

Rekayasa Proses Bisnis untuk Meningkatkan Daya Saing UMKM di Sidoarjo

Mochammad Najmuddin¹, Muhammad Mansur Yafi^{1*}

¹Teknik Industri, Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo, Indonesia;

Abstrak

UD Arwan Cell adalah sebuah toko yang bergerak di bidang telekomunikasi, aksesoris ponsel, dan layanan perbaikan ponsel, yang berlokasi di desa Wadungasih, kecamatan Buduran. Proses bisnis merupakan aspek krusial untuk kelangsungan hidup suatu perusahaan. Penelitian ini menggunakan *Business Process Reengineering* (BPR) untuk mengoptimalkan proses bisnis. Berdasarkan analisis kondisi awal, didapatkan waktu proses penyimpanan stok 6 jam 35 menit. Berdasarkan hasil rekayasa didapatkan waktu proses penyimpanan stok menjadi 1 jam 25 menit. Efisiensi hasil rekayasa proses sebesar 78%. Berdasarkan analisis kondisi awal, didapatkan waktu proses pelayanan jasa 2 jam 25 menit, setelah melalui hasil rekayasa ulang proses didapatkan waktu proses pelayanan jasa menjadi 2 jam 9 menit. Efisiensi hasil rekayasa proses sebesar 11%.

Kata kunci

Business Process Reengineering (BPR); ESIA; UMKM

Abstract

UD Arwan Cell is a store operating in the telecommunications sector, mobile phone accessories, and mobile phone repair services, located in Wadungasih Village, Buduran District. Business processes are a crucial aspect for the sustainability of a company. This study applies Business Process Reengineering (BPR) to optimize business processes. Based on the analysis of the initial conditions, the stock storage process time was found to be 6 hours and 35 minutes. After the reengineering process, the stock storage process time was reduced to 1 hour and 25 minutes, resulting in a process efficiency improvement of 78%. Furthermore, based on the analysis of the initial conditions, the service process time was 2 hours and 25 minutes. After the process reengineering, the service process time was reduced to 2 hours and 9 minutes, achieving a process efficiency improvement of 11%.

Keywords

Business Process Reengineering (BPR); ESIA; MSMEs

Korespondensi

Muhammad Mansur Yafi
mansuryafi.tin@unusida.ac.id

Pendahuluan

Perkembangan industri telekomunikasi yang semakin pesat menuntut pelaku usaha, termasuk usaha mikro dan kecil, untuk memiliki proses bisnis yang efisien dan terstruktur. Proses bisnis yang tidak optimal dapat menyebabkan pemborosan waktu dan menurunkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Oleh karena itu, optimalisasi proses bisnis menjadi faktor penting dalam menjaga keberlangsungan dan daya saing perusahaan.

UD Arwan Cell merupakan usaha yang bergerak di bidang penjualan produk telekomunikasi, aksesoris ponsel, serta layanan perbaikan ponsel yang berlokasi di Desa Wadungasih, Kecamatan Buduran. Berdasarkan kondisi awal, proses penyimpanan stok dan pelayanan jasa masih memerlukan waktu yang relatif lama. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, penelitian ini menerapkan metode Business Process Reengineering (BPR) guna merancang ulang proses bisnis sehingga diperoleh peningkatan efisiensi waktu dan kualitas kinerja operasional.

Metode

Definisi proses bisnis sebagai "kumpulan aktivitas yang dilakukan untuk menghasilkan produk atau layanan yang memiliki nilai bagi pelanggan" menekankan pentingnya orientasi pada pelanggan dalam setiap langkah yang diambil dalam suatu proses bisnis.

Proses bisnis terdiri dari serangkaian aktivitas yang saling terintegrasi dan berfokus pada penciptaan nilai. Dalam konteks ini, efisiensi dan efektivitas dari setiap aktivitas menjadi kunci untuk memenuhi ekspektasi pelanggan dan mencapai tujuan organisasi (Hammer, 2003).

Sistem informasi adalah sistem terintegrasi yang mencakup komponen teknologi informasi serta orang dan prosedur yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses, dan mendistribusikan informasi. (Laudon & Laudon, 2004).

Pemetaan proses bisnis dapat dilakukan menggunakan berbagai alat, seperti diagram alir (flowchart), model BPMN (Business Process Model and Notation), atau diagram SIPOC (Suppliers, Inputs, Process, Outputs, and Customers) (Harmon, 2010).

BPR adalah pendekatan untuk merancang ulang proses bisnis yang berfokus pada peningkatan kinerja organisasi secara dramatis, dengan menghilangkan batasan yang tidak perlu dalam proses (Hammer, 2003).

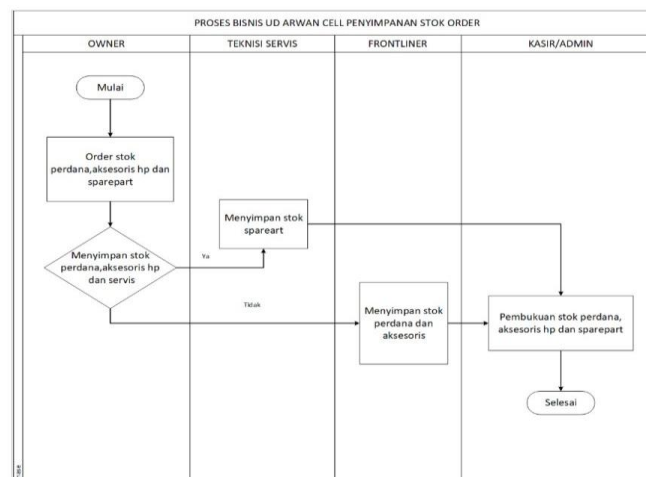
Penelitian ini menggunakan pendekatan Business Process Reengineering (BPR) untuk mengoptimalkan proses bisnis pada UD Arwan Cell. Objek penelitian difokuskan pada dua proses utama, yaitu proses penyimpanan stok barang dan proses pelayanan jasa perbaikan ponsel. Metode penelitian yang digunakan bersifat deskriptif dan kuantitatif, dengan tujuan menganalisis kondisi proses bisnis awal, melakukan perancangan ulang proses, serta mengukur tingkat efisiensi yang dihasilkan.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap aktivitas operasional, wawancara dengan pemilik dan karyawan, serta pencatatan waktu proses pada setiap tahapan kegiatan. Data yang diperoleh dianalisis dengan memetakan alur proses bisnis awal (as-is), kemudian dilakukan identifikasi aktivitas yang tidak bernilai tambah. Selanjutnya, dirancang proses bisnis usulan (to-be) berdasarkan prinsip BPR. Perbandingan antara waktu proses sebelum dan sesudah rekayasa ulang digunakan untuk menghitung tingkat efisiensi dan mengevaluasi peningkatan kinerja proses bisnis.

Hasil dan Pembahasan

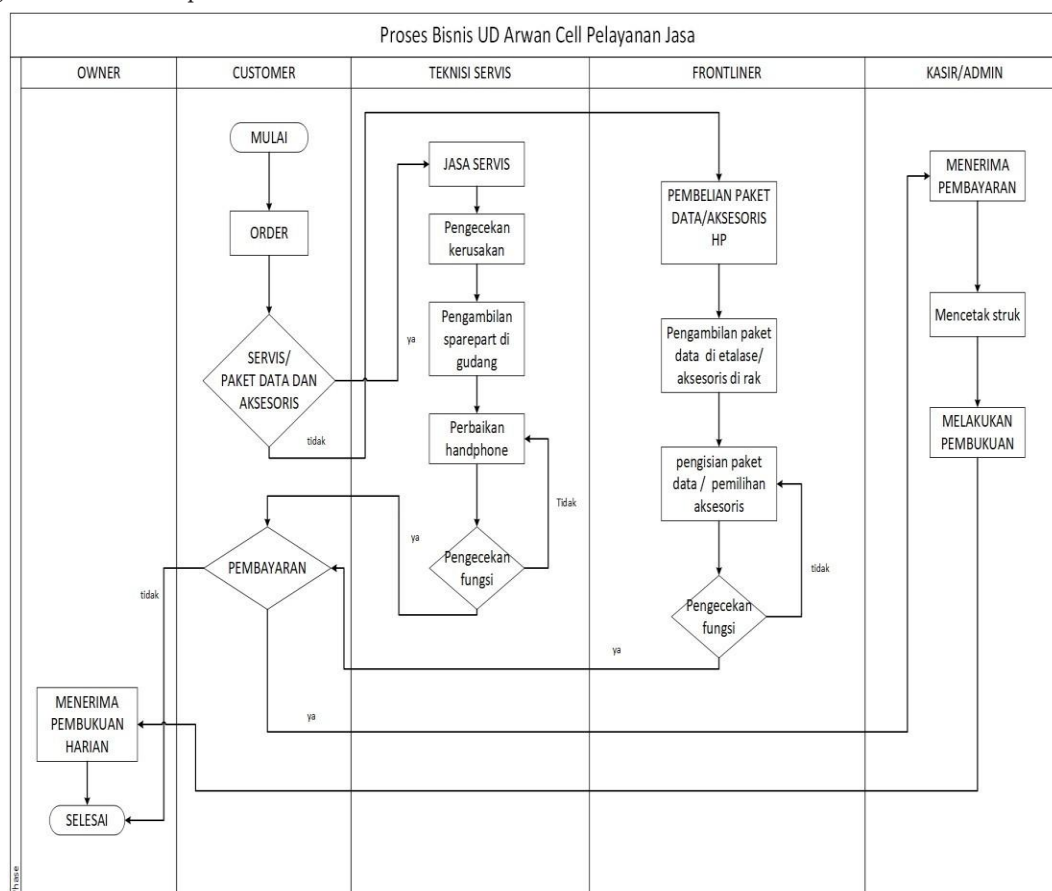
Pemetaan dan analisis kondisi awal

UD Arwan Cell memiliki pemetaan proses bisnis terdiri dari owner, customer, servis, frontliner, dan kasir. Proses bisnis atau kondisi proses awal di UD Arwan Cell dibagi jadi dua proses yaitu proses penyimpanan stok barang dan sparepart, juga terdapat proses pelayanan jasa. Flowchart proses bisnis penyimpanan stok UD Arwan Cell penyimpanan stok



Gambar 1. Flowchart Proses Bisnis Penyimpanan Stok

Proses bisnis di UD Arwan Cell penyimpanan stok diawali dengan owner melakukan order, owner order stok mengambil dari sales provider, agen aksesoris dan toko sparepart hp, di lakukan datang langsung kepihak distributor, owner order setiap seminggu sekali. Ada dua pilihan penyimpanan stok di UD Arwan Cell yaitu teknisi servis menyimpan stok sparepart di simpan di gudang atau penyimpanan paket data dan aksesoris hp yang akan ditangani oleh frontliner, di simpan di rak aksesoris dan etalase. Jika sudah dilakukan penyimpanan oleh divisi masing-masing akan di lanjutkan kepada admin atau kasir untuk melakukan pembukuan stok, jumlah stok yang datang dilihat dari nota pembelian stok, lalu ditulis manual di buku stok.



Gambar 2. Flowchart Proses Bisnis Pelayanan

Proses bisnis kedua adalah proses pelayanan jasa. Flowchart proses bisnis UD Arwan Cell di bidang pelayanan jasa dapat dilihat pada gambar 2. Proses dimulai ketika Customer datang ke toko melakukan order. Terdapat dua pilihan order di UD Arwan Cell yaitu, pertama pelayanan jasa servis yang akan ditangani oleh teknisi servis, pelayanan diawali dengan pengecekan kerusakan setelah tahu penyebab kerusakan, bila ada kerusakan terhadap perangkat keras (hardware) akan diambilkan sparepart di Gudang setelah itu akan dilakukan perbaikan handphone, pengecekan fungsi dilakukan setelah handphone selesai diperbaiki untuk mengetahui handphone sudah normal atau belum, setelah semua fungsi normal teknisi akan memberikan handphone kepada customer, Ketika semua prosedur jasa sudah dilakukan customer akan melakukan pembayaran transaksi kepada admin/kasir. Kedua pembelian paket data dan aksesoris hp yang akan ditangani oleh *frontliner*. Pelayanan diawali dengan memilih produk paket data atau aksesoris handphone. Setelah memilih, frontliner akan mengambil produk yang akan di beli, paket data diambil di etalase sedangkan aksesoris diambil di rak, produk yang diambil paket data akan dilakukan pengisian ke handphone customer, apabila yang diambil aksesoris akan diserahkan kecustomer untuk dicoba, Jika sudah selesai diisi ataupun dicoba maka akan dilakukan pengecekan fungsi oleh frontliner, setelah semua prosedur jasa sudah selesai handphone atau aksesoris akan diserahkan ke customer, setelah itu customer akan melakukan pembayaran transaksi secara cash atau transfer di admin/kasir. Setelah menerima pembayaran admin/kasir akan membuat struk transaksi, setelah itu admin/kasir akan melakukan pembukuan transaksi secara manual, kemudian diserahkan ke owner beserta uang rekapan hasil penjualan. Terakhir owner akan menerima buku transaksi beserta uang hasil rekapan harian dari admin/kasir.

Analisis waktu proses pada proses penyimpanan stok dapat dilihat di tabel 1, total waktu dari proses penyimpanan stok adalah 6 jam 35 menit.

Tabel 1. Tabel Waktu Proses Penyimpanan Stok

Divisi	Kegiatan	Waktu
Owner	Order stok perdana aksesoris hp dan sparepart servis dengan datang langsung ke tempat pembelian	5 jam
Owner	Menyerahkan stok barang ke divisi yang sesuai untuk disimpan	10 menit
Teknisi servis	Menyimpan stok sparepart di Gudang	15 menit
Frontliner	Menyimpan stok perdana di etalase dan stok aksesoris di rak aksesoris	30 menit
Admin	Menginput jumlah masing-masing stok ke buku stok secara manual dengan melihat struk pembelian dari owner	30 menit

Analisis waktu proses pada proses pelayanan dapat dilihat di tabel 2, total waktu dari proses pelayanan adalah 2 jam 25 menit.

Tabel 2. Tabel Waktu Proses Pelayanan

Divisi	Kegiatan	Waktu
Customer	Datang ke toko lalu Memilih order yang di perlukan servis, paket data, atau aksesoris handphone	5 menit
Teknisi servis	Menerima order dari customer jasa servis lalu di lakukan pengecekan kerusakan	20 menit
Teknisi servis	Mengambil separepart di Gudang	10 menit
Teknisi servis	Perbaikan atau pemasangan sparepart ke handphone customer	40 menit
Teknisi servis	Pengecekan fungsi handphone	15 menit
<i>Frontliner</i>	Menerima order dari customer untuk pembelian paket data atau aksesoris hp	15 menit
<i>Frontliner</i>	Mengambilkan produk paket data di etalase atau aksesoris handphone di rak	1-2 menit
<i>Frontliner</i>	Melakukan pengisian paket data ke handphone customer	1-2 menit
<i>Frontliner</i>	Pengecekan fungsi internet jika beli paket data atau pengecekan fungsi aksesoris	2-3 menit
Customer	Melakukan pembayaran transaksi jasa secara cash atau transfer	5 menit
Admin/kasir	Menerima pembayaran transaksi dan pembuatan nota	5 menit
Admin /kasir	Melakukan pembukuan transaksi secara manual	10 menit
Admin/kasir	Memberikan pembukuan transaksi beserta uang hasil rekapan	3 menit
Owner	Menerima dan mengecek pembukuan harian dan uang dari admin/kasir	20 menit

Merancang Perbaikan Proses Bisnis

Analisis proses bisnis di UD Arwan Cell sesuai dengan lingkup penelitian proses bisnis yang relevan, meliputi kegiatan penjualan dan hubungan dengan pelanggan. Setelah diketahui proses yang tidak bernilai tambah maka akan dilakukan strategi peningkatan berdasarkan praktek terbaik desain ulang proses.

Identifikasi Non Value Added Activity

Pada Sub Proses order stok barang dengan aktivitas owner order produk paket data, aksesoris, dan sparepart servis termasuk dalam kategori non value added Transportation. Dikarenakan, proses order owner harus mendatangi agen-agen dan provider. Hal itu membuat pemborosan waktu yang signifikan.

Pada Sub Proses pencatatan stok barang setelah order, Admin Menginput jumlah masing-masing stok ke buku stok secara manual dengan melihat struk pembelian dari owner, proses ini termasuk dalam kategori non value added motion, dikarenakan, setiap transaksi pelayanan stok yang keluar akan dicatat oleh admin, dan proses dapat disederhanakan atau diganti dengan digitalisasi jika proses masih diperlukan.

Pada sub proses mencetak struk, proses ini termasuk kategori non value added over processing karena proses tidak sering dilakukan oleh frontliner dan proses mencetak struk secara manual dapat diganti dengan sistem digital.

Pada Sub Bab Proses pembukuan transaksi harian yang dilakukan oleh admin, termasuk dalam kategori non value added waiting, dikarenakan proses dijalankan manual dengan cara menulis stok yang keluar pada setiap transaksi.

Pada sub bab proses pengecekan buku harian yang dilakukan oleh Owner menerima dan mengecek pembukuan harian dan uang dari admin/kasir termasuk dalam kategori non value added over processing dikarenakan proses tidak termasuk dalam pelayanan jasa.

Identifikasi Kategori Perbaikan Proses Bisnis

Owner order stok dengan datang ke agen akan dilakukan proses terbaik berupa simplification (penyederhanaan) yaitu owner menghubungi sales produk untuk dilakukan order secara online yang akan mempersingkat waktu order.

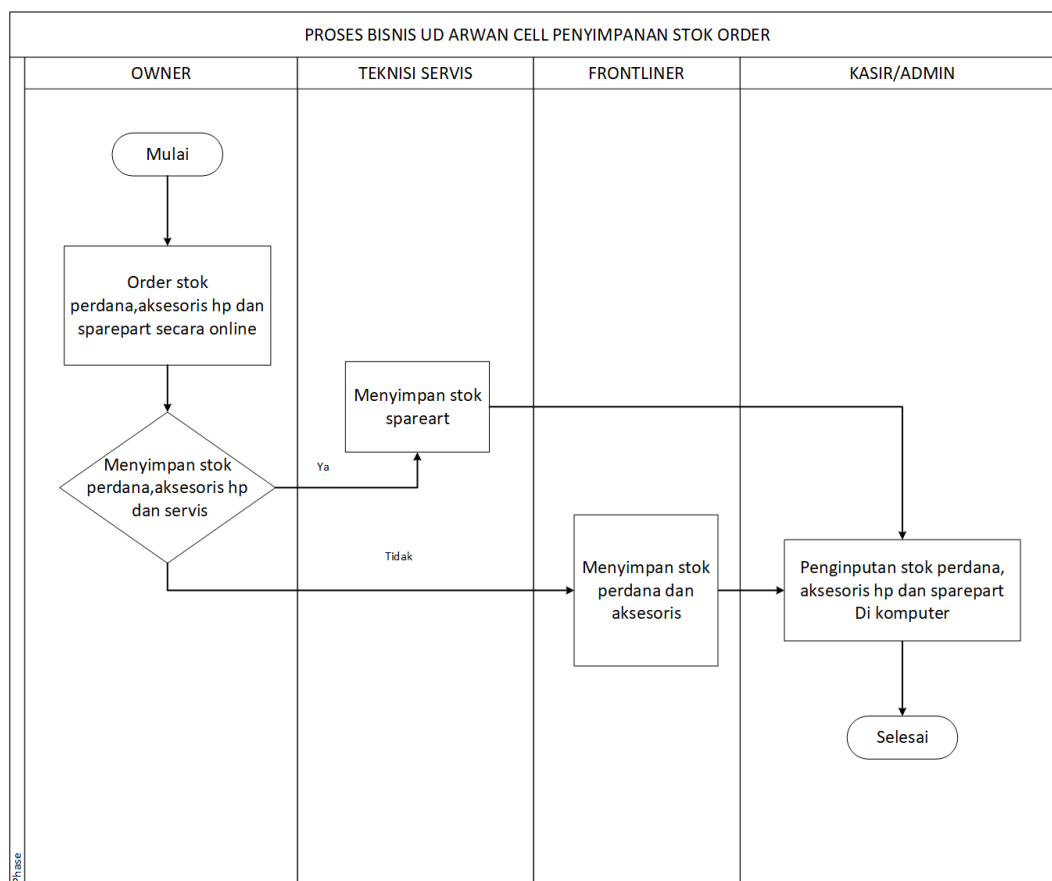
Admin Menginput jumlah masing-masing stok ke buku stok secara manual dengan melihat struk pembelian dari owner. Proses ini akan dilakukan automation (otomatisasi) di komputer, agar proses lebih singkat dan tidak ada kesalahan dalam jumlah stok yang masuk.

Admin mencetak struk dan melakukan pembukuan secara manual, akan dilakukan dua proses terbaik yaitu integrate (penggabungan) dan automation (otomatisasi) dilakukan menggunakan, agar proses lebih cepat dan tidak terjadi kesalahan penginputan data stok dan transaksi harian.

Owner menerima dan mengecek pembukuan harian akan dilakukan proses eliminate (eliminasi) karena tidak termasuk proses yang menjadi nilai tambah di proses pelayanan jasa.

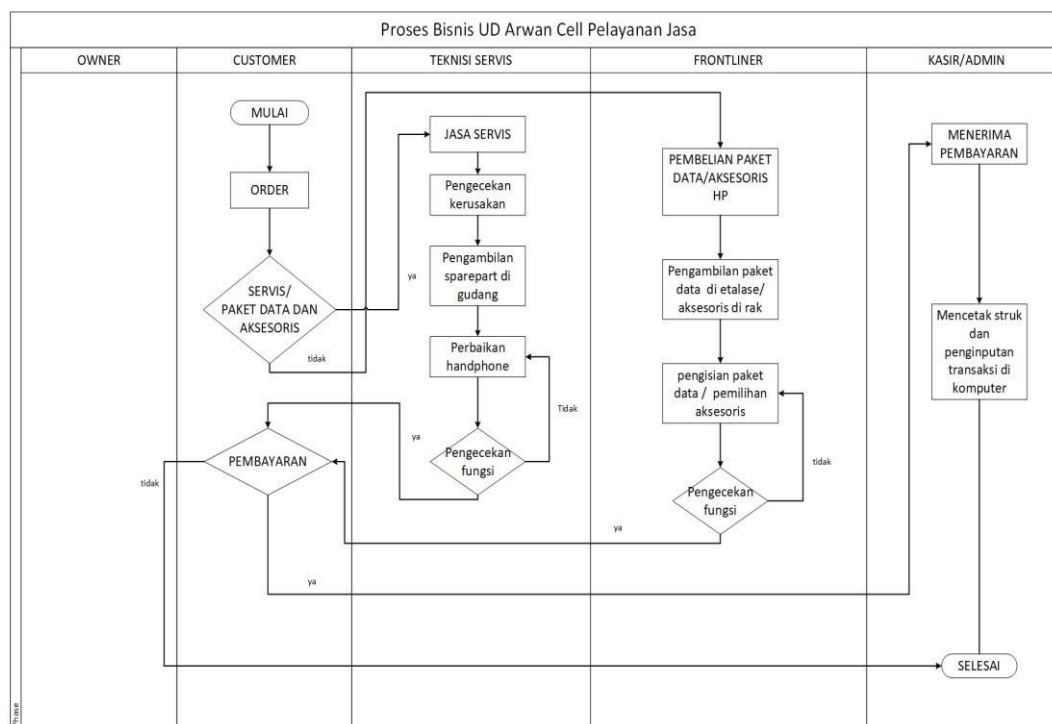
Usulan Perbaikan Proses Bisnis

Proses bisnis penyimpanan stok di UD Arwan Cell diawali dengan owner melakukan order, owner order stok mengambil dari sales provider, agen aksesoris dan toko sparepart hp, dilakukan dengan cara online atau menghubungi pihak sales masing-masing yang nanti akan dikirim oleh distributor, owner order setiap seminggu sekali. Ada 2 pilihan penyimpanan stok di UD Arwan Cell yaitu teknisi servis menyimpan stok sparepart di simpan di gudang atau penyimpanan paket data dan aksesoris hp yang akan ditangani oleh frontliner, di simpan di rak aksesoris dan etalase. Jika sudah dilakukan penyimpanan oleh divisi masing-masing akan dilanjutkan kepada admin atau kasir untuk melakukan pencatatan atau penginputan stok, jumlah stok yang datang dilihat dari nota pembelian stok, lalu diinput secara digital ke komputer toko.



Gambar 3. Flowchart Usulan Perbaikan Proses Bisnis Penyimpanan Stok

Proses bisnis pelayanan diawali ketika ustomer datang ke toko melakukan order. terdapat dua pilihan order di UD Arwan Cell yaitu, pertama pelayanan jasa servis yang akan ditangani oleh teknisi servis, pelayanan diawali dengan pengecekan kerusakan setelah tahu penyebab kerusakan, bila ada kerusakan terhadap perangkat keras (hardware) akan diambilkan sparepart di Gudang setelah itu akan dilakukan perbaikan handphone, pengecekan fungsi dilakukan setelah handphone selesai diperbaiki untuk mengetahui handphone sudah normal atau belum, setelah semua fungsi normal teknisi akan memberikan handphone kepada customer, Ketika semua prosedur jasa sudah dilakukan customer akan melakukan pembayaran transaksi kepada admin/kasir. Kedua pembelian paket data dan aksesoris hp yang akan ditangani oleh *frontliner*. Pelayanan diawali dengan memilih produk paket data atau aksesoris handphone. Setelah memilih, *frontliner* akan mengambil produk yang akan di beli, paket data diambil di etalase sedangkan aksesoris diambil di rak, produk yang diambil paket data akan dilakukan pengisian ke handphone customer, apabila yang diambil aksesoris akan diserahkan kecustomer untuk dicoba, Jika sudah selesai diisi ataupun dicoba maka akan dilakukan pengecekan fungsi oleh *frontliner*, setelah semua prosedur jasa sudah selesai handphone atau aksesoris akan diserahkan ke customer, setelah itu customer akan melakukan pembayaran transaksi secara cash atau transfer di admin/kasir. Setelah menerima pembayaran admin/kasir akan mencetak struk secara otomatis dan transaksi akan langsung tercatat di komputer.



Gambar 2. Flowchart Usulan Perbaikan Proses Bisnis Pelayanan

Analisis waktu proses pada proses penyimpanan stok dapat dilihat di tabel 3, total waktu dari proses penyimpanan stok adalah 6 jam 35 menit.

Tabel 3. Tabel Waktu Usulan Perbaikan Proses Bisnis Penyimpanan Stok

Divisi	Kegiatan	Waktu
Owner	Order stok perdana aksesoris hp dan sparepart servis. Secara online dengan menghubungi sales produk	30 menit
Owner	Menyerahkan stok barang ke divisi yang sesuai untuk disimpan	10 menit
Teknisi servis	Menyimpan stok sparepart di Gudang	15 menit
Frontliner	Menyimpan stok perdana di etalase dan stok aksesoris di rak aksesoris	30 menit
Admin	Menginput jumlah masing-masing stok secara digitalisasi	10 menit

Analisis waktu proses pada proses pelayanan dapat dilihat di tabel 4, total waktu dari proses pelayanan adalah 2 jam 25 menit.

Divisi	Kegiatan	Waktu
Customer	Datang ke toko lalu memilih order yang di perlukan servis, paket data, atau aksesoris	5 menit

Teknisi servis	Menerima order dari customer jasa servis lalu di lakukan pengecekan kerusakan	20 menit
Teknisi servis	Mengambil separepart di Gudang	10 menit
Teknisi servis	Perbaiki atau pemasangan sparepart ke handphone customer	40 menit
Teknisi servis	Pengecekan fungsi handphone customer	15 menit
<i>Frontliner</i>	Menerima order dari customer untuk pembelian paket data atau aksesoris hp	15 menit
<i>Frontliner</i>	Mengambilkan produk paket data di etalase atau aksesoris handphone di rak	2 menit
<i>Frontliner</i>	Melakukan pengisian paket data ke handphone customer	2 menit
<i>Frontliner</i>	Pengecekan fungsi internet jika beli paket data atau pengecekan fungsi aksesoris	3 menit
Customer	Melakukan pembayaran transaksi jasa secara cash atau transfer	5 menit
Admin/kasir	Menerima pembayaran transaksi	2 menit
Admin /kasir	Memasukkan data transaksi dan mencetak struk	10 menit

Kesimpulan

Berdasarkan analisis kondisi awal, didapatkan waktu proses penyimpanan stok 6 jam 35 menit. setelah melalui hasil rekayasa didapatkan waktu proses penyimpanan stok menjadi 1 jam 25 menit. Efisiensi hasil rekayasa proses sebesar 78%. Berdasarkan analisis kondisi awal, didapatkan waktu proses pelayanan jasa 2 jam 25 menit, setelah melalui hasil rekayasa ulang proses didapatkan waktu proses pelayanan jasa menjadi 2 jam 9 menit. Efisiensi hasil rekayasa proses sebesar 11%

Konflik Kepentingan

Tidak ada potensi konflik kepentingan yang relevan dengan artikel ini.

Daftar Pustaka

- Alter, S. (2001). Are the fundamental concepts of information systems mostly about work systems? The Communications of the Association for Information Systems, 5(1), 16.
- Davenport, T. H. (1993). Process innovation: Reengineering work through information technology. Harvard Business School.

Drucker, P. F. (1986). *Innovation and entrepreneurship: practice and principles*.

Harper & Row.

Hammer, M. (2003). *The agenda: What every business must do to dominate the decade*. Crown Business.

Harmon, P. (2010). The scope and evolution of business process management. *Handbook on Business Process Management 1: Introduction, Methods, and Information Systems*, 37–81.

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2004). *Management information systems: Managing the digital firm*. Pearson Educación.

Sutabri, T. (2012). *Analisis sistem informasi*. Penerbit Andi.