

ABSTRAK

Toko Madina merupakan sebuah toko yang bergerak di bidang jual beli berbagai macam pakaian. Toko ini dihadapkan pada permasalahan ketika mengalami peningkatan jumlah konsumen dan permintaan produk, dikarenakan belum menerapkan strategi bisnis secara maksimal dalam manajemen bisnisnya, sehingga keputusan yang sudah di eksekusi sewaktu - waktu dapat berubah. Berdasarkan kondisi tersebut menyebabkan proses bisnis menjadi tidak berjalan efektif dan efisien. Hal ini sangat berpengaruh pada jumlah pendapatan yang diperoleh, sehingga dibutuhkan perancangan perbaikan proses bisnis dengan menggunakan Business Process Improvement. Metode yang akan digunakan yaitu *Business Process Improvement* pada proses *Order Fulfillment* untuk merancang dan memperbaiki pengelolaan dalam pemenuhan pesanan. Pada fase pertama dalam mengidentifikasi proses bisnis, Toko Madina menggunakan Business Process Model and Notation (BPMN) yang dapat menyediakan notasi pada bisnis. Lalu fase kedua untuk menemukan akar permasalahan pada suatu bisnis menggunakan diagram fishbone dalam menganalisis setiap proses. Selanjutnya melakukan pengelompokkan aktivitas menggunakan *Value-added Assessment* untuk menganalisis setiap aktivitas pada proses bisnis. Kemudian melakukan penyederhanaan (*streamlining*) untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi penjualan pada Toko Madina. Setelah itu, dilakukan simulasi proses bisnis saat ini (*as-is*) dan rekomendasi (*to-be*) untuk menunjukkan efisiensi waktu dari proses yang sudah di rekomendasikan. Dari hasil perbaikan yang telah dilakukan, terjadi eliminasi aktivitas dengan kondisi eksisting sebanyak 60 aktivitas dengan total waktu pemenuhan yaitu 795,07 menit (13,25 jam) menjadi 48 aktivitas dengan total waktu 458,91 menit (7,46) dan memperoleh efisiensi yang besar yaitu 100%. Dari data tersebut, dapat dikatakan bahwa usulan perbaikan proses bisnis jauh lebih baik dibandingkan dengan kondisi eksisting.

Kata Kunci: *Business Process Improvement, Proses Bisnis, Business Process Model and Notation (BPMN), Streamlining, Diagram Fishbone*

ABSTRACT

Toko Madina is a shop that buys and sells various kinds of clothing. This shop faces problems when experiencing an increase in the number of consumers and product demand because it has yet to implement a business strategy to the fullest in its business management, so decisions that have been executed at any time can change. Based on these conditions, business processes must run more effectively and efficiently. This dramatically affects the revenue earned, so it is necessary to design business process improvements using Business Process Improvement. The method used is Business Process Improvement in the Order Fulfillment process to design and improve management in order fulfilment. In the first phase of identifying business processes, Toko Madina uses a Business Process Model and Notation (BPMN), which can provide notations on business. Then the second phase, to find the root of the problem in a business, uses a fishbone diagram to analyze each process. Furthermore, grouping activities using Value-added Assessment to analyze each activity in the business process. Then simplify (streamlining) to increase the effectiveness and efficiency of sales at Toko Madina. After that, simulate the current business process (as-is) and recommendations (to-be) to show the time efficiency of the recommended process. From the results of the improvements that have been made, there is an elimination of activities with existing conditions of 68 activities with a total fulfilment time of 795,07 minutes (13.25 hours) to 48 activities with a total time of 458.91 minutes (7.56 hours) and obtaining a considerable efficiency of 100%. From these data, the proposed business process improvements are much better than the existing conditions.

Keywords: Business Process Improvement, Proses Bisnis, Business Process Model and Notation (BPMN), Streamlining, Fishbone Diagram