



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Penelitian ini mengidentifikasi pentingnya area strategis dan rekomendasi yang bisa diterapkan oleh perusahaan untuk memprediksi peningkatan BPO berdasarkan hasil dari perhitungan tabel 16 diatas.

Peran *critical success factor* pada penelitian ini berkaitan dengan *critical practice* BPMM yang di pilih sesuai dengan CSF perusahaan, sehingga secara tidak langsung masing-masing CSF memiliki pengaruh positif terhadap BPO *maturity* perusahaan, dikarenakan CP yang dipilih berdasarkan dari CSF perusahaan sehingga CP dapat menilai tingkat *maturity* Orientasi Bisnis Proses melalui hasil data *decision tree* yang ditampilkan.

Terdapat 37 level maturitas yang telah teridentifikasi, dari 37 level maturitas terdapat 21 *critical practices* yang diprediksi dapat meningkatkan tingkat skor BPO perusahaan.

1. Terdapat 5 *critical practices* yang diprediksi dan dapat diterapkan untuk meningkatkan maturitas orientasi bisnis perusahaan dari level 1 (*Ad Hoc*) menjadi level 2 (*Defined*):
  - Istilah proses seperti *input, output, process, dan process owners* sering digunakan dalam pembahasan dalam organisasi.

- Manajer dari berbagai department yang berbeda secara berkala memiliki waktu untuk berdiskusi mengenai permasalahan proses bisnis.
  - Anggota perusahaan mengetahui karakteristik produk yang sangat dibutuhkan konsumen.
  - Organisasi telah menjalankan *Business Process Managemen System* (BPMS) secara keseluruhan di dalam perusahaan.
  - Perkembangan dan perancangan sistem informasi (bisnis proses) dibentuk berdasarkan tahapan-tahapan proses.
2. Terdapat 15 *critical practices* yang diprediksi dan dapat diterapkan untuk meningkatkan maturitas orientasi bisnis perusahaan dari level 2 (*Defined*) menjadi level 3 (*Linked*):
- Perkembangan dan perancangan ulang bisnis proses selalu berada di agenda pembahasan utama dalam pertemuan manajemen puncak.
  - Kebijakan dan strategi perusahaan dikomunikasikan keseluruhan organisasi secara terbuka.
  - Aktivitas dalam perusahaan didokumentasi berdasarkan input dan output secara jelas
  - Penjelasan/deskripsi model bisnis proses selalu tersedia untuk seluruh anggota perusahaan.
  - Evaluasi kinerja dirincikan dan di dokumentasikan dengan jelas.
  - Indikator performa dikomunikasikan didalam organisasi secara reguler.

- Struktur organisasi perusahaan mendukung eksekusi proses kerja dari department yang terkait.
  - Pekerjaan atau aktivitas perusahaan saling berkaitan dengan pekerjaan yang lain (dinamik) dan tidak sederhana.
  - Anggota perusahaan bertanggung jawab dalam membawakan tujuan/hasil dari bisnis proses.
  - Anggota perusahaan terlatih (dapat mengikuti) metode dan teknik perkembangan proses bisnis.
  - Rata-rata anggota perusahaan memandang bisnis yang dimiliki sebagai sebuah rangkaian atau proses yang berkaitan dengan bisnis lainnya.
  - Produk atau jasa dirancang dan di kembangkan berdasarkan kebutuhan dan ekspektasi konsumen.
  - Perusahaan dengan cepat menanggapi aksi dari kompetitor.
  - Organisasi melakukan riset pasar untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen.
  - Sistem informasi (bisnis proses) perusahaan menyediakan informasi yang relevan pada performa bisnis proses organisasi.
3. terdapat 1 *critical practice* yang diprediksi dan dapat diterapkan untuk meningkatkan maturitas orientasi bisnis perusahaan dari level 1 (*Ad Hoc*) menjadi level 3 (*Linked*):
- Inti dan proses yang mendukung proses bisnis perusahaan dijelaskan dengan jelas didalam perusahaan.

Dari poin-poin diatas dapat dikelompokkan kembali berdasarkan kriteria CSF:

1. *Strategic Alignment*

- Perkembangan dan perancangan ulang bisnis proses selalu berada di agenda pembahasan utama dalam pertemuan manajemen puncak.
- Kebijakan dan strategi perusahaan dikomunikasikan keseluruhan organisasi secara terbuka.
- Inti dan proses yang mendukung proses bisnis perusahaan dijelaskan dengan jelas didalam perusahaan.
- Aktivitas dalam perusahaan didokumentasi berdasarkan input dan output secara jelas
- Penjelasan/deskripsi model bisnis proses selalu tersedia untuk seluruh anggota perusahaan.
- Manajer dari berbagai department yang berbeda secara berkala memiliki waktu untuk berdiskusi mengenai permasalahan proses bisnis.
- Produk atau jasa dirancang dan di kembangkan berdasarkan kebutuhan dan ekspektasi konsumen.
- Anggota perusahaan mengetahui karakteristik produk yang sangat dibutuhkan konsumen.
- Perusahaan dengan cepat menanggapi aksi dari kompetitor.
- Sistem informasi (bisnis proses) perusahaan menyediakan informasi yang relevan pada performa bisnis proses organisasi.

## 2. *Performance Measurement*

- Evaluasi kinerja dirincikan dan di dokumentasikan dengan jelas.
- Indikator performa dikomunikasikan didalam organisasi secara reguler.

## 3. *Employee Training and Empowerment*

- Anggota perusahaan bertanggung jawab dalam membawakan tujuan/hasil dari bisnis proses.
- Anggota perusahaan terlatih (dapat mengikuti) metode dan teknik perkembangan proses bisnis.
- istilah proses seperti input, output, process, dan process owners sering digunakan dalam pembahasan dalam organisasi.
- Rata-rata anggota perusahaan memandang bisnis yang dimiliki sebagai sebuah rangkaian atau proses yang berkaitan dengan bisnis lainnya.

## 4. *Organizational Changes*

- Struktur organisasi perusahaan mendukung eksekusi proses kerja dari department yang terkait.
- Pekerjaan atau aktivitas perusahaan saling berkaitan dengan pekerjaan yang lain (dinamik) dan tidak sederhana.

## 5. *Information System Support*

- Organisasi telah menjalankan BPMS (*Business Process Managemen System*) secara keseluruhan di dalam perusahaan.

- Sistem informasi (bisnis proses) perusahaan menyediakan informasi yang relevan pada performa bisnis proses organisasi.
- Perkembangan dan perancangan Sistem Informasi (bisnis proses) dibentuk berdasarkan tahapan-tahapan proses.

Berdasarkan poin-poin di atas dapat disimpulkan bahwa mayoritas CSF merupakan kategori *Strategic Alignment* dan memiliki banyak *critical practices* yang dapat menjadi fokus dalam upaya penerapannya di perusahaan. CSF yang telah dijabarkan pada poin di atas diprediksi dapat meningkatkan performa perusahaan apabila diterapkan secara menyeluruh.

## 5.2. Saran

1. Saran penulis kepada perusahaan PT. Telunjuk Komputasi Indonesia berdasarkan hasil penelitian di atas perusahaan, yaitu harus lebih menerapkan BPMM yang lebih dalam, digunakan sebagai patokan, untuk mencapai kesuksesan jangka panjang perusahaan, karena *critical practice* BPMM merupakan awal dari tantangan di era industri 4.0 ini, dan dengan perkembangan yang sangat dinamis dan cepat, perusahaan akan kesulitan untuk bertahan jika tidak mengalami maturitas yang cepat.
2. Saran untuk penelitian selanjutnya yaitu untuk mengembangkan penelitian yang membahas mengenai BPMM pada sektor bisnis atau bidang lainnya sebagai insight yang baru bagi peneliti-peneliti lainnya sehingga BPMM akan lebih sering dipakai pada perusahaan kecil ataupun UMKM dan semakin mudah dimengerti dengan banyaknya referensi di depannya.