

BAB II

TINJAUN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan referensi yang digunakan oleh penulis dalam mendukung penyelesaian permasalahan yang serupa. Berikut merupakan tabel penelitian yang dijadikan sebagai referensi dalam penelitian ini:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No.	Penulis (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Research Gap Penelitian
1.	Ayu Elisya Natama Sianturi, Arron Mosses Jhon, Sri Andayani (2025)[16].	Pendekatan Business Process Reengineering untuk Optimalisasi Proses Operasional di Rumah Eyang <i>Coffee and Steak</i> .	Penelitian ini mengusulkan penerapan metode <i>Business Process Reengineering (BPR)</i> di Rumah Eyang <i>Coffee and Steak</i> untuk mengatasi berbagai kendala operasional, seperti pencatatan nomor meja secara manual, pencetakan struk yang tidak terintegrasi, dan pemisahan pesanan antara dapur dan bar yang tidak efisien.	Penelitian ini mengukur efisiensi proses pelayanan menggunakan throughput efficiency berbasis standar ASME
2.	Ida Ayu Dian	<i>Business Process</i>	Penelitian ini dilakukan untuk	Penelitian ini berfokus pada

	<p>Paramitha Kusuma Dewi, I Putu Agung Bayupati, Dwi Putra Githa (2022)[5].</p>	<p><i>Reengineering</i> pada <i>Coffee</i> Shop <i>Coffee</i> <i>Secret's</i> Menggunakan Aplikasi Dolibarr</p>	<p>mengatasi berbagai kendala operasional di kedai kopi <i>Coffee</i> <i>Secret's</i> di Kota Denpasar, seperti. Pencatatan manual bahan baku yang rawan kesalahan. Pembelian bahan baku yang tidak tepat atau berlebihan sehingga menyebabkan pemborosan (bahan kadaluwarsa). Penyalahgunaan bahan baku akibat kurangnya kontrol sistem.</p>	<p>efisiensi waktu pelayanan pelanggan dari awal pemesanan hingga pesanan diterima</p>
3.	<p>Muhammad Syahrul Naim & Wildan Suharso (2025)[17].</p>	<p>Rekayasa Ulang Proses Bisnis pada Website Kasir Alaska <i>Coffee</i>: Solusi untuk Meningkatkan Kinerja Operasional.</p>	<p>Penelitian ini menerapkan pendekatan <i>Business</i> <i>Process</i> <i>Reengineering</i> (BPR) pada website kasir Alaska <i>Coffee</i> untuk meningkatkan efisiensi manajemen transaksi dan pelaporan. Metode yang digunakan</p>	<p>Penelitian ini membandingkan proses bisnis as- is dan to-be menggunakan BPMN dan ASME</p>

			mencakup. Analisis proses bisnis dengan standar ASME. Pengukuran efisiensi throughput.	
4.	Berlin Anendya Fatmawati, Puryani, Yuli Dwi Astanti (2022)[18].	<i>Business Process Reengineering</i> pada Kedai Kopi dalam Menghadapi Pandemi COVID-19 (Studi Kasus di Kedai Kopi Umpama, Yogyakarta)	Penelitian ini bertujuan memperbaiki proses bisnis di Kedai Kopi Umpama agar lebih efisien dan sesuai dengan situasi pandemi. Proses penerimaan, pemrosesan, dan pemberian pesanan disederhanakan dengan menghilangkan aktivitas yang tidak perlu dan mengotomatisasi beberapa tahapan. Sistem PIN digunakan untuk mempermudah transaksi, mempercepat layanan, serta	Penelitian ini menggunakan standar ASME untuk mengukur kinerja waktu proses pelayanan

			mengurangi antrean dan kontak langsung antara pelanggan dan karyawan. Hasilnya, proses bisnis menjadi lebih cepat, praktis, dan sesuai dengan protokol kesehatan.	
--	--	--	---	--

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan Business Process Reengineering (BPR) pada *coffee shop* umumnya masih berfokus pada efisiensi internal dan penggunaan satu pendekatan analisis tertentu, seperti BPMN atau ASME secara terpisah. Penelitian yang mengintegrasikan BPR, BPMN, dan pengukuran efisiensi throughput berbasis ASME dengan fokus pada waktu pelayanan dan pengalaman pelanggan pada *coffee shop* skala UMKM masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan mengisi celah tersebut melalui studi kasus pada Titik Nol *Coffee*.

2.2 Transformasi Proses Bisnis

Upaya Transformasi proses bisnis merupakan suatu perubahan menyeluruh terhadap cara organisasi menjalankan kegiatan operasionalnya, dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta daya saing perusahaan[19]. Proses ini tidak hanya sebatas melakukan perbaikan kecil pada sistem yang sudah ada, tetapi mencakup perombakan mendasar terhadap struktur, alur kerja, dan teknologi yang digunakan dalam menjalankan aktivitas bisnis[4]. Dalam era digital seperti saat ini, transformasi proses bisnis menjadi sangat penting karena lingkungan bisnis terus berubah dengan cepat dan menuntut perusahaan untuk mampu beradaptasi secara dinamis.

Melalui transformasi proses bisnis, perusahaan berupaya menyesuaikan proses kerjanya agar lebih sederhana, terintegrasi, dan berorientasi pada hasil[20]. Penerapan teknologi informasi dan komunikasi sering kali menjadi komponen utama dalam proses ini, karena mampu membantu otomatisasi pekerjaan, mempercepat aliran informasi, serta meminimalkan kesalahan manusia[8]. Transformasi ini juga mendorong perubahan budaya organisasi, di mana seluruh elemen perusahaan dituntut untuk berpikir inovatif dan terbuka terhadap perubahan[12].

2.3 Business Process Reengineering (BPR)

Business Process Reengineering (BPR) merupakan suatu pendekatan manajerial yang bertujuan untuk melakukan perombakan mendasar dan radikal terhadap proses bisnis dalam suatu organisasi [4]. Tujuan utama BPR adalah mencapai peningkatan kinerja yang signifikan dalam aspek-aspek penting seperti efisiensi waktu, biaya operasional, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan[21]. Berbeda dengan perbaikan proses secara bertahap, BPR menekankan pada desain ulang total (*reengineering*) terhadap proses yang sudah ada untuk menciptakan cara kerja baru yang lebih efektif dan berorientasi pada hasil[12].

Proses BPR umumnya melibatkan beberapa tahapan, seperti analisis terhadap proses bisnis yang sedang berjalan, identifikasi permasalahan utama, perancangan ulang proses dengan pendekatan baru, implementasi perubahan, serta evaluasi terhadap hasil yang dicapai[11]. Misalnya, organisasi dapat mengganti sistem administrasi manual dengan sistem berbasis digital untuk mempercepat alur kerja, meningkatkan ketepatan data, dan mengurangi risiko kesalahan manusia[17].

1) Analisis Proses Bisnis yang Sedang Berjalan

Pada tahap ini, organisasi menganalisis semua proses bisnis yang sedang diterapkan. Tujuannya adalah untuk memahami alur kerja yang ada, serta mengidentifikasi bagian-bagian yang kurang efisien atau bermasalah. Analisis ini

penting untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan dalam operasional yang sedang berlangsung.

2) Identifikasi Permasalahan Utama

Setelah menganalisis proses yang ada, langkah berikutnya adalah mengidentifikasi masalah utama yang menghambat efisiensi dan efektivitas proses. Permasalahan ini bisa meliputi waktu yang terbuang, kualitas yang tidak konsisten, atau kesalahan dalam pencatatan data yang dapat mengurangi kepuasan pelanggan.

3) Perancangan Ulang Proses dengan Pendekatan Baru

Proses bisnis yang telah dianalisis dan masalah yang telah diidentifikasi akan diperbaiki atau dirancang ulang dengan pendekatan yang lebih efisien. Perancangan ulang bisa melibatkan penggantian metode manual dengan teknologi baru, seperti sistem berbasis digital yang dapat mempercepat alur kerja dan meningkatkan ketepatan data.

4) Implementasi Perubahan

Perubahan yang telah dirancang perlu diimplementasikan dalam organisasi. Pada tahap ini, teknologi atau proses baru diterapkan secara praktis dalam operasi bisnis sehari-hari. Sosialisasi kepada seluruh pihak yang terlibat, seperti karyawan dan manajer, menjadi hal yang sangat penting agar perubahan dapat diterima dan diimplementasikan dengan efektif.



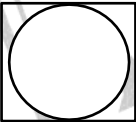

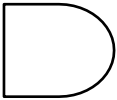
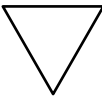
5) Evaluasi Terhadap Hasil yang Dicapai

Setelah implementasi perubahan, tahap terakhir adalah melakukan evaluasi terhadap hasil yang telah dicapai. Evaluasi ini bertujuan untuk menilai apakah perubahan yang dilakukan sudah menghasilkan perbaikan yang diinginkan, seperti pengurangan waktu pemrosesan, peningkatan kualitas layanan, atau efisiensi biaya. Jika hasilnya sesuai harapan, maka perubahan dapat dipertahankan atau diteruskan. Jika tidak, perlu dilakukan perbaikan lebih lanjut.

2.4 Uji Efisiensi Perhitungan Throughput

Setelah menganalisis proses yang ada, langkah berikutnya adalah menghitung uji efisiensi pada bagian-bagian dari proses bisnis yang telah diidentifikasi, dengan menggunakan uji efisiensi throughput. Pada tahap ini, proses bisnis dipetakan secara efisien sesuai dengan standar ASME (American Society of Mechanical Engineers). Standar ASME dapat dilihat pada Tabel 2.2.

Tabel 2. 2 Simbol Standar ASME

Simbol	Keterangan	Simbol	Keterangan
	Operasi : Menjelaskan proses yang terjadi akibat perubahan fisik maupun kimiawi.		Pemeriksaan : Memeriksa kualitas maupun kuantitas suatu proses.
	Aktivitas Gabungan : Suatu proses yang secara bersamaan dilakukan pemeriksaan dan operasi.		Transportasi : Menjelaskan proses yang mengalami perpindahan tempat dari suatu tempat ke tempat lainnya.
	Delay : Menjelaskan proses yang mengalami waktu tunggu.		Penyimpanan : Menjelaskan proses yang mengalami penyimpanan dalam waktu lama.

Setelah memetakan tahapan proses bisnis, langkah selanjutnya adalah mengukur kinerja proses bisnis dengan menggunakan rumus uji efisiensi dibawah ini.

$$\text{Efisiensi throughput} = \frac{\text{Waktu proses bukan tunda}}{\text{Total waktu dalam sistem}} \times 100\%$$

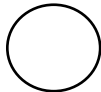
Rumus uji efisiensi throughput dihitung dengan membagi waktu proses yang efektif (bukan waktu tunda) dengan total waktu yang diperlukan dalam proses bisnis, kemudian hasilnya dikalikan dengan 100%.






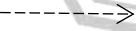
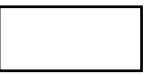
2.5 Business Process Model and Notation (BPMN)



Penggunaan *Business Process Modelling Notation* (BPMN) diawal *as-is* dan *to-be* diakhir bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai proses bisnis yang ada, sehingga memudahkan identifikasi area yang kurang efisien, tumpang tindih, atau berpotensi menimbulkan hambatan dalam operasional sehari-hari. Melalui visualisasi ini, seluruh pemangku kepentingan dapat berkolaborasi dalam memahami dan menganalisis proses yang berjalan, serta menemukan peluang perbaikan yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja.

Berikut ini Tabel dari *Business Process Modelling Notation* (BPMN) dari proses operasional

Tabel 2. 3 Business Process Modelling Notation (BPMN)

No.	Komponen	Keterangan
1.		Event digambarkan dengan lingkaran dan menunjukkan suatu peristiwa yang terjadi dalam proses. Event digunakan untuk menandai titik awal (<i>start</i>), titik di tengah proses (<i>intermediate</i>), dan titik akhir (<i>end</i>). Lingkaran ini berfungsi memisahkan tiap tindakan penting dalam alur proses.

2.		Activity digambarkan menggunakan persegi panjang bersudut tumpul, yang mewakili aktivitas atau pekerjaan yang sedang dilakukan dalam proses bisnis. Ini adalah langkah-langkah operasional yang terjadi dalam alur.
3.		Gateway digambarkan dengan belah ketupat. Komponen ini berfungsi sebagai pengendali alur, yang menentukan percabangan (<i>branching</i>), pemisahan jalur (<i>forking</i>), atau penggabungan alur proses. Gateway digunakan ketika proses memerlukan pengambilan keputusan atau pengaturan arah alur.
4.		Sequence Flow digambarkan dengan garis panah penuh. Simbol ini menunjukkan urutan atau aliran aktivitas dalam proses. Panah menghubungkan satu aktivitas ke aktivitas lainnya sehingga alur proses terlihat jelas.
5.		Message Flow digambarkan dengan garis putus-putus dengan panah kecil. Simbol ini menunjukkan pertukaran pesan antara dua pelaku atau entitas, yaitu pengirim dan penerima pesan. Umumnya digunakan ketika proses melibatkan lebih dari satu pool.
6.		Association pertama digambarkan dengan garis titik-titik. Komponen ini digunakan untuk menghubungkan informasi atau artefak tambahan pada elemen BPMN, seperti data object atau anotasi.
7.		Association kedua ditunjukkan dengan garis putus dengan panah. Ini digunakan untuk menghubungkan artefak ke elemen grafis BPMN lainnya dan menunjukkan arah keterkaitan informasi tersebut.
8.		Lane digambarkan sebagai kotak memanjang horizontal atau vertikal di dalam pool. Lane berfungsi untuk

		mengelompokkan aktivitas berdasarkan kategori tertentu, misalnya unit kerja atau peran tertentu dalam organisasi.
9.		Pool digambarkan sebagai kotak besar yang membungkus satu atau lebih lane. Pool berfungsi sebagai representasi aktor atau pihak yang terlibat dalam proses bisnis secara keseluruhan. Masing-masing pool menunjukkan satu pelaku atau organisasi.
10.		Data Object digambarkan dengan ikon dokumen. Simbol ini menunjukkan informasi atau data yang digunakan atau dihasilkan oleh suatu aktivitas dalam proses bisnis.

