

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Saat persaingan bisnis yang semakin ketat, transaksi yang menjadi semakin kompleks, dan semakin luasnya jangkauan usaha, perusahaan perlu mengoptimalkan setiap proses bisnis di berbagai bidang agar lebih efektif dan efisien [1]. Kebutuhan akan kemudahan, efektivitas, dan efisiensi dalam pelaksanaan proses kerja mendorong perusahaan untuk mengubah alur bisnis mereka [2]. Untuk mendapatkan peningkatan yang drastis, dibutuhkan upaya mendesain ulang proses bisnis secara menyeluruh, yang yang biasa disebut *Business Process Reengineering* (BPR), guna memenuhi kebutuhan efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan proses kerja tersebut [3]. *Business Process Reengineering* (BPR) memungkinkan suatu perusahaan untuk memikirkan kembali seluruh alur kerjanya dan melakukan desain ulang yang radikal agar dapat memperoleh perbaikan besar dalam aspek kualitas, biaya, layanan, waktu tunggu, fleksibilitas, dan inovasi [4].

Buket Bima Florist adalah UMKM yang beroperasi di wilayah Kota Bima, Nusa Tenggara Barat. Buket Bima Florist menyediakan berbagai produk, seperti buket bunga, parcel, dan papan ucapan. Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan langsung di Buket Bima Florist dengan stakeholder terkait, teridentifikasi adanya proses bisnis yang telah berjalan namun belum pernah dianalisis untuk mengidentifikasi potensi perbaikan. Proses *legacy* yang telah diterapkan selama empat tahun ini kini dianggap tidak lagi efektif seiring berjalannya waktu. Mengingat pertumbuhan jumlah pemesan dari berbagai kalangan mulai dari masyarakat umum hingga instansi pemerintahan dan masih banyaknya proses bisnis yang menggunakan metode konvensional sehingga dibutuhkan dilakukannya *Business Process Reengineering* (BPR) untuk memperbaiki dan mengoptimalkan kinerja proses tersebut. Ditambah lagi, adanya niat dari pemilik usaha untuk mengubah sistem keuangan mereka dengan memanfaatkan alat seperti kasir minimarket semakin menegaskan perlunya perubahan ini. Dari hasil pengumpulan

data dari wawancara dan observasi, ditemukan bahwa proses bisnis di Buket Bima Florist kebanyakan masih dilakukan secara manual yang menimbulkan kelemahan dalam biaya, pelayanan, dan kecepatan, terutama dalam pemesanan papan ucapan dan buket, seperti tingginya biaya operasional, kecepatan proses, serta waktu pemrosesan yang belum optimal yang dimana pada proses pemesanan papan ucapan, hanya terdapat satu waktu tunggu yang dialami oleh pelanggan, yaitu menunggu dalam antrian loket admin sebelum proses selanjutnya dapat dilakukan. Demikian pula pada proses pemesanan buket, pelanggan hanya mengalami satu waktu tunggu, yaitu menunggu dalam antrian loket admin. Tidak terdapat waktu tunggu tambahan pada tahapan lainnya, sehingga seluruh aktivitas setelah pelayanan admin dapat berjalan secara langsung. Proses pemesanan di Buket Bima Florist saat ini masih menghadapi berbagai kendala seiring meningkatnya jumlah pelanggan. Beberapa di antaranya termasuk kesulitan dalam pengorganisasian, pencatatan pesanan yang kurang akurat, serta keterlambatan dalam memberikan tanggapan terhadap pesanan, yang secara keseluruhan berdampak negatif pada kepuasan pelanggan.

Terdapat beberapa penelitian yang sudah melakukan rekayasa ulang proses Bisnis. Pada penelitian [5] yang dilakukan di PT Cahaya Mega Grup Tour Travel terdapat perubahan waktu yang lebih cepat setelah dilakukan rekayasa ulang proses bisnis, yang sebelumnya proses pemesanan tiket pesawat yang memakan waktu 148 menit dan sesudah dilakukan rekayasa ulang proses bisnis menjadi 67 menit. Pada penelitian [6] yang dilakukan di Kejaksaan Negeri Batu yaitu dengan meningkatkan efisiensi proses bisnis yang awalnya memiliki tingkat efisiensi sebesar 10,61%, namun saat dilakukan rekayasa ulang nilai efisiensi mencapai 100%. Penelitian [7] yang dilakukan di FISIP Unjani, hasil perbandingan menunjukkan bahwa sebelum rekayasa ulang proses bisnis, pelaksanaan ujian memakan waktu 5 jam 40 menit, sementara setelah penerapan sistem *e-learning*, waktu yang diperlukan berkurang menjadi 1 jam 30 menit. Berdasarkan literatur yang telah dibahas, *Business Process Reengineering* dapat menjadi solusi untuk masalah yang dihadapi di Buket Bima Florist, di mana pendekatan berorientasi proses ini digunakan untuk mengatasi permasalahan yang ada.

Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses pemesanan buket dan papan ucapan, diperlukan rekayasa ulang proses bisnis di Buket Bima Florist. Rekayasa ulang ini merupakan upaya peninjauan kembali sistem yang ada guna meningkatkan dua fungsi utama dalam sistem tersebut. Seperti yang dikatakan [1] konsep *Business Process Reengineering* (BPR) dapat diterapkan untuk mengoptimalkan setiap aktivitas bisnis perusahaan, sehingga memungkinkan tercapainya standar yang diinginkan melalui dokumentasi proses bisnis yang jelas. Pada penelitian [3] juga dikatakan bahwa sebuah perusahaan besar di Indonesia yang beroperasi di sektor property, dalam implementasi BPR, komunikasi dan dukungan dari manajemen menjadi faktor kunci keberhasilan, karena manajemen berperan penting dalam mendorong motivasi dan penerimaan karyawan terhadap perubahan yang terjadi.

Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah *Business Process Reengineering* (BPR). Menurut [8], [9], dan [10] BPR adalah pendekatan yang berfungsi untuk merancang ulang proses bisnis secara keseluruhan demi memperoleh peningkatan kinerja yang signifikan. *Business Process Reengineering* (BPR) dimanfaatkan sebagai metode untuk mengkaji proses bisnis yang telah diterapkan., yaitu aktivitas yang dapat mengubah secara mendasar proses bisnis tetapi memiliki kelemahan yang signifikan [5], [11]. BPR berfokus pada keseluruhan proses, mulai dari tahap konseptualisasi produk hingga desain produk akhir, metode ini memungkinkan dilakukannya rekayasa ulang proses atau pengurangan substansial terhadap jumlah kegiatan yang dibutuhkan dalam menjalankan proses tertentu, melalui pemanfaatan teknologi informasi yang lebih canggih [4]. Proses bisnis digambarkan menggunakan pemodelan *Business Process Modelling Notation* (BPMN). adalah standar representasi grafis yang digunakan untuk menggambarkan alur suatu proses bisnis. [12]. Kemudian proses bisnis di uji dengan tahapan uji efisiensi *throughput* berdasarkan standar *American Society of Mechanical Engineers* (ASME) dan proses bisnis dipetakan menggunakan diagram standar BPMN untuk memetakan alur proses dan mengukur waktu yang diperlukan di setiap tahapannya. [5].

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti akan melakukan rekayasa ulang proses bisnis penjualan di Buket Bima Florist. Penelitian ini akan mengangkat proses pemesanan buket dan papan ucapan, Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi peluang peningkatan daya saing dan efisiensi operasional Buket Bima Florist melalui perancangan prototipe layanan berbasis web. Dengan memanfaatkan teknologi digital, langkah tersebut memungkinkan Buket Bima Florist untuk memperbesar cakupan pasarnya, memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik, membuat proses berjalan lebih cepat dan efisien. Peneliti menggunakan *Business Process Model and Notation* (BPMN) untuk memetakan, menilai, dan merekayasa ulang proses bisnis secara visual dan teratur. Selanjutnya, pengujian efisiensi *throughput* dilakukan dengan mengacu pada hasil perhitungan waktu kinerja proses bisnis berdasarkan standar ASME. BPMN memungkinkan identifikasi hambatan, redundansi, atau inefisiensi dalam proses operasional. Kemudian peneliti akan melakukan uji efisiensi *throughput* untuk menganalisis dan mengevaluasi proses-proses yang ada secara lebih mendalam. Dengan memanfaatkan metode BPR dan BPMN, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan perbaikan yang signifikan terhadap alur kerja penjualan, mempercepat proses pemesanan, dan meningkatkan kualitas layanan di Buket Bima Florist secara lebih terstruktur dan efektif.

## 1.2 Rumusan Masalah

- a. Bagaimana menerapkan *Business Process Reengineering* (BPR) pada Buket Bima Florist?
- b. Bagaimana menilai efisiensi proses bisnis menggunakan uji efisiensi *throughput* dan menentukan rekomendasi perubahan proses bisnis baru?
- c. Bagaimana merancang ulang proses bisnis pemesanan buket dan papan ucapan di Buket Bima Florist menggunakan pendekatan *Business Process Reengineering* (BPR) yang didukung oleh sistem informasi berbasis web?

### 1.3 Tujuan Penelitian

- a. Mengimplementasikan *Business Process Reengineering* (BPR) pada Buket Bima Florist.
- b. Merekomendasikan proses bisnis baru pada Buket Bima Florist berdasarkan uji efisiensi *throughput*.
- c. Merancang ulang proses bisnis pemesanan buket dan papan ucapan di Buket Bima Florist menggunakan pendekatan *Business Process Reengineering* (BPR) yang didukung oleh sistem informasi berbasis web.

### 1.4 Batasan Masalah

- a. Pada pembahasan penelitian kali ini, peneliti berfokus pada penerapan *Business Process Reengineering* (BPR) di Buket Bima Florist.
- b. Fokus penelitian mencakup pemberian usulan proses bisnis baru yang lebih optimal dalam hal efisiensi dan efektivitas.
- c. Waktu pelaksanaan setiap proses dipetakan dan dianalisis dengan BPMN.
- d. Dukungan teknologi informasi dalam penelitian ini mencakup penjelasan arsitektur sistem informasi berbasis web secara konseptual, serta perancangan prototype antarmuka menggunakan Figma.