

PENINGKATAN KINERJA PROSES BISNIS TOKO RETAIL MELALUI PENDEKATAN *BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT* (BPI)

Yulistiya Nur Hidayah¹, Rina Firliana*², Anita Sari Wardani³
Sistem Informasi^{1,2,3}, Universitas Nusantara PGRI Kediri^{1,2,3}

yulistianurhidayah@gmail.com¹, rina@unpkediri.ac.id², anita@unpkediri.ac.id³

* Corresponding Author : rina@unpkediri.ac.id

Abstrak

Usaha retail masih menghadapi kendala dalam proses bisnis sehingga berdampak pada penggunaan waktu dan biaya operasional yang belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan pada proses bisnis eksisting (*as-is*), merancang proses bisnis usulan (*to-be*) menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI), serta mengimplementasikan proses tersebut sebagai upaya optimasi proses bisnis untuk mengukur peningkatan kinerja berdasarkan *Key Performance Indicators* (KPI) yang berfokus pada waktu dan biaya. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan studi kasus melalui observasi dan wawancara. Tahapan BPI yang diterapkan meliputi *organizing for improvement, understanding the process, streamlining*, serta *measurement and control*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem kasir mampu menyederhanakan alur proses bisnis dan mengurangi aktivitas manual. Pada proses transaksi penjualan, waktu rata-rata berkurang dari 4 menit 31 detik menjadi 1 menit 45 detik atau mengalami penurunan sebesar 61,25%. Sementara itu, pada proses pengelolaan persediaan, waktu proses menurun hingga 99,50% karena pembaruan stok dilakukan secara otomatis. Dari sisi biaya, terjadi penurunan sebesar 67,07% pada transaksi penjualan dan 58,61% pada pengelolaan persediaan. Hasil ini menunjukkan bahwa penerapan BPI berbasis teknologi mampu meningkatkan optimalisasi operasional secara signifikan pada usaha retail.

Kata Kunci: Toko Retail; BPI; Transaksi Penjualan; Pengelolaan Stok

Abstract

Retail businesses still face challenges in their business processes, affecting the use of time and operational costs that are not yet optimal. This study aims to identify problems in existing business processes (*as-is*), design proposed business processes (*to-be*) using the *Business Process Improvement* (BPI) method, and implement these processes to optimize business performance by measuring improvements based on *Key Performance Indicators* (KPI) focusing on time and cost. The research method used is a qualitative approach with a case study through observation and interviews. The BPI stages applied include *organizing for improvement, understanding the process, streamlining, and measurement and control*. The results show that the implementation of a cashier system simplifies business process flows and reduces manual activities. In the sales transaction process, the average time decreased from 4 minutes 31 seconds to 1 minute 45 seconds, representing a reduction of 61.25%. Meanwhile, in inventory management, processing time decreased by up to 99.50% due to automatic stock updates. In terms of cost, there was a reduction of 67.07% in sales transactions and 58.61% in inventory management. These results indicate that technology-based BPI can significantly improve operational optimization in retail businesses.

Keywords: Retail Store; BPI; Sales Transaction; Manage Inventory

1. Pendahuluan

Perkembangan di bidang teknologi informasi telah membawa perubahan dalam cara pelaku usaha retail menjalankan bisnisnya, terutama dalam upaya meningkatkan efisiensi operasional dan mutu pelayanan kepada pelanggan [1]. Salah satu aspek yang memiliki peran penting dalam hal tersebut adalah proses transaksi penjualan, karena berpengaruh langsung terhadap kelancaran kegiatan operasional serta pengalaman pelanggan [2]. Dengan demikian, kebutuhan untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan proses bisnis menjadi semakin penting, khususnya bagi usaha retail berskala kecil yang masih menghadapi keterbatasan sumber daya. Pelaku usaha retail masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti lamanya proses transaksi penjualan, pencatatan persediaan yang belum terintegrasi. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan pemanfaatan waktu dan biaya yang relatif besar serta menurunnya kualitas layanan kepada pelanggan [3].

Upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut dapat dilakukan melalui peningkatan kinerja. Peningkatan kinerja proses bisnis bertujuan untuk meminimalkan waktu dan biaya operasional tanpa mengurangi kualitas layanan. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa penerapan peningkatan kinerja mampu meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat waktu pelayanan, kualitas layanan [4]. Salah satu pendekatan yang banyak digunakan dalam peningkatan kinerja proses bisnis adalah *Business Process Improvement* (BPI). Metode ini berfokus pada identifikasi, analisis, dan penyederhanaan proses bisnis dengan mengeliminasi aktivitas yang tidak bernilai tambah serta memanfaatkan teknologi informasi [5]. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa BPI efektif dalam meningkatkan efisiensi dan mengurangi kesalahan proses melalui perbaikan alur kerja [6]. Namun, sebagian besar penelitian masih terbatas pada tahap perancangan proses bisnis (*to-be*) tanpa implementasi langsung, sehingga dampak nyata terhadap kinerja operasional belum terukur secara optimal [7].

Selain itu, penerapan proses bisnis yang diusulkan menjadi tahapan penting yang membedakan penelitian ini dari penelitian terdahulu. Tahap ini tidak hanya menitikberatkan pada perancangan model proses bisnis yang lebih optimal, tetapi juga pada implementasi langsung dalam lingkungan operasional guna memperoleh gambaran hasil yang nyata. Melalui implementasi tersebut, perubahan yang terjadi dapat diamati secara langsung, baik dari segi waktu penyelesaian proses maupun penggunaan biaya operasional [8] [9]. Dengan demikian, hasil yang diperoleh tidak bersifat konseptual semata, melainkan berbasis pada kondisi empiris di lapangan, sehingga mampu memberikan gambaran yang lebih akurat mengenai dampak penerapan metode *Business Process Improvement* (BPI) terhadap kinerja usaha *retail*.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya permasalahan pada usaha retail yang masih menjalankan proses bisnis secara manual. Tujuan penelitian adalah untuk mengidentifikasi kendala pada proses bisnis yang sedang berjalan (*as-is*), menyusun rancangan proses bisnis yang diusulkan (*to-be*) dengan pendekatan *Business Process Improvement* (BPI), serta mengimplementasikan rancangan tersebut guna mengukur peningkatan kinerja berdasarkan indikator waktu dan biaya. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi baik dari sisi teoritis maupun praktis, khususnya dalam penerapan metode BPI. Selain itu, penelitian ini juga menghadirkan nilai tambah melalui penerapan langsung proses bisnis usulan, sehingga dapat menunjukkan dampak nyata terhadap peningkatan kinerja operasional serta efisiensi waktu proses.

2. Kajian Pustaka

2.1. Toko Retail

Toko retail adalah jenis usaha yang berfokus pada penyaluran barang maupun jasa secara langsung kepada konsumen akhir, biasanya dalam skala pembelian kecil untuk kebutuhan pribadi [10]. Dalam pengertian umum, retail juga dikenal sebagai aktivitas penjualan

eceran kepada konsumen, sebagaimana dijelaskan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia. Lebih luas lagi, retail merupakan sektor bisnis yang terus berkembang dengan tujuan utama memenuhi kebutuhan serta preferensi konsumen [11].

2.2. Proses Bisnis

Proses bisnis dapat dipahami sebagai serangkaian aktivitas yang tersusun secara sistematis dan saling terhubung untuk menghasilkan output yang memiliki nilai bagi pelanggan. Setiap aktivitas dalam proses ini melibatkan pemanfaatan sumber daya, waktu, dan mekanisme kerja tertentu guna mencapai tujuan organisasi [12]. Selain itu, proses bisnis juga mencerminkan alur kerja yang terkoordinasi, di mana setiap tahapan memiliki peran penting dan saling berkaitan dalam mendukung jalannya operasional organisasi.

2.3. Business Process Modelling Notation (BPMN)

Business Process Modelling Notation (BPMN) merupakan suatu standar pemodelan proses bisnis yang menggunakan simbol visual untuk menggambarkan alur kerja secara terstruktur [13] (Notasi ini dirancang agar mudah dipahami oleh berbagai pihak, baik teknis maupun non-teknis, sehingga mempermudah komunikasi terkait proses bisnis. Dalam praktiknya, pemodelan ini sering dibuat menggunakan aplikasi seperti *Bizagi Modeler* untuk menghasilkan visualisasi proses yang lebih sistematis [14].

2.4. Business Process Improvement (BPI)

Business Process Improvement (BPI) merupakan pendekatan yang digunakan untuk meningkatkan kualitas dan kinerja proses bisnis melalui perbaikan yang terstruktur. Menurut Harrington (1991) menekankan bahwa fokus utama BPI terletak pada pembenahan proses secara menyeluruh guna meminimalkan kesalahan serta meningkatkan kualitas layanan sejak awal [15]. Pendekatan ini terdiri dari lima tahapan utama, yaitu: *Organizing for Improvement* untuk menetapkan proses prioritas, *Understanding the Process* untuk menganalisis kondisi proses saat ini, *Streamlining* untuk menyederhanakan alur proses dengan berbagai teknik [16], *Measurement and Controls* untuk melakukan pengukuran dan pengendalian kinerja, serta *Continuous Improvement* untuk memastikan adanya perbaikan yang berkelanjutan.

2.6. Peningkatan Kinerja

Peningkatan kinerja proses bisnis merupakan upaya terstruktur untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional melalui perbaikan proses yang berjalan. Kinerja proses yang baik ditandai dengan waktu yang lebih cepat, serta penggunaan biaya operasional yang relatif kecil [17].

3. Metode

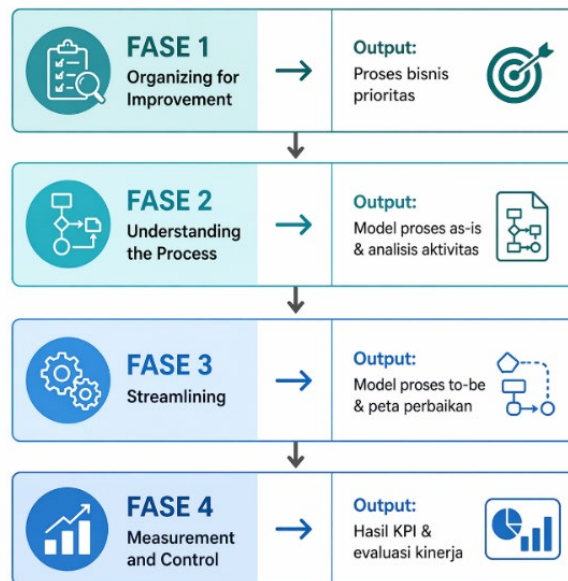
Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Metode untuk meningkatkan kinerja proses bisnis menggunakan BPI dengan 4 tahapan yaitu *organizing for improvement, understanding the process, streamlining, measurement and control*. Teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi.

3.6. Jenis Penelitian

Penelitian kualitatif menggunakan jenis studi kualitatif dalam mengumpulkan data seperti, wawancara dan observasi [18]. Observasi digunakan untuk menghasilkan penjelasan mendalam dan nyata mengenai proses bisnis yang belum didapatkan pada tahap wawancara.

3.7. Business Process Improvement (BPI)

Fase BPI yang digunakan adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Alur Penelitian

a. *Organizing for Improvement*

Identifikasi permasalahan serta pemilihan proses bisnis prioritas menggunakan metode pembobotan dengan mempertimbangkan beberapa kriteria, yaitu dampak terhadap pelanggan, kemudahan implementasi perubahan, potensi peningkatan kinerja, serta kontribusi terhadap keseluruhan bisnis.

b. *Understanding the Process*

Tahap ini bertujuan untuk memahami secara menyeluruh proses bisnis yang sedang berjalan. Proses bisnis dimodelkan menggunakan BPMN untuk menggambarkan alur aktivitas secara sistematis. Selain itu, dilakukan analisis aktivitas berdasarkan waktu dan biaya proses bisnis (*as-is*).

c. *Streamlining*

Pada tahap ini dilakukan perancangan perbaikan proses bisnis untuk optimalisasi. Perbaikan berfokus pada perancangan proses bisnis usulan (*to-be*). Pada tahap ini, perancangan dilakukan dengan memanfaatkan 12 *streamlining tools* yang digunakan untuk menyusun rekomendasi perbaikan dengan memetakan perubahan aktivitas dari proses *as-is* ke proses *to-be*, di mana setiap aktivitas dianalisis apakah perlu dipertahankan, diubah, dihilangkan, atau ditambahkan. Hasil perbaikan tersebut kemudian dimodelkan kembali menggunakan BPMN.

d. *Measurement and Control*

Tahap ini bertujuan untuk mengevaluasi hasil perbaikan proses bisnis dengan mengimplementasikan proses usulan (*to-be*) dan membandingkannya dengan kondisi sebelumnya (*as-is*). Pengukuran kinerja dilakukan menggunakan KPI berdasarkan indikator waktu dan biaya. Analisis data dilakukan secara deskriptif komparatif untuk menilai peningkatan serta memastikan bahwa perbaikan yang dilakukan memberikan nilai tambah dan mencapai target yang ditetapkan.

4. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian ini berisi tentang hasil tahapan 4 fase BPI yang digunakan pada toko retail.

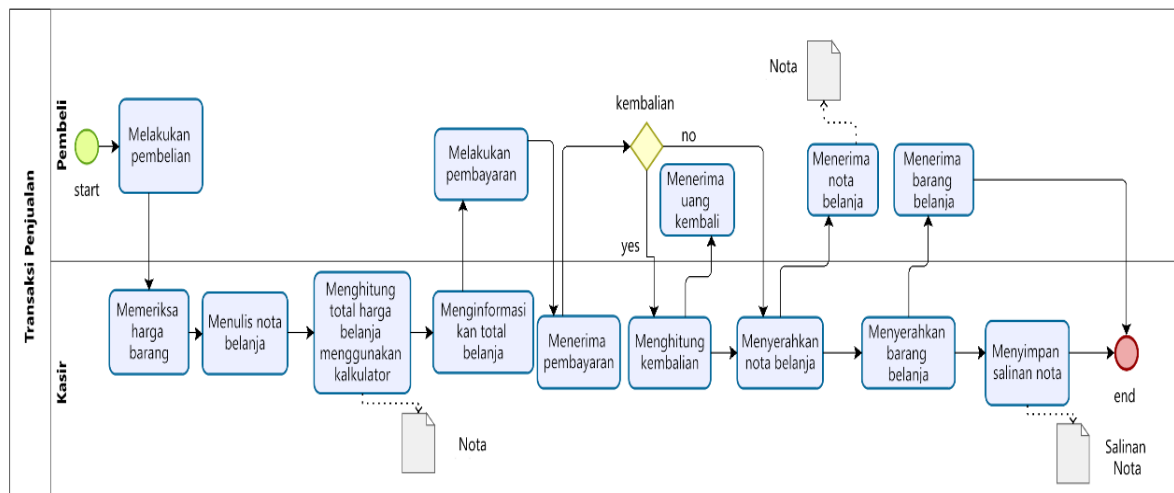
4.1. Fase *Organizing for Improvement*

Toko retail ini berdiri sejak Juni tahun 2011 namun masih mengalami kendala dalam

proses bisnisnya sehingga perlu dilakukan peningkatan kinerja. Proses ini juga dilakukan untuk memahami secara mendalam kebutuhan dan permasalahan Berdasarkan hasil identifikasi, ditemukan lima proses bisnis utama, yaitu transaksi penjualan, pengelolaan persediaan, rekap pendapatan, pembayaran hutang pelanggan, dan pengadaan barang. Selanjutnya dilakukan penentuan prioritas proses menggunakan metode pembobotan berdasarkan empat kriteria, yaitu *changeability*, *business impact*, *customer impact*, dan *opportunity*. Hasil pembobotan menunjukkan bahwa proses transaksi penjualan dan proses pengelolaan persediaan adalah proses dengan pembobotan tertinggi Oleh karena itu, kedua proses tersebut dipilih sebagai fokus penelitian karena dinilai memiliki dampak paling besar terhadap kinerja operasional toko.

4.2. Fase *Understanding the Process*

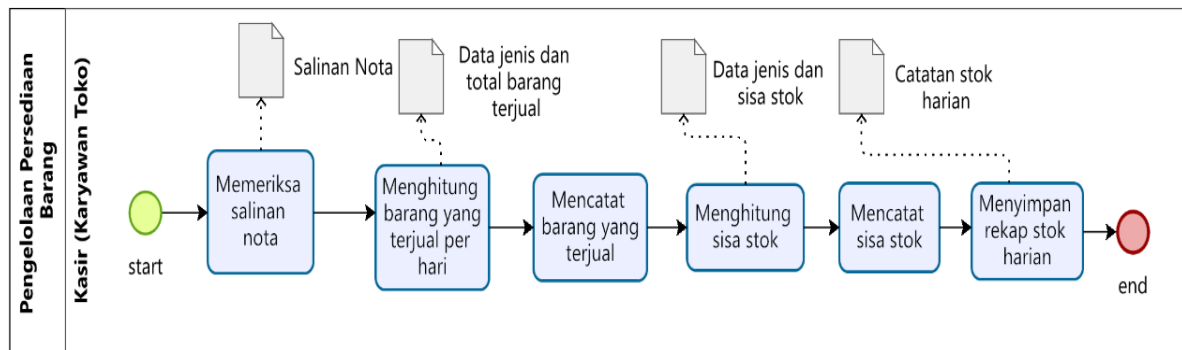
Pemodelan proses bisnis pada tahap ini berfokus pada beberapa proses bisnis yang telah ditentukan sebagai prioritas perbaikan [19]. Pada tahap ini dilakukan pemahaman secara menyeluruh terhadap kondisi proses bisnis yang sedang berjalan (*as-is*). Proses bisnis yang telah ditentukan sebagai prioritas dimodelkan menggunakan *Business Process Model and Notation* (BPMN) untuk memvisualisasikan alur aktivitas secara sistematis. Selain itu, dilakukan analisis untuk mengidentifikasi aktivitas yang bernilai dan tidak bernilai tambah.



Gambar 2. BPMN Proses Bisnis Transaksi Penjualan (*as-is*)

Pada Gambar 2 menunjukkan interaksi antara pelanggan dan kasir dalam proses pembelian yang masih dilakukan secara manual pada proses transaksi penjualan (*as-is*). Proses transaksi penjualan dimulai ketika pelanggan membawa barang ke kasir, kemudian kasir memeriksa harga barang dan mencatat rincian pembelian pada nota secara manual. Selanjutnya, kasir menghitung total harga menggunakan kalkulator dan menyampaikan jumlah pembayaran kepada pelanggan. Setelah pelanggan melakukan pembayaran, kasir menerima uang, menghitung kembalian, serta menyerahkan barang dan nota kepada pelanggan.

Berdasarkan hasil pengukuran, proses transaksi penjualan pada kondisi *as-is* membutuhkan waktu rata-rata 4 menit 31 detik per transaksi. Lamanya proses ini dipengaruhi oleh aktivitas pencatatan manual dan perhitungan menggunakan kalkulator yang masih dilakukan secara berulang.



Gambar 3. BPMN Proses Bisnis Pengelolaan Persediaan Barang (*as-is*)

Gambar 3 adalah proses pengelolaan persediaan pada kondisi awal yang masih dilakukan secara manual dan terpisah dari transaksi penjualan. Proses pengelolaan persediaan dilakukan dengan mengumpulkan salinan nota penjualan, kemudian menghitung jumlah barang yang terjual, serta menentukan sisa stok berdasarkan stok awal. Hasil perhitungan tersebut dicatat ke dalam buku persediaan sebagai rekap harian. Proses ini dilakukan secara manual dan terpisah dari transaksi penjualan, sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama, yaitu sekitar 47 menit per hari.

d. Streamlining

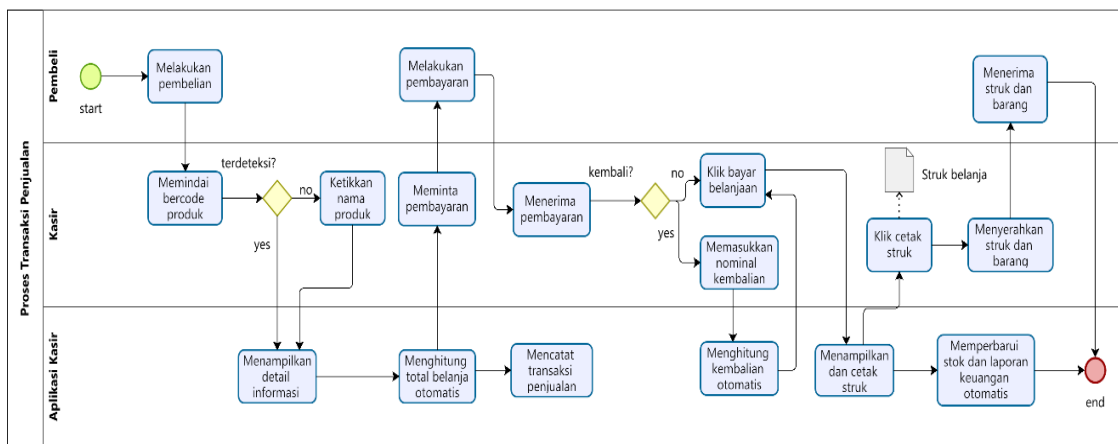
Rancangan perbaikan dilakukan dengan mengidentifikasi permasalahan pada setiap proses, kemudian menentukan solusi yang sesuai menggunakan teknik *streamlining*.

Tabel 1. Rancangan Perbaikan Proses Bisnis

Proses	Permasalahan	Perbaikan	Teknik
Transaksi Penjualan	Penulisan nota masih manual	Sistem kasir menghasilkan struk otomatis	<i>Automation</i>
Transaksi Penjualan	Perhitungan total dan kembalian manual	Perhitungan dilakukan otomatis oleh sistem	<i>Automation</i>
Pengelolaan Persediaan	Rekap stok berdasarkan nota secara manual	Pembaruan stok dilakukan otomatis dan terintegrasi	<i>Process Cycle Time Reduction</i>

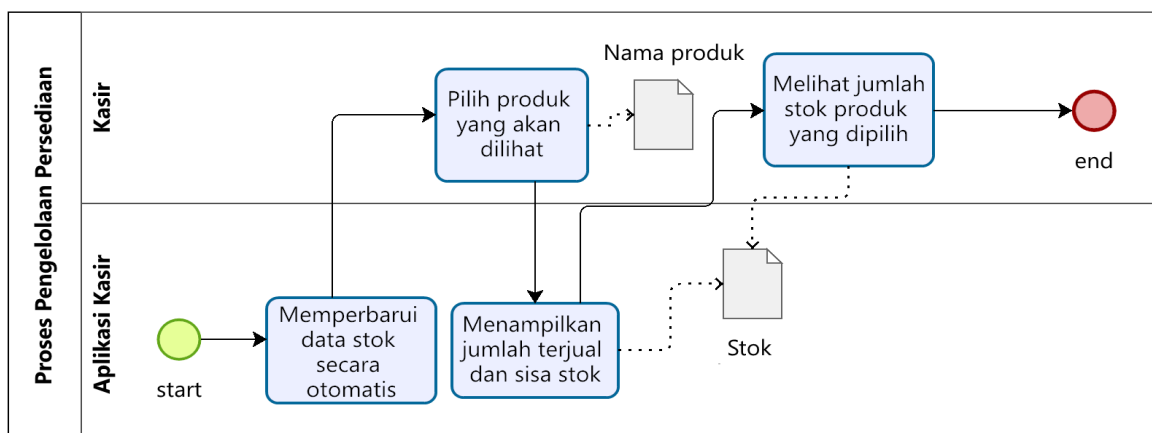
Pada tabel 1 *Automation* digunakan untuk menggantikan aktivitas manual seperti pencatatan dan perhitungan, sehingga proses menjadi lebih cepat. Sementara itu, *process cycle time reduction* diterapkan untuk mempercepat proses pengelolaan persediaan melalui integrasi sistem dengan transaksi penjualan. Berdasarkan hasil perancangan tersebut, disusun proses bisnis usulan (*to-be*) yang bertujuan untuk mengatasi kelemahan pada proses sebelumnya.

Pada proses transaksi penjualan, pencatatan nota yang sebelumnya dilakukan secara manual digantikan dengan sistem kasir yang dapat menghasilkan struk secara otomatis. Selain itu, perhitungan total belanja dan kembalian juga dilakukan secara otomatis oleh sistem, sehingga mengurangi potensi kesalahan dan mempercepat waktu pelayanan. Pada proses pengelolaan persediaan, pembaruan stok tidak lagi dilakukan melalui rekap manual, melainkan diperbarui secara otomatis setiap terjadi transaksi. Hal ini memungkinkan data stok selalu dalam kondisi terbaru (*real-time*) dan dapat langsung digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan.



Gambar 4. BPMN Proses Transaksi Penjualan (*to-be*)

Pada proses usulan, transaksi penjualan dilakukan dengan bantuan sistem kasir yang terintegrasi. Kasir memindai *barcode* produk, kemudian sistem secara otomatis menampilkan informasi barang dan menghitung total belanja. Setelah pembayaran dilakukan, sistem juga menghitung kembalian serta mencatat transaksi secara otomatis dan menghasilkan struk pembelian. Perbaikan ini menyebabkan waktu transaksi menjadi lebih singkat, yaitu dari rata-rata 4 menit 31 detik pada kondisi *as-is* menjadi sekitar 1 menit 45 detik pada kondisi *to-be*.



Gambar 5. BPMN Proses Pengelolaan Persediaan Barang (*to-be*)

Pada proses usulan, pengelolaan persediaan terintegrasi langsung dengan sistem kasir. Setiap transaksi yang terjadi secara otomatis akan memperbarui data stok barang tanpa perlu pencatatan manual. Dengan demikian, proses pengelolaan persediaan tidak lagi dilakukan secara terpisah dan dapat berlangsung secara *real-time*. Perbaikan ini mengurangi waktu proses yang sebelumnya mencapai 47 menit per hari menjadi hampir *real-time* melalui sistem. Secara keseluruhan, perbaikan proses bisnis yang diusulkan menunjukkan adanya penyederhanaan alur kerja melalui eliminasi aktivitas manual dan penerapan sistem terintegrasi. Perubahan ini mempercepat waktu proses.

d. Measurement and Control

Fase ini dilakukan untuk mengukur dan mengevaluasi kinerja proses bisnis setelah penerapan perbaikan (*to-be*). Implementasi dilakukan selama 30 hari dengan menggunakan aplikasi kasir sebagai alat bantu operasional yang terintegrasi. Sistem ini memungkinkan pencatatan transaksi dan pembaruan stok dilakukan secara otomatis. Pengendalian proses

dilakukan melalui fitur sistem seperti riwayat transaksi dan monitoring stok secara *real-time*. Pengukuran kinerja menggunakan *Key Performance Indicators* (KPI) yang berfokus pada aspek waktu dan biaya. Perbandingan dilakukan antara kondisi sebelum (*as-is*) dan sesudah perbaikan (*to-be*) untuk melihat tingkat peningkatan kinerja proses bisnis.

Tabel 2. Tabel Perbandingan Waktu Proses (*as-is*) dan (*to-be*)

<i>Proses Bisnis</i>	<i>As-Is</i>	<i>To-Be</i>	<i>Penurunan</i>
Transaksi Penjualan	4 menit 31 detik	1 menit 45 detik	61,25%
Pengelolaan Persediaan	47 menit	14 detik	99,50%

Berdasarkan tabel 2, seluruh proses mengalami penurunan waktu yang signifikan. Penurunan terbesar terjadi pada proses pengelolaan persediaan karena sistem mampu melakukan pembaruan stok secara otomatis tanpa pencatatan manual. Sementara itu, pada proses transaksi penjualan, penggunaan sistem kasir mempercepat perhitungan dan pencatatan transaksi.

Tabel 3. Tabel Perbandingan Biaya Proses (*as-is*) dan (*to-be*)

<i>Proses Bisnis</i>	<i>As-Is</i>	<i>To-Be</i>	<i>Penurunan</i>
Transaksi Penjualan	Rp551.700	Rp181.650	67,07%
Pengelolaan Persediaan	Rp109.150	Rp 45.180	58,61%

Tabel 3 adalah biaya yang dikeluarkan selama satu bulan, sesuai dengan periode implementasi. Hasil perbandingan menunjukkan bahwa terjadi penurunan biaya pada seluruh proses bisnis. Penurunan biaya disebabkan oleh berkurangnya penggunaan perlengkapan manual seperti nota, kalkulator dan alat tulis, yang digantikan oleh sistem kasir. Meskipun terdapat biaya tambahan untuk perangkat dan aplikasi, total biaya operasional tetap lebih rendah dibandingkan kondisi sebelumnya.

Secara keseluruhan, hasil pengukuran menunjukkan bahwa implementasi proses bisnis (*to-be*) mampu mengoptimasi proses bisnis baik dari segi waktu maupun biaya, sehingga perbaikan yang dilakukan dinilai berhasil dalam mengoptimalkan kinerja proses bisnis toko retail.

5. Kesimpulan dan Saran

5.1.Kesimpulan

Penelitian ini berhasil mengidentifikasi permasalahan utama pada proses bisnis retail manual, yaitu lamanya waktu proses, tingginya aktivitas manual, dan potensi kesalahan pencatatan. Penerapan metode *Business Process Improvement* (BPI) melalui sistem kasir terintegrasi mampu menyederhanakan alur kerja dan meningkatkan kinerja proses bisnis secara signifikan. Dari sisi waktu, proses transaksi penjualan mengalami penurunan dari rata-rata 4 menit 31 detik menjadi 1 menit 45 detik, sedangkan proses pengelolaan persediaan yang sebelumnya sekitar 47 menit per hari menjadi hampir *real-time*. Dari sisi biaya, terjadi efisiensi sebesar 67,07% pada transaksi penjualan dan 58,61% pada pengelolaan persediaan. Hasil ini menunjukkan bahwa implementasi proses usulan (*to-be*) tidak hanya efektif secara konsep, tetapi juga terbukti memberikan dampak nyata dalam meningkatkan kinerja dari segi waktu dan biaya operasional, sehingga dapat dijadikan acuan bagi usaha retail dalam mengoptimalkan proses bisnisnya.

5.2.Saran

Penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode analisis lain seperti *Six Sigma* atau *Lean* untuk memperoleh hasil yang lebih mendalam dan terukur. Selain itu, objek penelitian dapat diperluas tidak hanya pada usaha retail skala kecil, tetapi juga pada berbagai jenis dan

skala bisnis agar hasilnya lebih general. Pengembangan juga dapat mencakup integrasi sistem yang lebih kompleks serta penambahan indikator kinerja lain seperti kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Referensi

- [1] A. Nelson and E. Agustina, "Penerapan Key Performance Indicators dalam," *J. Pengabd. Kpd. Masy. Nusant.*, vol. 6, no. 1, pp. 66–76, 2025, doi: 10.55338/jpkmn.v6i1.5518.
- [2] Z. Z. Alim, Sucipto, and R. Firliana, "Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna E-Commerce Menggunakan Metode Service Quality," *J. Comput. Inf. Syst. Technol. Manag.*, vol. 5, no. 2, pp. 85–93, 2022, doi: 10.25273/research.v5i2.13605.
- [3] H. Putri Wahyuni, E. Daniati, and A. Sari Wardani, "Sistem Informasi Penjualan Online Berbasis Website Pada Toko Andalan Tani," *JATI (Jurnal Mhs. Tek. Inform.)*, vol. 8, no. 5, pp. 8745–8752, 2024, doi: 10.36040/jati.v8i5.10850.
- [4] A. R. Raffin and A. S. Wardani, "Sistem Informasi Penjualan Berbasis Android Pada Outlet Marboba," *Jitekh*, vol. 10, no. 1, pp. 45–51, 2022.
- [5] J. Hutagalung, N. Y. Setiawan, and R. I. Rokhmawati, "Analisis dan Pemodelan Proses Bisnis Menggunakan Business Process Improvement (BPI) (Studi Kasus: Penginapan Griya Brawijaya)," *J. Pengemb. Teknologi Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 7, pp. 6912–6919, 2019, [Online]. Available: <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/5807>
- [6] N. Wayan, E. Rosiana, P. Yogie, A. Nirmala, I. M. S. Putra, and A. A. K. Oka, "Analisis Dan Perbaikan Proses Bisnis Sistem Terintegrasi Pembayaran Uang Kuliah Dengan Metode Business Process Improvement (Bpi) Pada Universitas X," *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 10, no. 2, pp. 411–420, 2023, doi: 10.25126/jtiik.2023105770.
- [7] Y. M. Maulana, "Tinjauan Naratif: Analisis dan Pemodelan Proses Bisnis sebagai Perbaikan Proses Bisnis pada Organisasi Narrative Review : Business Process Analysis and Modeling as Business Process Improvement in Organizations," *J. Teknol. dan Inf.*, vol. 13, pp. 1–16, 2023, doi: 10.34010/jati.v13i1.
- [8] A. Sunoto, "Evaluasi Proses Bisnis Akademik STIKOM Dinamika Bangsa Melalui Pendekatan Business Process Improvement," *J. Ilm. Media Sisfo*, vol. 14, no. 2, pp. 94–110, 2020, doi: 10.33998/mediasisfo.2020.14.2.851.
- [9] M. R. Syaputra, A. Wahyudin, and M. Nursalman, "Penerapan Business Process Improvement (BPI) Pada Proses Pemesanan Surat Kendaraan Baru," *Digit. Transform. Technol.*, vol. 4, no. 2, pp. 967–976, 2024, doi: 10.47709/digitech.v4i2.5047.
- [10] D. Sunyoto and A. Mulyono, *Manajemen Bisnis Ritel*. CV.Eureka Media Aksara, 2022.
- [11] L. L. Har, U. K. Rashid, L. Te Chuan, S. C. Sen, and L. Y. Xia, "Revolution of Retail Industry: From Perspective of Retail 1.0 to 4.0," *Procedia Comput. Sci.*, vol. 200, no. March, pp. 1615–1625, 2022, doi: 10.1016/j.procs.2022.01.362.
- [12] M. Lenawati, *Analisa Proses Bisnis SI / TI*. UNIPMA Press Universitas PGRI Madiun, 2021.
- [13] M. N. Tiftik, T. Gurgen Erdogan, and A. Kolukisa Tarhan, "A framework for multi-perspective process mining into a BPMN process model," *Math. Biosci. Eng.*, vol. 19, no. 11, pp. 11800–11820, 2022, doi: 10.3934/mbe.2022550.
- [14] M. A. Supit and S. Pratasik, "Pemodelan Proses Bisnis Dengan Business Process Management Notation Pada Fakultas Teknik Universitas Negeri Manado," *EduTIK J. Pendidik. Teknol. Inf. dan Komun.*, vol. 1, no. 5, pp. 361–371, 2021, doi: 10.53682/edutik.v1i6.2833.
- [15] Harrington, *Business Process Improvement: The Breakthrough Strategy for Total*

- Quality, Productivity, and Competitiveness*. 1991.
- [16] M. E. Rasyid, P. Putra, N. R. Oktadini, A. Meiriza, and P. Eka, “Analisis Bisnis Proses Pengecekan Objek Pajak Menggunakan Metode Business Process Improvement (BPI),” *Inf. Syst. Educ. Prof.*, vol. 8, no. 1, pp. 1–12, 2023, doi: 10.51211/isbi.v8i1.2261.
- [17] F. S. Hidayat, E. Chumaidiyah, and B. Sulisty, “Perbaikan Proses Bisnis Dengan Menggunakan Metode Business Process Improvement Pada Konveksi Pagar Kaos,” *J. Ilm. Wahana Pendidik.*, vol. 2024, no. 6, pp. 309–321, 2024, [Online]. Available: <https://doi.org/10.5281/zenodo.10642835>
- [18] J. W. Creswell, *Research Design (Qualitative, Quntitative, and Mixed Methods Approaches)*. SAGE Publications India Pvt. Ltd., 2009.
- [19] S. D. Larasati, S. A. Wicaksono, and N. H. Wardani, “Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Metode Business Process Improvement (BPI) (Studi Pada Bagian Riset Pemasaran dan Pusat Pelayanan Pelanggan PT. Petrokimia Gresik),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 1, no. 11, pp. 1425–1432, 2017, [Online]. Available: <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/506>
- [20] Mujito. dkk, “Rancang Bangun Sistem Informasi Penjualan Tiket Berbasis Object Oriented Pada Futsal Gelora,” *JMSI (jurnal Mahasiswa Sistem Informasi)*. Vol. 7(1). pp. 31-38. 2025. doi: <https://doi.org/10.24127/jmsi.v7i1.10676>