

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. Meskipun toko ini sudah berdiri sejak lama, namun terdapat permasalahan pada proses bisnis yang terjadi di toko ini, yaitu lamanya waktu proses yang dibutuhkan dari awal proses pelayanan hingga proses *packaging*. Permasalahan tersebut disebabkan karena sumber daya manusia, teknologi, dan fasilitas yang ada di toko terbatas dan tidak dimanfaatkan secara optimal. Sehingga, diperlukan adanya perbaikan proses bisnis pada toko tersebut dengan menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI) yang dilakukan dengan cara menganalisis setiap aktivitas pada setiap proses bisnis yang terjadi sehingga dapat diketahui aktivitas mana saja yang termasuk ke dalam aktivitas kritis. Kemudian, dilakukan penyederhanaan proses dengan menggunakan *streamlining tools*. Dengan menggunakan metode BPI, maka toko ini juga dapat mengetahui performansi dari tokonya yang dapat dilihat dari efisiensi waktu siklus pada proses bisnis yang terjadi. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diperoleh total waktu siklus keseluruhan pada proses bisnis eksisting yaitu 33,85 menit dengan efisiensi waktu siklus sebesar 71,95%. Setelah dilakukan perancangan perbaikan pada proses bisnis eksisting, diperoleh total waktu siklus keseluruhan pada proses bisnis usulan yaitu 20,92 menit dengan efisiensi waktu siklus sebesar 92,73%. Terjadinya peningkatan ini menunjukkan bahwa proses bisnis usulan yang dilakukan yaitu lebih cepat dan efisien.

Kata Kunci: *Business Process Improvement, Proses Bisnis, Waktu Siklus*