

**ANALISIS PEMODELAN PROSES BISNIS  
MENGUNAKAN IDEF0  
(STUDI KASUS : PABRIK TAHU ALAMI)**

**TUGAS AKHIR**

**Karya tulis sebagai salah satu syarat  
untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik dari  
Program Studi Teknik Industri  
Fakultas Teknik Universitas Pasundan**

Oleh

**FAJAR NUGRAHA**

**NRP : 173010009**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS PASUNDAN  
2022**

**ANALISIS PEMODELAN PROSES BISNIS MENGGUKAN  
METODE *IDEF0*  
(STUDI KASUS : PABRIK TAHU ALAMI)**

FAJAR NUGRAHA  
NRP : 173010009

Pembimbing Utama :

Dr. Ir. Riza Fathoni Ishak, MT

**ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses bisnis yang dapat digunakan dalam membantu sistem yang berjalan untuk keperluan pembuatan tahu yang akan dilaksanakan oleh PABRIK TAHU ALAMI. Penelitian Tugas Akhir ini membahas hasil penyusunan dan analisis proses bisnis terkait dengan kegiatan yang dilakukan. Pengolahan data pada penelitian ini diawali dengan membuat Flow Proses Diagram secara menyeluruh dengan bantuan visio. Kemudian dilakukannya penyusunan hirarki aktivitas untuk melakukan inputan dalam penyusunan Proses bisnis. Dalam melakukan penelitian ini menggunakan metode IDEF 0 (Integration Definition language 0) dalam penyusunan proses bisnis, sehingga dapat terlihat dengan jelas bagaimana kesinambungan antar aktivitas akitivitas yang menyusun proses bisnis ini. Didapat hasil awal setelah melakukan pemetaan Hirarki Aktivitas yaitu terdapat 3 aktivitas secara garius besar yang membentuk proses pembuatan tahu ini adalah A-1 kedatangan Bahan Baku, A-2 Produksi, A-3 packing. Ketiga aktivitas tersebut merupakan penjabaran dari Diagram Tingkat Atas (A-0) Pembuatan tahu. Dalam proses bisnisnya, masing – masing dari aktivitas dijabarkan kembali sesuai aktivitas dengan lebih rinci dengan hasil sebagai berikut : A-11, A-12, A-13, A-211,A-212, A-213, A-214, A-215, A-216, A-217, A-218, A-221,A-222, A-212, A-224, A-225, A-226, A-227, A-228, A-31, A-32, A-33*

*Kata Kunci : Proses Bisinis, Hirarki Aktivitas, IDEF 0 (Integration Definition language 0)*

# **BUSINESS PROCESS MODELING ANALYSIS USING IDEF0 METHOD (CASE STUDY: NATURAL TOUCH FACTORY)**

FAJAR NUGRAHA  
NRP : 173010009

Main Advisor :

Dr. Ir. Riza Fathoni Ishak, MT

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the business processes that can be used to assist the running system for the purposes of making tofu which will be carried out by the NATURAL TAHU FACTORY. This final project research discusses the results of the preparation and analysis of business processes related to the activities carried out. Data processing in this study begins with making a complete Process Flow Diagram with the help of Visio. Then develop a hierarchy of activities to provide input in the preparation of business processes. In conducting this research, the IDEF 0 (Integration Definition language 0) method is used in making the process, so that it can be seen clearly how the continuity of activities between activities that compose this business process can be seen. Initial results were obtained after mapping the Hierarchy of Activities, namely that there were 3 broad activities that formed the process of making this tofu, namely A-1 arrival of Raw Materials, A-2 Production, A-3 packing. The three activities are a description of the Top Level Diagram (A-0) Making tofu. In the business process, each of the activities returns according to activities in more detail with the following results: A-11, A-12, A-13, A-211, A-212, A-213, A-214, A - 215, A-216, A-217, A-218, A-221, A-222, A-212, A-224, A-225, A-226, A-227, A-228, A-31 , A-32, A-33*

*Keywords : Business Process, Activity Hierarchy, IDEF 0 (Integration Definition language 0)*

**ANALISIS PEMODELAN PROSES BISNIS  
MENGUNAKAN IDEF0  
(STUDI KASUS : PABRIK TAHU AMALI)**

Oleh

**FAJAR NUGRAHA  
NRP : 173010009**

Menyetujui  
Tim Pembimbing

Tanggal .....

Pembimbing

Penelaah



(Dr. Ir. Riza Fathoni Ishak, MT)



(Dr. Drs. Iman Firmansyah, M.Sc)

Mengetahui,  
Ketua Program Studi



Dr. Ir. M. Nurman Helmi, DEA

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PERNYATAAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	I-1
I.1    Latar Belakang .....	I-1
I.2    Perumusan Masalah.....	I-4
I.3    Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	I-4
I.3.1    Tujuan Penelitian .....	I-4
I.3.2    Manfaat Penelitian .....	I-4
I.4    Batasan penelitian.....	I-4
I.5    Lokasi Penelitian .....	I-5
I.6    Sistematika Penulisan.....	I-5
BAB II LANDASAN TEORI .....	<b>II-Error! Bookmark not defined.</b>
II.1    Proses Bisnis.....	<b>II-Error! Bookmark not defined.</b>
II.1.1    Pengertian Proses .....	<b>II-Error! Bookmark not defined.</b>
II.1.2    Karakteritik dan Konsep Proses ...	<b>II-Error! Bookmark not defined.</b>
II.1.3    Bagian Proses .....	<b>II-Error! Bookmark not defined.</b>
II.1.4    Definisi Proses Bisnis .....	<b>II-Error! Bookmark not defined.</b>
II.1.5    Pemetaan Proses Bisnis.....	<b>II-Error! Bookmark not defined.</b>
II.1.5.1    Pengertian Proses Bisnis .....	<b>II-Error! Bookmark not defined.</b>
II.1.5.2    Konsep Pemetaan Proses Bisnis .....	<b>II-Error! Bookmark not defined.</b>
II.1.6    Peningkatan Proses Bisnis ( <i>Business Process Improvement</i> ) .....	<b>II-Error! Bookmark not defined.</b>
II.2    IDEF ( <i>Integration Definition for Function Modeling</i> ).....	<b>II-Error! Bookmark not defined.</b>

II.2.1	IDEF0 ( <i>Integration Definition for Function Modeling</i> ) ....	<b>II-Error! Bookmark not defined.</b>
II.2.2	Tujuan IDEF0 .....	<b>II-Error! Bookmark not defined.</b>
II.2.3	Kegunaan IDEF0.....	<b>II-Error! Bookmark not defined.</b>
II.2.4	Komponen IDEF0 .....	<b>II-Error! Bookmark not defined.</b>
II.2.5	Karakteristik IDEF0 .....	<b>II-Error! Bookmark not defined.</b>
II.2.6	Tipe – Tipe Diagram IDEF0 .....	<b>II-Error! Bookmark not defined.</b>
II.2.6.1	Diagram Tingkat Atas ( <i>Top-Level Diagram</i> )	<b>II-Error! Bookmark not defined.</b>
II.2.6.2	Anak Diagram ( <i>Child Diagram</i> ) .....	<b>II-Error! Bookmark not defined.</b>
II.2.6.3	Induk Diagram ( <i>Parent-Diagram</i> ).....	<b>II-Error! Bookmark not defined.</b>
II.2.6.4	Dekomposisi ( <i>Decompositon</i> )..	<b>II-Error! Bookmark not defined.</b>
II.2.7	Notasi Diagram IDEF0 .....	<b>II-Error! Bookmark not defined.</b>
II.3	Penelitian Terdahulu.....	<b>II-Error! Bookmark not defined.</b>
Bab III	Metodologi Penelitian.....	<b>III-Error! Bookmark not defined.</b>
III.1	Kerangka Penelitian .....	<b>III-Error! Bookmark not defined.</b>
III.2	<i>Flowchart</i> Penelitian.....	<b>III-Error! Bookmark not defined.</b>
III.3	Jenis dan Sumber Data.....	<b>III-Error! Bookmark not defined.</b>
III.4	Teknik Pengumpulan Data.....	<b>III-Error! Bookmark not defined.</b>
III.5	Teknik pengolahan Data .....	<b>III-Error! Bookmark not defined.</b>
III.5.1	Membuat <i>flow process Chart</i> .....	<b>III-Error! Bookmark not defined.</b>
III.5.2	Membuat Hirarki Aktivitas .....	<b>III-Error! Bookmark not defined.</b>
III.5.3	Menyusun Proses Bisnis .....	<b>III-Error! Bookmark not defined.</b>
III.5.4	Analisis Proses Bisnis .....	<b>III-Error! Bookmark not defined.</b>
III.5.5	Kesimpulan dan Saran.....	<b>III-Error! Bookmark not defined.</b>
Bab IV	Pengumpulan dan Pengolahan Data ....	<b>IV-Error! Bookmark not defined.</b>
IV.1	Pengumpulan Data .....	<b>IV-Error! Bookmark not defined.</b>
IV.1.1	Bisnis Proses Produksi Pabrik Tahu .....	<b>IV-Error! Bookmark not defined.</b>
IV.2	Pengolahan Data .....	<b>IV-Error! Bookmark not defined.</b>
IV.2.1	<i>Flow Process Chart</i> Pabrik tahu alami .....	<b>IV-Error! Bookmark not defined.</b>
IV.2.2	Hirarki pabrik tahu alami .....	<b>IV-Error! Bookmark not defined.</b>

IV.2.3 Pemodelan Proses Bisnis ..... **IV-Error! Bookmark not defined.**

Bab V Analisa Dan Pembahasan ..... **V-Error! Bookmark not defined.**

V.1 Hirarki Aktivitas ..... **V-Error! Bookmark not defined.**

V.2 Proses Bisnis..... **V-Error! Bookmark not defined.**

V.2.1 Diagram Tingkat Atas ..... **V-Error! Bookmark not defined.**

V.2.2 Dekomposisi Diagram A-0 ..... **V-Error! Bookmark not defined.**

V.2.3 Dekomposisi Diagram A-1 ..... **V-Error! Bookmark not defined.**

V.2.4 Dekomposisi Diagram A-21 ..... **V-Error! Bookmark not defined.**

V.2.5 Dekomposisi Diagram A-22 ..... **V-Error! Bookmark not defined.**

Bab VI Kesimpulan..... **VI-Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA

Z



## DAFTAR GAMBAR

- Gambar III.1 Paradigma Kerangka Penelitian III-Error! Bookmark not defined.
- Gambar III.2 Diagram alir penelitian..... III-Error! Bookmark not defined.
- Gambar III.3 Hirarki pabrik tahu ..... III-Error! Bookmark not defined.
- Gambar III.4 Kerangka Diagram Tingkat Atas IDEF0... III-Error! Bookmark not defined.
- Gambar III.5 Diagram Tingkat atas tahu ..... III-Error! Bookmark not defined.
- Gambar IV.1 Bisnis Proses Tahu ..... IV-Error! Bookmark not defined.
- Gambar IV. 2 Hirarki Pabrik Tahu Alami ..... IV-Error! Bookmark not defined.
- Gambar IV. 3 Diagram Tingkat Atas (A-0) Proses Bisnis Pabrik Tahu Alami... IV-Error! Bookmark not defined.
- Gambar IV. 4 Dekomposisi Diagram A-1 Proses bisnis Pabrik Tahu Alami..... IV-Error! Bookmark not defined.
- Gambar IV.5 Dekomposisi Diagram A-21 Proses bisnis Pabrik Tahu Alami..... IV-Error! Bookmark not defined.
- Gambar IV.6 Dekomposisi Diagram A-22 Proses bisnis Pabrik Tahu Alami..... IV-Error! Bookmark not defined.
- Gambar V.1 Diagram Hirarki Aktivitas V-Error! Bookmark not defined.
- Gambar V.2 Diagram Tingkat Atas ..... V-Error! Bookmark not defined.
- Gambar V.3 Dekomposisi Diagram A-O..... V-Error! Bookmark not defined.
- Gambar VI.1 Proses bisnis pabrik tahu alami VI-Error! Bookmark not defined.



## DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Penelitian Terdahulu.....II-Error! Bookmark not defined.



# **BAB I PENDAHULUAN**

## **I.1 Latar Belakang**

Didalam sebuah perusahaan perorangan, perusahaan milik negara atau usaha mikro kecil menengah (UMKM) pasti tentunya ada sebuah proses bisnis didalam perusahaan tersebut. Yang mana proses bisnis adalah sekumpulan elemen elemen utama pada berbagai pihak dan sumber daya yang ada di perusahaan dan ikut terlibat didalam proses bisnis tersebut. Proses bisnis itu sendiri adalah serangkaian kegiatan yang bekerja sama dalam lingkungan organisasi dan teknis yang bersama-sama mencapai tujuan bisnis (Weske, 2012). Jika proses bisnis bisa berjalan baik maka kegiatan dalam sebuah operasional akan berjalan lebih efisien dan efektif.

Proses bisnis terdiri dari serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam koordinasi dalam lingkungan organisasi dan teknis. Kegiatan ini bersama-sama mewujudkan tujuan bisnis. Setiap proses bisnis ditetapkan oleh satu organisasi, tetapi dapat berinteraksi dengan proses bisnis yang dilakukan oleh organisasi lain (Weske, 2019). Jadi dengan adanya proses bisnis dalam sebuah organisasi akan menjadikan tiap fungsi atau departemen melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dengan sesuai dan terkomunikasi dengan baik.

Business Process Modelling (BPM) atau Pemodelan Proses Bisnis (PPB) merupakan diagram yang umum mewakili urutan kegiatan. PPB secara implisit berfokus pada sebuah proses, tindakan dan kegiatan (job). Sumber Daya (Resource) yang digambarkan dalam PPB menunjukkan bagaimana mereka akan diproses. Pemodelan Proses Bisnis adalah lintas fungsional, biasanya penggabungan pekerjaan dan dokumentasi lebih dari satu departemen dalam sebuah organisasi, perusahaan atau UMKM. Salah satunya adalah UMKM pabrik tahu yang bertempat di karawang.

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) adalah sektor ekonomi nasional yang paling strategis dan menyangkut hajat hidup orang banyak sehingga menjadi tulang punggung perekonomian Nasional. UMKM juga merupakan kelompok pelaku ekonomi terbesar dalam perekonomian di Indonesia dan telah terbukti menjadi kunci pengaman perekonomian Nasional dalam masa krisis ekonomi serta menjadi desiminotor pertumbuhan ekonomi pasca krisis.

Tahu sudah sejak lama akrab di lidah orang Indonesia. Makanan hasil variasi olahan kacang kedelai ini pun menjadi makanan yang populer karena harganya yang relatif terjangkau untuk dikonsumsi masyarakat dari berbagai lapisan, mulai dari masyarakat kelas bawah, masyarakat kelas menengah, hingga masyarakat kelas atas. Tahu mulai digemari beberapa negara tetangga seperti Malaysia, Jepang, dan lain-lain karena rasanya yang nikmat serta bergizi tinggi. Hal yang menarik dari keberadaan industri tahu dan tempe adalah skala industrinya yang kebanyakan masih berupa industri kecil dan menengah yang memproduksi dengan metode tradisional, padahal daya beli masyarakat untuk produk ini relatif tinggi. Meskipun didalam persaingan dengan makanan luar negeri, tahu dan tempe tetap eksis di pasaran. Pasar untuk produk ini pun tergolong cukup luas, namun biasanya konsumen tahu dan tempe merupakan kalangan menengah ke bawah

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Pabrik Tahu Alami merupakan suatu perusahaan tradisional yang bergerak di bidang industri tahu. Pabrik tahu alami berlokasi di Kabupaten Karawang. Pabrik tahu ini merupakan salah satu produsen tahu terkenal di daerah karawang dan telah memproduksi pada tahun 2002 hingga sekarang. pabrik tahu ini merupakan hasil turun temurun pendiri utamanya yaitu pak Saepudin diberikan kepada anaknya yaitu pak. Agus Sudrajat sebagai pemegang perusahaan tersebut, kemudian pak Agus Sudrajat memiliki anak yang bernama pak Gilang Ramdani dan pak Agus mengamanahkan pabriknya tahu nya kepada pak Gilang dan pak Gilang sekarang ini sebagai orang ketiga sebagai pemilik dari pabrik tahu tersebut.

Pabrik yang berdiri sejak tahun 2002 ini didirikan oleh Bapak Saepudin. Pabrik pembuatannya pun dibangun dalam kompleks rumahnya sendiri, dan masih bertahan sampai hari ini. Proses pembuatan tahu ini berlangsung di sebuah ruang berukuran 15 m x 9 m. Dan didalam ruang ini proses produksi tahu berlangsung secara konstan. Didalamnya terdapat 9 pekerja dengan pembagian tugas masing-masing. Ada yang bertugas menggiling, menguapi, dan menyaring (3 orang). Ada yang bertugas untuk mencetak (2 orang). Ada yang bertugas untuk mengaturnya dalam kaleng-kaleng besar sebelum akhirnya direbus (2 orang). Dan ada pula yang bertugas untuk menggoreng tahu-tahu yang sudah jadi (2 orang).

Di dalam ruangan tersebut peralatan yang digunakan dapat dibidang sederhana dan masih sangat tradisional. Saat pertama memasuki pintu ruangan kita akan melihat sebuah mesin uap konvensional yang terbuat dari 2 buah drum yang berfungsi sebagai penangkap uap. Uap atau panas yang dikumpulkan oleh drumpun berasal dari kayu yang dibakar bukan mesin uap. Jadi awalnya kayu akan dibakar di dekat drum tersebut. Lalu uap panasnya akan terkumpul dalam drum sebelum akhirnya akan disalurkan melalui pipa-pipa besi ke bak-bak penampungan. Teknik ini merupakan pengganti teknik perebusan sari kedelai, jadi pabrik ini tidak merebus sari kedelai mereka melainkan menggunakan teknik penguapan.

Selain itu di dalam ruangan juga terdapat 1 mesin penggiling. Jumlah mesin penggiling yang hanya satu-satunya inilah yang menurut kami menjaga kontinuitas dari proses produksi tahu. Selain itu juga terdapat 4 bak dari batu yang digunakan sebagai wadah untuk menguapi sari kedelai dan juga sebagai tempat penampungan air. Lalu ada 4 bak plastik yang digunakan untuk mengendapkan tahu. Ada 25 cetakan dari kayu untuk mencetak tahu. Ada banyak sekali kaleng-kaleng besar yang nantinya akan digunakan sebagai wadah saat tahu dirabus. Dan sebuah penggorengan besar untuk menggoreng tahu. Serta rak-rak dari kayu untuk menampung tahu-tahu yang sudah tercetak.

Kegiatan dalam pabrik tahu ini dengan kinerja-kinerja dalam pembuatan tahu selalu ada masalah, baik itu proses produksinya atau komunikasi antar komponen dalam pembuatan tahu tersebut. Setelah itu juga, Didalam sebuah pabrik tahu alami pasti ada yang namanya proses bisnis yang sudah terstruktur maupun belum terstruktur, jika pabrik tahu di karawang ini sudah memiliki proses bisnis yang terstruktur dengan baik tentunya akan meningkatkan rasa kepercayaan bagi konsumen dalam melakukan pembelian dengan hasil dari pabrik tahu tersebut. akan tetapi pada kenyataannya, banyak UMKM pabrik tahu alami sering kali melupakan tahapan dalam melakukan pemodelan proses bisnis.

Melihat kondisi tersebut, perlu dilakukan pemetaan proses bisnis untuk menilai apakah kinerja dari proses-proses tersebut berlangsung dengan baik untuk di pertahankan atau kurang baik untuk selanjutnya diperbaiki dengan menggunakan metode IDEF0 serta perlu adanya penganalisisan terkait kinerja setiap proses yang ada di proses bisnis tersebut. Hal ini dilakukan guna mendapatkan output berupa

usulan proses bisnis yang nantinya dapat menjadi pertimbangan dalam pengimplementasian pada kinerja proses di pabrik tahu alami. Diharapkan Pabrik tahu alami dapat meningkatkan kinerja proses prosesnya sehingga dapat meningkatkan kinerja sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal dan lebih berkualitas.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka berikut merupakan perumusan masalah penelitian dalam Tugas Akhir ini :

1. Bagaimana proses bisnis pada pabrik tahu alami dengan Metode IDEF0 ?
2. Bagaimana menganalisis proses bisnis pada pabrik tahu alami ?

## **I.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### **I.3.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka berikut merupakan tujuan dari penelitian dalam Tugas Akhir ini :

1. menyusun proses bisnis pada pabrik tahu alami.
2. Menganalisis menyusun proses bisnis pada pabrik tahu alami.

### **I.3.2 Manfaat Penelitian**

Berikut merupakan manfaat pemecahan masalah dari penelitian dalam Tugas Akhir ini :

1. Memberikan pengetahuan, Pemahaman serta pemikiran dengan menyusun dan menganalisis Proses bisnis sebagai usulan untuk proses bisnis di pabrik tahu alami.
2. Menjadikan hasil penelitian sebagai acuan untuk pemolik di kemudian hari.

## **I.4 Batasan penelitian**

Agar penelitian tidak melebar, maka berikut ini merupakan pembatasan masalah yang digunakan penelitian dalam Tugas Akhir ini :

1. Penelitian hanya dilakukan di pabrik tahu alami
2. Data yang digunakan diasumsikan tetap dan tidak berubah selama penelitian.

## **I.5 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini hanya dilakukan di Pabrik tahu Alami, Desa.Cirejag, RT 01/RW 02, Kec.Klari, Kabupaten Karawang, Jawa barat.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

Berikut ini merupakan sistematika dalam penulisan laporan penelitian pada Tugas Akhir ini :

### **Bab I Pendahuluan**

Bab I merupakan awal laporan penelitian Tugas Akhir yang menjelaskan mengenai Latar Belakang masalah yang sedang dihadapi oleh Pabrik Tahu alami, Tujuan dan Manfaat dalam penelitian ini, Pembatasan Masalah, Lokasi Penelitian tugas akhir dan Sistematika Penulisan laporan ini.

### **Bab II Landasan Teori**

Bab II berisikan tentang penjelasan mengenai teori-teori serta kajian pustaka yang menjadi acuan dan dasar pendukung dalam pemecahan masalah.

### **Bab III Metodologi Penelitian**

Bab III ini berisikan tentang penjelasan kerangka penelitian tugas akhir ini. Didukung dengan penjelasan mengenai jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian, teknik pengumpulan dan pengolahan data yang akan dilakukan pada bab selanjutnya.

### **Bab IV Pengumpulan Dan Pengolahan Data**

Bab IV ini berisikan informasi mengenai data - data hasil observasi yang akan digunakan dalam penelitian tugas akhir ini. Kemudian data – data yang tersaji tersebut akan diolah sesuai dengan metode penelitian ini.

### **Bab V Analisis Dan Pembahasan**

Bab V ini menjelaskan mengenai analisis hasil dari pengolahan data, dan pembahasan hasil dari penelitian yang sesuai dengan proses dan hasil pengolahan data yang telah dilakukan. Dengan menganalisis dan membahas hasil dari pengolahan data, diharapkan dapat menjawab permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya.

### **Bab VI Kesimpulan dan Saran**

Bab VI ini merupakan kesimpulan yang didapatkan dari hasil penelitian, pengumpulan dan pengolahan data yang telah dianalisis guna menjawab perumusan masalah sehingga tujuan dari penelitian ini tercapai.



## DAFTAR PUSTAKA

Arthur R Tenner dan Irving J. DeToro, 1997, *Process Redesign : The Implementation Guide for manager* , Addison Wesley Longman Inc Hal 58.

*Ibid* , hal 62

Peter Homma , 1995 “Business Process re – engineering : Theoru and Evidence best Practice” , Business Process Re – Engineering and Management Journal , vol 1 , no 3, hal 12

Mark A Fryman , Quality and Process improvement , Delmar , New York , 2002 hal 120

J. Micke Jacka dan Paulette j Keller, Bussiness Process Mapping : Improvement Customer Satifaction, John wiley dan sans Inc , New York , 2002 hal 23 – 35

K. T Lee And K B . Chuah , 2001 , “ A SUPPER Methodology for Business Process Improvement “ , International journal of Operation and Production Management Vol 21 , no 5/6 hal 688

J. Micke Jacka dan Paulette J Keller, Business Process Mapping : Improvement Customer Satifaction, John Wiley & Sons Inc , New York , 2002 , hal 9 dan 26 <https://sipsn.menlhk.go.id/sipsn/>

<https://skkni.kemnaker.go.id/tentang-kkni>