

PERANCANGAN PERBAIKAN PROSES BISNIS TOKO TIGA DARA DENGAN MENGGUNAKAN METODE BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT

Maya Rahmawati¹, Endang Chumaidiyah², Nanang Suryana³

^{1,2,3}Fakultas Rekayasa Industri, Universitas Telkom, Indonesia

email: mayarahma@student.telkomuniversity.ac.id¹, endangchumaidiyah@telkomuniversity.ac.id²,
nagtelyu@gmail.com³

Abstrak

Toko Tiga Dara merupakan toko yang menjual alat kebutuhan rumah tangga yang terletak di Kota Klaten. Toko ini berdiri sejak tahun 2008 dengan produk yang dijual seperti kompor, kipas, panci, dll. Terdapat permasalahan proses bisnis yang terjadi di toko ini, yaitu lamanya waktu proses yang dibutuhkan dari proses pelayanan hingga packaging. Masalah-masalah ini disebabkan oleh sumber daya manusia, teknologi, dan fasilitas yang terbatas dan tidak digunakan secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan proses bisnis di toko-toko dengan menggunakan metode Business Process Improvement (BPI) yang dapat dilakukan dengan menganalisis setiap kegiatan dalam setiap proses bisnis yang terjadi sehingga dapat diidentifikasi kegiatan mana yang termasuk kegiatan kritis. Kemudian, proses tersebut disederhanakan dengan memanfaatkan alat-alat penyederhanaan. Dengan menggunakan metode BPI, toko ini dapat menentukan kinerja toko yang dapat dilihat dari efisiensi waktu siklus dalam proses bisnis yang terjadi. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, waktu siklus total yang didapatkan untuk proses bisnis yang ada adalah 33,85 menit dengan efisiensi waktu siklus sebesar 71,95%. Setelah merancang perbaikan untuk proses bisnis yang ada, waktu siklus total untuk proses bisnis yang diusulkan adalah 20,92 menit dengan efisiensi waktu siklus sebesar 92,73%. Peningkatan ini menunjukkan bahwa proses bisnis yang diusulkan lebih cepat dan lebih efisien.

Kata kunci: Business Process Improvement, Proses Bisnis, Waktu Siklus

Abstract

Tiga Dara store is a shop that sells household needs which is located in Klaten City. This store has been established since 2008 with products sold such as stoves, fans, pans, etc. There is a business process problem that occurs in this shop, namely the length of processing time required from the service process to packaging. These problems are caused by human resources, technology, and facilities that are limited and not used optimally. Therefore, it is necessary to improve business processes in stores using the Business Process Improvement (BPI) method, which can be done by analyzing each activity in each business process that occurs so that it can be identified which activities are critical activities. Then, the process is simplified by utilizing simplification tools. By using the BPI method, this shop can determine the store's performance which can be seen from the cycle time efficiency in the business processes that occur. Based on the research that has been done, the total cycle time obtained for existing business processes is 33.85 minutes with a cycle time efficiency of 71.95%. After designing improvements to existing business processes, the total cycle time for the proposed business processes is 20.92 minutes with a cycle time efficiency of 92.73%. This improvement shows that the proposed business process is faster and more efficient.

Keywords: Business Process Improvement, Business Process, Cycle Time

PENDAHULUAN

Kebutuhan sekunder merupakan kebutuhan tambahan yang terpenuhi ketika kebutuhan primer terpenuhi. Salah satu contoh dari kebutuhan sekunder yaitu peralatan rumah tangga, kebutuhan akan alat rumah tangga merupakan suatu kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan atau diabaikan begitu saja oleh kebanyakan orang. Sehingga, hal tersebut memicu suatu ide atau peluang bisnis bagi sebagian orang untuk membuka usaha atau toko yang menyediakan kebutuhan alat rumah tangga atau biasanya disebut dengan bolo pecah. Diketahui bahwa total penduduk yang ada di Kota Klaten pada tahun 2020 yaitu sebesar 1260506 ribu jiwa. Jumlah penduduk ini setiap tahunnya akan terus meningkat. Dengan semakin banyaknya penduduk yang ada di Kota Klaten, maka semakin banyak pula keinginan atau kebutuhan mereka akan alat-alat rumah tangga. Karena semakin banyaknya orang yang sadar akan peluang bisnis tersebut, maka persaingan bisnis usaha penyedia kebutuhan alat rumah tangga ini juga

akan semakin ketat. Berdasarkan data dari *google maps* dapat diketahui bahwa toko yang tercatat menjual peralatan rumah tangga yang ada di Klaten berjumlah sekitar 27 toko. Salah satu toko tersebut yaitu Toko Tiga Dara.

Toko Tiga Dara merupakan sebuah toko yang menyediakan atau menjual kebutuhan alat rumah tangga yang terletak di Jalan Karang Baru, Karang, Kecamatan. Delanggu, Kabupaten Klaten, Jawa Tengah. Toko ini telah berdiri dari tahun 2008, dengan pendirinya yaitu sepasang suami isteri yang bernama Bapak Enjo Tarjo dan Ibu Ayunah. Produk yang dijual atau ditawarkan dari Toko Tiga Dara yaitu berbagai kebutuhan alat rumah tangga seperti kompor, kipas, panci, dll.



Gambar 1 Jumlah Pendapatan Toko Tiga Dara (Januari - November 2022)
(Sumber: Data toko Tiga Dara, 2022)

Dapat dilihat dari Gambar 1 bahwa pendapatan yang diperoleh Toko Tiga Dara pada tahun ini cukup tidak stabil dan selama 3 bulan terakhir cenderung terus mengalami penurunan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung dengan pemilik Toko Tiga Dara yang dilakukan pada tanggal 24 November 2022, pemilik memberikan pernyataan bahwa proses bisnis yang terjadi di toko ini bisa dikatakan sangat sederhana, namun proses bisnisnya belum optimal. Pemilik toko mengatakan salah satu penyebab dari belum optimalnya proses bisnis di toko tersebut yaitu lamanya proses pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Adapun jenis produk alat kebutuhan rumah tangga yang dijual oleh toko ini cukup banyak, namun karyawan yang ada di toko tersebut tidak semuanya hafal dengan harga dari setiap produk yang dijual. Sehingga ketika ada pelanggan yang bertanya mengenai harga dari produk yang hendak mereka beli, karyawan tersebut harus bertanya terlebih dahulu kepada pemilik toko yang mana hal tersebut tidak banyak yang efektif dan efisien karena karyawan harus berjalan mondar mandir bertanya perihal harga. Bahkan, pemilik toko juga mengatakan bahwa sering kali terjadi perbedaan pernyataan harga yang diberikan antara karyawan dengan pemilik toko tersebut karena karyawan tersebut merasa hafal dengan harga dari produk tersebut yang menyebabkan pelanggan tidak jadi membeli.

Selain dari hasil wawancara dengan pemilik toko, didapatkan pula beberapa data keluhan yang dialami oleh pelanggan mengenai Toko Tiga Dara yang diperoleh melalui *google maps* seperti pada Gambar 2.



Gambar 2 Grafik Keluhan Pelanggan Tahun 2021
(Sumber: Google Maps Toko Tiga Dara)

Dari Gambar 2 dapat dikenali beberapa keluhan yang telah dialami oleh pelanggan diantaranya yaitu tidak adanya price tag, pelayan yang kurang ramah, serta penataan barang yang kurang baik. Dengan keluhan yang paling banyak dirasakan oleh pelanggan adalah tidak adanya price tag.

Pada tanggal 27 - 28 November 2022 dilakukan observasi secara langsung ke Toko Tiga Dara untuk mengetahui rincian proses serta waktu dari setiap proses yang terjadi di toko tersebut. Hasilnya didapatkan total waktu proses yaitu selama 32 menit 16 detik. Waktu pelayanan yang lama ini disebabkan karena Sumber Daya Manusia (SDM), teknologi, dan fasilitas yang tidak dimanfaatkan secara optimal. Sehingga, dapat menyebabkan antrian pelanggan karena tidak semua pelanggan dapat mengambil atau mengetahui barangnya sendiri.

Berdasarkan penjelasan permasalahan diatas, diperlukan adanya penelitian lebih lanjut untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk menghadapi tantangan tersebut dengan melakukan perbaikan proses bisnis bagi proses pelayanan pembelian di Toko Tiga Dara dengan memanfaatkan metode Business Process Improvement (BPI). Maka dari itu, penulis mengambil judul penelitian "Perancangan Perbaikan Proses Bisnis Toko Tiga Dara dengan pemanfaatan metode Business Process Improvement (BPI)". Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat mengatasi permasalahan yang terjadi di Toko Tiga Dara, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan terkait dengan kualitas layanan yang diberikan. serta dapat meningkatkan kinerja dan kualitas pada Toko Tiga Dara.

METODE

Metode penelitian ini ditulis untuk mengetahui tahapan dari peneliti menjalankan penelitian dari awal hingga akhir.

Pendahuluan

1. Penelitian Awal

Pada tahap pendahuluan, penelitian awal dilakukan untuk mengidentifikasi permasalahan yang terjadi pada objek penelitian. Penelitian awal ini dilakukan di Toko Tiga Dara.

2. Studi Literatur

Pada tahap pendahuluan, studi literatur dilakukan untuk mengetahui latar belakang dari permasalahan yang terjadi berdasarkan sudut pandang ilmiah. Studi literatur dapat diperoleh dari berbagai referensi seperti jurnal, buku, *website*, dll.

Pengumpulan Data

Sumber Data

Pada penelitian ini, terdapat dua jenis data yang dibutuhkan yaitu:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapatkan secara langsung oleh peneliti ketika mereka melakukan studi di tempat lapangan.. dengan cara melakukan wawancara kepada narasumber dan observasi langsung. Data primer yang dibutuhkan untuk penelitian ini meliputi proses bisnis eksisting di Toko Tiga Dara, data kemampuan toko yang menjelaskan tentang kemampuan dan ketersediaan mengenai Sumber Daya Manusia (SDM), fasilitas, dan teknologi yang ada di Toko Tiga Dara, waktu siklus proses bisnis eksisting di Toko Tiga Dara.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari studi literatur yang telah dilakukan sebelumnya. Selain itu, juga terdapat data proses bisnis dan *Business Process Improvement* (BPI). Data ini digunakan untuk mengumpulkan data pendukung yang dibutuhkan selain data primer.

Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, penulis mengumpulkan data menggunakan dua pendekatan yang berbeda, yaitu:

1. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan menanyakan beberapa pertanyaan kepada narasumber.

2. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati secara langsung objek penelitian.

Informasi Kunci

Pada proses pengumpulan data, terdapat beberapa informan yang menjadi narasumber mengenai permasalahan yang ada dalam penelitian ini.

1. Metode pengambilan data: wawancara
Nama Informan: Enjo Tarjo
Posisi: Pemilik Toko Tiga Dara
2. Metode pengambilan data: wawancara
Nama Informan: Ayunah
Posisi: Pemilik Toko Tiga Dara

Pengolahan Data

1. Organizing for Improvement
Dalam fase ini dilakukan perbaikan proses bisnis pada Toko Tiga Dara dan memastikan suksesnya proses bisnis tersebut. Aktivitas yang dilakukan dalam fase ini diantaranya yaitu menentukan proses bisnis kritis Toko Tiga Dara, melakukan pemilihan process owner pada Toko Tiga Dara, menentukan batas awal suatu perbaikan yang akan dilakukan di Toko Tiga Dara, membentuk dan melatih tim perbaikan proses di Toko Tiga Dara, mengembangkan model perbaikan proses bisnis di Toko Tiga Dara, serta menetapkan ukuran keberhasilan.
2. Understanding the Process
Dalam fase ini dilakukan pemahaman mengenai seluruh dimensi yang ada di dalam proses bisnis Toko Tiga Dara. Aktivitas yang dilakukan dalam fase ini diantaranya yaitu membuat flowchart mengenai proses bisnis di Toko Tiga Dara, mengidentifikasi proses bisnis eksisting di Toko Tiga Dara, mengukur efisiensi waktu siklus proses bisnis eksisting di Toko Tiga Dara, serta mengidentifikasi permasalahan yang ada di Toko Tiga Dara.
3. Streamlining
Dalam fase ini dilakukan penyederhanaan suatu proses, standardisasi, serta memperbaharui proses bisnis yang ada di Toko Tiga Dara untuk meningkatkan efektifitas, efisiensi, dan adaptabilitas di Toko Tiga Dara. Aktivitas yang dilakukan dalam fase ini diantaranya yaitu mengidentifikasi setiap proses bisnis yang ada di Toko Tiga Dara, menghilangkan aktivitas yang tidak diperlukan atau tidak memberikan nilai di Toko Tiga Dara, menyederhanakan proses bisnis di Toko Tiga Dara, mengurangi waktu proses yang terjadi di Toko Tiga Dara, serta meng-upgrade peralatan yang ada di Toko Tiga Dara menjadi lebih baik.
4. Measurement and Controls
Dalam fase ini dilakukan pengamatan dan pengontrolan terhadap proses bisnis di Toko Tiga Dara yang sebelumnya telah diperbaiki. Aktivitas yang dilakukan dalam fase ini diantaranya yaitu memeriksa setiap proses yang ada di Toko Tiga Dara secara berkala dan melakukan pengukuran waktu siklus proses bisnis di Toko Tiga Dara.
5. Continuous Improvement
Dalam fase ini dilakukan evaluasi dan peninjauan kembali mengenai perbaikan proses bisnis usulan di Toko Tiga Dara. Tujuannya untuk menerapkan proses bisnis usulan di Toko Tiga Dara. Aktivitas yang dilakukan dalam fase ini diantaranya, yaitu mengontrol kualifikasi proses bisnis di Toko Tiga Dara, mencari alternatif solusi dari permasalahan yang ada atau dihadapi di Toko Tiga Dara, serta mengevaluasi serta membandingkan perubahan yang terjadi pada proses bisnis di Toko Tiga Dara.

Analisis

Tahap analisis ini dilakukan untuk menguraikan hasil pengolahan data yang dilakukan sebelumnya. Pada penelitian ini dilakukan beberapa analisis yaitu:

1. Analisis proses bisnis eksisting
2. Analisis Perbaikan Proses Bisnis Berdasarkan *Business Process Improvement* (BPI)
3. Analisis Proses Bisnis Usulan
4. Analisis Perbandingan Efisiensi Waktu Siklus
5. Analisis Perancangan Aplikasi Google Spreadsheet

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada proses bisnis eksisting di Toko Tiga Dara dibagi menjadi tiga proses primer, yaitu proses pelayanan, proses *financial accounting*, dan proses *packaging*. Terdapat sembilan Sumber Daya

Manusia (SDM) yang menjalankan aktivitas pada proses bisnis tersebut, diantaranya yaitu 5 orang karyawan yang melayani pelanggan, dua orang kasir, dua orang supir. Supaya memahami lebih lanjut mengenai proses bisnis eksisting dan mengetahui aktivitas apa saja yang dilakukan, terdapat pemetaan proses bisnis eksisting disertai waktu siklus yang dibutuhkan dari setiap aktivitasnya. Pemetaan proses bisnis eksisting tersebut bisa dilihat pada Gambar 4.



Gambar 3 Pemetaan Proses Bisnis Eksisting

Pada proses bisnis eksisting ini terdapat 15 aktivitas dengan total waktu siklus seluruh aktivitas adalah 33,85 menit. Waktu siklus yang diamati pada penelitian ini tidak termasuk waktu untuk kasir melakukan *update* harga ketika terjadi kenaikan harga barang.

Analisis Perbaikan Proses Bisnis Berdasarkan Business Process Imporvement (BPI)

Pada Business Process Improvement (BPI) dilakukan proses identifikasi pada proses bisnis eksisting di Toko Tiga Dara dengan mengelompokkan setiap aktivitas berdasarkan Real Value Added (RVA), Business Value Added (BVA), Non-Value Added (NVA). Selanjutnya, sedang dilakukan pengukuran waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan satu siklus dalam proses bisnis yang sudah ada. Pengukuran efisiensi waktu siklus pada proses bisnis eksisting dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Analisis Efisiensi Waktu Siklus Eksisting

Keterangan	Aktivitas		
	RVA	BVA	NVA
Waktu Siklus (menit)	24,35	5,26	4,24
Total Waktu Siklus (menit)	33,85		
Efisiensi Waktu Siklus	71,95%		

Selanjutnya, dilakukan proses identifikasi permasalahan pada proses bisnis eksisting berdasarkan Sumber Daya Manusia (SDM), fasilitas, dan teknologi. Berikut merupakan proses identifikasi permasalahan pada proses bisnis eksisting berdasarkan Sumber Daya Manusia (SDM), fasilitas, dan teknologi:

Identifikasi Permasalahan Berdasarkan Sumber Daya Manusia (SDM)

1. Karyawan tidak hafal harga barang
2. Kelalaian karyawan dalam menyampaikan harga barang
3. Salah penulisan pada saat pembuatan nota
4. Tidak semua tulisan karyawan bisa terbaca oleh semua orang
5. Karyawan kurang atau tidak bersikap ramah kepada pelanggan

Identifikasi Permasalahan Berdasarkan Fasilitas

1. Tidak adanya teknologi yang digunakan dalam *price tag*.

Identifikasi Permasalahan Berdasarkan Teknologi

1. Masih menggunakan nota tulis tangan untuk pencatata nota pembelian

2. Masih menggunakan kalkulator dalam proses perhitungan *financial accounting*.

Berikut merupakan usulan perancangan perbaikan yang dilakukan berdasarkan Sumber Daya Manusia (SDM), fasilitas, dan teknologi pada proses bisnis eksisting:

Perancangan perbaikan berdasarkan Sumber Daya Manusia (SDM)

1. Penggunaan atau pembuatan *spreadsheet* yang berisikan semua daftar harga barang yang dijual oleh Toko Tiga Dara yang dapat diakses oleh semua karyawan.

2. Proses pembuatan nota dilakukan dengan menggunakan komputer, sehingga dapat mengurangi kesalahan penulisan dan orang lain akan lebih mudah membaca tulisannya.

3. Melakukan pelatihan, mengevaluasi, mengingatkan serta memberi nasehat kepada para karyawan agar selalu bersikap ramah kepada setiap pelanggan.

Perancangan perbaikan berdasarkan Fasilitas

1. Penggunaan atau pembuatan *spreadsheet* yang berisikan semua daftar harga barang yang dijual oleh Toko Tiga Dara yang dapat diakses oleh semua karyawan.

Perancangan perbaikan berdasarkan Teknologi

1. Proses pembuatan nota dilakukan dengan menggunakan komputer, sehingga dapat mengurangi terjadinya *human error*.

2. Menggunakan komputer dalam proses *financial accounting*.

Berdasarkan perancangan perbaikan yang telah diusulkan diatas, selanjutnya dilakukan streamlining terhadap setiap aktivitas yang ada pada proses bisnis eksisting di Toko Tiga Dara. Berikut merupakan hasil streamlining telah dilakukan:

1. Melakukan *bureaucracy elimination* pada aktivitas pelanggan menunggu karyawan bertanya karena aktivitas ini dapat dihilangkan dengan memberikan usulan berupa pembuatan *dashboard spreadsheet*.

2. Melakukan *bureaucracy elimination* dan *automation* pada aktivitas karyawan membawa barang ke kasir dan bertanya kepada penjaga kasir mengenai harga barang karena aktivitas ini dapat dihilangkan dengan memberikan usulan berupa pembuatan *dashboard spreadsheet* untuk melihat daftar harga barang.

3. Melakukan *bureaucracy elimination* dan *automation* pada aktivitas kasir mencari harga barang yang ditanya oleh karyawan karena aktivitas ini dapat dihilangkan dengan memberikan usulan berupa pembuatan *dashboard spreadsheet* untuk melihat daftar harga barang. Sehingga, karyawan tidak perlu bertanya kepada penjaga kasir perihal harga barang.

4. Melakukan *bureaucracy elimination* dan *automation* pada aktivitas membawa barang kembali ke pelanggan karena aktivitas ini dapat dihilangkan dengan memberikan usulan berupa pembuatan *dashboard spreadsheet* untuk melihat daftar harga barang. Sehingga, karyawan tidak perlu membawa barang kembali ke karyawan.

5. Melakukan *upgrading* pada aktivitas membuat nota mengenai harga barang apa saja yang dibeli oleh pelanggan. Pada aktivitas ini dilakukan peningkatan performansi dengan menggunakan peralatan atau fasilitas yang sudah tersedia. Proses *upgrading* ini dilakukan dengan memanfaatkan komputer dalam proses pembuatan nota.

Analisis Proses Bisnis Usulan

Berdasarkan proses Business Process Improvement (BPI) yang telah dilakukan sebelumnya, maka akan menghasilkan rancangan proses bisnis usulan. Pada proses bisnis usulan ini terdapat beberapa aktivitas yang tetap dan aktivitas perbaikan. Berikut merupakan rincian dari setiap aktivitas tetap dan aktivitas perbaikan:

Aktivitas Tetap

1. Memasuki toko melalui pintu utama

2. Bertanya kepada pelanggan

3. Menjawab pertanyaan karyawan

4. Mengantarkan pelanggan untuk mencari barang yang akan dibeli atau dicari

5. Melihat barang yang dicari dan bertanya harga barang kepada karyawan

6. Membawa barang ke kasir untuk dilakukan proses *financial accounting*

7. Melakukan pembayaran

8. Mengemas barang yang telah dibeli oleh pelanggan
9. Meninggalkan toko melalui pintu utama

Aktivitas Perbaikan

1. Karyawan melihat daftar harga barang di *spreadsheet*
2. Membuat nota mengenai barang apa saja yang dibeli oleh pelanggan

Setelah merancang aktivitas pada proses bisnis usulan, selanjutnya dilakukan pemetaan proses bisnis usulan menggunakan flowchart seperti yang dapat dilihat pada Gambar IV.7.

Pada rancangan proses bisnis usulan untuk jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) masih sama, tetapi terdapat tambahan pada fasilitas dan teknologi yaitu dengan adanya penggunaan 1 unit printer dan gadget dari setiap karyawan.

Setiap aktivitas yang telah ada pada proses bisnis usulan dikelompokkan berdasarkan Real Value Added (RVA), Business Value Added (BVA), dan Non-Value Added (NVA). Berdasarkan pengelompokkan aktivitas tersebut, dapat dilakukan pengukuran efisiensi waktu siklus dalam proses bisnis usulan. Pengukuran mempercepat waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu siklus. pada proses bisnis usulan dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2 Analisis Efisiensi Waktu Siklus Usulan

Keterangan	Aktivitas		
	RVA	BVA	NVA
Waktu Siklus (menit)	19,40	1,52	-
Total Waktu Siklus (menit)	20,92		
Efisiensi Waktu Siklus	92,73%		

Analisis Perbandingan Efisiensi Waktu Siklus

Pada tahapan dilakukan sebelumnya, telah dilakukan perhitungan efisiensi waktu siklus dari proses bisnis eksisting dan proses bisnis usulan. Besarnya presentasi efisiensi waktu siklus antara proses bisnis eksisting dan proses bisnis usulan dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3 Analisis Perbandingan Efisiensi Waktu Siklus Eksisting dan Usulan

Keterangan	Eksisting			Usulan		
	RVA	BVA	NVA	RVA	BVA	NVA
Waktu siklus (menit)	24,35	5,26	4,24	19,40	1,52	-
Total Waktu Siklus (menit)	33,85			20,92		
Efisiensi Waktu Siklus (menit)	71,95%			92,73%		

Berdasarkan perhitungan efisiensi waktu siklus yang telah dilakukan, dapat dilihat bahwa terjadi penurunan total waktu siklus yaitu dari 33,85 menit menjadi 20,92 menit. Selain itu, juga terjadi peningkatan presentase efisiensi waktu siklus pada proses bisnis usulan dari 71,95% menjadi 92,73%. Sehingga, jika dilihat dari kedua hal tersebut, maka proses bisnis usulan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan lebih efisien.

Analisis Perancangan Aplikasi *Google Spreadsheet*

Perancangan perbaikan proses bisnis eksisting untuk menghasilkan proses bisnis usulan dengan waktu siklus yang lebih cepat dan lebih efisien, dilakukan dengan adanya dukungan berupa perancangan dashboard sederhana dengan menggunakan spreadsheet pada proses pelayanan. Perancangan yang dibuat ini dilakukan ketika pelanggan bertanya harga barang kepada karyawan.

Perancangan dashboard sederhana dengan menggunakan spreadsheet ini digunakan untuk mempermudah karyawan ketika ada pelanggan yang bertanya tentang harga barang. Sehingga, karyawan tidak perlu lagi bolak balik ke kasir ketika ada pelanggan yang bertanya tentang harga barang. dashboard spreadsheet ini dapat diakses oleh semua karyawan yang ada di Toko Tiga Dara. Namun, yang dapat mengedit harga barang hanya kasir saja. Cara untuk mengedit harga barang yaitu kasir hanya perlu membuka dashboard spreadsheet serta memilih kategori barang mana yang akan diubah harganya, kemudian kasir hanya perlu mengubah atau meng-update harga barang tersebut.

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan serta hasil penelitian mengenai perancangan proses bisnis usulan di Toko Tiga Dara dengan memakai metode Business Process Improvement (BPI) yang telah disusun oleh penulis, maka dapat diambil kesimpulan yaitu pertama, pada proses bisnis eksisting, terdapat 15 aktivitas pada proses bisnis dengan total waktu siklus yaitu 33,85 menit dan efisiensi waktu siklus sebesar 71,95%. Pada proses bisnis eksisting ini terdapat beberapa permasalahan berdasarkan Sumber Daya Manusia (SDM), teknologi, dan fasilitas yang ada proses bisnis eksisting. Sehingga, menyebabkan waktu siklus yang dibutuhkan pada proses bisnis tersebut lama.

Kedua, ketika melakukan perancangan perbaikan proses bisnis eksisting di Toko Tiga Dara dengan menggunakan metode Business Process Improvement (BPI), Penulis merancang suatu usulan perbaikan untuk mengatasi beberapa permasalahan yang ada pada proses bisnis eksisting. Adapun usulan perbaikan yang dirancang oleh yaitu pembuatan dashboard spreadsheet. Pada proses bisnis usulan ini terdapat 12 aktivitas usulan dengan lama waktu siklus selama 20,92 menit dan efisiensi sebesar 92,73%.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Rahma, F. H., Chumaidiyah, E., & Tripiawan, W. (2021). Perancangan Proses Bisnis Usulan Pemeriksaan PCR di Laboratorium PCR Rumah Sakit Pertamina Balikpapan dengan Menggunakan Metode Business Process Improvement (BPI). *IEEE 12th International Conference on Mechanical and Intelligent Manufacturing technologies (ICMIMT)*, 310-314.
- Achmad, F. I., Rispianda, & Liansari, G. P. (2016). Business Process Improvement Untuk Proses Penjualan, Produksi, dan Pembelian di CV Cahaya Abadi Teknik. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 382-393.
- Harrington, H. J. (1991). *Business Process Improvement: The Breakthrough Strategy for Total Quality, Productivity, and Competitiveness*. United States of America: The McGrawHill Companies.
- Inderawati, M. W., Sukwadi, R., & Hutahean, H. A. (2016). Perbaikan Proses Bisnis Pengelolaan Data Penelitian pada Perguruan Tinggi : Sebuah Model Konseptual. *Media Teknika Jurnal Teknologi*, 15-21.
- Lumumba, A., Sukoco, G. I., Ayuningsih, T., Rahayu, I. F., & Toharoh, N. S. (2016). Analisis Proses Bisnis Layanan Triple Play Menggunakan Pendekatan Business Process Improvement (BPI) (Studi Kasus di PT Telkom Indonesia). *JURNAL MANAJEMEN INDONESIA*, 205-212.
- Nanda, F. R., Tolle, H., & Priharsari, D. (2020). Analisis dan Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Metode Business Process Improvement (BPI) (Studi Kasus : Bidang Usaha Perikanan Lele di PT. MaksiPlus Utama Indonesia). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3364-3372.
- P.Groover, M. (2015). *Automation, Production Systems, and Computer-Integrated Manufacturing*. United States of America: Pearson Higher Education.
- Setiyani, L., & Rachmawati, R. (2021). Permodelan Business Process Improvement Aplikasi Antrian Pengambilan STNK (Studi Kasus: Kantor Kejaksaan Karawang). *Jurnal Sistem Informasi Teknologi Informasi dan komputer*, 1-7.
- Sutalaksana. (2006). *Teknik Perancangan Sistem Kerja*. Bandung: ITB.
- Weske, M. (2007). *Business Process Management: Concepts, Languages, Architectures*. Verlag Berlin Heidelberg: Springer.
- Wignjosubroto, S. (2000). *Ergonomi, Studi Gerak dan Waktu*. Surabaya: Guna Widya.