

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan mengenai penerapan *Business Process Improvement* (BPI) pada proses pemesanan surat kendaraan baru di CV Diva Megah Sarana, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Perbaikan proses bisnis pemesanan surat kendaraan baru di CV Diva Megah Sarana dapat dilakukan dengan metode *Business Process Improvement* (BPI) yang terstruktur. Dengan langkah pertama *Organizing for Improvement*, melibatkan pengumpulan data melalui observasi dan wawancara dengan metode *Critical Success Factor* untuk memahami kondisi perusahaan dan proses bisnis yang berjalan. Tahap kedua, *Understanding the Process*, berfokus pada penentuan proses bisnis yang akan diperbaiki, disertai pemodelan proses bisnis saat ini “*as is*” menggunakan BPMN, yang kemudian disimulasikan untuk mengidentifikasi permasalahan. Pada tahap ketiga *Streamlining*, peneliti menganalisis masalah pada proses bisnis “*as is*” dan merancang perbaikan proses bisnis dalam bentuk model “*to be*”, yang juga dimodelkan dengan BPMN dan disimulasikan. Di luar fase BPI tersebut, *website* dari hasil perbaikan proses bisnis diuji menggunakan *usability test* (USE) untuk menilai kesesuaian dengan kebutuhan pengguna. Terakhir dilakukan perbandingan antara proses bisnis “*as is*” dan “*to be*” untuk mengetahui penurunan waktu proses bisnis.
2. Metode *Business Process Improvement* (BPI) diimplementasikan secara terstruktur melalui tiga fase utama. Pada fase pertama *Organizing for Improvement*, hasil wawancara menggunakan metode *Critical Success Factor* (CSF) menunjukkan bahwa kualitas layanan, efisiensi operasional, inovasi, dan pengelolaan informasi merupakan elemen krusial untuk keberhasilan perusahaan. Hal ini berpengaruh langsung terhadap kepuasan mitra, daya saing, serta reputasi perusahaan. Namun, ditemukan bahwa

proses operasional saat ini masih kurang efisien akibat adanya penginputan data manual yang berulang, sehingga diperlukan sistem kerja yang terintegrasi untuk mengurangi duplikasi data dan mempercepat proses bisnis. Pada fase kedua *Understanding the Process*, dilakukan identifikasi masalah utama yang dihadapi perusahaan, termasuk pendataan faktur yang masih dilakukan secara manual menggunakan buku catatan (MS-01), pendataan faktur dealer yang terkonsolidasi dalam satu *file Excel* (MS-02), pendataan STNK secara terpisah yang memakan waktu (MS-03), pembuatan laporan penyerahan BPKB dan laporan tagihan yang masih berbasis *template* manual (MS-04, MS-06), serta duplikasi data dalam proses pengisian data BPKB (MS-05). Masalah-masalah tersebut kemudian diatasi pada fase ketiga *Streamlining* melalui berbagai solusi, seperti menghilangkan proses pencatatan tertulis ke dalam buku (PB-01), mengurangi proses input data dengan memanfaatkan *scanner barcode* (PB-02), menyederhanakan alur proses bisnis dengan hanya melengkapi data yang kurang (PB-03, PB-05), serta mengotomatiskan pembuatan laporan tagihan dan laporan penyerahan BPKB (PB-04, PB-06). Solusi-solusi ini diwujudkan dalam bentuk fitur-fitur pada sebuah sistem berbasis *website* yang diintegrasikan ke dalam proses bisnis, khususnya untuk mendukung efisiensi dalam pembuatan laporan tagihan dan laporan penyerahan BPKB, sehingga proses kerja menjadi lebih terstruktur, cepat, dan mengurangi kesalahan.

3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *Business Process Improvement* (BPI) pada CV Diva Megah Sarana memberikan dampak signifikan dalam meningkatkan efisiensi proses bisnis. Analisis perbandingan antara proses bisnis awal *as is* dan usulan proses bisnis baru *to be* menunjukkan peningkatan terutama dalam pengurangan waktu pemrosesan. Pada proses pembuatan laporan tagihan, terjadi penurunan waktu sebesar 14,26%, sedangkan pada proses pembuatan laporan penyerahan BPKB, waktu pemrosesan berkurang hingga 10,34%. Efisiensi ini dicapai melalui penerapan berbagai solusi, termasuk penghapusan pencatatan manual, penggunaan *barcode scanner*, otomasi laporan, serta

pengintegrasian fitur-fitur tersebut ke dalam sebuah *website*. Hasil ini mengindikasikan keberhasilan implementasi BPI dalam menyederhanakan alur kerja, mengurangi redundansi data, dan mempercepat proses bisnis. Selain itu, evaluasi terhadap website menggunakan metode *USE Usefulness, Satisfaction, and Ease of Use* menunjukkan tingkat *usability* yang baik dengan skor rata-rata 4,5 dari skala 5 pada aspek *learnability*, efisiensi, *memorability*, dan kepuasan pengguna. *Website* ini terbukti mudah digunakan dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna dalam mendukung operasional perusahaan. Namun, penelitian juga mengidentifikasi beberapa area yang memerlukan peningkatan, khususnya dalam aspek keamanan akses informasi yang mendapatkan nilai 3,5. Meski demikian, secara keseluruhan, penelitian ini telah berhasil mencapai tujuannya, yaitu menganalisis perbaikan proses bisnis, mengimplementasi BPI, dan menganalisis peningkatan proses bisnis setelah implementasi dilakukan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, maka terdapat beberapa saran untuk pengembangan penelitian lebih lanjut, antara lain:

1. Libatkan mitra perusahaan secara aktif dalam sistem. Berikan akses bagi *dealer* untuk melacak progres faktur, melakukan pembayaran *via website*, dan memperbarui informasi kendaraan. Hal ini dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam berinteraksi dengan mitra, serta memungkinkan CV Diva Megah Sarana untuk beralih dari sistem dokumen fisik menjadi sistem digital yang jauh lebih efisien.
2. Solusi untuk meningkatkan kelancaran proses bisnis dari hasil penelitian ini tidak hanya terbatas pada pengembangan sistem berbasis *website*, tetapi juga dapat mencakup optimalisasi alat-alat yang telah ada, seperti *Microsoft Excel* atau perangkat lainnya. Penting untuk mempertimbangkan aspek biaya dan waktu implementasi agar solusi yang diusulkan dapat diterapkan secara efektif dan efisien tanpa memberikan beban yang berlebihan pada sumber daya perusahaan.

3. Kembangkan penelitian dan sistem agar dapat mencakup seluruh layanan biro jasa yang ditawarkan oleh CV Diva Megah Sarana, tidak hanya terbatas pada pemesanan surat kendaraan baru.