

ABSTRAK

Manna Kampus (Mirota Kampus) adalah salah satu perusahaan ritel yang ada di Yogyakarta dan sebagai salah satu perusahaan ritel, Manna Kampus memiliki departemen-departemen yang membantu dalam mencapai tujuan perusahaan. Salah satu departemen yang dimiliki Manna Kampus adalah Departemen *Online* yang bertanggung jawab dalam pemesanan *online* yang dilakukan pelanggan melalui aplikasi, web, maupun platform lain yang disediakan oleh Manna Kampus. Dari observasi singkat yang pernah dilakukan, aplikasi Manna Kampus merupakan aplikasi baru dan sedang berkembang, sehingga proses bisnis yang ada di dalam aplikasi Manna Kampus ini belum dapat berjalan dengan efektif dan efisien karena masih terdapat beberapa permasalahan yang berpotensi mengganggu proses bisnis, seperti salah satunya adalah kurangnya kurir pengantar yang dimiliki Manna Kampus yang dapat mempengaruhi waktu pengiriman.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini untuk mencapai tujuan penelitian adalah metode *Business Process Improvement (BPI)*. *BPI* merupakan metode yang tepat untuk digunakan, karena bermanfaat dalam eliminasi kesalahan yang terjadi pada proses bisnis suatu organisasi. Pada metode *BPI* pengukuran model proses bisnis dilakukan dengan simulasi proses bisnis menggunakan *tools* Bizagi. Simulasi proses bisnis ini digunakan untuk mengetahui hasil model yang berjalan dengan model yang rekomendasi, mengurangi risiko kegagalan model, mengetahui dan menghilangkan hambatan yang tidak diinginkan maupun tidak diketahui, dan dapat memaksimalkan kinerja sistem tersebut agar berjalan dengan efektif dan efisien.

Analisis terhadap proses bisnis yang terdapat di aplikasi Manna Kampus menghasilkan lima (5) proses bisnis, yaitu proses bisnis Penerimaan Pesanan, Pembayaran Pesanan, Persiapan Pesanan, Pengiriman Pesanan, dan Rekap Data Pesanan. Dari hasil analisis tersebut dilakukan pemilihan prioritas proses bisnis dengan hasil pemilihan prioritas pada proses bisnis Persiapan Pesanan yang memiliki jumlah nilai tertinggi untuk menjadi prioritas dalam perbaikan proses bisnis yang ada pada aplikasi Manna Kampus. Dengan pemilihan prioritas proses bisnis pada Persiapan Pesanan, maka dapat dibuat proses bisnis rekomendasi dengan melihat proses bisnis yang sudah berjalan dan memperbaiki proses bisnis dengan *streamlining tools* yang terdapat pada metode *BPI*. Hasil perbaikan yang dilakukan mengubah beberapa *task* yang semula dilakukan dengan manual menjadi menggunakan sistem dan menghilangkan satu (1) aktor dalam proses bisnis Persiapan Pesanan. Hasil simulasi dilakukan dengan membandingkan proses bisnis awal dengan proses bisnis rekomendasi yang menunjukkan bahwa proses bisnis rekomendasi dapat mempercepat proses bisnis Persiapan Pesanan dibandingkan dengan proses bisnis yang sudah berjalan. Hasil penelitian ini menunjukkan, jika proses bisnis rekomendasi dapat dijadikan acuan untuk perbaikan proses bisnis dalam perusahaan.

Kata Kunci: Proses Bisnis, *Business Process Improvement, BPI, Streamlining Tools*, Simulasi Proses Bisnis.