

ABSTRAK

Toko kelontong adalah bangunan yang digunakan untuk melakukan usaha dengan cara menjual produk kebutuhan sehari – hari. Seiring berjalannya waktu, jumlah toko kelontong semakin banyak. Ini menyebabkan diperlukannya peningkatan kualitas pelayanan pada toko kelontong, baik dari produk yang dijual maupun proses bisnis yang dilakukan. Peningkatan kualitas merupakan hal yang saat ini tengah menjadi perhatian Toko Sudarko. Toko Sudarko adalah toko kelontong yang telah berdiri sejak 1999. Toko Sudarko berlokasi di Jalan Belitung No. 50, RT. 04, RW. 02, Kel. Gunung Ibul, Kec. Prabumulih Timur, Kota Prabumulih, Sumatera Selatan. Pada awal berdiri toko ini bukan merupakan toko kelontong melainkan toko alat dan bahan – bahan pertanian dan peternakan. Produk tersebut dipilih untuk dijual karena kebanyakan masyarakat disekitaran toko berprofesi sebagai petani dan peternak. Namun, lambat laun profesi tersebut mulai ditinggalkan. Hal ini membuat Toko Sudarko memutuskan untuk beralih menjual produk kebutuhan sehari – hari. Menjual kebutuhan sehari – hari bukan merupakan hal yang mudah, terdapat banyak tantangan yang harus dilalui misalnya adanya toko yang sudah memiliki nama besar dan dikenal oleh banyak orang serta adanya toko yang mematok harga yang jauh lebih murah dari harga dipasaran.

Terdapat kendala pada aktivitas pada proses bisnis yang terdiri dari aktivitas pengecekan produk, pengemasan produk, dan aktivitas pelayanan ke pelanggan. Aktivitas – aktivitas tersebut merupakan bagian yang ada dalam proses bisnis yang dijalankan di Toko Sudarko. Permasalahan yang terjadi dapat diselesaikan dengan melakukan perancangan ulang proses bisnis dan menata kembali aktivitas – aktivitas di Toko Sudarko. Perancangan ini berbentuk usulan perbaikan proses bisnis yang dapat dilakukan dengan menggunakan metode *Business Process Improvement*. Metode ini dilakukan dengan menganalisis proses bisnis eksisting kemudian melakukan perbaikan pada proses bisnis yang dibutuhkan. Setelah mengetahui proses bisnis yang perlu diperbaiki maka dilakukan proses perancangan solusi. Solusi terintegrasi yang diajukan berupa pembuatan aplikasi Microsoft Excel sederhana, menggabungkan aktivitas pada proses bisnis dan mengeliminasi aktivitas pada proses bisnis. Perbaikan yang dilakukan menghasilkan perubahan efisiensi waktu siklus dari 26.36% menjadi 42.33%.

Kata Kunci: *Toko, Aktivitas, Proses, Perbaikan, Waktu Siklus*