

DAFTAR ISTILAH

- Business Process Orientation* : Pendekatan manajemen yang menempatkan proses bisnis sebagai pusat aktivitas organisasi guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan integrasi lintas fungsi.
- Critical Practices* : Sembilan dimensi yang digunakan untuk menilai penerapan proses bisnis di organisasi. *Critical Practices* menjadi dasar evaluasi kematangan proses.
- Performance Outcome* : Indikator hasil nyata dari penerapan proses bisnis, mencakup kinerja organisasi dari sisi operasional, pelanggan, keuangan, dan daya saing.
- Cluster Mapping* : Proses pengelompokan organisasi ke dalam klaster C1–C6 berdasarkan pola kematangan *Critical Practices* dan *Performance Outcome*.
- Gap analysis* : Metode evaluasi untuk mengidentifikasi kesenjangan antara kondisi aktual dan kondisi ideal yang diharapkan dalam penerapan proses bisnis.