



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 2 Tahun 2023 Page 8703-8714

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Perancangan Perbaikan Proses Bisnis Pada UMKM Mak Pookies Dengan Menggunakan Metode *Business Process Improvement*

Siwi Lintang Pertiwi^{1✉}, Endang Chumaidiyah², Muhammad Almaududi Pulungan³

Teknik Industri, Telkom University

Email: lintangpertiwi@student.telkomuniversity.ac.id^{1✉}

Abstrak

Mak Pookies merupakan UMKM produsen kue pukis, yang menggunakan metode penjualan made-to-order dengan frekuensi produksi sebanyak 2 hari sekali. Seiring berjalannya bisnis, pemilik merasakan frekuensi produksi tersebut tidak bisa memenuhi permintaan yang ada. Sebanyak 13 dari 20 pelanggan menyatakan bahwa mereka pernah melakukan pembatalan pesanan dikarenakan harus menunggu terlalu lama. Produksi secara rutin belum diaplikasikan karena proses pemesanan yang lama. Metode Business Process Improvement (BPI) dipilih untuk mengurangi hambatan tersebut. Sebelum merancang perbaikan, proses bisnis eksisting dipetakan lalu diklasifikasi menjadi 3 golongan yakni Real-Value Added, Business-Value Added, dan Non-Value Added, untuk menghitung efisiensi menggunakan parameter waktu siklus. Peningkatan efisiensi dibantu melalui perancangan aplikasi google form dan spreadsheet untuk mengurangi waktu dan tenaga yang digunakan oleh perusahaan. Hasilnya, proses bisnis yang tadinya memiliki 16 aktivitas, berkurang menjadi 12 aktivitas. Efisiensi proses bisnis juga mengalami peningkatan sebesar 80,61% serta waktu siklus bisa dihemat selama lebih dari 21 jam.

Kata Kunci: *BPI, UMKM, Waktu Siklus*

Abstract

Mak Pookies produces cakes through the made-to-order method with a production every two days. As the business continues, the owner feels the production frequency cannot meet existing demand. 13 out of 20 customers stated that they had cancelled an order because they wait too long. Routine production cannot be applied because the ordering process takes much time. The Business Process Improvement (BPI) method reduces these obstacles. Before designing the improvement, existing business processes are mapped and then classified into three groups : Real-Value Added, Business-Value Added, and Non-Value Added, to calculate efficiency using cycle time parameters. Increased efficiency is assisted through the design of Google Forms and spreadsheet applications to reduce the time and effort companies use. As a result, business processes that previously had 16 activities reduce to 12. Business process efficiency has also increased by 80.61%, saving the cycle times for more than 21 hours.

Keywords: *BPI, UMKM, Cycle Time*

PENDAHULUAN

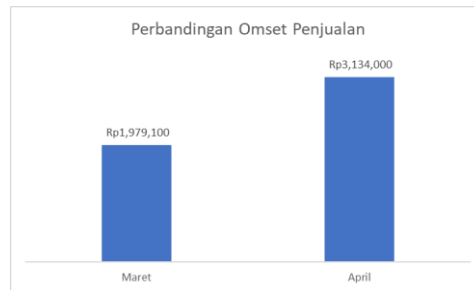
Bisnis Mak Pookies mulai dirintis sejak tahun 2018 dengan sistem made-to-order dimana pelanggan melakukan pemesanan terlebih dahulu. Pemilik usaha membuka order dalam jangka waktu satu hari untuk mengumpulkan pemesan dihari selanjutnya. Dengan kata lain, Mak Pookies akan melakukan produksi setiap dua hari sekali. Pada tanggal 24 Maret 2022 pencatatan waktu proses dilakukan dengan observasi serta wawancara kepada pemilik usaha. Hasilnya didapatkan waktu proses total yaitu selama kurang lebih 23 jam.

Permasalahan muncul ketika pemilik menyadari ketidakmampuan perusahaan untuk memenuhi permintaan pelanggan dikarenakan lamanya proses bisnis yang membuat pukis tidak bisa tersedia setiap hari. Sebanyak 13 dari 20 pelanggan menyatakan bahwa mereka melakukan pembatalan pesanan dikarenakan harus menunggu lama. Seperti yang digambarkan pada Gambar 1, 60% dari hasil survey setuju bahwa produksi setiap hari perlu dilakukan.



Gambar 1 Hasil survey pelanggan

Selama bulan April 2022 pemilik usaha memutuskan untuk mencoba sistem baru yakni dengan melakukan produksi selama satu kali dalam sehari secara rutin. Ternyata hasil penjualan yang didapatkan adalah seperti pada Gambar 2.



Gambar 2 Perbandingan Omset Penjualan (Sumber : Mak Pookies)

Omset yang didapatkan oleh Mak Pookies menunjukkan angka yang lebih besar apabila melakukan produksi secara rutin dalam sebulan. Namun tidak bisa dipungkiri bahwa peralihan sistem produksi ini membutuhkan banyak penyesuaian yang membuat pemilik usaha kewalahan dan berujung kembali menjalankan sistem yang lama. Berdasarkan hasil pemetaan masalah faktor kurangnya sumber daya manusia dan aktivitas bisnis yang masih manual berpengaruh besar sebagai hambatan apabila produksi secara rutin direalisasikan. Maka dari itu masalah yang dialami Mak Pookies diselesaikan melalui perbaikan proses bisnis dengan mengeliminasi hambatan menggunakan metode Business Process Improvement (BPI).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ditulis untuk menyusun tahapan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti dari awal hingga mendapatkan solusi dari permasalahan yang dibahas.

Pendahuluan

Tahap pendahuluan dilakukan sebagai awal mula dari penelitian. Hal-hal yang berkaitan dengan tahapan ini dilakukan untuk memperjelas tujuan penelitian.

1. Studi Lapangan

Studi lapangan dilakukan melalui observasi langsung terhadap objek penelitian dan juga wawancara terhadap pemilik usaha untuk mengetahui kondisi langsung bisnis tersebut.

2. Studi Literatur

Studi literatur membantu pemahaman peneliti terhadap masalah melalui pengumpulan teori serta metode yang tepat dari penelitian terdahulu yang memiliki kondisi sejenis.

Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data dilakukan untuk memberikan input pada proses penyelesaian masalah yang telah didefinisikan sebelumnya. Pada tahap ini data yang dikumpulkan dibagi menjadi 2 kategori yaitu.

1. Data Primer

Data primer merupakan informasi yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari objek penelitian melalui observasi dan wawancara langsung. Data yang dibutuhkan dalam penelitian adalah proses bisnis eksisting, waktu siklus eksisting, serta sumber daya perusahaan

2. Data Sekunder

Data sekunder didapatkan oleh peneliti melalui studi literatur khususnya pada kasus kali ini yaitu mengenai tahapan yang harus dilalui ketika peneliti menggunakan metode perbaikan Business Process Improvement (BPI). Dan juga teknik penyederhanaan menggunakan Improvement Technique Wheel.

3. Metode Pengumpulan Informasi

Pengumpulan informasi diatas dilakukan melalui observasi yakni mengumpulkan data dengan analisis pengamatan langsung terhadap objek, dan juga wawancara kepada informan kunci yakni pemilik serta karyawan Mak Pookies.

Pengolahan Data

Tahap pengolahan data dilakukan untuk memproses data yang telah dikumpulkan melalui metode yang dipilih yaitu Business Process Improvement. Berikut tahapan metode BPI menurut Harrington (1991).

1. *Organizing for Improvement*

Tahapan ini dilakukan sebagai persiapan sebelum perbaikan dilakukan. Aktivitas utama yang dilakukan adalah dengan memilih proses bisnis mana yang akan diutamakan untuk diperbaiki atau biasa disebut proses bisnis kritis. Pemilihan proses tersebut akan menggunakan pendekatan *weighted-selection* dengan 4 komponen penilaian yaitu seberapa besar suatu proses berpengaruh kepada pelanggan (Customer

impact), seberapa sanggup perusahaan melakukan perubahan terhadap proses tersebut (Changeability), seberapa buruk keadaan proses saat ini (Performance), dan seberapa berpengaruh perubahan yang akan dilakukan terhadap keadaan bisnis perusahaan (Business impact).

2. *Understanding the Process*

Tahapan ini diawali dengan pemetaan proses bisnis eksisting hasil dari observasi yang dilakukan sebelumnya. Pemetaan tersebut dilanjutkan dengan klasifikasi tiap aktivitas menjadi kategori RVA, BVA, atau NVA. Setelah itu, proses bisnis akan mulai diidentifikasi untuk melihat permasalahan apa yang muncul dari setiap aktivitas.

3. *Streamlining*

Permasalahan yang didapatkan pada tahapan sebelumnya akan disederhanakan menggunakan teknik pada Improvement Technique Wheel seperti dalam buku Page (2016). Teknik yang digunakan antara lain dengan melakukan eliminasi pada birokrasi, analisis value added, mengeliminasi adanya duplikasi, simplifikasi, mengurangi waktu siklus, serta melakukan otomasi.

4. *Measurement and Control*

Tahapan ini dilakukan untuk menghitung seberapa efisien penyederhanaan yang telah dilakukan sebelumnya. Hasil waktu siklus yang didapatkan dari proses bisnis usulan akan dihitung efisiensinya, lalu dibandingkan dengan efisiensi sebelum perbaikan untuk melihat apakah ada kenaikan efisiensi yang disebabkan dari perbaikan tersebut.

5. *Continuous Improvement*

Perbaikan berkelanjutan akan didukung melalui perancangan google form dan spreadsheet pemesanan usaha Mak Pookies dengan harapan bisa membantu pemilik bisnis untuk mengimplementasikan proses bisnis usulan yang telah dirancang.

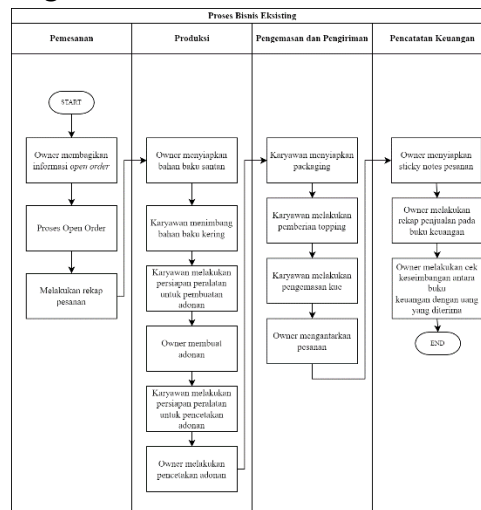
Analisis

Tahap analisis dilakukan untuk menguraikan kembali hasil dari perancangan yang dilakukan sebelumnya. Beberapa hal yang dianalisis pada tahap kali ini adalah.

1. Analisis Proses Bisnis Eksisting
2. Analisis Proses Bisnis Usulan
3. Analisis Proses Efisiensi Proses Bisnis Usulan
4. Analisis Hasil Perancangan google form dan spreadsheet

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Proses Bisnis Eksisting



Gambar 1 Proses Bisnis Eksisting

Proses bisnis eksisting yang terjadi pada bisnis Mak Pookies terbagi menjadi 4 proses utama yaitu proses pemesanan, proses produksi, proses pengemasan & pengiriman, dan proses pencatatan keuangan. Pemetaan proses digambarkan pada Gambar 3 dengan 16 aktivitas dan total waktu siklus selama 1438 menit.

Analisis Perbaikan Proses Bisnis

Perbaikan yang dilakukan pada proses bisnis Mak Pookies diawali dengan melakukan identifikasi pada setiap aktivitas yang berjalan pada kondisi eksisting. Identifikasi dilakukan dengan klasifikasi aktivitas menjadi 3 kelompok yaitu RVA, BVA, dan NVA. Hasil klasifikasi akan dihitung untuk mengetahui efisiensi waktu siklus dari proses bisnis eksisting perusahaan.

Tabel 1 Efisiensi waktu siklus eksisting

Keterangan	Aktivitas		
	RVA	BVA	NVA
TOTAL	146	27	1265
TOTAL WAKTU SIKLUS	1438		
EFISIENSI WAKTU SIKLUS	10,15%		

Lamanya waktu dengan klasifikasi Non-Value Added merupakan salah satu alasan efisiensi waktu siklus eksisting menghasilkan nilai sebesar 10,15%. Maka dari itu permasalahan akan diidentifikasi berdasarkan sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan.

1. Identifikasi Permasalahan Sumber Daya Manusia

- Beban kerja bertumpu pada pemilik, sehingga dapat menyebabkan kelelahan pekerja

2. Identifikasi Permasalahan Teknologi

- Penggunaan sticky notes menimbulkan resiko terjadi kehilangan informasi
- Penggunaan handphone yang belum maksimal dapat menyianyikan peluang efisiensi

3. Identifikasi Permasalahan Fasilitas

- Akomodasi transportasi yang dimiliki hanya 1 buah sepeda motor membuat proses pengiriman pesanan harus dilakukan dalam dua sampai tiga kali antar.

Permasalahan yang telah diidentifikasi akan ditindaklanjuti dengan perancangan usulan untuk mengatasi kendala yang ada. Berikut merupakan solusi yang bisa diterapkan untuk mengatasi kendala sumber daya perusahaan yang dirumuskan sebelumnya.

1. Usulan Permasalahan Sumber Daya Manusia

Kerja sama dengan jasa pengiriman lokal bisa dilakukan agar energi pemilik bisa fokus kepada proses produksi dengan mengurangi aktivitas pengiriman kepada pelanggan.

2. Usulan Permasalahan Teknologi

Pemanfaatan gadget yang dimiliki perusahaan bisa mengatasi permasalahan penggunaan sticky notes, penggunaan aplikasi yang bisa diakses dari gadget dipilih untuk mencatat pesanan secara otomatis dan mengurangi potensi kehilangan

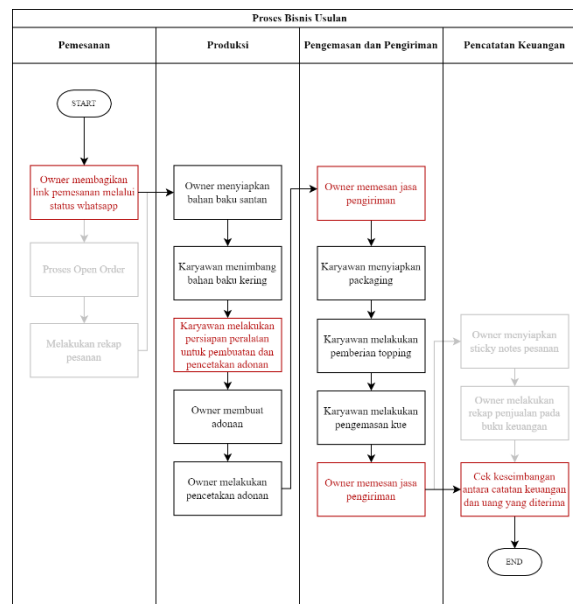
3. Usulan Permasalahan Fasilitas

Mengeliminasi penggunaan kendaraan pribadi lalu menggantinya melalui usulan kerjasama dengan pihak jasa pengiriman lokal, sehingga tidak perlu melakukan pengiriman lebih dari sekali.

Usulan perbaikan untuk permasalahan yang ada akan diaplikasikan pada proses bisnis eksisting dengan dilakukannya streamlining. Berikut merupakan hasil dari tahapan streamlining yang dilakukan pada penelitian kali ini.

1. Melakukan perbaikan value added dengan penggunaan *google form* serta *spreadsheet*, dengan tujuan mengotomasi proses pencatatan (pesanan dan keuangan) agar tidak lagi berjalan manual.
2. Melakukan eliminasi pada aktivitas yang berjalan manual, karena sudah diatasi oleh perbaikan value added.
3. Melakukan simplification pada aktivitas persiapan peralatan untuk pembuatan dan pencetakan adonan, dengan melakukannya pada saat yang bersamaan.
4. Melakukan eliminasi pada aktivitas pengantaran pesanan karena aktivitas ini akan digantikan dengan mengirim pesanan melalui jasa pengiriman lokal.

Analisis Proses Bisnis Usulan



Gambar 2 Proses Bisnis Usulan

Proses bisnis usulan dijabarkan pada Gambar 4 dan dirancang berdasarkan hasil streamlining. Usulan proses bisnis ini memunculkan 3 jenis aktivitas seperti berikut.

1. Aktivitas Tetap

Aktivitas tetap digambarkan dengan kotak hitam dan berisi kegiatan yang ada pada proses bisnis eksisting dan tidak mengalami perubahan pada proses bisnis usulan

2. Aktivitas Perbaikan

Aktivitas perbaikan digambarkan dengan kotak merah dan berisi kegiatan yang ada pada proses bisnis eksisting dan mengalami perubahan pada proses bisnis usulan. Aktivitas perbaikan pada usulan kali ini antara lain pada aktivitas pembagian link pemesanan melalui status whatsapp, persiapan peralatan oleh karyawan, dan cek keseimbangan pada catatan keuangan

3. Aktivitas Tambahan

Aktivitas tambahan digambarkan dengan kotak merah dan berisi kegiatan yang tidak ada pada proses bisnis eksisting namun ditambahkan pada proses bisnis usulan. Aktivitas tambahan pada usulan ini antara lain pemesanan jasa pengiriman dan memberikan pesanan kepada jasa pengiriman.

Tabel 2 Analisis Efisiensi Waktu Siklus Usulan

Keterangan	Aktivitas		
	RVA	BVA	NVA
TOTAL	108	11	0
TOTAL WAKTU SIKLUS	119		
EFISIENSI WAKTU SIKLUS	90,76%		

Total waktu yang dibutuhkan untuk melakukan proses bisnis usulan adalah 119 menit yang terdiri dari 108 menit aktivitas *Real Value Added*, 11 menit aktivitas *Business Value Added*, dan 0 menit aktivitas *Non-Value Added*. Dengan begitu, efisiensi waktu siklus yang didapatkan dari proses bisnis usulan naik menjadi 90,76%.

Analisis Perbandingan Sebelum dan Sesudah perbaikan

Proses bisnis usulan membuat kondisi eksisting perusahaan mengalami perubahan dari berbagai macam sisi. Meskipun tidak ada penambahan yang dilakukan untuk sumber daya manusia perusahaan, namun dari segi fasilitas dan peralatan perusahaan akan mengurangi beberapa hal seperti yang terlampir pada Tabel 3

Tabel 3 Analisis Perbandingan Fasilitas dan Peralatan

No	Proses	Fasilitas dan Peralatan	Kondisi Eksisting	Kondisi Usulan
1	Pemesanan	Sticky Notes	1	0
2	Pengemasan & Pengiriman	Sepeda Motor	1	0

3	Pencatatan Keuangan	Calculator	1	0
		Buku keuangan + atk	1	0
		Gadget	0	1

Selain fasilitas dan peralatan, waktu siklus pada proses bisnis juga mengalami perubahan. Hal ini terjadi karena keseluruhan perbaikan dilakukan dengan tujuan untuk mengurangi waktu siklus itu sendiri. Informasi mengenai penghematan waktu yang terjadi setelah perbaikan terlampir pada Tabel 4

Keterangan	Eksisting			Usulan		
	RVA	BVA	NVA	RVA	BVA	NVA
TOTAL	146	27	1265	108	11	0
TOTAL WAKTU SIKLUS	1438			119		
EFISIENSI WAKTU SIKLUS	10,15%			90,76%		
KENAIKAN EFISIENSI WAKTU SIKLUS	80.61%					

Terlihat perbandingan yang cukup signifikan antara total waktu siklus eksisting dan usulan. Proses yang tadinya membutuhkan waktu selama 1438 menit direduksi menjadi 119 menit pada proses usulan yang menghasilkan penghematan sebesar 1319 menit. Perubahan waktu ini juga mengakibatkan kenaikan pada efisiensi dimana perbaikan membuat proses bisnis usulan memiliki aktivitas RVA yang mendominasi keseluruhan proses dan menghasilkan peningkatan efisiensi sebesar 80.61%

Analisis Rancangan Aplikasi

Perbaikan yang dilakukan pada proses bisnis eksisting memerlukan alat bantu untuk memaksimalkan implementasi usulan yang diperlukan. Maka dari itu dirancang google form dan juga spreadsheet untuk mempermudah jalannya proses pemesanan dan juga proses pemesanan. Dengan adanya rancangan tersebut, proses yang ada bisa dilakukan secara otomatis dan mengurangi tenaga yang harus dikeluarkan oleh pemilik bisnis. Tabel 6 akan menjelaskan perbedaan yang terjadi pada setiap proses dengan adanya usulan penggunaan aplikasi.

SIMPULAN

Proses bisnis eksisting Mak Pookies berisi 16 aktivitas dengan total waktu siklus selama 1438 menit. Terdapat 146 menit aktivitas RVA, 27 menit aktivitas BVA, dan 1265

aktivitas NVA yang menunjukkan efisiensi waktu siklus sebesar 10,15%. Setelah perbaikan, Proses bisnis usulan menghasilkan total waktu 119 menit yang terdiri dari 108 menit aktivitas RVA dan 11 menit aktivitas BVA. Efisiensi yang didapatkan menunjukkan angka 90,76%. Perbaikan menunjukkan penghematan sebesar 1319 menit pada waktu siklus dan kenaikan efisiensi sebesar 80,61%. Perancangan sistem pemesanan baru melalui google form dan spreadsheet turut membantu menghemat waktu dan energi dari pemilik bisnis.

DAFTAR PUSTAKA

- Boutros, T., & Cardella, J. (2016). *The Basics Of Process Improvement*. Taylor & Francis.
- E., Monk. (2022). *Concepts In Enterprise Resource Planning* (4th Edition). Cengage Sp.
- Hafizha Aulia Rahma, F., Chumaidiyah, E., & Tripiawan, W. (In Press). *Perancangan Proses Bisnis Usulan Pemeriksaan Pcr Di Laboratorium Pcr Rumah Sakit Pertamina Balikpapan Dengan Menggunakan Metode Business Process Improvement (Bpi)*.
- Hammer, M., & Champy, J. (2003). *Reengineering The Corporation: A Manifesto For Business Revolution*. Harperbusiness.
- Harrington, J. H. (1991). *Business Process Improvement: The Breakthrough Strategy For Total Quality, Productivity, And Competitiveness* (1st Ed.). Mcgraw Hill.
- Ilham Achmad, F., Rispianda, & Permata Liansari, G. (2016). *Business Process Improvement Untuk Proses Penjualan, Produksi Dan Pembelian Di Cv. Cahaya Abadi Teknik, 4*.
- Lawton, G., & Tucci, L. (2022, April 27). *Business Process Automation (Bpa)*. Cio. <https://www.techtarget.com/SearchCIO/Definition/Business-Process-Automation>
- Mohapatra, S. (2009). *Business Process Automation*. Phi Learning Pvt. Ltd.
- Nanda, F., Tolle, H., & Priharsari, D. (2020). *Analisis Dan Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Metode Business Process Improvement (Bpi) (Studi Kasus : Bidang Usaha Perikanan Lele Di Pt. Maksipus Utama Indonesia)*. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 4(10), 3364-3372. Diambil Dari <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/7969>
- Page, S. (2022). *The Power Of Business Process Improvement: 10 Simple Steps To Increase Effectiveness, Efficiency, And Adaptability*. Amacom.

Setiyani, L., & Rachmawati, R. (2021). PEMODELAN BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT APLIKASI ANTRIAN PENGAMBILAN STNK (STUDI KASUS : KANTOR KEJAKSAAN KARAWANG). *Just IT*, 11(2), 1. <https://doi.org/10.24853/justit.11.2.1-7>

Sutalaksana, Iftikar Z. (1979). *Teknik Tata Cara Kerja*. Institut Teknologi Bandung. Mti-Itb.