



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 2 Tahun 2023 Page 13775-13787

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

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

Perancangan Perbaikan Proses Bisnis Pelayanan Ke Pelanggan  
Di Toko Sudarko Menggunakan Metode  
*Business Process Improvement*

Ulfa Eka Khapso <sup>✉</sup>

Teknik Industri, Universitas Telkom

Email: [ekalaptop01@gmail.com](mailto:ekalaptop01@gmail.com) <sup>✉</sup>

Abstrak

Toko Sudarko adalah toko kelontong yang berdiri sejak 1999 dan berlokasi di Kota Prabumulih. Toko menjual produk kebutuhan sehari – hari. Terdapat kendala pada aktivitas pada proses bisnis yang terdiri dari aktivitas pengecekan produk, pengemasan produk, dan aktivitas pelayanan ke pelanggan. Permasalahan dapat diselesaikan dengan melakukan perancangan ulang proses bisnis dan menata kembali aktivitas – aktivitas di toko. Perancangan ini berbentuk usulan perbaikan proses bisnis yang dilakukan dengan menggunakan metode *Business Process Improvement*. Metode ini dilakukan dengan menganalisis proses bisnis eksisting kemudian melakukan perbaikan pada proses bisnis yang dibutuhkan. Solusi terintegrasi yang diajukan berupa pembuatan aplikasi Microsoft Excel sederhana, menggabungkan aktivitas pada proses bisnis dan mengeliminasi aktivitas pada proses bisnis. Perbaikan yang dilakukan menghasilkan perubahan efisiensi waktu siklus dari 26.36% menjadi 42.33%.

Kata Kunci: *Toko, Proses, Perbaikan, Waktu Siklus*

Abstact

Sudarko Store is a grocery store that was established in 1999 and located in Prabumulih. Selling daily necessities is not an easy thing, there are some problems coming. Problems can be solved by redesigning business processes and reorganizing activities in the store. This design is in the form of a proposal for business process improvement carried out using the *Business Process Improvement method*. This method is done by analyzing existing business processes and then making improvements to the business processes needed. The proposed integrated solution is the creation of a simple Microsoft Excel application, combining activities in business processes and eliminating activities in business processes. The improvements made resulted in a change in cycle time efficiency from 26.36% to 42.33%.

Keywords: *Store, Process, Improvement, Cycle Time*

## PENDAHULUAN

Usaha atau bisnis yang dikerjakan baik itu dalam skala besar maupun skala kecil memiliki rangkaian proses atau tahapan didalamnya. Di dalam kegiatan bisnis terjadi berbagai interaksi yang menyebabkan adanya hasil yang dapat membuat pelanggan merasakan dampak dari proses. Tahapan tersebut merupakan proses bisnis dari sebuah usaha (Hammer and Champy dalam Anderson, Bjon., 2007). Lini usaha yang ada tidak hanya sekedar bergerak di bidang penyediaan produk tetapi juga penyedia layanan (jasa). Salah satu bentuk usaha penyedia jasa adalah sarana perbelanjaan. Bidang ini menyediakan jasa penyediaan produk – produk yang dibutuhkan untuk digunakan oleh pelanggan. Saat ini untuk berbelanja masyarakat Indonesia dapat menggunakan banyak *digital platform* dan sarana perbelanjaan langsung. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Euromonitor tahun 2018 diketahui terdapat 497,3 miliar orang memilih untuk berbelanja di Toko Kelontong (Jayani, 2019). Produk kelontongan terdiri dari kebutuhan sehari – hari seperti sabun, minyak goreng, telur dan lain – lain (KBBI,2022). Ini selaras dengan semakin bertumbuhnya sarana penjualan dengan toko ditandai dengan hasil survei yang dilakukan oleh Katadata Insight Center dimana toko fisik milik pribadi berada di urutan pertama (Pusparisa, 2017). Peminat belanja langsung yang masih ada membuat pemilik toko harus memperhatikan kualitas pelayanan. Menurut pelanggan toko yang telah mengisi kuisioner, mengatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan menurun, untuk itu perlu dilakukan perbaikan.

Pada penelitian ini proses pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara, observasi dan pembagian kuisioner. Wawancara yang dilakukan merupakan wawancara non formal tanpa adanya daftar pertanyaan (Sugiyono, 2016). Kemudian, observasi dilakukan dengan mengamati proses bisnis yang terjadi di toko. Sebelum diproses data diuji dengan tiga pengujian yaitu uji normalitas, uji kecukupan data dan uji keseragaman data. Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau sebaliknya (Nuryadi, 2017). Kemudian dilakukan pengujian kecukupan data. Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah data yang digunakan telah mewakili populasi yang ada. Dalam uji ini terdapat nilai derajat ketelitian yang digunakan untuk mengetahui nilai toleransi kesalahan pada pengujian. Selain itu, terdapat nilai tingkat kepercayaan. Nilai ini menggambarkan seberapa besar data dapat menggambarkan situasi sebenarnya (Sutalaksana, 2006). Setelah data dikumpulkan selanjutnya data diolah dengan menggunakan metode *business process improvement* (BPI). BPI merupakan ilmu yang digunakan untuk melakukan perbaikan secara sistematis untuk mencapai tujuan organisasi (Harrington, H.J., 1991). Tahapan yang terjadi pada BPI terdiri dari *organizing for*

*improvement, understanding the process, measurement and control* dan *continuous improvement*.

Tahapan awal BPI, *organizing improvement* merupakan tahapan dimana dilakukan identifikasi awal terhadap proses bisnis. Kemudian tahapan berikutnya adalah *understanding the process*, dimana dilakukan pemahaman terhadap proses bisnis yang terjadi. Selanjutnya, *measurement and control*, tahapan ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana perbaikan yang sedang berjalan apakah diperlukan peninjauan kembali dan lain – lain. Terakhir, *continuous improvement*. Karena BPI merupakan proses yang terus berputar maka diharapkan perbaikan dapat dilakukan secara terus menerus (Harrington, H.J., 1991). Setelah pengolahan data dengan menggunakan BPI maka dilakukan analisis data. Pada tahapan awal dilakukan verifikasi untuk mendapatkan *feedback* atas perbaikan yang dilakukan. Kemudian, tahapan dilanjutkan ke validasi yang berguna untuk mengetahui kesesuaian antara tujuan perbaikan dengan perbaikan yang telah dilaksanakan. Selanjutnya dilakukan analisis terhadap perbedaan – perbedaan yang terjadi sebelum dan sesudah dilakukannya perbaikan pada proses bisnis di toko.

## METODE PENELITIAN

Toko Sudarko merupakan toko kelontong yang berdiri sejak tahun 1999. Sebagai sebuah unit usaha Toko Sudarko memiliki proses bisnis utama. Proses utama yang dilakukan di Toko Sudarko terdiri dari proses persediaan. Proses ini merupakan proses pengadaan produk yang akan ditawarkan ke pembeli. Kemudian, proses pengemasan produk. Proses pengemasan merupakan kegiatan yang dilakukan untuk menyesuaikan isi dari produk yang dikemas dengan permintaan pelanggan. Selanjutnya terdapat proses penyusunan produk di rak display. Proses ini dilakukan agar pelanggan dapat mengambil dan memilih produk yang ingin dibeli. Kemudian, proses pembelian produk oleh pelanggan merupakan kumpulan aktivitas pelayanan ke pelanggan, mulai dari mengambil produk sampai menerima pembayaran dari pelanggan. Terakhir adalah proses pencatatan, proses ini terdiri dari pencatatan produk terjual dan pembayaran ke *supplier*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### *Business Process Improvement*

Berikut ini merupakan tahapan yang dilakukan untuk dapat memperbaiki proses menggunakan metode BPI.

### *Organizing for Improvement*

Berikut ini uraian mengenai setiap aktivitas yang dilakukan pada tahapan ini.

1) Menentukan Proses Kritis

Proses kritis merupakan proses yang membutuhkan perbaikan segera. Penilaian untuk mengetahui proses kritis dilakukan dengan *weighted selection approach*. Metode ini dilakukan dengan memberikan rating pada setiap aktivitas dalam proses. Aktivitas yang mendapatkan hasil pembobotan tinggi maka perlu untuk dilakukan perbaikan. Dimana pada pembobotan tersebut dapat diketahui proses yang membutuhkan perbaikan adalah proses persediaan dan proses pembelian oleh pelanggan.

2) Menetapkan Pemilik Proses

Pemilik proses di Toko Sudarko terdiri dari:

- 1) Pemilik toko, bertanggung jawab untuk setiap proses yang terjadi dan memiliki wewenang untuk mengambil keputusan.
- 2) Pramuniaga atau pekerja di setiap shift, bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan ke pelanggan, menyusun produk dan melaksanakan proses pengecekan produk di proses persediaan.
- 3) Pekerja pengemasan produk, bertanggung jawab untuk aktivitas – aktivitas yang terdapat pada proses pengemasan produk.

3) Menentukan Ukuran Keberhasilan dari BPI

Pada kegiatan perbaikan yang dilakukan di Toko Sudarko dikatakan berhasil apabila telah memenuhi dua hal berikut:

- 1) Komputerisasi telah diterapkan dalam proses transaksi.
- 2) Aktivitas yang tergolong *non – value added* (NVA) dihilangkan atau dikurangi.

4) Melakukan Pengembangan Perbaikan Model Bisnis

Pengembangan model dapat dilakukan dengan mengetahui solusi yang akan dibuat dengan menggunakan sistem terintegrasi.

Tabel 1. Rancangan Sistem Terintegrasi

	People	Process	Product	Information
Objek (Sistem)	Pramuniaga/Kasir berpakaian tidak rapi.	Pengecekan produk kurang teliti.	Produk tidak lengkap	Tidak ada pencatatan keuangan.
	Pramuniaga/Kasir dalam melayani pelanggan lambat.	Pengemasan kurang rapi.	Kemasan produk rusak.	
	Tenaga kerja tidak menggunakan komputer.	Perhitungan belanjaan manual.	Harga produk dihafalkan	
Rancangan Solusi	Dilakukan pelatihan ke pekerja agar mampu setidaknya mengoperasikan software penjualan yang sudah dimiliki yaitu <i>Acssoy</i> .	Pengecekan produk harus teliti. Produk yang baru datang dari supplier dicek tanggal kadaluarsa dan kondisi kemasan produk, serta kondisi produk itu sendiri.	Pemilik dan pegawai mengecek produk yang ada di toko. Kemudian dilakukan pendataan <i>excel</i> agar data lebih mudah diakses dan tidak dapat diketahui kekurangan produk	Membuat data keuangan dalam <i>sheet Microsoft excel</i> agar data lebih mudah diakses dan tidak tercecer.

		yang ada di Toko.
		Periksa kembali kondisi kemasan produk setiap produknya sehingga dapat diketahui apabila ada kerusakan. Kemasan yang rusak dapat langsung diganti dengan kemasan yang baru.
Penyesuaian gaji yang diberikan karena kebanyakan orang dengan kecakapan penggunaan komputer menginginkan penawaran terhadap gaji yang menarik.	Pengemasan menggunakan kemasan plastik yang lebih baik sehingga tidak mudah rusak dan terlihat menarik.	
Pemberian jadwal penggunaan pakaian senada. Misal di hari Senin menggunakan kemeja putih dan seterusnya.	Pembuatan aplikasi yang dapat mengelola transaksi dengan cepat. Aplikasi ini dibuat menggunakan <i>Microsoft excel</i> .	

Rancangan Solusi Terintegrasi Pembuatan Aplikasi Sederhana Berbasis *Microsoft excel*.

## 5) Menginformasikan Tujuan Perbaikan kepada Pekerja

Berikut ini merupakan tujuan perbaikan yang perlu diinformasikan kepada pekerja.

- 1) Meningkatkan kenyamanan pelanggan agar pelanggan datang untuk berbelanja kembali di Toko Sudarko.
- 2) Memperbaiki kinerja proses agar kualitas pelayanan ke pelanggan menjadi lebih baik.

### *Understanding The Process*

Berikut ini merupakan aktivitas yang dilaksanakan pada tahapan ini.

#### 1) Mendefinisikan Ruang Lingkup dan Misi Proses

Perbaikan poses bisnis di Toko Sudarko akan difokuskan pada proses pembelian oleh pelanggan. Hal ini dilakukan karena proses ini memberikan dampak secara langsung ke pelanggan dan proses bisnis. Tujuan atau misi dari perbaikan ini telah disampaikan pada subbab sebelumnya.

#### 2) Mendefinisikan Batasan - Batasan dalam Proses

Asumsi yang dibuat pada proses perbaikan ini terdiri dari:

- 1) Stock awal pada aplikasi yang dibuat untuk semua produk adalah sama yaitu 100 dengan satuan maksimal setiap produk.
- 2) *Safety stock* pada aplikasi dibuat sama untuk semua produk yaitu 10 dengan satuan maksimal setiap produk.
- 3) Dianggap terdapat barang yang masuk sebesar 10 sesuai satuan produk.

#### 3) Membuat Gambaran Umum Proses

Input dan output pada proses dapat dipahami dengan melihat pada diagram alir yang telah dibuat pada subbab pemetaan proses.

#### 4) Mengumpulkan Data Terkait Waktu Proses

Pengumpulan data waktu proses dilakukan dengan mengambil data waktu setiap aktivitas secara langsung menggunakan *stopwatch*. Kegiatan ini dilaksanakan pada 12 Januari 2023 sampai 1 Februari 2023. Sementara, untuk pengambilan data waktu siklus usulan dilakukan pada 5 Maret 2023 – 30 Maret 2023.

#### 5) Menetapkan Pengukuran dan Ekspektasi Terhadap Bisnis

Pada aktivitas ini dilakukan pengelompokan aktivitas berdasarkan *value added*. Setelah dikelompokkan maka dapat dilakukan perhitungan efisiensi waktu siklus dari proses bisnis di Toko Sudarko. Berikut ini penggolongan aktivitas berdasarkan *value added* dan waktu siklusnya.

Tabel 2. Waktu Siklus Eksisting, Pengelompokan *Value Added* dan Analisis

No.	Aktivitas	Kategori <i>Value Added</i>	Analisis	Waktu Siklus
Proses Persediaan				
1.	Pemesanan produk yang telah berada pada <i>safety stock</i> .	BVA	Aktivitas ini dilakukan agar toko mendapatkan barang yang dapat dijual.	124
2.	Pengecekan produk yang diantarkan.	BVA	Aktivitas ini berguna untuk memastikan kondisi produk.	125
3.	Penyusunan produk di gudang.	BVA	Aktivitas ini dilakukan agar produk mudah ditemukan dan rapi.	123
4.	Pemberian nota (faktur) dan kesepakatan proses pembayaran.	BVA	Aktivitas ini untuk memberikan catatan pembelian dan penentuan pembayaran.	14
Proses Pengemasan Produk				
1.	Menyiapkan plastik kemasan untuk produk.	RVA	Aktivitas ini berguna agar pelanggan dapat memilih ukuran produk sesuai kebutuhan.	49
2.	Menimbang produk.	RVA	Aktivitas ini dilakukan agar ukuran produk tepat dan tidak merugikan pelanggan.	21
3.	Produk dimasukkan ke dalam kardus/karung.	BVA	Aktivitas ini menjaga produk tetap aman dan tidak terkontaminasi.	51
4.	Produk disimpan.	NVA	Aktivitas ini hanya menyusun karung yang telah terisi produk.	46
Proses Penyusunan Produk di Rak Display				
1.	Produk dibawa dari gudang ke toko.	BVA	Aktivitas ini dilakukan agar produk dapat dijajahkan ke pelanggan.	10
2.	Membersihkan rak display.	BVA	Aktivitas ini dilakukan untuk menaikkan penilaian terhadap toko karena kebersihan toko yang	79

			terjaga.	
3.	Penyusunan produk di rak display.	RVA	Aktivitas ini agar pelanggan mudah menjangkau produk.	87
4.	Produk diambil oleh pelanggan.	RVA	Aktivitas ini dilakukan agar pelanggan mendapatkan produk yang diinginkan.	8
Proses Pembelian oleh Pelanggan				
1.	Pelanggan masuk ke dalam toko.	RVA	Aktivitas ini merupakan hal yang bersumber dari pemikiran dan keinginan pelanggan.	7
2.	Pelanggan melihat - lihat rak display.	NVA	Aktivitas ini dilakukan untuk melihat produk yang diinginkan.	159
3.	Pelanggan bertanya terkait produk ke pramuniaga.	RVA	Aktivitas ini dilakukan untuk mendapatkan informasi terkait produk dan meminta untuk diambilkan produk.	26
4.	Pelanggan menuju kasir.	NVA	Aktivitas ini dimulai dari pelanggan berjalan dari rak sampai pelanggan berada di depan meja kasir.	7
5.	Pemilik menghitung total belanjaan pelanggan dan membuat nota (optional).	RVA	Pelanggan akan mengetahui besaran yang harus dibayarkan untuk mendapatkan produk yang diinginkan.	67
6.	Belanjaan dikemas.	RVA	Pelanggan akan mudah membawa produk jika produk disatukan dalam kantong belanja.	16
7.	Pembayaran	RVA	Pelanggan akan memiliki barang secara utuh setelah membayar ke kasir.	48
<i>Manual Financial Accounting</i>				
1.	Pencatatan produk terjual	BVA	Dilakukan agar dapat melakukan pemesanan ke <i>supplier</i> .	92
2.	Pembayaran ke <i>supplier</i>	BVA	Pemesanan produk berikutnya dapat dilakukan jika pesanan sebelumnya telah dibayarkan.	82

Berdasarkan Tabel 11 maka dapat ditentukan nilai efisiensi waktu siklus. Berikut ini perhitungan efisiensi waktu siklus.

$$\text{Efisiensi Waktu Siklus} = \frac{\text{Processing Time}}{\text{Throughput Time}}$$

$$\text{Throughput Time} = \text{Processing Time} + \text{Inspection Time} + \text{Moving Time} + \text{Waiting or}$$

### *Storage Time*

Ini menunjukkan *throughput time* merupakan waktu keseluruhan proses dan *processing time* dapat diartikan sebagai RVA maka nilai efisiensi waktu siklus sebagai berikut.

$$EWS = \frac{\text{Total Waktu RVA}}{\text{Total Waktu Keseluruhan}} \times 100\%$$

Efisiensi Waktu Siklus = 26.36%

#### 6) Memetakan Proses Menggunakan Diagram Alir

Pemetaan proses telah dilakukan pada subbab pemetaan proses.

#### 7) Menelusuri Lebih Lanjut Proses

Berdasarkan identifikasi kendala yang telah dilakukan diketahui bahwa terdapat kendala lain selain dari proses, yaitu kendala dari sumber daya manusia, fasilitas dan teknologi.

##### a. Identifikasi Permasalahan Sumber Daya Manusia

Pada bagian sumber daya manusia terdapat beberapa permasalahan diantaranya yaitu pelayanan yang lambat, ketidakmampuan dalam mengoperasikan komputer dan pakaian yang tidak rapi. Dari permasalahan tersebut dapat menimbulkan risiko – risiko sebagai berikut.

##### 1) Permasalahan Pelayanan Lambat

Permasalahan ini bersumber dari pramuniaga dan kasir. Risiko yang dihadapi akibat adanya permasalahan ini adalah pelanggan tidak lagi berbelanja di toko dan memilih berbelanja ke toko yang pelayanannya lebih cepat.

##### 2) Permasalahan Tidak Mampu Mengoperasikan Komputer

Permasalahan ini bersumber dari kasir atau pemilik. Permasalahan ini akan mengakibatkan kesulitan dalam mengontrol produk yang telah terjual dan yang belum terjual. Kemudian, kesulitan untuk menghafalkan harga produk. Terakhir, akibat permasalahan ini dapat menyebabkan toko sulit untuk bersaing.

##### 3) Permasalahan Pakaian Tidak Rapi

Permasalahan ini akan mengakibatkan berkurangnya rasa nyaman yang dirasakan pelanggan saat berbelanja. Ini berakibat pada penurunan kualitas pelayanan ke pelanggan.

##### b. Identifikasi Permasalahan Fasilitas

Permasalahan yang terjadi pada fasilitas adalah adanya fasilitas yang rusak yaitu keyboard dari komputer yang digunakan untuk membantu proses transaksi. Kerusakan pada keyboard ini akan berakibat komputer tidak dapat dioperasikan.

##### c. Identifikasi Permasalahan Teknologi

Pada teknologi yang digunakan oleh Toko Sudarko terdapat permasalahan dan risiko sebagai berikut.

1) Permasalahan Pembaharuan Software

Ini akan berisiko tidak mempunya toko untuk melakukan pelayanan dengan menggunakan komputerisasi.

2) Permasalahan Belum Terdapat Sistem Monitoring dan Pencatatan Keuangan

Tidak adanya pencatatan keuangan akan membuat pemilik kebingungan tentang kemana uang dialokasikan. Sistem monitoring yang belum dikembangkan akan membuat pemilik kesulitan mengontrol jumlah produk yang telah habis terjual.

*Streamlining*

Pada tahapan ini dilakukan identifikasi alat yang dapat digunakan untuk melakukan perbaikan.

Tabel 3. Pemilihan *Tools* Perbaikan dan Alasannya

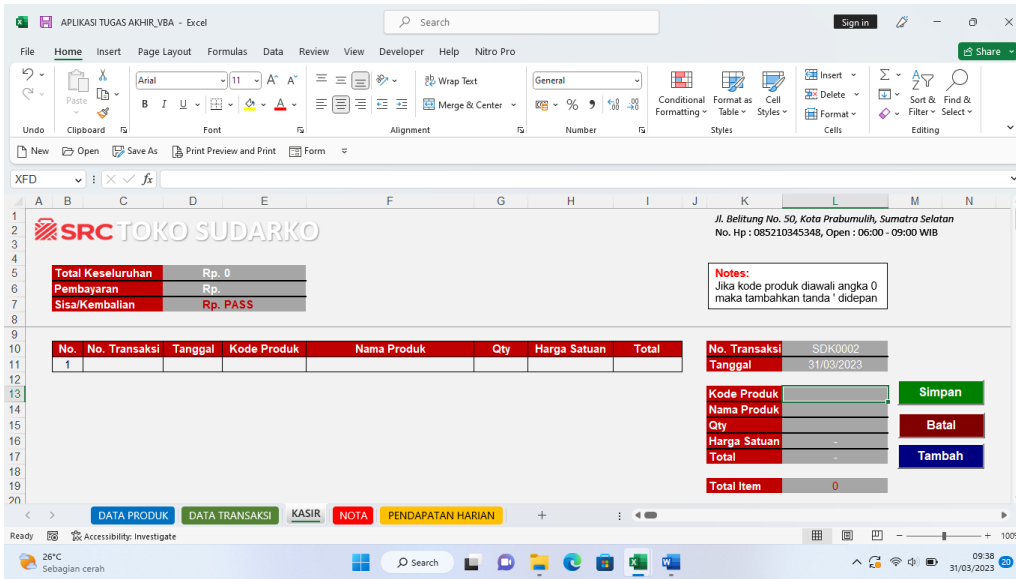
No.	Aktivitas	Perbaikan	Alasan
<b>Proses Persediaan</b>			
1.	Pemesanan produk yang telah berada pada <i>safety stock</i> .	Tidak Dilakukan Perubahan.	-
2.	Pengecekan produk yang diantarkan.	<i>Process Cycle Time Reduction: Perform Activities in Parallel</i>	Aktivitas dapat dilaksanakan secara paralel sehingga akan digabungkan dengan aktivitas setelahnya yaitu penyusunan produk di gudang.
3.	Penyusunan produk di gudang.	<i>Process Cycle Time Reduction: Perform Activities in Parallel</i>	Aktivitas digabungkan dengan aktivitas sebelumnya ketika penyusunan selesai maka pengecekan selesai.
4.	Pemberian nota (faktur) dan kesepakatan proses pembayaran.	Tidak Dilakukan Perubahan	-
<b>Proses Pengemasan Produk</b>			
1.	Menyiapkan plastik kemasan untuk produk.	Tidak Dilakukan Perbaikan	-
2.	Menimbang produk.	Tidak Dilakukan Perbaikan	-
3.	Produk dimasukkan ke dalam kardus/karung.	<i>Redudancy Elimination</i>	Karena aktivitas tidak memiliki nilai tambah maka aktivitas direduksi.
4.	Produk disimpan.	<i>Value Added</i>	Proses penyimpanan dimulai dari tahapan produk dimasukkan ke karung sampai penyusunan karung. Ini merubah <i>value</i> dari aktivitas.
<b>Proses Penyusunan Produk di Rak Display</b>			

1.	Produk dibawa dari gudang ke toko.	Tidak Dilakukan Perbaikan	-
2.	Membersihkan rak display.	Tidak Dilakukan Perbaikan	-
3.	Penyusunan produk di rak display.	Tidak Dilakukan Perbaikan	-
4.	Produk diambil oleh pelanggan.	Tidak Dilakukan Perbaikan	-
<b>Proses Pembelian Produk oleh Pelanggan</b>			
1.	Pelanggan masuk ke dalam toko.	Tidak Dilakukan Perbaikan	-
2.	Pelanggan melihat – lihat produk di rak display.	<i>Process Cycle Time Reduction: Interruptions</i>	Aktivitas dihilangkan karena tidak memiliki <i>value added</i> .
3.	Pelanggan bertanya terkait produk ke pramuniaga.	Tidak Dilakukan Perbaikan	-
4.	Pelanggan menuju kasir.	Tidak Dilakukan Perbaikan	-
5.	Pemilik menghitung total belanjaan pelanggan dan membuat nota (optional).	<i>Automation</i>	Dibuat aplikasi yang dapat membantu dalam mempercepat proses dan membantu pemilik untuk tidak lagi menghafal harga secara manual.
6.	Belanjaan dikemas.	Tidak Dilakukan Perbaikan	-
7.	Pembayaran	Tidak Dilakukan Perbaikan	-
<b>Manual Financial Accounting</b>			
1.	Pencatatan produk terjual	<i>Automation</i>	Dampak dari adanya aplikasi sehingga pencatatan dilakukan dalam aplikasi.
2.	Pembayaran ke <i>supplier</i>	Tidak Dilakukan Perbaikan	-
3.	Pencatatan pendapatan harian	<i>Upgrading</i>	Dampak dari adanya aplikasi sehingga pencatatan dilakukan dalam aplikasi.

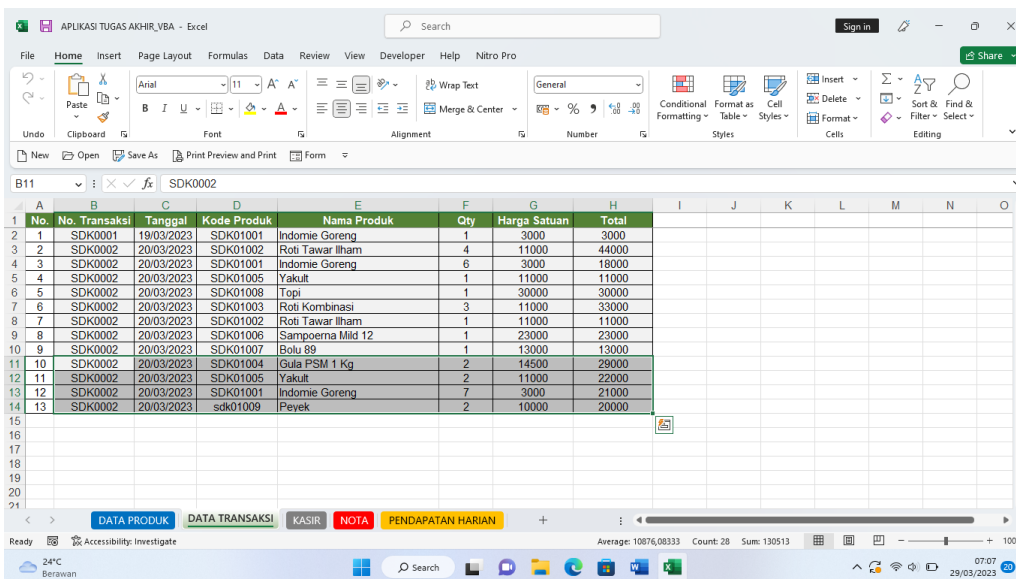
Berdasarkan Tabel 12 maka dapat diketahui bahwa telah terdapat perubahan aktivitas dalam proses bisnis di Toko Sudarko. Perubahan ini terjadi pada proses persediaan, pengemasan produk, pembelian produk oleh pelanggan dan *manual financial accounting*.

#### *Perancangan Aplikasi Berbasis Microsoft Excel*

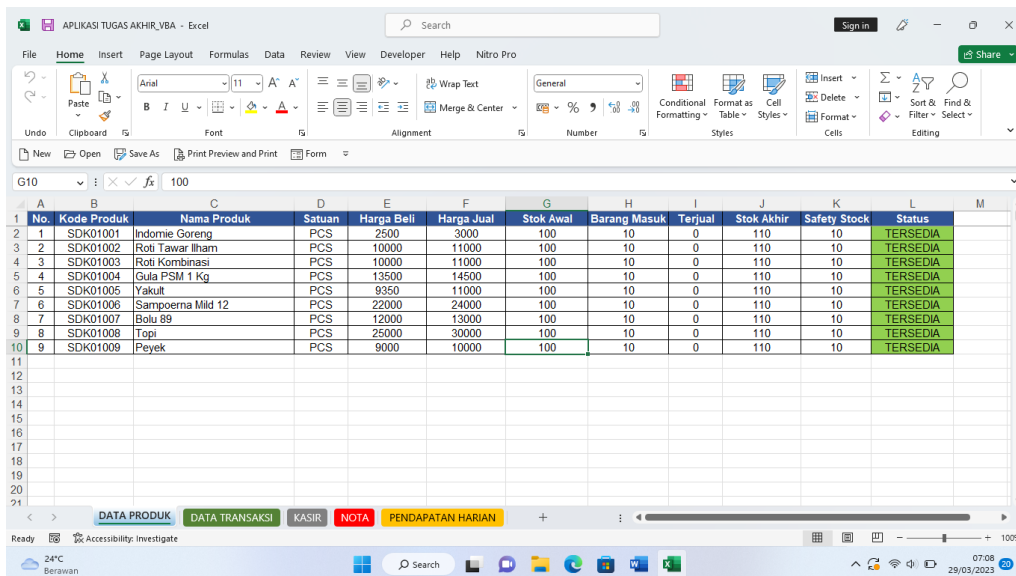
Pertimbangan dalam memilih menggunakan excel adalah karena microsoft excel mudah untuk diakses dan sederhana sehingga, tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mempelajari penggunaan aplikasi. Di dalam aplikasi terdapat beberapa *sheet* seperti berikut ini.



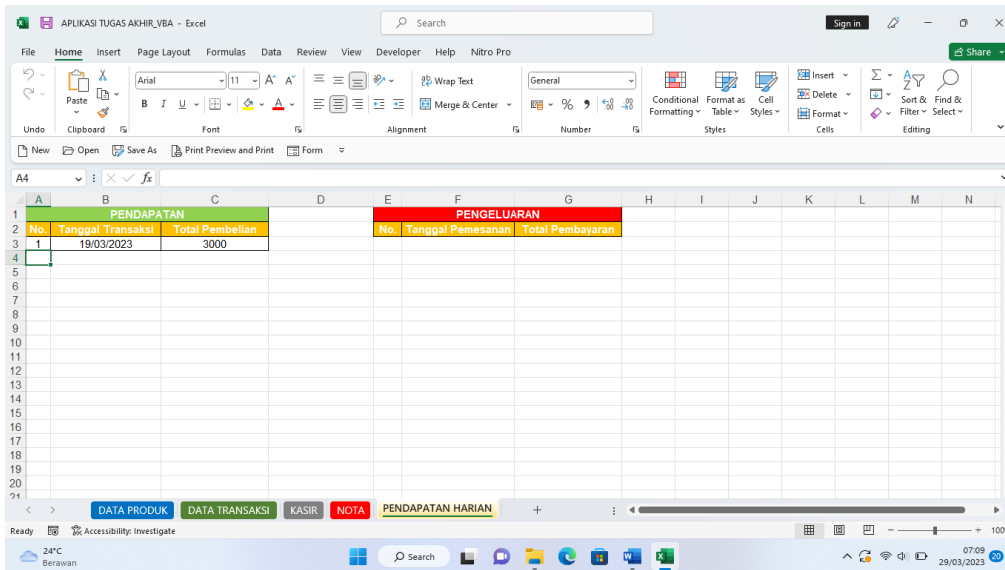
Gambar 1. Sheet KASIR



Gambar 2. Sheet DATA TRANSAKSI



Gambar 3. Sheet DATA PRODUK



Gambar 4. *Sheet* PENDAPATAN HARIAN

*Sheet* KASIR digunakan untuk melakukan transaksi. Data transaksi dari *sheet* kasir akan disimpan di *sheet* DATA TRANSAKSI. Kemudian input yang masuk pada *sheet* KASIR didapatkan pada *sheet* DATA PRODUK. Terakhir terdapat *sheet* PENDAPATAN HARIAN yang digunakan untuk merekap data pendapatan setiap hari.

## SIMPULAN

Toko Sudarko merupakan toko kelontongan yang dalam proses bisnisnya memiliki lima proses utama. Setiap proses memiliki aktivitasnya masing – masing. Terdapat kendala yang terjadi pada proses bisnis sehingga dibutuhkan perbaikan dalam proses bisnis. Untuk menentukan urgensi perbaikan proses maka dilakukan pemilihan proses kritis. Berdasarkan hasil pemilihan proses maka dilakukan perbaikan pada proses persediaan dan pembelian produk oleh pelanggan. Perbaikan yang dilakukan berhasil mengurangi aktivitas yang ada pada setiap proses dan menaikkan efisiensi waktu siklus. Pada waktu siklus eksisting nilainya sebesar 26.36% dan efisiensi waktu siklus usulan nilainya sebesar 42,33%.

Perbedaan efisiensi waktu siklus disebabkan berkurangnya waktu yang digunakan untuk menyelesaikan proses dengan asumsi semua proses terjadi. Dimana pada waktu siklus eksisting total waktu yang dibutuhkan sebesar 1248 detik. Sementara pada waktu siklus usulan dibutuhkan waktu 789 detik. Waktu siklus usulan lebih singkat dibandingkan waktu eksisting karena adanya penggabungan aktivitas dan penghilangan aktivitas yang tidak memiliki nilai tambah. Perbaikan pada proses bisnis selain dilakukan dengan memperbaiki proses dilakukan perancangan aplikasi yang berbasis *microsoft excel*. Aplikasi ini berbentuk *sheet* yang memiliki fungsi masing – masing. Pertama, *sheet* DATA PRODUK dan *sheet* DATA TRANSAKSI. Kedua *sheet* ini berfungsi untuk menyimpan dan mengorganisir data

seperti data produk yang terdiri data harga beli, harga jual, jumlah produk dan lain – lain. Kemudian, *sheet* DATA TRANSAKSI berisi data transaksi dari pelanggan. Selanjutnya, *sheet* KASIR berfungsi untuk membantu dalam perhitungan belanjaan. Terakhir, *sheet* PENDAPATAN HARIAN merupakan *sheet* yang digunakan untuk mengetahui berapa pendapatan yang didapatkan oleh pemilik. Hal ini dimaksudkan agar pemilik mudah dalam mengalokasikan dana yang didapatkan.

Diharapkan kedepannya pemilik dapat memanfaatkan teknologi yang telah dirancang dan untuk penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian terkait analisis kelayakan pembukaan cabang baru, digital marketing, dan sistem monitoring keuangan. Selama dilakukan penelitian terdapat kendala berupa dibutuhkan waktu yang panjang untuk mendapatkan data waktu siklus pada proses persediaan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Andersen, Bjorn. (2007). *Business Process Improvement Toolbox Second Edition*. Wisconsin: ASQ Quality Press
- Harrington, H.J. (1991). *Business Process Improvement: The Breakthrough Strategy For Total Quality, Productivity, and Competitiveness*. California: McGraw-Hill, Inc
- Jayani, Dwi Hadya. (2019). 92% Masyarakat Belanja Bahan Makanan di Toko Kelontong. Retrieved 4 April 2022 from <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/11/20/92-masyarakat-belanja-bahan-makanan-di-toko-kelontong>
- KBBI. (2020). Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Retrieved 5 April 2022 from <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/kelontong>
- Nuryadi, dkk. (2017). *Dasar – Dasar Statistik Penelitian*. Yogyakarta: Sibuku Media
- Pusparisa, Yoshepa. (2020). Mayoritas UMKM Memanfaatkan Toko Fisik Pribadi untuk Usahanya. Retrieved 4 April 2022 from <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/06/27/mayoritas-umkm-memanfaatkan-toko-fisik-pribadi-untuk-usahanya>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sutalaksana, Iftikar. Z. dkk., (2006). *Teknik Perancangan Sistem Kerja: Edisi Kedua*. Bandung: ITB