

Bab 2

Landasan Teori

2.1 Konsep Rekayasa Ulang Proses Bisnis

Penjelasan singkat yang dapat diberikan untuk mendefinisikan rekayasa ulang bisnis adalah “memulai dari awal.” Ini tidak berarti berkutat dengan apa yang sudah ada atau membuat perubahan-perubahan tambahan yang meninggalkan struktur-struktur dasar sepenuhnya. Rekayasa ulang bisnis sesungguhnya berarti meninggalkan prosedur-prosedur yang lama mapan dan mencari lagi kerja-kerja yang diperlukan untuk menciptakan suatu produk atau jasa pelayanan perusahaan serta memberikan nilai kepada pelanggan. Perekayasaan ulang perusahaan berarti mengesampingkan sistem lama dan memulai lagi.

Michael Hammer dan James Champy memberikan definisi tentang *Business Process Reengineering* yaitu: “pemikiran ulang secara fundamental dan perancangan ulang secara radikal atas proses-proses bisnis untuk mendapatkan perbaikan dramatis dalam hal ukuran-ukuran kinerja yang penting dan kontemporer, seperti biaya, kualitas, pelayanan dan kecepatan.” (Hammer & Champy, 1996, p27)

Definisi lain diberikan oleh Joe Peppard dan Philip Rowland mengenai *Business Process Reengineering*, yaitu : BPR merupakan filosofi perbaikan/penyempurnaan. BPR bertujuan mencapai perbaikan-perbaikan langkah dalam kinerja dengan cara mendisain ulang proses-proses di mana organisasi beroperasi, memaksimumkan kandungan nilai tambahnya dan meminimumkan kandungan tak bernilai tambah.

Pendekatan ini dapat diterapkan untuk level proses individual maupun untuk organisasi secara keseluruhan. (Peppard & Rowland, 1995, p22)

Jika dilihat dari kedua definisi tersebut di atas, maka terdapat dua pendekatan yang berbeda terhadap BPR (Peppard & Rowland, 1995, p186), yaitu :

1. Perancangan ulang secara sistematis

Mengidentifikasi dan memahami proses-proses yang ada dan kemudian mengolah proses tersebut secara sistematis untuk menciptakan proses-proses baru guna memberikan hasil yang diinginkan.

2. Pendekatan kertas bersih.

Secara fundamental memikirkan kembali cara menyampaikan produk atau jasa dan merancang proses-proses baru dari permulaan.

2.2 Pendekatan BPR - Perancangan Secara Sistematis

Pendekatan yang akan digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah pendekatan secara sistematis, yaitu tanpa mengabaikan proses yang ada. Perlu diperhatikan, bahwa BPR membutuhkan pemahaman terhadap proses yang ada dalam merencanakan perubahan proses untuk menciptakan proses yang baru.

Terlepas dari pendekatan yang dipilih, tujuan BPR adalah untuk mencapai perbaikan nyata dalam kinerja. Perhatian harus lebih banyak diberikan pada proses baru daripada proses lama, yang semata-mata merupakan titik awal.

Pendekatan secara sistematis mempunyai keunggulan, yaitu perubahan dapat dibuat secara *inkremental*, sehingga lebih cepat dalam bagian-bagian kecil untuk mengurangi gangguan dan risiko.

Perancangan ulang proses biasanya bertujuan untuk membuatnya lebih cepat, lebih murah dan lebih baik. Dapat disimpulkan bahwa semua kegiatan harus bernilai tambah. Saat merancang ulang proses yang sudah ada, penekanannya adalah pada eliminasi semua kegiatan yang tidak bernilai tambah dan merampingkan kegiatan yang bernilai tambah. Kegiatan ini dapat disingkat sebagai ESIA (Peppard & Rowland, 1995, p216), yaitu : Eliminate (mengeliminasi), Simplify (menyederhanakan), Integrate (mengintegrasikan), Automate (Mengotomatisasikan).

Tabel 2.1 Bidang Perhatian Perancangan Ulang Secara Sistematis

(Peppard & Rowland, 1995, p216)

Mengeliminasi	Menyederhanakan	Mengintegrasikan	Mengotomisasi
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Produk berlebihan ◆ Waktu tunggu ◆ Transportasi ◆ Pemrosesan ◆ Persediaan ◆ Cacat/kerusakan ◆ Duplikasi ◆ Mereformasi ◆ Inspeksi ◆ Merekonsiliasi 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Formulir ◆ Prosedur ◆ Komunikasi ◆ Tehnologi ◆ Bidang masalah ◆ Aliran ◆ Proses 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Pekerjaan ◆ Tim ◆ Pelanggan ◆ Pemasok 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Kotor ◆ Sukar ◆ Berbahaya ◆ Membosankan ◆ Pengumpulan data ◆ Transfer data ◆ Analisis data

2.3. Rekayasa Ulang Diterapkan Pada Proses

Apa sesungguhnya yang dimaksud dengan proses? Definisi lengkap proses menurut Kamus Inggris Oxford adalah: suatu kegiatan atau suksesi dari kegiatan yang berkelanjutan dan teratur, dilakukan dengan cara tertentu dan bertujuan untuk mencapai suatu hasil. Dalam proses sederhana, proses memiliki input dan output serta merupakan urutan tugas individual di mana input tersebut melaluinya sampai akhirnya menjadi output.

Organisasi yang mengadopsi suatu pendekatan proses menjumpai hal-hal seperti banyak tahap dalam siklus order mereka yang tidak berhubungan dengan penyerahan hasil yang diharapkan. Kadang sulit mengidentifikasi mengapa tahap-tahap tersebut ada. Menghentikan semua tahap yang tidak diperlukan berarti mempercepat pelayanan pada pelanggan dan dengan biaya yang lebih rendah pula. Struktur fungsional memiliki sejumlah keunggulan yaitu:

1. Pengelompokan keahlian berarti lebih sedikit spesialis yang melayani kebutuhan sejumlah bidang.
2. Sebagai sarana untuk menyampaikan pemikiran baru dalam bidang tertentu kepada organisasi.
3. Sarana untuk meningkatkan karir yang dapat meningkatkan keunggulan para spesialis, seperti bidang produksi, teknologi informasi, dll.

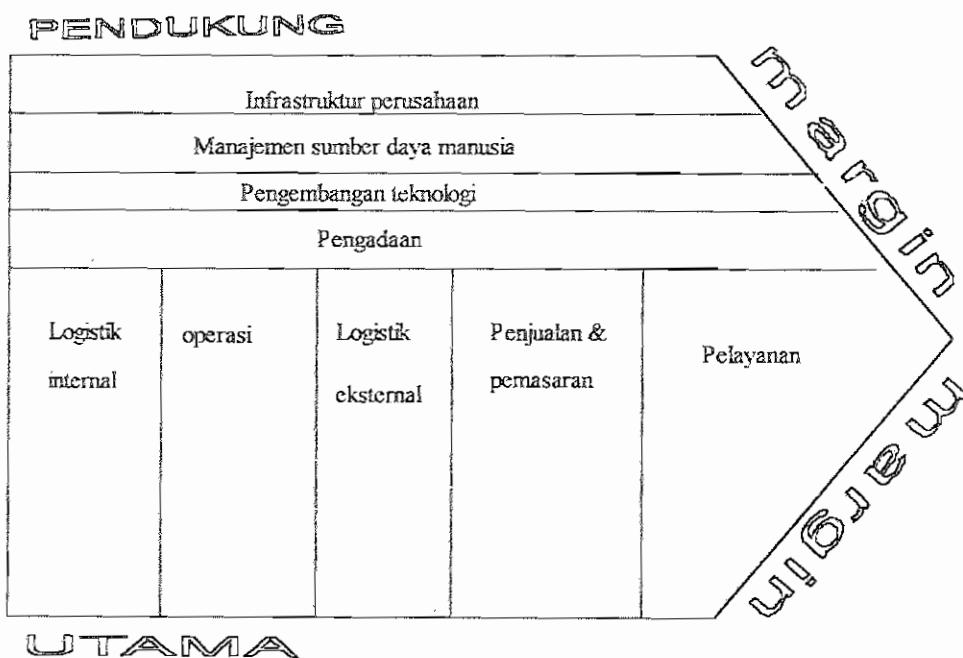
Sedangkan kelemahannya, diantaranya:

1. Fokus organisasi diarahkan pada “bos” bukan pelanggan.
2. Tidak seorangpun yang mengendalikan seluruh proses horisontal dan koordinasinya pun lemah. Meskipun strategi bisnis memfokuskan paa semua fungsi, tetapi masing-masing fungsi memiliki agendanya masing-masing.
3. Tidak ada satupun kontak tunggal dengan organisasi, misalnya pelanggan yang meragukan fakturnya harus bertanya kepada bagian akuntansi karena bagian penjualan hanya berkaitan dengan penjualan.
4. Pekerjaan tidak produktif tetap dikerjakan sekedar untuk memenuhi tuntutan internal organisaasi itu sendiri.

Makna dari memperkuat proses dalam organisasi sama sekali bukan hal yang baru.

Salah satu model yang bagus dari bisnis adalah rantai nilai yang dikembangkan oleh

Michael Porter. Ia mendefinisikan dua jenis kegiatan yang dilakukan perusahaan, yaitu aktivitas utama dan aktivitas pendukung. Aktivitas utama adalah aktivitas-aktivitas di dalam perusahaan di mana perusahaan menambah nilai pada inputnya untuk diberikan kepada pelanggan yang siap membayar outputnya. Aktivitas pendukung adalah aktivitas yang diperlukan untuk mendukung aktivitas penambahan nilai yang utama, baik untuk saat ini maupun untuk masa yang akan datang.



Gambar 2.1 Rantai Nilai Porter

(Porter, 1993, p. 33)

2.4 Peran Teknologi Informasi dalam Rekayasa Ulang

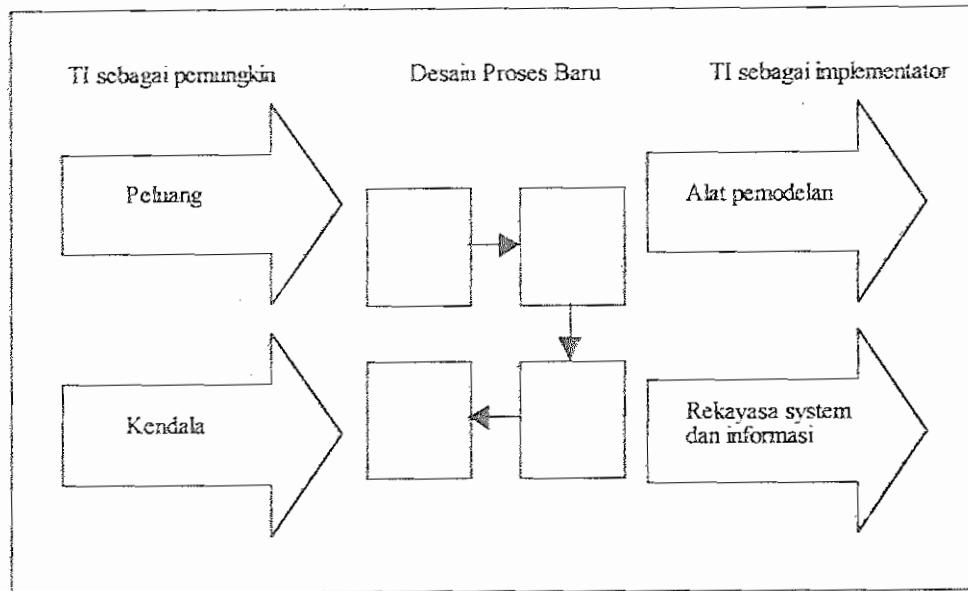
Perusahaan yang tidak dapat mengubah cara berpikirnya tentang teknologi informasi dan yang mencari masalah-masalah terlebih dahulu dan kemudian baru mencari penyelesaian-penyelesaian teknologi bagi dirinya tidak dapat merekayasa ulang.

Teknologi informasi memainkan sebuah peran yang penting namun mudah salah peran dalam Rekayasa Ulang Proses. Penyalahgunaan teknologi dapat menghambat Rekayasa Ulang dan bersamaan dengan itu justru memperkuat cara-cara berpikir dan pola-pola perilaku lama. (Hammer & Champy, 1996, p. 79)

Langkah cepat dalam kemajuan teknologi memberikan peluang untuk bekerja dengan cara baru dan inovatif. Meskipun demikian, Teknologi Informasi memiliki banyak kasus yang mengakibatkan kekecewaan. Satu diantara banyak alasan mengapa TI gagal adalah bahwa TI diterapkan pada cara-cara lama yang ada dalam melakukan segala sesuatu. Bukan hanya memusatkan perhatian pada bagaimana seharusnya pekerjaan dilakukan, dan kemudian mempertimbangkan bagaimana peranan teknologi untuk mendukungnya, sebagian besar malah hanya mengotomatisasikan tugas-tugas yang ada untuk mendapatkan penghematan.

2.4.1 Teknologi Informasi Sebagai Pemungkinan Inovasi Proses

TI (dan pemungkin-pemungkin lain) dapat memainkan peran yang lebih penting lagi dalam rekayasa ulang proses (Gambar 2.2). Bila kita memahami bagaimana perusahaan-perusahaan di banyak industri telah menggunakan teknologi secara inovatif untuk memperbaiki proses mereka, kita dapat mendesain proses-proses baru secara lebih baik.



Gambar 2.2 Peran TI dalam Inovasi Proses

(Davenport, 1996, p55)

Menganjurkan agar disain proses dikembangkan secara terlepas dari TI atau pemungkin lain berarti mengabaikan alat yang berharga untuk menyusun proses. Seorang perancang proses yang tengah mengupayakan inovasi haruslah mempertimbangkan semua alat yang dapat membantu menyusun atau memungkinkan proses, dan TI serta informasi yang disediakannya merupakan salah satu alat yang paling ampuh.

Pemungkin dapat mengandung konotasi positif maupun negatif, suatu proses dapat dimungkinkan atau dihambat oleh suatu alat tertentu. TI misalnya, memberikan peluang dan menjadi kendala bagi desain proses. Peluangnya meliputi pemanfaatan teknologi dengan cara yang baru bagi perusahaan atau industri untuk mewujudkan rekayasa ulang proses. Kendalanya adalah aspek-aspek dari infrastruktur teknologi yang ada yang membatasi kemungkinan untuk rekayasa ulang dan tidak dapat, apapun alasannya, diubah dalam kurun waktu yang relevan.

2.4.2 TI Dan Peluang Untuk Inovasi Proses

Peluang untuk mendukung rekayasa ulang proses dengan TI dapat dikelompokkan ke dalam sedikitnya sembilan kategori yang berbeda (tabel 2.2), yang mengasumsikan sasaran bisnis menyeluruh dalam bentuk penghematan biaya, eliminasi waktu, dan sebagainya.

Kategori ini mencerminkan alat spesifik yang digunakan untuk mencapai sasaran-sasaran bisnis tersebut. Masing-masing dijelaskan dibawah. (Davenport, 1996, p. 56)

Tabel 2.2 Dampak Teknologi Informasi atas Inovasi Proses

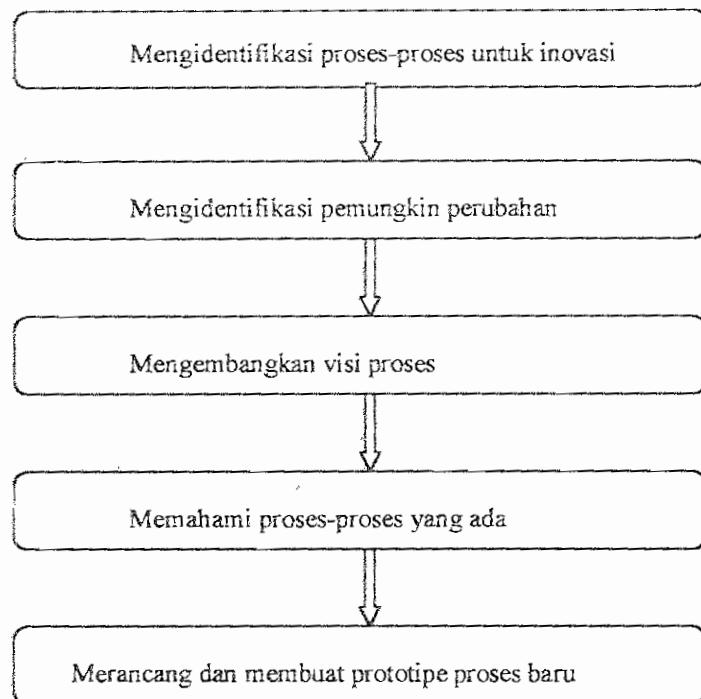
(Davenport 1996, p.56)

Dampak	Penjelasan
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Otomasi ◆ Informasi ◆ Pengurutan ◆ Penelusuran ◆ Analitik ◆ Geografik ◆ Integratif ◆ Intelektual ◆ Disintermediasi 	Menghilangkan tenaga kerja manusia dari suatu proses Menangkap informasi proses untuk kepentingan pemahaman Mengubah urutan proses, atau memungkinkan paralelisme Secara cermat memantau status dan objek proses Memperbaiki analisis informasi dan pengambilan keputusan Koordinasi proses-proses yang berjauhan Koordinasi antara tugas dan proses Menangkap dan mendistribusikan aset intelektual Menghilangkan perantara (intermediaries) dari suatu proses

2.5 Kerangka Kerja Melakukan Rekayasa Ulang

Tantangan terbesar dalam melakukan rekayasa ulang adalah melakukan transisi yang sukses ke suatu lingkungan perbaikan (penyempurnaan) berkelanjutan. Perusahaan yang tidak melembagakan penyempurnaan berkelanjutan setelah mengimplementasikan inovasi proses sangat mungkin akan mundur kembali ke cara kerja yang lama.

Kerangka rekayasa ulang terdiri atas lima langkah, yaitu :



Gambar 2.3 Ancangan Tingkat Tinggi untuk Inovasi Proses

(Davenport, 1996, p.27)

2.5.1 Mengidentifikasikan Proses-Proses untuk Rekayasa Ulang

Rekayasa ulang proses harus dimulai dengan survai tentang proses-proses yang memerlukan prakarsa inovasi. Proses pemilihan (seleksi) menetapkan batas-batas proses yang akan ditangani, memungkinkan perusahaan memusatkan perhatian pada proses yang paling membutuhkan perubahan.

Kegiatan kunci dalam mengidentifikasikan proses-proses untuk rekayasa ulang (Davenport 1996, p.29), yaitu:

1. Mendaftar proses-proses utama

Pengidentifikasi proses-proses utama dilakukan dengan mencari proses yang dapat dimanajemeni. Makin sedikit dan luas proses, makin besar masalah dalam memahami, mengukur dan mengubah proses. Proses yang luas perlu dipilah-pilah ke dalam proses-proses pembentuknya (subproses).

2. Menentukan batas-batas proses

Setelah proses utama diidentifikasi, batas-batas antara proses-proses perlu dimanajemeni. Rekayasa ulang proses seringkali menghasilkan perubahan pada proses hulu dan hilir karena akhir dari suatu proses yang merupakan awal dari proses lain. Akibatnya manajemen proses dipandang sebagai kegiatan berulang, di mana rekayasa ulang dapat memunculkan kebutuhan untuk menginovasi atau memodifikasi yang lain.

3. Menilai Relevansi Strategik

Perusahaan harus memilih proses-proses individual untuk diinovasi. Ada empat kriteria yang dapat mempedomani pemilihan proses :

1. Kepentingan proses bagi pelaksanaan strategi bisnis perusahaan
2. Kesehatan proses
3. Kualifikasi proses
4. Cakupan proyek yang dapat dimanajemeni.

Ancangan yang paling jelas adalah memilih proses yang paling penting untuk melaksanakan strategi organisasi. Setelah suatu proyek terpilih, perusahaan harus mendefinisikan proses dengan cara mendefinisikan proses ini dengan cara yang menghasilkan cakupan proyek inovasi yang dapat dimanajemeni.

4. Menilai kultur dan politik masing-masing proses

Penilaian iklim kultural dan politik dari proses yang menjadi sasaran dilakukan dengan mengukur kualifikasi proses.

2.5.2 Mengidentifikasi pemungkin-pemungkin inovasi proses

Pemungkin-pemungkin untuk rekayasa ulang proses dapat ditinjau dari sudut organisasi dan sumber daya manusia. Dalam mengidentifikasikan pemungkin proses perlu dibentuk tim kerja apabila ditinjau dari sudut sumber daya manusia. Ada dua tingkat tim kerja yaitu tim eksekutif dan tim inovasi proses. Pemungkin yang ada dalam organisasi untuk rekayasa ulang proses dapat dikelompokkan ke dalam dua kategori, yaitu : (Davenport, 1996, p.103)

1. Pemungkin Struktural

Stukturisasi kinerja proses dengan tim merupakan salah satu cara yang paling ampuh dari banyak perubahan struktural yang dapat memandu perilaku baru yang berorientasi proses. Tim bekerja lebih baik karena mereka memadukan berbagai fungsi ke dalam satu unit. Manfaat orientasi proses dengan tim dapat mencari ketampilan lintas fungsional dalam unit kerja tunggal sehingga memudahkan antar muka fungsional dan aktifitas desain paralel dan meningkatkan kualitas kehidupan kerja dengan menggunakan teknologi pendukung.

2. Pemungkin Kultural.

Perubahan kultural ini dimaksudkan untuk memberdayakan peserta proses guna mengambil keputusan tentang operasi proses. Kultur pastisipatif mungkin akan menghasilkan proses terbatas yang lebih kecil dan swa-desain oleh tim karyawan. Kultur yang terbuka terhadap rekayasa ulang di semua tingkat sangat mungkin

mengidentifikasi dan mengimplementasikan rekayasa ulang dalam frekuensi yang relatif tinggi. Setelah desain proses yang lebih luas diimplementasikan, kultur yang inovatif dapat mengilhami perbaikan-perbaikan kecil yang menguntungkan kinerja proses sehari-hari.

2.5.3 Mendefinisikan Strategi Bisnis dan Visi Proses

Mengembangkan strategi bisnis dan visi proses bergantung pada pemahaman yang jelas tentang kekuatan dan kelemahan organisasi disertai pemahaman struktur dan peluang pasar. Strategi tidak dapat memotivasi rekayasa ulang tanpa adanya visi proses yang jelas. Visi proses terdiri atas sasaran spesifik yang terukur serta atribut-atribut status proses yang akan memberikan kaitan yang diperlukan antara strategi dan tindakan. Perubahan proses tanpa strategi dan visi jarang sekali lebih jauh dari perampingan, dengan pengurangan waktu dan biaya yang hanya bersifat inkremental. Perubahan jauh lebih mungkin diimplementasikan dengan berhasil oleh dan untuk kepentingan suatu bisnis apabila hal ini difokuskan pada hal-hal yang paling penting.

Kegiatan-kegiatan kunci dalam mengembangkan visi proses , yaitu : (Davenport 1996, p.128)

1. Menilai strategi bisnis yang ada untuk arah proses.
2. Berkonsultasi dengan pelanggan proses untuk sasaran kinerja.
3. Melakukan patok-duga untuk target kinerja proses dan contoh rekayasa ulang.
4. Merumuskan sasaran kinerja proses.
5. Mengembangkan atribut proses.

2.5.4 Memahami dan Memperbaiki Proses-proses yang Ada

Pemahaman tentang proses yang ada memberikan ukuran nilai dari rekayasa ulang yang diusulkan. Berdasarkan sasaran proses untuk mengurangi waktu siklus, pengumpulan data dasar akan perlu mencakup ukuran waktu lintas (*elapsed time*) proses yang sudah ada. Aktifitas kunci dalam memahami dan memperbaiki proses yang sudah ada, yaitu : (Davenport, 1996, p.147)

1. Menguraikan arus proses yang sudah ada.
2. Mengukur proses berdasarkan sasaran proses baru.
3. Menilai proses berdasarkan atribut-atribut proses baru.
4. Mengidentifikasi masalah atau kekurangan proses.
5. Mengidentifikasi perbaikan jangka pendek pada proses.
6. Menilai teknologi informasi dan organisasi yang sekarang.

Memperbaiki proses yang ada merupakan kelanjutan yang wajar setelah mendokumentasikan mereka. Rekayasa ulang biasanya membutuhkan waktu beberapa tahun untuk diimplementasikan sepenuhnya, perbaikan-perbaikan jangka pendek dapat diimplementasikan sementara kerja rekayasa ulang berjalan. Ancangan untuk memperbaiki proses-proses bisnis yang disajikan dalam Tabel 2.3. Ancangan tersebut yaitu analisis nilai proses, penetapan biaya berdasarkan kegiatan, perbaikan proses bisnis, rekayasa informasi, dan rekayasa ulang proses bisnis.

Tabel 2.3 Uraian Umum Metode Proses

(Davenport, 1996, p.150)

Ancangan	Sasaran	Alat/Metode	Akar
Penetapan biaya berdasarkan kegiatan	Memangkas biaya	Penumpukan biaya di sepanjang analisis proses/nilai tambah	Akunting untuk pemilihan lini produk
Analisis nilai proses	Merampingkan satu proses / mengurangi biaya dan waktu	Analisis nilai untuk setiap langkah proses	Ancangan konsultasi
Perbaikan proses bisnis	Secara terus-menerus memperbaiki satu atau semua proses dari segi biaya, waktu, dan mutu	Klasifikasi langkah proses, alat mutu	Manajemen mutu terpadu
Rekayasa Informasi	Membangun sistem berdasarkan lini proses	Deskripsi proses berjalan dan mendatang	Analisis sistem
Rekayasa ulang proses bisnis	Menggunakan pengungkit perubahan untuk memperbaiki secara radikal proses-proses kunci	Pengungkit perubahan, masa depan visi	sistem bersaing

2.5.5 Merancang dan Mengimplementasikan Proses dan Organisasi Baru

Pada tahap desain ini, diperlukan orang-orang cerdas yang kreatif untuk mengkaji informasi yang terkumpul di tahap-tahap sebelumnya dan merancangnya ke dalam proses baru. Pemilihan peserta untuk tim desain proses yang baru haruslah ditentukan menurut pertimbangan desain maupun implementasi. Tim rekayasa ulang yang telah dibentuk memulai desain permodelan dan analisis dengan penggunaan teknologi informasi.

Kegiatan-kegiatan kunci dalam merancang dan membuat prototipe proses baru, yaitu : (Davenport, 1996, p.162) :

- a. Sumbang saran alternatif-alternatif desain.
- b. Menilai kelalaian, resiko, dan manfaat alternatif-alternatif desain dan memilih desain proses yang diinginkan.
- c. Membuat prototip desain proses baru.
- d. Mengembangkan strategi migrasi.
- e. Mengimplementasikan struktur dan sistem organisasi baru.

Sasaran sumbang saran adalah mengembangkan desain proses baru yang kreatif tetapi pragmatik dengan menggunakan masukan visi proses, pemungkin perubahan, dan patok duga yang dikembangkan di tahap-tahap terdahulu dari rekayasa ulang. Pendefinisian proses baru secara berulang bermanfaat karena tim dapat melihat rincian semakin besar di setiap tingkat (*lihat tabel 2.4*).

Tabel 2.4 Tingkat-tingkat Desain Proses

(Davenport, 1996, p.163)

Tingkat Proses (ikon)	Tingkat Subproses (Kotak)	Tingkat Kegiatan (Peluru)
<ul style="list-style-type: none"> - Masukan - Keluaran - Antarmuka - Arus - Ukuran 	<ul style="list-style-type: none"> - Sasaran - Metrik Kinerja - Siapa yang mengerjakan - Pemungkin TI - Kebutuhan Informasi /kegiatan - Nilai Tambah (Prasyarat) - Kegiatan dalam Proses (Narasi) 	<ul style="list-style-type: none"> - Informasi yang dibutuhkan - Titik Keputusan - Siapa yang melakukan - Nilai tambah (opsional)

Mengembangkan prototipe merupakan cara untuk mensimulasi dan menguji operasi suatu proses baru. Tujuan pembuatan prototipe adalah membentuk lingkungan

organisasi secara bertahap atau merevisi teknologi. Setelah mendesain dan menguji proses prototipe, organisasi menghadapi tantangan besar untuk migrasi dari proses lama ke proses yang sama sekali baru. Implementasi rekayasa ulang proses yang sukses bergantung pada perilaku manajer secara sadar di samping juga perubahan struktural, dengan kepekaan terhadap sikap dan persepsi karyawan serta tekad yang keras akan pencapaian hasil.

2.6 Extend+BPR

Extend+BPR adalah suatu *object-oriented* yang digunakan untuk pembuatan model, analisa, rekayasa ulang dan dokumentasi proses. Icon-icon yang disediakan memberikan fasilitas-fasilitas komunikasi dan di desain agar pemakai dapat berkonsentrasi kepada proses dari pada kepada metodologi tertentu. Pemakaian Extend+BPR mensimulasikan sistem menggunakan blok-blok yang menirukan proses bisnis dan waktu sebenarnya yang terjadi. Blok dari Extend+BPR berhubungan dengan aktivitas, antrian, keterlambatan dan transformasi yang biasa terjadi dalam proses bisnis.

Tujuan dari Extend+BPR adalah untuk memperjelas model dan simulasi dan untuk memberikan dukungan kepada personil non teknik seperti manajemen dan orang-orang di dalamnya. Selain itu juga untuk memaksimalkan kegunaan simulasi dalam analisa dan desain ulang proses bisnis. Atas dasar itulah, maka setiap usaha dijalankan agar setiap icon-icon yang dipakai dapat menggambarkan grafik yang dipakai dalam *flow chart*. Extend+BPR dengan cepat akan menjawab pertanyaan tentang proses bisnis. Extend+BPR dipakai untuk menegaskan pertanyaan-pertanyaan yang muncul dalam perusahaan, membuat model dengan menggunakan *icon-icon flow chart* yang sudah

dikenal, menjalankan simulasi dan menganalisa hasilnya. Juga mengubah aspek model dan menjalankannya lagi untuk memberikan analisis “what if.” Extend+BPR dirancang untuk proses “As if” dan model yang diusulkan sebelum diimplementasikan. Hal ini memungkinkan untuk membuat perkiraan nilai, efektivitas dan biaya untuk mengimplementasikan perubahan tersebut dan sebagai dasar untuk membangun sebuah strategi yang memberikan organisasi informasi tentang ke mana arah yang akan ditempuh selanjutnya.

	Executive	Mengontrol waktu dan perjalanan item dalam model
	Repository	Menggambarkan jumlah item yang tersedia dalam jumlah tertentu
	Stack	Sebagai antrian bagi item dalam urutan tertentu
	Import	Menggambarkan adanya suatu item yg masuk ke dalam model setiap jangka waktu tertentu yang dapat diatur dalam bentuk konstan, acak atau distribusi tertentu
	Export	Sebagai pintu keluar bagi item dari hasil simulasi dan menghitungnya juga
	Labour	Menggambarkan pekerja yang mengerjakan proses

	Operation	Menunjukkan waktu yang diperlukan untuk memproses suatu item yang masuk
	Transaction	Memproses beberapa item dalam jangka waktu yang sama
	Merge	Menggabungkan beberapa output dan satu input
	Operation reserve	Memisahkan satu item yang masuk menjadi beberapa output
	Decision	Memilih satu jalur yang akan dilalui berdasarkan kondisi yang ada
	Activity delay	Menggambarkan waktu delay yang diperlukan dalam perjalanan satu item
	Timer	Menghitung waktu perjalanan item yang diperlukan
	Input random number	Untuk mengatur jangka waktu apakah dilakukan dalam waktu acak, konstan dan distribusi tertentu
	Plotter, discrete event	Membuat grafik yang menggambarkan nilai dari suatu proses yang dikerjakan
	Histogram	Membuat grafik penyebaran waktu dan nilai-nilai yang diterimannya