

## ABSTRAK

Proses bisnis merupakan hal yang krusial bagi organisasi dan dilakukan untuk membantu mencapai tujuan dari organisasi tersebut. PT. Pelayaran Laksita Aditya Parama (PLAP) adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang keagenan kapal sebagai perantara antara pemilik kapal, pelabuhan, dan pihak-pihak terkait lainnya dalam manajemen operasional kapal dan layanan pelabuhan. Pada PT. PLAP beberapa proses bisnis masih dilakukan secara manual seperti proses transaksi penjualan, pendataan pendapatan dan pengeluaran, serta perekapan data-data klien yang pernah melakukan transaksi sebelumnya. Terkhusus pada pendapatan dan pengeluaran, umumnya permasalahan disebabkan oleh kesalahan pencatatan data pemasukan dan pengeluaran yang dipicu oleh *human error* karena keterbatasan teknologi informasi yang digunakan. Selain itu, dikarenakan banyaknya data klien yang hilang seringkali menyulitkan dalam proses perekapan data. Berdasarkan permasalahan-permasalahan tersebut, maka akan dilakukan evaluasi dari kinerja pelaksanaan aktivitas dalam proses bisnis penjualan hingga pencatatan data penjualan yang nantinya akan diidentifikasi perbaikan yang dibutuhkan. Penelitian ini dilakukan menggunakan *Business process management (BPM)*. Metode ini digunakan karena mencakup identifikasi proses bisnis yang terlibat, pemodelan proses yang ada, dan pengembangan sistem otomatisasi yang mendukung proses-proses tersebut. Dengan demikian, tujuan penelitian ini adalah melakukan analisis dan *reengineering* proses bisnis penjualan hingga pencatatan data penjualan eksisting (*As-is*) dan usulan (*to-be*). Hasil penelitian ini adalah diagram eksisting (*As-is*) yang setelahnya adalah pendetailan permasalahan menggunakan analisis SWOT yang bertujuan untuk mempermudah dalam mencari kelemahan yang terdapat dalam sistem proses bisnis eksisting atau (*As-is*) *value chain*, *fishbone diagram* digunakan bertujuan untuk memberikan klasifikasi dari permasalahan yang mendasari sehingga terjadinya keterkaitan tersebut dan *root cause analysis* bertujuan untuk memberikan tingkatan dari permasalahan dalam proses bisnis eksisting (*As-is*). Kemudian pada tahap selanjutnya dapat mempermudah proses pemodelan diagram *to-be*. Analisis usulan (*to-be*) perubahan aktivitas berdasarkan *jobdesk* tetapi tetap memaksimalkan efisiensi waktu dengan kenaikan sebesar 50,28%, dan *prototype website* lokal yang telah

dilakukan dapat dijadikan acuan perbaikan terkait proses bisnis maupun target perusahaan yang perlu ditingkatkan pada PT. PLAP. Total keseluruhan aktivitas yang berlangsung pada simulasi bisnis proses usulan main *process manage order* adalah 8 hari 18 jam dan 48 menit. Yang dimana hasil *utilization* aktor kepala cabang (kacab) sebesar 16,21% sedangkan *staff* admin sebesar 69,34%. Sehingga kondisi yang terdapat pada proses bisnis usulan (*to-be*) akan menambah jumlah aktivitas tetapi waktu aktivitas akan menjadi lebih singkat dan efisien. Penyelesaian dengan proses *BPM* menunjukkan bahwa peningkatan efisiensi waktu dapat dicapai meskipun adanya peningkatan dalam jumlah aktivitas. Penelitian ini menunjukkan bahwa dengan menerapkan metode *BPM* dalam pemodelan proses bisnis pada PT.PLAP dapat meningkatkan dan memperbaiki proses bisnis dengan usulan melakukan sistemasi terhadap beberapa aktivitas yang sebelumnya dilakukan secara manual. Hal ini bukan hanya mengurangi kesalahan akibat *human error* melainkan meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan dari pendapatan dan pengeluaran. Selain itu juga implementasi sistem yang lebih terstruktur dan terdokumentasi dengan maksimal akan menunjang perusahaan dalam menangani masalah kehilangan data dan mengurangi resiko kesalahan pencatatan yang sering terjadi. Kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan adalah melalui analisis ini proses bisnis yang dimodelkan ulang mengalami peningkatan efisiensi waktu sebesar 50,28 % yang dimana dapat meningkatkan nilai tambah dari klien. Dengan dilakukan implementasi pengembangan *prototype website* lokal seperti yang telah diusulkan, perusahaan akan memiliki acuan yang jelas dalam meningkatkan performas dengan mencapai tujuan yang maksimal dan efektif.

**Kata Kunci:** Manajemen Proses Bisnis, *Business process management (BPM)*, Agen Kapal, reengineering, pemodelan proses bisnis