
Analisis Implementasi dan Peningkatan Proses Bisnis Pemesanan Toko Gift Shop ABC

Aan Jelli Priana

Universitas Gajayana

aanjp@unigamalang.ac.id

Rizqiyatul Khoiriyah*

Universitas Gajayana

rizqiyatul@unigamalang.ac.id

Abstract. *ABC Gift Shop provides ordering and purchasing of souvenirs for weddings, birthdays, graduations, and other events. So far, customers are served through online orders via Instagram and offline orders that come directly to the store location. This study aims to look at the implementation of ongoing business processes and see how far the results of the evaluation can identify opportunities for improvement and recommendations for improving ABC Shop's business processes. The research method uses descriptive qualitative through interviews with informants and observations of online and offline ordering services at ABC Stores. The results of the study show that there are deficiencies in the online ordering process, such as online ordering data that is entered manually and recapitulated so that the queue process and order completion take a long time and the queues can even be swapped. Opportunities for improvement and recommendations for improvement, in this case, are being able to improve existing business processes and providing an information system for ordering souvenirs that is more flexible than social media Instagram and according to the needs of Toko ABC..*

Keywords: *Business Process Analysis, Ordering, Information Systems, Instagram.*

Abstrak. Toko ABC Gift Shop menyediakan layanan pemesanan dan pembelian cenderamata untuk pernikahan, ulang tahun, kelulusan dan event-event lainnya. Selama ini customer dilayani melalui pemesanan online via Instagram dan pemesanan offline yang datang langsung ke lokasi toko. Penelitian ini bertujuan untuk melihat implementasi proses bisnis yang berjalan dan melihat sejauh mana hasil evaluasi agar dapat diidentifikasi peluang peningkatan dan rekomendasi perbaikan proses bisnis Toko ABC. Metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif melalui wawancara dengan narasumber dan observasi layanan pemesanan online dan offline Toko ABC. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kekurangan pada proses pemesanan online yang seperti data pemesanan online yang masuk direkap ulang secara manual sehingga proses antrian dan penyelesaian pesanan membutuhkan waktu lama bahkan dapat juga tertukar antriannya. Peluang peningkatan dan rekomendasi perbaikan dalam hal ini yaitu dapat membenahi proses bisnis yang ada serta dapat disediakan pula sistem informasi pemesanan cenderamata yang lebih fleksibel dibandingkan sosial media Instagram dan sesuai kebutuhan Toko ABC.

Kata kunci: Analisis Proses Bisnis, Pemesanan, Sistem Informasi, Instagram .

LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi saat ini sangat pesat dan telah merambah di segala lini kehidupan masyarakat. Dalam dunia bisnis, pemanfaat teknologi dan sistem informasi dapat menjadi pendukung utama bahkan juga sebagai kebutuhan dalam aktivitas atau proses bisnis (Fauzan, 2021). Dengan adanya dukungan sistem dan teknologi informasi pada perjalanan proses bisnis suatu organisasi, diharapkan tujuan bisnis dapat terealisasi dengan baik dan tepat (Khoiriyah et al., 2020). Menurut Weske (Mathias Weske, 2007), proses bisnis merupakan aktivitas atau kegiatan yang dapat dilakukan baik secara manual maupun dengan bantuan sistem informasi. Dalam kajian lain, suatu proses merupakan urutan yang spesifik dari aktivitas kerja lintas waktu dan ruang, dengan suatu awalan dan akhiran, dan secara jelas mendefinisikan input dan output (Dumas et al., 2013)(Lemańska-Majdzik & Okręglicka, 2015). Proses bisnis selanjutnya dapat dianalisis dan dikelola untuk mengidentifikasi kekurangan serta melakukan perbaikan-perbaikannya. Tujuan dari manajemen proses bisnis adalah perbaikan berkelanjutan dari proses bisnis berdasarkan pengukuran hasil kinerja yang ada proses bisnis (Kaniški & Vincek, 2018). Implementasi proses bisnis yang dilakukan perusahaan dapat digunakan sebagai pemanfaatan teknologi informasi agar dapat mempermudah perusahaan mencapai tujuan atau goals (Agasia & Kuway, 2012)(Alzoubi & Khafajy, 2015).

Salah satu bisnis yang dijadikan objek penelitian dalam penelitian ini adalah bisnis Toko ABC Gift Shop. Toko ABC Gift Shop menyediakan layanan pemesanan dan pembelian cenderamata untuk pernikahan, ulang tahun, kelulusan dan event-event lainnya. Selama ini customer dilayani melalui pemesanan online via Instagram dan pemesanan offline yang datang langsung ke lokasi toko. Pada pemesanan online melalui Instagram, customer melihat katalog produk dan layanan di Instagram Toko ABC, kemudian menghubungi toko melalui *direct message* (DM) Instagram dan ke halaman chat via whatsapp petugas toko serta dicatat dengan buku besar dan Ms. Excel. Sedangkan apabila pemesanan offline, maka customer dapat langsung datang ke lokasi toko dan dilayani oleh petugas sesuai jam kerja toko.

Beberapa permasalahan yang terjadi adalah saat melakukan pemesanan melalui online, yaitu ketika setiap customer yang memesan via Instagram yang kemudian diteruskan ke Whatsapp selanjutnya pesanan tersebut dicatat kembali oleh petugas toko di buku besar dan Ms. Excel. Apabila chat pesanan terlampau banyak maka bisa menumpuk dan pencatatan bisa tertukar urutan sehingga proses pemenuhan pesanan tidak sesuai waktu yang dijanjikan. Selain itu, menumpuknya chat customer untuk memberikan bukti bayar membuat proses pengecekan pembayaran kurang efisien.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi proses pemesanan yang terjadi kemudian mengidentifikasi temuan – temuan kelemahan proses bisnis tersebut yang kemudian dilakukan rekomendasi perbaikan sebagai upaya peningkatan proses bisnis yang ada. Harapan kedepannya, Toko ABC dapat mengimplementasikan peluang peningkatan proses bisnis tersebut sehingga tujuan bisnis lebih mudah tercapai dengan optimal.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, objek penelitian yaitu Toko ABC Gift Shop dan sosial media Instagram toko tersebut. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data langsung dari hasil wawancara dengan pihak manajemen Toko ABC yaitu pemilik dan petugas toko. Metode analisis berupa analisis deskriptif melalui tahapan-tahap analisis proses bisnis. Menurut Siregar (2016) dalam Jurnal Imron (2018), prosedur pemecahan masalah pada metode penelitian deskriptif adalah dengan cara menggambarkan objek penelitian pada saat keadaan sekarang berdasarkan fakta-fakta sebagaimana adanya, kemudian dianalisis dan diinterpretasikan (Imron, 2019)(Khoiriyah & Priana, 2020). Pada penelitian ini menggunakan penelitian jenis kualitatif yaitu penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis secara induktif (Surahman et al., 2016). Pendekatan penelitian yaitu menggunakan studi kasus yaitu penelitian yang dilakukan pemeriksaan longitudinal mendalam terhadap suatu keadaan atau kejadian yang disebut sebagai kasus dengan menggunakan cara-cara yang sistematis dalam melakukan pengamatan, pengumpulan data, analisis informasi, dan pelaporan hasilnya.

Berikut ini adalah tahap-tahap analisis proses bisnis: (Khoiriyah et al., 2022)

1. Mengidentifikasi pelaku proses bisnis yang terlibat dalam proses pendaftaran hingga proses penerbitan buku.
2. Mengidentifikasi aktivitas-aktivitas dari setiap pelaku proses bisnis yang terlibat.
3. Memodelkan proses bisnis ke dalam diagram aktivitas
4. Mengidentifikasi permasalahan yang terjadi dalam proses bisnis dan layanan yang terkait.
5. Mengidentifikasi peluang atau rekomendasi perbaikan proses bisnis dan layanan yang terkait.

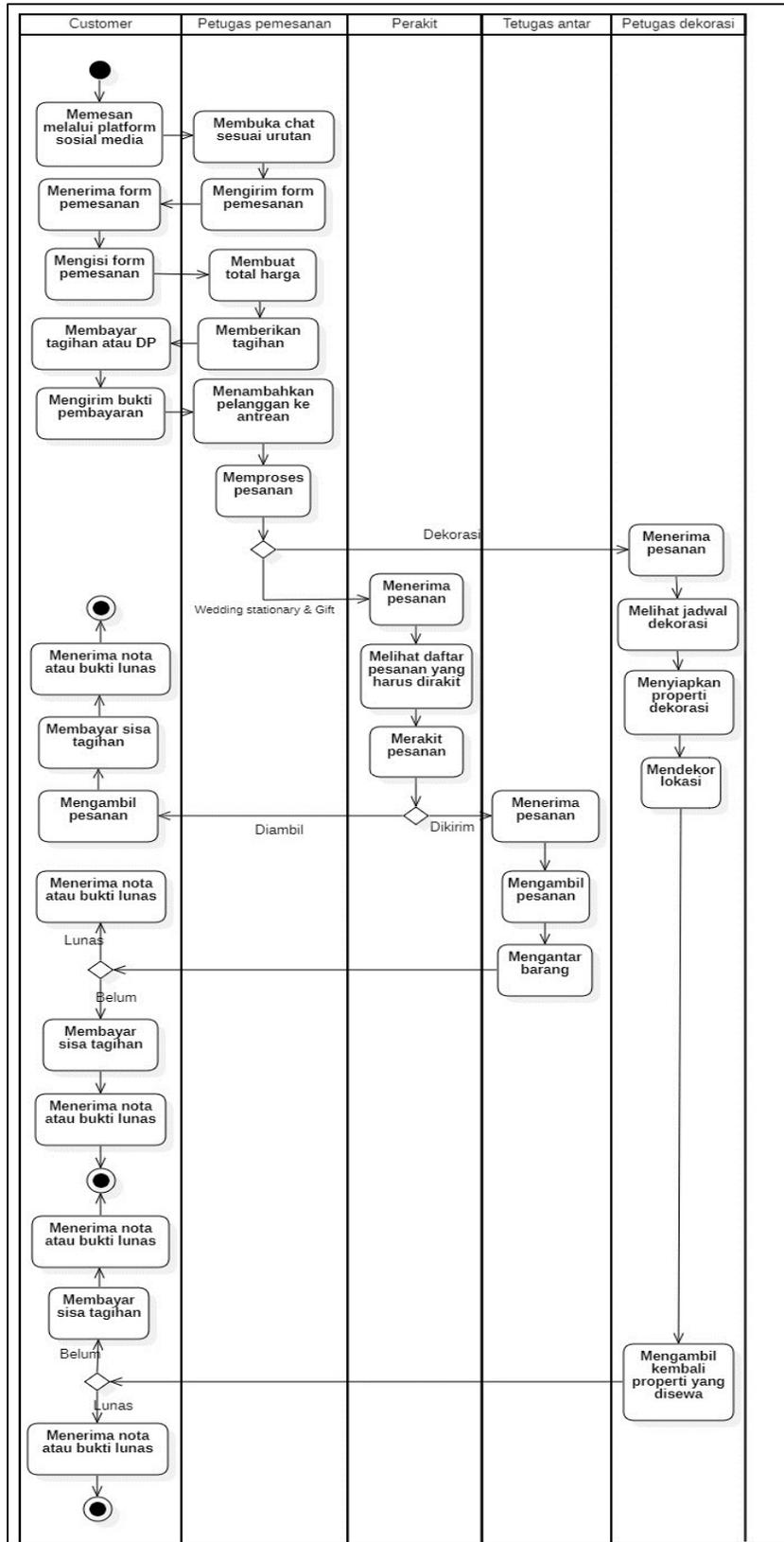
HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan dijelaskan sebelumnya tentang analisis proses bisnis pemesanan yang sedang berjalan di Toko ABC, kemudian dilanjutkan identifikasi hasil temuan kelemahan proses bisnis. Selanjutnya akan diberikan analisis proses bisnis yang diusulkan sebagai rekomendasi perbaikan dari permasalahan yang terjadi.

1. Analisis Proses Bisnis yang Sedang Berjalan

Toko ABC Gift Shop menyediakan layanan pemesanan dan pembelian cenderamata untuk pernikahan, ulang tahun, kelulusan dan event-event lainnya. Layanan pemesanan customer dibedakan menjadi dua yaitu layanan online melalui instagram, sedangkan layanan offline yakni melalui datang langsung ke toko dan dilayani oleh petugas sesuai jam kerja toko.

Customer dapat melihat produk – produk dan memesan lewat instagram kemudian meneruskan ke chat Whatsapp petugas toko. Petugas akan mengirimkan form pemesanan yang harus di isi oleh customer untuk kemudian dikembalikan kembali ke petugas. Setelah form pesanan diterima oleh petugas pemesanan dilanjutkan dengan membuat total harga dan memberikan tagihan untuk DP. Customer mengirim bukti pembayaran DP dan petugas pemesanan akan menambahkannya sesuai urutan ke antrean untuk memproses produknya. Perakit dekorasi akan merakit sesuai daftar pesanan dan apabila selesai akan diteruskan pada proses pengiriman produk melalui kurir untuk diantar atau customer mengambilnya sendiri. Saat mengambil pesanan tersebut customer membayar sisa tagihan dan menerima bukti pelunasan.



Sumber: Penulis (2023)

Gambar 1. Analisis Proses Bisnis yang Sedang Berjalan

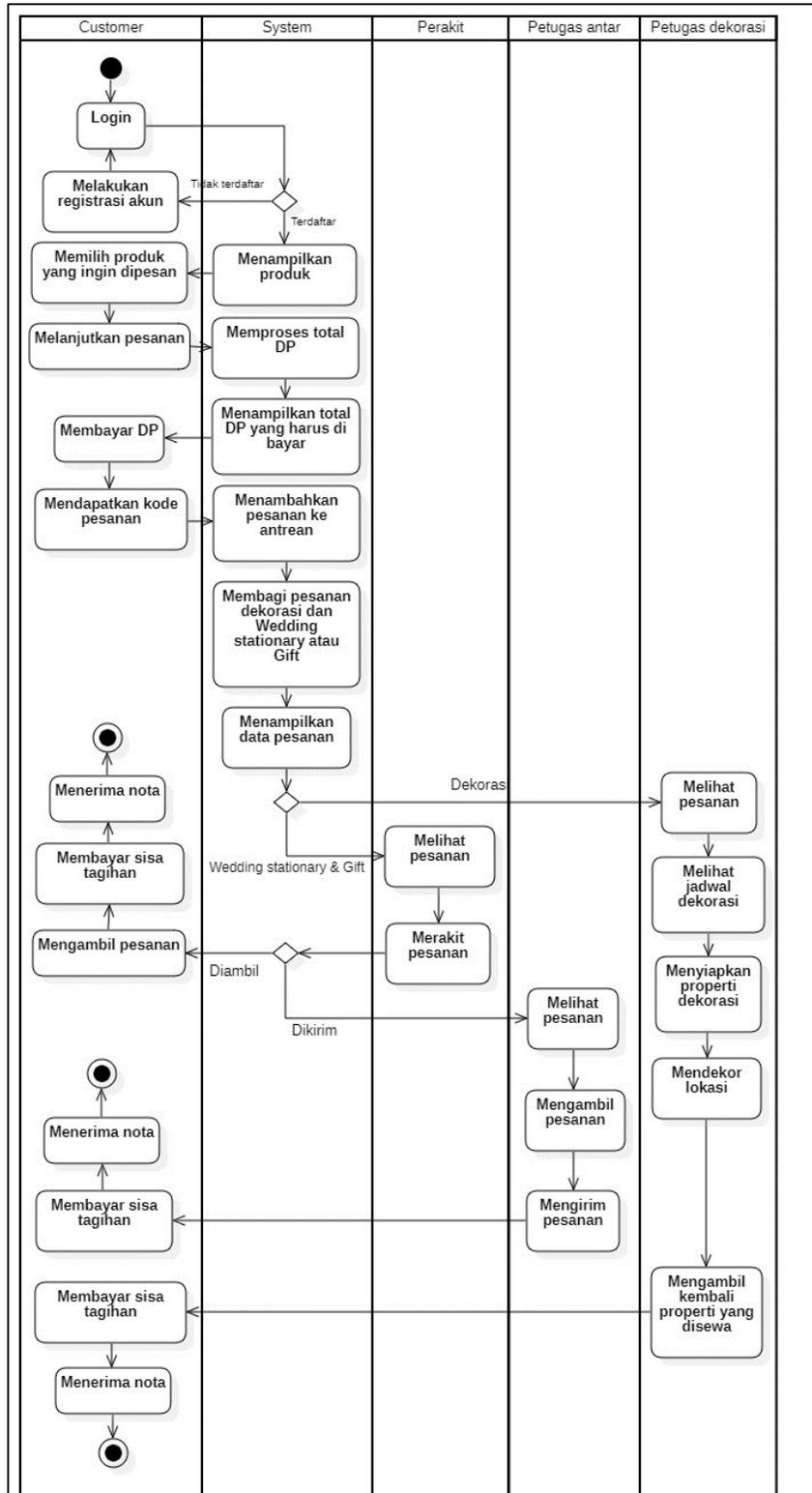
2. Hasil Evaluasi Proses Bisnis Pemesanan Toko ABC Gift Shop Beserta Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan analisis proses bisnis dan layanan yang telah dilakukan, maka ditemukan beberapa kelemahan serta rekomendasi perbaikan sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Evaluasi dan Rekomendasi Perbaikan

No	Temuan Kelemahan	Rekomendasi Perbaikan
1	Proses pemesanan secara online melalui instagram atau media sosial lain mengharuskan petugas untuk selalu mengecek berbagai platform media sosial serta chat whatsapp customer.	Proses pemesanan dapat melalui satu pintu "order", tidak bermacam-macam platform dan chat. Hal ini dapat diusulkan dengan adanya sistem informasi / aplikasi pemesanan gift shop.
2	Terdapat proses yang kurang efektif yaitu pada proses pencatatan pesanan dari chat Whatsapp ke buku besar atau Ms. Excel. Apabila chat terlampau banyak maka dapat tertimbun dan urutan pesanan yang ditulis bisa salah.	Proses pencatatan pesanan dapat secara otomatis terekam sesuai urutan masuk pada sistem informasi / aplikasi pemesanan gift shop. Petugas tidak perlu menyalin kembali, melainkan tinggal mencetak sesuai kebutuhan.
3	Pencatatan melalui buku besar memungkinkan rawan kesalahan, tertukar urutan dan kesulitan memperbaiki apabila ada kesalahan.	Proses pencatatan pesanan digantikan dengan input data order / pesanan pada sistem informasi / aplikasi pemesanan gift shop.
4	Pengecekan bukti bayar membutuhkan waktu yang tidak sebentar karena harus membuka histori chat serta mengecek satu persatu pembayaran yang masuk ke rekening toko.	Bukti bayar dapat diunggah melalui sistem informasi / aplikasi pemesanan gift shop, sehingga histori pembayaran dapat dipantau sekaligus apabila kurang bayar dan pelunasan akhir.

Secara keseluruhan, temuan kelemahan tersebut dapat dilakukan rekomendasi perbaikan dengan adanya sistem informasi / aplikasi pemesanan gift shop. Melalui sistem informasi ini, nantinya tiap proses bisnis dapat lebih termanajemen dan terkontrol dengan lebih baik. Gambar 2 merupakan proses bisnis yang diusulkan dengan menggunakan sistem informasi / aplikasi pemesanan gift shop.



Sumber: Penulis (2023)

Gambar 2. Analisis Proses Bisnis yang Diusulkan

KESIMPULAN DAN SARAN

Toko ABC Gift Shop menyediakan layanan pemesanan dan pembelian cenderamata untuk pernikahan, ulang tahun, kelulusan dan event-event lainnya. Layanan pemesanan customer dibedakan menjadi dua yaitu layanan online melalui instagram, sedangkan layanan offline yakni melalui datang langsung ke toko dan dilayani oleh petugas sesuai jam kerja toko. Permasalahan terjadi pada saat proses pemesanan online dan pencatatan pesanan melalui buku besar dan Ms. Excel. Selain itu, banyaknya chat yang masuk menyulitkan petugas mengecek urutan pesanan, antrean dan bukti bayar customer. Temuan kelemahan yang menjadi permasalahan utama pada proses bisnis Toko ABC tersebut dapat dilakukan rekomendasi perbaikan dengan menggunakan sistem informasi / aplikasi pemesanan gift shop. Melalui sistem informasi ini, nantinya tiap proses bisnis dapat lebih termanajemen dan terkontrol dengan lebih baik. Rekomendasi perbaikan terkait kekurangan tersebut selanjutnya dapat dijadikan pertimbangan untuk lebih meningkatkan proses dan layanan kepada customer, manajemen dan masyarakat pada umumnya.

DAFTAR REFERENSI

- Agasia, W., & Kuway, S. M. (2012). Analisis Proses Bisnis : Studi Kasus Bagian Customer Care Pada Pt . Telkom Indonesia Tbk Kandatel Pontianak. *Sisfotenika*, 2(2), 61–70.
- Alzoubi, H. M., & Khafajy, N. A. (2015). the Impact of Business Process Management on Business Performance Superiority. *Journal of Business and Management Review*, 3(2), 17–34. www.eajournals.org
- Dumas, M., La Rosa, M., Mendling, J., & Reijers, H. A. (2013). Fundamentals of Business Process Management. In *Fundamentals of Business Process Management*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-642-33143-5>
- Fauzan, M. H. (2021). Business process analysis in the Rosan bakery business unit. *Business and Accounting Research (IJEBA) Peer Reviewed-International Journal*, 5(4), 1161–1166. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBA>
- Imron, I. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 5(1), 19–28. <https://doi.org/10.31294/ijse.v5i1.5861>
- Kaniški, I., & Vincek, I. (2018). Business processes as business systems. *Technical Journal*, 12(1), 55–61. <https://doi.org/10.31803/tg-20170808183458>
- Khoiriyah, R., Afriati, D., Studi, P., Informasi, S., & Gajayana, U. (2022). Analisis Proses Bisnis dan Layanan Penerbit Buku Online Andamari Creative. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, 2(1), 13–21.
- Khoiriyah, R., Handayani, D., & Bhimadi, T. (2020). Implementation Improvement Analysis of M-Library Application and Related Business Processes at XYZ University. *IJID (International Journal on Informatics for Development)*, 9(2), 80–86. <https://doi.org/10.14421/ijid.2020.09204>

- Khoiriyah, R., & Priana, A. J. (2020). Implementasi Teknologi Business Process Model Notation (BPMN), Teks, Flowchart dan Rich Picture pada Bisnis Startup. *Jurnal Teknologi Informasi*, 4(2), 356–361. <https://doi.org/10.36294/jurti.v4i2.1715>
- Lemańska-Majdzik, A., & Okręglicka, M. (2015). Identification of Business Processes in an Enterprise Management. *Procedia Economics and Finance*, 27(15), 394–403. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(15\)01011-4](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(15)01011-4)
- Mathias Weske. (2007). *Business Process Management Concepts, Languages, Architectures.pdf*. Springer.
- Surahman, Rachmat, M., & Supardi, S. (2016). *Metodologi Penelitian*. Pusdik SDM Kesehatan.