

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Efektivitas dan efisiensi menjadi hal yang sangat penting dalam sebuah bisnis, karena keduanya akan memberikan banyak manfaat seperti peningkatan keuntungan, penurunan risiko, dan kelancaran aktivitas bisnis. Proses bisnis adalah instrumen utama yang digunakan untuk mengatur aktivitas-aktivitas bisnis dan juga digunakan untuk meningkatkan pemahaman tentang aktivitas-aktivitas bisnis yang ada (Weske, 2012). Oleh karena itu, proses bisnis perlu dievaluasi untuk menilai apakah proses bisnis yang ada saat ini sudah optimal atau perlu perbaikan. Evaluasi tersebut menjadi penting agar efektivitas dan efisiensi bisnis dapat tetap terjaga atau bahkan dapat meningkat, sesuai dengan tujuan dan perkembangan kebutuhan organisasi.

Timur Outdoor adalah toko yang bergerak di bidang penyewaan berbagai alat *camping* dan beroperasi di daerah Jatinangor. Saat ini, target pasar dari Timur Outdoor adalah wilayah Bandung Timur, Jatinangor, dan wilayah sekitarnya. Toko tersebut menyediakan berbagai perlengkapan untuk kegiatan di alam terbuka, seperti tenda, tas *carrier*, matras, *sleeping bag*, dan perlengkapan lainnya. Layanan yang disediakan dapat ditujukan untuk memenuhi berbagai kegiatan, baik individu maupun kelompok, seperti acara-acara kampus. Layanan dapat diakses melalui media sosial ataupun langsung di toko.

Namun, proses bisnis yang dilakukan oleh Timur Outdoor masih menggunakan cara manual sehingga mengurangi efisiensi waktu pada beberapa aspek. Proses bisnis yang dimaksud adalah pemesanan dan pengambilan barang, perekapan nota, dan pendataan barang. Permasalahan yang dialami oleh toko tersebut di antaranya adalah pegawai yang tidak mengetahui jumlah ketersediaan barang yang bisa disewa, jumlah denda yang tidak diketahui karena jam pengembalian tidak ditulis, hasil rekap nota yang kurang akurat. Selain itu pegawai pun pada akhirnya terlalu bergantung pada pemilik dan mengakibatkan keterlambatan pada pengambilan keputusan. Hal ini mengurangi efisiensi waktu,

yang seharusnya bisa digunakan untuk melayani pelanggan lebih cepat atau melakukan hal lain terkait operasional toko.

Peran teknologi informasi saat ini menjadi sangat penting dalam pengelolaan bisnis di zaman sekarang. Menurut Laudon dan Laudon (2014), perusahaan melakukan investasi yang sangat besar pada sektor teknologi informasi untuk mencapai keunggulan operasional, meningkatkan pengambilan keputusan, meningkatkan hubungan kepada pelanggan, dan mempertahankan kelangsungan hidup bisnis.

Menurut Firdaus et al. (2025) ketidaksiapan sebuah bisnis dalam menghadapi perubahan teknologi dapat menghambat laju inovasi dan dapat menurunkan daya saing dari suatu bisnis. Selain itu, menurut Hammer & Champy (2001) jika perusahaan saat ini masih menggunakan sistem yang sudah usang, perusahaan tersebut tidak akan bisa stabil saat perusahaan sudah mulai berkembang. Dari kalimat tersebut bisa disimpulkan bahwa proses bisnis di Timur Outdoor sudah saatnya diperbaiki. Selain karena sistem yang digunakan masih manual, beberapa permasalahan yang ditimbulkan menunjukkan adanya inefisiensi pada proses bisnis yang bisa menjadi permasalahan saat toko akan mulai berkembang nantinya.

*Business Process Improvement* (BPI) berguna untuk meningkatkan proses bisnis secara signifikan dengan cara mengeliminasi hal-hal yang tidak efisien, sehingga proses bisnis yang ada menjadi lebih sederhana, namun tetap memberikan hasil yang bagus, baik itu untuk internal bisnis maupun pelanggan (Harrington, 1991). Selain itu menurut Mathews et al. (2017), PI (*Process Improvement*) diperlukan untuk memenuhi kebutuhan operasional dan pengembangan UKM. Oleh karena itu, metode BPI menjadi pilihan yang relevan untuk meningkatkan proses bisnis pada toko Timur Outdoor.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa BPI sangat bermanfaat dalam peningkatan proses bisnis. Penelitian yang dilakukan oleh Khapso (2023), yang merancang perbaikan proses bisnis baru dengan memanfaatkan aplikasi Microsoft Excel pada layanan pelanggan menggunakan metode BPI, menunjukkan peningkatan persentase waktu dari yang awalnya hanya 26,36%

menjadi 42,33%. Kemudian, penelitian oleh Anggraini et al. (2025), yang mengevaluasi dan mengoptimasi proses bisnis dengan membuat *website* pemesanan otomatis, validasi jadwal, pengunggahan bukti pembayaran, dan pengingat jadwal menggunakan metode BPI dan *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA), menunjukkan efisiensi waktu sebanyak 83,6%. Selain itu, penelitian oleh Prisyanti et al. (2025), yang menganalisis pengaruh penerapan *digital marketing* berupa pembuatan *website* terhadap proses bisnis promosi menggunakan metode BPI, menunjukkan peningkatan pada efisiensi waktu dari calon pelanggan menjadi 90%.

Berdasarkan hal-hal tersebut, peneliti mempertimbangkan untuk melakukan penelitian dengan judul **“EVALUASI DAN PERBAIKAN PROSES BISNIS MELALUI PENGEMBANGAN WEBSITE MENGGUNAKAN METODE *BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT* (STUDI KASUS: TIMUR OUTDOOR)”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan pada subbab sebelumnya, masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi proses bisnis saat ini pada toko Timur Outdoor berdasarkan analisis menggunakan *Business Process Improvement* (BPI)?
2. Bagaimana rekomendasi perbaikan proses bisnis pada toko Timur Outdoor dengan menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI)?
3. Bagaimana hasil efisiensi dari implementasi proses bisnis yang telah diperbaharui pada toko Timur Outdoor?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis kondisi proses bisnis saat ini pada toko Timur Outdoor dengan menggunakan BPI.
2. Melakukan perbaikan proses bisnis saat ini pada toko Timur berdasarkan hasil analisis metode BPI.

3. Menganalisis efisiensi pada proses bisnis yang telah diperbaharui pada toko Timur Outdoor.

#### 1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan-batasan masalah untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan dalam ruang lingkup toko Timur Outdoor.
2. Penelitian ini menggunakan metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) untuk mengevaluasi proses bisnis dan metode *Business Process Improvement* (BPI) untuk melakukan perbaikan proses bisnis.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini di antaranya:

1. Bagi peneliti, menambah wawasan mengenai perbaikan proses bisnis menggunakan metode *Business Process Improvement*.
2. Bagi toko Timur Outdoor, proses bisnis akan menjadi lebih efektif dan efisien sehingga meningkatkan keuntungan dan mengurangi kerugian pada bisnis.
3. Bagi pemilik Timur Outdoor, mengetahui proses bisnis yang kurang efektif dan efisien sehingga dapat dilakukan perbaikan kembali di kemudian hari untuk mendukung peningkatan bisnis dari toko Timur Outdoor.

#### 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berperan sebagai pedoman bagi peneliti agar penulisan lebih terstruktur dan sistematis. Sistematika penulisan pada skripsi ini terdiri dari lima bab, yakni sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian yang akan dilakukan, ruang lingkup batasan dari masalah, serta sistematika penulisan yang akan digunakan dalam penyusunan penelitian. Selain itu, peneliti memaparkan alasan mengapa metode *Business Process Improvement* menjadi pilihan peneliti.

### BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab diawali dengan peta literatur untuk mempermudah penggambaran alur dari teori yang akan dibahas. Kemudian bab ini juga menjelaskan tentang dasar teori yang digunakan dalam penelitian, di antaranya mengenai *Website*, Proses Bisnis, *Business Process Model and Notation*, Profil Bisnis Timur Outdoor, *Business Process Improvement*, dan *Failure Mode and Effect Analysis*. Pada bab ini juga terdapat penelitian-penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang dilakukan untuk melihat perkembangan dan menganalisa kebaruan dari penelitian.

### BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang tahapan-tahapan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dari awal hingga akhir penelitian. Selain tahapan-tahapan penelitian, di bab ini juga akan memaparkan tentang alat dan bahan penelitian.

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil penelitian yang dilakukan dan membahas masalah dalam penelitian. Hasil penelitian diawali dengan studi literatur untuk mendukung proses penelitian. Setelah itu, penelitian akan masuk ke dalam fase awal dari metode *Business Process Improvement* (BPI) yaitu *Organizing for Improvement*, pada fase ini akan dilakukan wawancara dan observasi untuk melihat permasalahan dalam bisnis. Kemudian, penelitian akan masuk ke dalam fase *Understanding the Process*, di fase ini peneliti akan menentukan proses bisnis mana yang perlu diteliti untuk nantinya dimodelkan dan disimulasikan. Selanjutnya penelitian akan masuk ke fase *Streamlining*, peneliti akan melakukan evaluasi proses bisnis, melakukan analisis dan membuat rancangan perbaikan, membuat pemodelan proses bisnis yang diperbaiki, serta melakukan simulasi proses bisnis yang baru. Terakhir, peneliti akan membandingkan proses bisnis saat ini “*as is*” dan proses bisnis yang baru “*to be*” untuk melihat efek yang dihasilkan dari perbaikan proses bisnis.

### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memaparkan kesimpulan dari hasil yang diperoleh pada penelitian yang dilakukan serta saran peneliti untuk penelitian selanjutnya.