

PEMODELAN DAN PERANCANGAN PERBAIKAN PROSES ORDERFULFILLMENT MENGGUNAKAN METODE BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT (STUDI KASUS: TOKO PAKAIAN MADINA)

Aqbil Farisnaufan^{*1)}, Hawwin Mardhiana²⁾, dan Alifiansyah Arrizqy Hidayat³⁾

¹⁾Prodi S1 Sistem Informasi, Fakultas Teknik Informasi dan Bisnis, Institut Teknologi Telkom Surabaya, Jl.
Ketintang No. 156, Surabaya, 60231, Indonesia
aqbilfn@student.itelkom-sby.ac.id

Abstrak

Toko Madina dihadapkan pada permasalahan ketika mengalami peningkatan jumlah konsumen dan permintaan produk, dikarenakan belum menerapkan strategi bisnis secara maksimal dalam manajemen bisnisnya. 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 menggunakan Business Process Model and Notation (BPMN). Lalu untuk menemukan akar permasalahan pada suatu bisnis menggunakan diagram fishbone dalam menganalisis setiap proses. Selanjutnya melakukan pengelompokan aktivitas menggunakan Value-added Assessment untuk menganalisis setiap aktivitas pada proses bisnis. 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, Streamlining, Diagram Fishbone*

1. Pendahuluan (Introduction)

Dalam menjalankan suatu proses untuk tercapainya tujuan bisnis, perusahaan akan mendorong agar bisnisnya berjalan lancar dan terstruktur seperti penjualan sesuai dengan target, memiliki segmentasi pasar yang besar, dan mempunyai banyak pelanggan. Salah satunya adalah Toko Pakaian Madina. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara kepada pemilik toko, masalah yang sering dihadapi dalam beberapa aktivitas adalah ketika permintaan stok barang dari pelanggan dalam jumlah besar, dengan itu untuk menambah stok baru diperlukan waktu lama dan ketepatan pemenuhan stok dalam pengelolaan gudang sehingga sering mengalami keterlambatan sekaligus tidak terpenuhinya pemenuhan pemesanan dilakukan.

Masalah ini nantinya akan berdampak pada kepuasan pelanggan. Selain itu, pencatatan transaksi penjualan dan permintaan stok masih dicatat secara manual dengan menulis data didalam buku transaksi tanpa adanya data backup. Masalah ini akan berdampak buruk dalam perngarsipan apabila data permintaan dan transaksi penjualan hilang. Apabila ada data permintaan dari pelanggan yang tidak tercatat maka akan berakibat pada layanan kedepannya, seperti stok yang di minta pelanggan tidak terpenuhi secara maksimal. Permasalahan ini juga salah satunya disebabkan pihak toko belum menerapkan gambaran proses bisnis yang baik dan benar (Widyasari, dkk. 2019).

Berikut ini adalah grafik yang menunjukkan jumlah permintaan produk atau produk habis dan jumlah stok baru dan juga total penjualan selama satu tahun terakhir pada **Gambar 1.1:**



Gambar 1.1 Grafik Pemenuhan dan Permintaan Stok

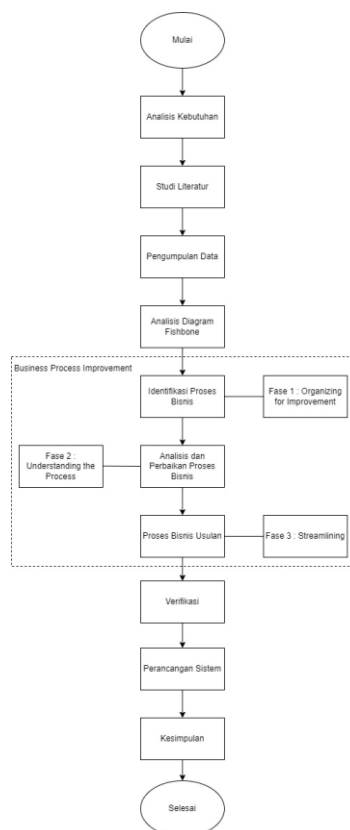
Berdasarkan data yang didapatkan, jumlah permintaan stok masih lebih banyak dari pemenuhan stok yang ada, hal ini disebabkan oleh kurangnya komunikasi dengan pihak supplier secara cepat serta pencatatan ketersediaan stok masih menggunakan tulis tangan yang akan membutuhkan waktu lama untuk melakukan data re-stock. Rata-rata dalam 17 bulan terakhir dalam kegagalan pemenuhan stok yaitu sebesar 8% dimana masih belum terpenuhi secara keseluruhan dari proses order-fulfillment dalam Toko Pakaian Madina.

Dengan menerapkan proses bisnis, maka kegiatan di dalam industri tersebut akan lebih efektif dan efisien. Proses bisnis sangat berpengaruh pada profit, optimasi sumber daya manusia, produktivitas, dan pengambilan keputusan (Susanto, dkk. 2018). Oleh karena itu, evaluasi sangat diperlukan secara berkala dalam proses bisnis dalam suatu perusahaan. Dari hasil evaluasi yang telah dilakukan, maka akan terlihat apakah proses bisnis tersebut dirasa sudah memenuhi kebutuhan perusahaan atau masih terdapat banyak permasalahan yang ada pada proses bisnis tersebut. Kemudian permasalahan tersebut akan di analisis yang nantinya akan menghasilkan 3 sebuah perbaikan proses bisnis atau rancangan baru proses bisnis yang dapat menyelesaikan permasalahan dalam perusahaan tersebut (Wirasari and Budi, 2022).

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka akan diambil beberapa penelitian terdahulu yang memiliki permasalahan serupa. Seperti pengelolaan stok pada gudang, kepuasan pelanggan, serta pengoptimalan transaksi. Penelitian ini bertujuan untuk membantu Toko Pakaian Madina mengimplementasikan proses bisnis dengan baik seperti menambah pelanggan baru, memperluas segmentasi pasar, memperbaiki pengelolaan secara detail dengan penggunaan pendekatan Business Process Improvement (BPI) agar tercapai tujuannya serta beradaptasi dengan perubahan keadaan. Hasilnya adalah rekomendasi proses bisnis dan simulasi proses bisnis meningkat secara signifikan dengan menerapkan langkah dari tahapan streamlining (Sutomo, dkk. 2022)

2. Metode Penelitian (Methods)

Berdasarkan pada strategi dan pendekatan penelitian yang sudah ada sebelumnya, maka diperlukan tahap perencanaan dan pemodelan proses bisnis. Sebelum melakukan perencanaan dan pemodelan, dilakukan evaluasi dan analisis pada proses bisnis as-is di toko pakaian madina. Setelah itu, dilakukan usulan proses bisnis dari rekomendasi yang sudah di analisis sebelumnya. Desain penelitian dapat dilihat pada **Gambar 2.1** berikut:



Gambar 2.1 Metode Penelitian

2.1 Analisis Kebutuhan

Pada tahap awal yakni analisis kebutuhan berupa keperluan apa saja yang akan dilakukan dalam penelitian ini. Wawancara yang akan dilakukan langsung terhadap Ibu Rinawati selaku pemilik Toko Pakaian Madina. Pemilik setiap hari memantau dan mengamati seluruh aktivitas yang terjadi di Toko Pakaian Madina. Karena masih membutuhkan konfirmasi dari pemilik sebelum melakukan aktivitas yang krusial. Proses melakukan wawancara berlangsung selama satu minggu. Lalu, melakukan observasi secara langsung ke toko dengan mengamati dan memantau seperti apa proses bisnis pemenuhan pemesanan yang terjadi pada Toko Pakaian Madina seperti pencatatan permintaan pelanggan, pemesanan ke pemasok, pembelian ke pemasok, serta transaksi antara penjual dan pembeli. Proses observasi dilakukan selama kurang lebih 4 bulan untuk mengetahui serta menerapkan proses bisnis usulan.

2.2 Studi Literatur

Pada tahapan selanjutnya yaitu studi literatur berupa pendalaman dari teori beberapa jurnal, studi kasus, artikel ilmiah, paper, referensi buku, media jurnal terbaru, dan jurnal terdahulu yang membahas mengenai perancangan proses bisnis terutama menggunakan metode Business Process Improvement (BPI) sebagai metode dalam melakukan perancangan dan pemodelan perbaikan proses Order-Fulfillment.

2.3 Pengumpulan Data

Pada tahap ini, dilakukan dengan mengumpulkan data berupa transaksi dan proses lain dalam Toko Pakaian Madina. Dengan mengumpulkan semua data yang berjalan pada bisnis Toko Pakaian Madina sebagai pendukung dalam perancangan dan pemodelan perbaikan proses.

2.4 Analisis Diagram Fishbone

Sebelum melakukan pemodelan proses bisnis, terlebih dahulu melakukan identifikasi proses bisnis untuk memperoleh hasil yang sesuai dengan kebutuhan Toko Madina. Pada tahap identifikasi

proses bisnis yang berjalan pada Toko Madina mengadaptasi dari fase yang ada pada Business Process Improvement yaitu fase satu yaitu mengelola model as-is proses bisnis saat ini.

2.5 Identifikasi Proses Bisnis

Pada tahap ini melakukan identifikasi proses bisnis terhadap Toko Pakaian Madina yang akan digunakan untuk penulisan. Dengan melihat semua aktivitas per proses dari pencatatan stok hingga permintaan pelanggan tersebut datang kembali.

2.6 Analisis dan Perbaikan Proses Bisnis

Pada tahap ini analisi dan perbaikan proses bisnis dilakukan dengan merapikan proses bisnis proses kritis, waktu siklus, dan aktivitas RVA, BVA, dan NVA. Tahap analisis ini terbagi menjadi dua yaitu:

1. Analisis Aktivitas Analisis dibagi menjadi beberapa tahap proses bisnis. Hasil dari analisis menjadi tiga jenis aktivitas yaitu: Real Value-Added (RVA), Business Value-Added (BVA), dan Non Value-Added (NVA)
2. Analisis Streamlining Setelah melakukan analisis aktivitas menjadi 3 bagian, maka dari beberapa aktivitas itu akan disederhanakan atau dihilangkan, proses ini termasuk proses streamlining yang terdapat pada 13 tools dari Business Process Improvement. Hasil analisis streamlining akan menjadi proses bisnis usulan yang lebih baik dari proses sebelumnya.

2.7 Proses Bisnis Usulan

Tahap ini akan dilakukan setelah proses sebelumnya dilakukan secara runtut, maka dilakukan proses bisnis usulan untuk merubah proses bisnis lebih baik. Dalam proses bisnis usulan akan dievaluasi dan analisis proses sebelumnya. Setelah itu, hasil dari analisis dan evaluasi tersebut akan menjadi kerangka perbaikan proses bisnis usulan.

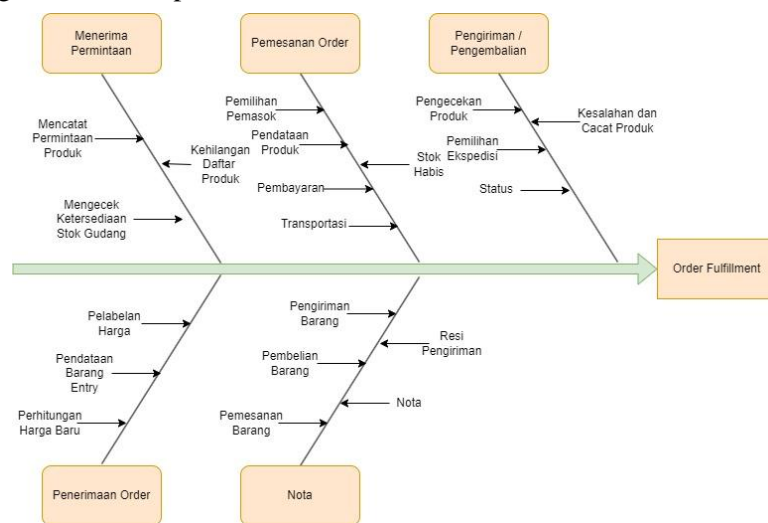
2.8 Rekomendasi Perancangan Sistem

Tahap rekomendasi perancangan sistem ini, akan membuat sistem aplikasi berbasis website. Namun hanya usulan dan rekomendasi saja. Perancangan sampai ditahap pembuatan mockup dan kebutuhan sistem lainnya.

3. Hasil dan Pembahasan (Results and Discussions)

3.1 Analisis Proses Bisnis

Dalam proses analisis bisnis kritis, maka langkah pertama yang dilakukan adalah mengidentifikasi penyebab masalah yang terjadi pada Toko Pakaian Madina. Untuk melakukan identifikasi masalah dapat menggunakan diagram fishbone pada **Gambar 3.1**:



Gambar 3.1 Diagram Fishbone

Ada beberapa masalah yang sering terjadi pada Toko Pakaian Madina, yaitu:

1. Sering terjadi kesalahan dalam pengecekan serta pencatatan permintaan stok pelanggan dan daftar pembelian pesanan
2. Pencatatan data barang masih manual sehingga sering terjadi kesalahan dan kehilangan catatan

3. Belum terdapat sistem informasi pada pengelolaan jumlah stok
4. Jumlah SDM yang kurang pada bagian pemesanan
5. Laporan keuangan masih tulis tangan, belum paperless
6. Belum ada sistem dalam pemesanan, pencatatan, pengelolaan, pembelian dalam Toko Pakaian Madina, sehingga sering mengalami kesalahan dalam setiap proses
7. Komunikasi dengan pemasok sering kali menunggu lama yang menyebabkan membuang waktu untuk menunggu
8. Sistem pembayaran yang kurang efektif antara pelanggan dan penjual
9. Tidak terdapat sistem informasi yang terkoneksi antara Toko Madina dan pemasok.

3.2 Analisis dan Usulan Keluhan Pelanggan dan Keluhan Toko

Dalam memperbaiki pelayanan terhadap pelanggan maupun bisnis toko, maka diperlukan analisis dari keluhan dan usulan yang mampu memberikan peningkatan kualitas performa dari Toko Pakaian Madina. Pada sub ini akan dijelaskan tentang analisis dan usulan penerapan prosedur Toko Pakaian Madina. Analisis sudah didapatkan dari wawancara secara langsung kepada pemilik Toko Madina dan usulannya merupakan solusi untuk memperbaiki semua keluhan dari pelanggan maupun pihak toko. Dapat dilihat pada **Tabel 3.1** analisis dan usulan pada pihak toko:

No	Nama Proses	Analisis	Usulan
1.	Proses Pembelian dan Permintaan oleh Pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> - Proses pencatatan permintaan pelanggan dan daftar stok kosong masih manual menggunakan kertas, sehingga memakan waktu cukup lama dan kemungkinan catatan hilang - Pelanggan mengeluhkan tidak ada kepastian dalam re-stock - Ketika pelanggan menginginkan suatu barang, selalu habis atau tidak tersedia - Pihak toko sering terkendala apabila pelanggan memilih pembayaran berangsur, namun tidak kunjung dibayar - Transaksi penjualan masih menggunakan tulis tangan 	<ul style="list-style-type: none"> - Membuat sistem atau menggunakan aplikasi untuk manajemen pergudangan dan pemenuhan pemesanan dalam pengelolaan pesanan. - Membuat jadwal kepastian dalam memenuhi permintaan barang - Membuat sistem untuk mengetahui data pergudangan secara real time - Menggunakan aplikasi pihak ketiga untuk melakukan pembayaran berangsur
2.	Proses Pemenuhan dan Pemesanan Barang ke Pemasok	<ul style="list-style-type: none"> - Proses pengumpulan dari beberapa pemasok masih belum memiliki karyawan khusus di PGS untuk melakukan pengiriman 	<ul style="list-style-type: none"> - Menambah sumber daya manusia pada bagian pemesanan ke seluruh pemasok agar mempercepat proses pemesanan setiap pemasok

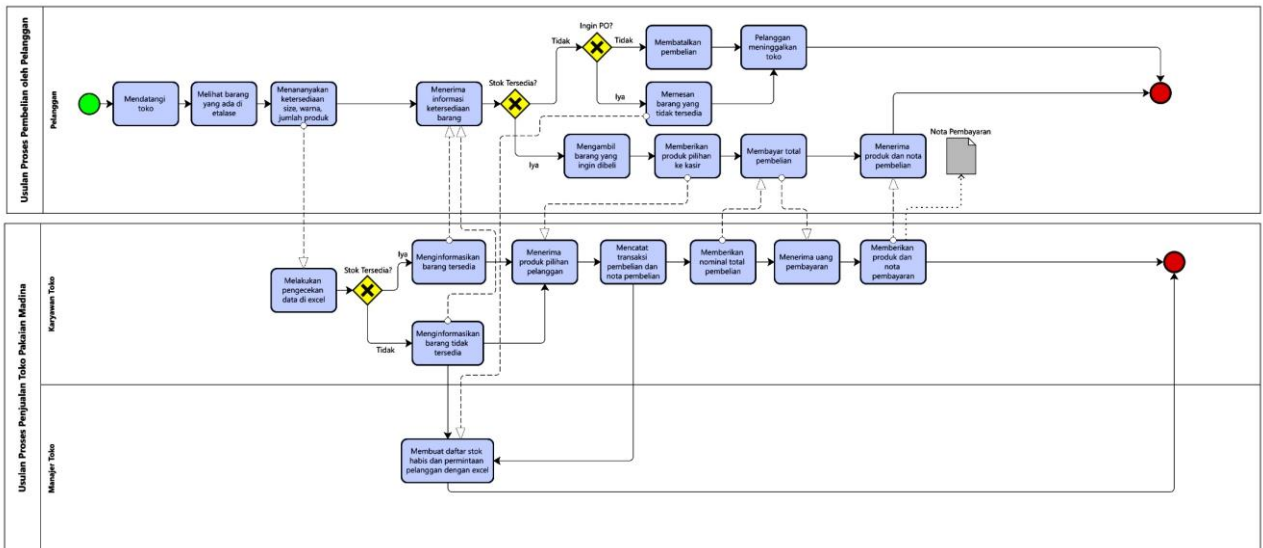
No	Nama Proses	Analisis	Usulan
		<ul style="list-style-type: none"> - Komunikasi antara pihak toko dengan beberapa pemasok melalui Whatsapp yang harus konfirmasi satu persatu - Apabila barang di salah satu pemasok habis, harus mencari di pemasok lain yang harganya lebih mahal - Apabila barang yang diterima cacat atau tidak sesuai dengan nota, proses pengembalian akan memakan waktu lama - Proses pendataan masih secara manual yang membutuhkan waktu cukup lama dan sering kali hilang - Belum memiliki sistem dalam pengelolaan barang baru di pergudangan 	<ul style="list-style-type: none"> - Membuat sistem untuk mempermudah komunikasi kepada beberapa pemasok - Melakukan proses <i>checking</i> setelah barang pesanan sebelum dikirimkan - Menggunakan aplikasi seperti excel untuk mendata agar lebih sistematis - Menggunakan aplikasi pengelolaan pergudangan

3.3 Proses Bisnis Usulan

Pada proses pencatatan stok kosong dan permintaan pelanggan, setelah dilakukan eliminasi aktivitas dan mengurangi, jumlah aktivitas tersebut menjadi 7 aktivitas.

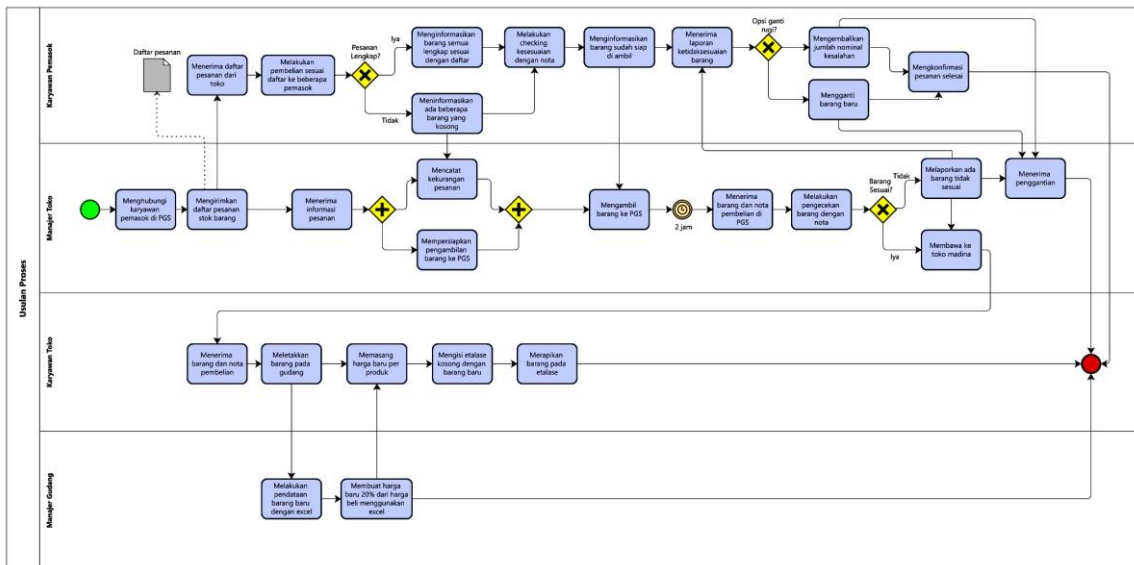
Kode	Nama Aktivitas	Pelaku Proses	Waktu Proses (menit)	Waktu Siklus (menit)
1.	Mendatangi toko	Pelanggan	0,41	0,98
2.	Melihat barang yang ada di etalase	Pelanggan	1,6	1,6
3.	Menanyakan ketersediaan size, warna, jumlah produk	Pelanggan	2,5	2,5
4.	Menerima informasi ketersediaan barang	Pelanggan	0,16	0,16
5.	Mengambil barang yang ingin dibeli	Pelanggan	0,40	0,40
6.	Membatalkan pembelian	Pelanggan	0,45	0,45
7.	Memesan barang yang tidak tersedia	Pelanggan	9,8	9,8
8.	Memberikan produk pilihan ke kasir	Pelanggan	0,2	0,2
9.	Pelanggan meninggalkan toko	Pelanggan	0,30	0,30
10.	Membayar total pembelian	Pelanggan	0,46	0,46
11.	Menerima produk dan nota pembelian	Pelanggan	0,1	0,1
12.	Melakukan pengecekan data di excel	Karyawan Toko	0,29	0,29

Kode	Nama Aktivitas	Pelaku Proses	Waktu Proses (menit)	Waktu Siklus (menit)
13.	Menginformasikan barang tersedia	Karyawan Toko	0,1	0,1
14.	Menginformasikan barang tidak tersedia	Karyawan Toko	0,1	0,1
15.	Menerima produk pilihan pelanggan	Karyawan Toko	0,05	0,05
16.	Mencatat transaksi pembelian dan nota pembelian	Karyawan Toko	0,78	0,78
17.	Memberikan nominal total pembelian	Karyawan Toko	0,15	0,15
18.	Menerima uang pembayaran	Karyawan Toko	0,16	0,16
19.	Memberikan produk dan nota pembayaran	Karyawan Toko	0,16	0,16
20.	Membuat daftar stok habis dan permintaan pelanggan dengan excel	Manajer Toko	3,2	3,2



Kode	Nama Aktivitas	Pelaku Proses	Waktu Proses (menit)	Waktu Siklus (menit)
1.	Menerima daftar pesanan dari toko	Karyawan Pemasok	1,8	1,8
2.	Melakukan pembelian sesuai daftar ke beberapa pemasok	Karyawan Pemasok	192,5	192,5
3.	Menginformasikan barang semua lengkap sesuai dengan daftar	Karyawan Pemasok	0,30	0,30
4.	Meninformasikan ada beberapa barang yang kosong	Karyawan Pemasok	0,25	0,25
5.	Melakukan checking kesesuaian dengan nota	Karyawan Pemasok	3,6	3,6

Kode	Nama Aktivitas	Pelaku Proses	Waktu Proses (menit)	Waktu Siklus (menit)
6.	Menginformasikan barang sudah siap di ambil	Karyawan Pemasok	0,20	0,20
7.	Menerima laporan ketidaksesuaian barang	Karyawan Pemasok	0,16	0,16
8.	Mengembalikan jumlah nominal kesalahan	Karyawan Pemasok	1,60	1,60
9.	Mengganti barang baru	Karyawan Pemasok	12,5	12,5
10.	Mengkonfirmasi pesanan selesai	Karyawan Pemasok	0,18	0,18
11.	Menghubungi karyawan pemasok di PGS	Manajer Toko	0,99	0,99
12.	Mengirimkan daftar pesanan stok barang	Manajer Toko	0,20	0,20
13.	Menerima informasi pesanan	Manajer Toko	0,13	0,13
14.	Mencatat kekurangan pesanan	Manajer Toko	2,7	2,7
15.	Mempersiapkan pengambilan barang ke PGS	Manajer Toko	28,7	28,7
16.	Mengambil barang ke PGS	Manajer Toko	55,7	55,7
17.	Menerima barang dan nota pembelian di PGS	Manajer Toko	5,8	5,8
18.	Melakukan pengecekan barang dengan nota	Manajer Toko	2,6	2,6
19.	Melaporkan ada barang tidak sesuai	Manajer Toko	0,18	0,18
20.	Membawa ke toko madina	Manajer Toko	59,3	59,3
21.	Menerima penggantian	Manajer Toko	0,15	0,15
22.	Menerima barang dan nota pembelian	Karyawan Toko	0,5	0,5
23.	Meletakkan barang pada gudang	Karyawan Toko	1,4	1,4
24.	Memasang harga baru per produk	Karyawan Toko	45,2	45,2
25.	Mengisi etalase kosong dengan barang baru	Karyawan Toko	2,3	2,3
26.	Merapikan barang pada etalase	Karyawan Toko	1,8	1,8
27.	Melakukan pendataan barang baru dengan excel	Manajer Gudang	15,3	15,3
28.	Membuat harga baru 20% dari harga beli menggunakan excel	Manajer Gudang	0,93	0,93



3.4 Perhitungan Efisiensi Waktu Proses Bisnis Kritis

Dalam melakukan pengukuran efisiensi waktu siklus pada setiap proses menggunakan rumus:

$$Tn = \frac{RVA}{T}$$

Dimana:

TN = Efisiensi Proses

RVA = Waktu seluruh aktivitas kategori RVA

T = Waktu total (RVA + BVA + NVA)

Hasil dari setiap perhitungan masing - masing proses akan digunakan sebagai acuan untuk mengetahui apakah proses yang terjadi sudah efisien, semakin besar angka efiseiensi setiap proses maka semakin besar juga tingkat efisiensi pada proses itu.

Berikut adalah hitungan efisiensi proses untuk setiap proses pada Toko Pakaian Madina:

1. Proses Pencatatan Stok Kosong dan Permintaan Pelanggan

$$Tn = \frac{19,53}{35,5} = 0,55$$

Hasil dari efisiensi dalam proses pencatatan stok kosong dan permintaan pelanggan adalah 0,30 dimana nilai ini termasuk kategori kecil karena masih dibawah 50%, oleh karena itu perlu dilakukan adanya perancangan dan pemodelan perbaikan proses agar mengalami peningkatan efisiensi.

2. Proses Pemesanan Barang ke Pemasok

$$Tn = \frac{156,01}{759,57} = 0,20$$

Hasil dari efisiensi dalam proses pemesanan barang ke pemasok yaitu 0,79, angka ini bisa dikatakan besar dan efisien. Namun apabila dilihat dari waktu siklusnya, memiliki waktu siklus yang sangat besar, oleh karena itu diperlukan perbaikan dalam proses tersebut.

Perbandingan	Eksisting	Usulan
Jumlah Aktivitas	68	48
RVA	50	48
BVA	14	0

NVA	4	0
Waktu (menit)	795,07	458,91
Rata-rata Efisiensi	67%	100%

3.1. Kesimpulan (Conclusion)

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka didapatkan kesimpulan yang mampu mendapatkan perbandingan kondisi eksisting dengan aktivitas sebanyak 68 aktivitas, total waktu yang terjadi pada proses pemesanan pemenuhan yaitu 795,07 menit (13,25 jam) dan rata rata efisiensi semua proses yaitu 67%. Setelah di lakukan analisis dan perbaikan mengalami pengurangan 20 aktivitas, sehingga aktivitas usulan yaitu 48 aktivitas. Total waktu siklus pada proses ini setelah adanya perancangan perbaikan yaitu 458,91 menit (7,64 jam). Rata rata efisiensi semua proses adalah 100%. Selanjutnya, hasil yang didapatkan dari pembuatan model bisnis baru menggunakan software bizagi memiliki perbedaan yang signifikan, model kritis memiliki 68 proses penuh dalam melakukan pemenuhan, setelah di analisis menjadi 38 proses dimana sudah ada perbandingan dari proses bisnis kritis dan proses bisnis usulan. Terakhir, rekomendasi sistem yang sudah dirancang menggunakan dokumen SRS akan berguna untuk mendukung proses bisnis pada Toko Pakaian Madina Sidoarjo. Fungsi dari sistem adalah mengurangi dan meminimalisir kesalahan dalam pencatatan stok barang, serta mempercepat pengelolaan hingga pemesanan ke pemasok.

Ucapan Terima Kasih (Acknowledgement)

Penulis dedikasikan untuk berterimakasih kepada semua pihak yang telah mendukung, membantu, membimbing dan menyemangati hingga terselesaikan tugas akhir ini. Untuk itu, penulis ucapkan terimakasih sebesar-besarnya secara khusus kepada Ibu Hawwin Mardhiana, S.Kom., M.Kom selaku Ketua Prodi Sistem Informasi dan Dosen Pembimbing 1 yang memberikan tauladan bagaimana menjadi dosen yang tidak hanya sekedar mengajar, tetapi juga menaghyomi, dan mendidik mahasiswa. Lalu, Bapak Alifiansyah Arrizqy Hidayat, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing 2 yang selalu sabar menghadapi saya dalam melakukan bimbingan. Semoga Allah SWT memberikan semua kemudahan dan pahala atas segala bentuk bantuan yang sudah dilakukan kepada penulis.

Daftar Pustaka

- Susanto, T., Pramono, D. and Setiawan, N.Y. (2018) 'Analisis Dan Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Metode Business Process Improvement (BPI) (Studi Kasus : PT . Wonojati Wijoyo)', *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(12), pp. 6201–6209.
- Sutomo, W.A.W., Maghfiroh, I.S.E. and Setiawan, N.Y. (2022) 'Perancangan Perbaikan Proses Bisnis menggunakan Metode Business Process Improvement (BPI) (Studi Kasus : CV . Indomedia Pustaka)', *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, 6(5), pp. 2229–2235.
- Widyasari, D., Setiawan, N.Y. and Perdanakusuma, A.R. (2019) 'Evaluasi Dan Perbaikan Proses Bisnis Pengelolaan Siswa Menggunakan Business Process Improvement (Studi Pada : Lingua Institute)', *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(6), pp. 6133–6141.
- Wirasari, I. and Budi, I. (2022) 'Perancangan Model Bisnis Usaha Kecil Menengah Menggunakan Proses Bisnis Improvement Framework (UKM Ardelicious Kitchen Bandung)', *Jurnal Sositologi*, 21(1), pp. 31–37. Available at: <https://doi.org/10.5614/sostek.itbj.2022.21.1.4>.