

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai evaluasi dan perbaikan proses bisnis dengan menerapkan metode *Business Process Improvement* (BPI) pada toko Timur Outdoor, menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kondisi proses bisnis saat ini (*as is*) pada toko Timur Outdoor berdasarkan hasil analisis proses bisnis menggunakan *Business Process Improvement* (BPI) menunjukkan bahwa sebagian besar aktivitas operasional masih dilakukan secara manual. Proses pemesanan, pengambilan, pengembalian barang, hingga pencatatan transaksi dilakukan tanpa dukungan sistem digital. Kondisi ini menimbulkan berbagai kendala, seperti keterlambatan pelayanan, pegawai yang tidak mengetahui stok barang secara pasti, ketidaktahuan jumlah denda, dan lamanya waktu pengecekan barang. Selain itu, proses rekap nota penyewaan yang dilakukan secara manual sering menimbulkan kesalahan input, sehingga berdampak pada akurasi data yang rendah dan pengambilan keputusan yang lambat. Dengan kata lain, analisis proses bisnis pada kondisi (*as is*) mengungkapkan bahwa proses bisnis yang ada belum efisien, rentan terhadap kesalahan, serta tidak mendukung kebutuhan toko secara optimal.
2. Rekomendasi proses bisnis terbaik bagi toko Timur Outdoor berdasarkan analisis dan rancangan perbaikan proses bisnis adalah penerapan *website* terintegrasi yang dilengkapi dengan fitur informasi stok barang secara *real-time*, otomasi pada proses rekap nota penyewaan, serta dukungan SOP terkait alur barang dan denda. *Website* ini memungkinkan pegawai maupun pemilik untuk memperoleh data yang lebih akurat, mengurangi risiko kesalahan pencatatan, mempercepat layanan pelanggan, dan meminimalkan ketergantungan pada proses manual. Dengan kombinasi digitalisasi melalui sistem *website* dan penguatan prosedur operasional standar, toko dapat mencapai efisiensi waktu yang lebih optimal, meningkatkan kepuasan

pelanggan, sekaligus mendukung keberlanjutan dan pengembangan bisnis ke depan.

3. Evaluasi dan perbaikan proses bisnis di Toko Timur Outdoor memberikan hasil yang cukup memuaskan, terjadi peningkatan efisiensi dari segi waktu, misalnya dari proses rekap nota yang mencatatkan peningkatan kurang lebih sebesar 96% dan pada proses pemesanan dan pengambilan barang sebesar 43%. Pada proses bisnis pengembalian barang, peningkatan efisiensi waktu yang terjadi adalah kurang lebih sebesar 14%, meskipun tidak sebesar yang lain namun dengan pembuatan SOP untuk denda akan mengurangi efek kerugian yang terjadi pada toko.

## 5.2 Saran

Penelitian ini masih memiliki beberapa kekurangan, maka dari itu terdapat saran yang dapat dilakukan untuk penelitian selanjutnya:

1. Diperlukan penelitian lebih lanjut untuk melihat efek yang ditimbulkan dari perbaikan proses bisnis secara langsung kepada toko. Karena, setelah sistem yang baru berjalan diperlukan perbaikan secara berkala untuk menjaga layanan toko Timur Outdoor tetap maksimal, sehingga proses perbaikan proses bisnis akan selalu diperlukan selama toko Timur Outdoor masih beroperasi.
2. Pada penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode lain pada evaluasi proses bisnis saat ini (*as is*) yang tidak bersifat subjektif sebagai pembandingan untuk melihat metode mana yang paling cocok untuk toko Timur Outdoor. FMEA memiliki keunggulan karena proses evaluasi melibatkan pihak toko yang paling mengerti permasalahan di toko, namun kekurangannya adalah penilaian bersifat subjektif sehingga mungkin ada masalah besar lain yang tidak terlihat oleh pihak toko.