



## Perancangan Model Bisnis Usaha Kecil Menengah Menggunakan Metode *Business Process Improvement* (Studi Kasus: UKM Ardelicious Kitchen Bandung)

### *Designing Small Medium Business Models Using The Framework of Business Process Improvement Method (Case Study: SME Ardelicious Kitchen Bandung)*

Ira Wirasari, Imam Budi

Master of Design, Telkom University, Bandung

[irawirasari@telkomuniversity.ac.id](mailto:irawirasari@telkomuniversity.ac.id)

---

#### ARTICLE INFO

##### **Keywords:**

*SME, business model, design*

---

#### ABSTRACT

*Ardelicious Kitchen is a small industry engaged in the culinary field. In the business process, problems arise along with the increase of the number of consumers. This happens because the business management does not have the right business strategy hence experiencing revenue stagnation. Also, consumers are not satisfied with the services. These conditions have caused the business process to run neither effectively nor efficiently. This affects the income generated, and it is therefore important to study business processes using the Business Process Improvement (BPI) Framework. The phases in this study comprise identifying business processes, process validation, time validation, and resource validation of business processes. The results of the proposed analysis have found that 4 factors are needed to overcome problems regarding customer dissatisfaction, i.e., customer response, target market, services, and infrastructure. Furthermore, to overcome this business management problem, a business management design must be made, so that the entire business process can be carried out effectively and precisely and can achieve the previously set business goals.*

---

#### INFO ARTIKEL

##### **Kata kunci:**

UKM, model bisnis, desain

---

#### ABSTRAK

Ardelicious Kitchen merupakan industri kecil yang bergerak dalam bidang kuliner. Pada proses bisnisnya muncul permasalahan berupa peningkatan jumlah konsumen. Hal ini terjadi karena manajemen bisnis yang digunakan tidak memiliki strategi bisnis yang tepat, pada akhirnya bisnis ini mengalami stagnasi pendapatan. Konsumen pun merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kondisi tersebut menyebabkan proses bisnis tidak berjalan efektif dan efisien. Hal ini berpengaruh pada pendapatan yang dihasilkan, sehingga dibutuhkan kajian proses bisnis dengan menggunakan Business Process Improvement (BPI). Fase pertama studi ini adalah mengidentifikasi proses bisnis dan fase kedua adalah Process Validation, Time Validation dan Resource Validation pada proses bisnis. Hasil analisis diperlukan 4 faktor berupa respons pelanggan, target market, pelayanan, dan prasarana untuk mengatasi permasalahan mengenai ketidakpuasan pelanggan. Selanjutnya untuk mengatasi permasalahan manajemen bisnis ini dibutuhkan sebuah desain manajemen bisnis agar keseluruhan proses bisnis dapat dilaksanakan dengan efektif dan tepat serta mencapai tujuan bisnis yang telah ditetapkan sebelumnya.

## PENDAHULUAN

*Ardelicious Kitchen* merupakan industri kecil yang melakukan usaha dalam bidang kuliner dengan mengutamakan kepuasan konsumen. Industri kecil ini sudah diakui oleh Dinas Koperasi dan UMKM di wilayah Kota Bandung. *Ardelicious Kitchen* sudah mendaftarkan merek dagang, hak paten dan lisensi produk untuk mendapatkan kepercayaan konsumen. Dalam meningkatkan pelayanan serta kepuasan konsumen dibutuhkan model bisnis yang tepat dan sesuai. Hal ini bertujuan untuk membantu menyelesaikan beberapa permasalahan bisnis serta memberikan solusi untuk perbaikan bisnis *Ardelicious Kitchen* di masa mendatang.

Berdasarkan hasil analisis, *Ardelicious Kitchen* memiliki beberapa permasalahan yang menimbulkan stagnasi pendapatan. Permasalahan tersebut diantaranya proses penjualan yang tidak menentukan harga pasar, segmentasi pasar yang masih belum dikelompokkan dengan baik, pelayanan pada konsumen masih kurang efektif, respons konsumen yang tidak terjawab, pemberian potongan harga yang tidak ditentukan jumlah dan segmen.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, langkah awal yang dapat dilakukan adalah melakukan analisis bisnis. Hal ini perlu dilakukan agar dapat mengidentifikasi proses bisnis yang memunculkan permasalahan. Berdasarkan analisis bisnis, perbaikan proses bisnis yang dilakukan bertujuan untuk membantu menyelesaikan permasalahan. Hal tersebut dapat meningkatkan pendapatan serta mendapatkan proses bisnis yang tepat sesuai dengan karakteristik bisnis *Ardelicious Kitchen*. Untuk menemukan solusi beberapa permasalahan tersebut, maka digunakan analisis proses bisnis pada *Ardelicious Kitchen* dengan menggunakan metode *Business Process Improvement (BPI) Framework*.

## METODE

*Business Process Improvement (BPI)* merupakan sebuah metodologi yang terukur dan sistematis. Metodologi ini dilakukan pengembangan untuk menciptakan perkembangan yang signifikan pada proses bisnis perusahaan. *Business Process Improvement (BPI)* menyediakan sistem yang membantu penyederhanaan (*streamlining*) proses bisnis dan pelanggan internal dan eksternal. Tujuan penggunaan metode *Business Process Improvement* untuk mengonfirmasi bahwa suatu perusahaan memiliki proses bisnis yang dapat diimplementasikan serta memberikan keuntungan yang kompetitif.

*Business Process Improvement (BPI)* merupakan sebuah metodologi sistematis yang secara signifikan dapat membantu perusahaan meningkatkan proses bisnis mereka (Harrington, 1991). Metode BPI menghasilkan sistem terarah yang dapat membantu organisasi atau perusahaan melakukan penyederhanaan aktivitas atau proses bisnis. Metode BPI ini memberikan jaminan pada konsumen baik internal maupun eksternal untuk mendapatkan hasil yang lebih baik.

Menurut Harrington (1991) perbaikan proses bisnis dalam perusahaan dilakukan secara berkelanjutan memiliki tujuan sebagai berikut.

1. Menjadikan proses bisnis lebih efektif, yaitu pencapaian produksi sesuai target.
2. Membuat proses bisnis lebih efisien, yaitu penggunaan sumber daya seminimal mungkin.
3. Menjadikan proses bisnis lebih *adaptable*, yaitu kemampuan beradaptasi dengan perubahan kebutuhan pelanggan dan bisnis.

Untuk melakukan pemilihan bagian proses bisnis yang akan dilakukan perbaikan, maka perlu dilakukan penentuan bagian proses bisnis yang paling kritis. Berdasarkan Harrington (1991) dapat dilakukan beberapa pendekatan di antaranya sebagai berikut.

### 1. Organizing for improvement

Fase pertama merupakan tahapan pendekatan yang bertujuan untuk menentukan proses dalam keseluruhan proses bisnis yang akan diperbaiki atau diperbarui.

## 2. Understanding The Process

Fase kedua memiliki tujuan untuk memperoleh pemahaman mengenai seluruh proses bisnis yang dilakukan. Pada tahap ini dilakukan proses definisi dengan membuat gambaran alur proses bisnis dan proses analisis yang akan dilakukan.

## 3. Streamlining

Fase ketiga bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan adaptabilitas proses bisnis.

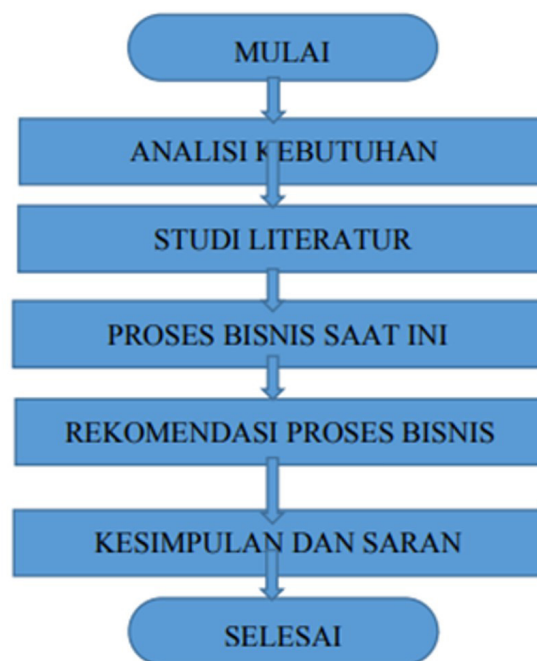
## 4. Measurement and controls

Fase ini merupakan implementasi proses bisnis rutin dan berkala yang diperbarui dan terkendali. Proses pengembangan reguler memiliki tujuan untuk mencapai, mengembangkan, dan membangun sistem umpan balik menjadi kegiatan yang dilakukan pada tahap ini.

## 5. Continuous Improvement

Tujuan fase ini untuk menyelesaikan proses peningkatan berkelanjutan. Pada tahap ini dilakukan tinjauan atas perubahan yang terjadi. Jika terdapat masalah, hal tersebut akan didefinisikan ulang untuk dikoreksi pada waktu yang akan datang.

*Tool Streamlining Business Process Improvement (BPI)* ini merupakan alat atau media untuk menyederhanakan sebuah proses pencapaian tujuan bisnis. *Tool Streamlining Business Process Improvement (BPI)* bertujuan untuk meningkatkan proses bisnis. Terdapat dua belas *tool* untuk meningkatkan dan menyederhanakan sebuah proses pencapaian tujuan bisnis di antaranya *Bureaucracy Elimination*, *Duplication Elimination*, *Value-added Assessment*, *Simplification*, *Process Cycle-time Reduction*, *Error Proofing*, *Upgrading*, *Simple Language*, *Standardization*, *Supplier Partnerships*, *Big Picture Improvement*, *Automation and/or mechanization*. Berdasarkan uraian teori tersebut, untuk melakukan perbaikan proses bisnis pada *Ardelicious Kitchen* diperlukan tahapan sebagai berikut.



**Gambar 1** Perbaikan Proses Bisnis  
Sumber: Penulis

## Hasil dan Pembahasan

Untuk melakukan perbaikan proses bisnis *Ardelicious Kitchen*, tahap awal yang dapat dilakukan adalah menganalisis permasalahan dengan metode *Business Process Improvement* (BPI) pada tahap 1 dan 2. Pada fase 1 dilakukan proses pengumpulan data, seperti struktur organisasi perusahaan, tugas yang dikerjakan oleh masing-masing personel dan tanggung jawab serta pemegang keputusan dan *stakeholder* yang terlibat dalam bisnis tersebut. Hal lain yang dianalisis adalah tujuan dan sasaran yang telah dicapai oleh *Ardelicious Kitchen*. Pada fase 2 dilakukan simulasi proses bisnis dan evaluasi proses bisnis. Selanjutnya pada fase 3 diputuskan solusi yang tepat untuk proses bisnis.

Selain wawancara, penulis melakukan kajian permasalahan dan studi literatur sehingga memperoleh data untuk proses penelitian. Identifikasi organisasi bisnis dilakukan dengan menggunakan fase 1 untuk mengukur dan meningkatkan proses bisnis. Hal ini dilakukan dengan mengidentifikasi organisasi, menganalisis struktur organisasi yang ada pada saat ini, dan mengidentifikasi tugas serta fungsi masing-masing jabatan.

Selanjutnya dilakukan analisis faktor-faktor pada *Critical Success Factor* (CSF) yang berfokus pada peningkatan jumlah penjualan produk, efisiensi biaya produksi dan efisiensi biaya distribusi. Berdasarkan *Critical Success Factor* (CSF) dibuatlah *Key Performance Indicator* (KPI) untuk meningkatkan jumlah penjualan produk *Ardelicious Kitchen*, mengefisienkan biaya produksi, dan membentuk proses distribusi yang tepat. Berdasarkan uraian tersebut, ranah yang akan diperbaiki adalah bidang sistem manajemen dan pendapatan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik bisnis diperoleh hasil bahwa selama ini belum pernah dilakukan analisis terhadap konsumen yang lebih spesifik. Konsumen yang menjadi target sasaran *Ardelicious Kitchen* tidak berfokus pada konsumen yang spesifik. Akibatnya terjadi permasalahan dalam penjualan serta kepuasan pelanggan/konsumen. Permasalahan lain muncul karena belum adanya struktur organisasi yang tepat untuk mengelola bisnis ini sehingga berdasarkan uraian permasalahan terdapat dua hal penting untuk diselesaikan dalam bisnis *Ardelicious Kitchen*.

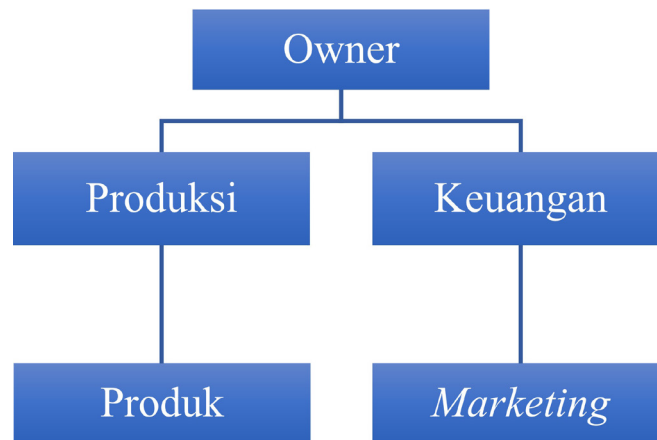
Dunia teknologi sebagai media promosi diperlukan untuk meningkatkan pendapatan serta memberikan kepuasan kepada konsumen. Hal ini dapat memberikan peluang-peluang bisnis di masa mendatang, misalnya untuk meraih peluang konsumen baru sebagai target market dalam kelangsungan bisnis dan mengurangi risiko bisnis dalam persaingan dengan kompetitor.

Untuk mengatasi permasalahan mengenai konsumen, maka dipetakan hal-hal yang menjadi perhatian pemilik bisnis, yaitu memetakan *key performance indicator* (KPI). KPI sangat berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Hal tersebut merupakan respons konsumen, target market yang spesifik, pelayanan, dan prasarana. Dengan memadukan empat hal tersebut, maka kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan tepat.



**Gambar 2** Desain Perspektif untuk Kepuasan Pelanggan  
Sumber: Penulis

Berdasarkan diagram di atas diperlukan tahapan pengambilan keputusan yang terstruktur untuk mempercepat proses pengambilan keputusan. Oleh karena itu, dibutuhkan pemetaan struktur organisasi yang tepat untuk bisnis *Ardelicious Kitchen*. Hal tersebut dilakukan agar desain tahapan manajemen menjadi lebih jelas dan dapat dilaksanakan dengan baik. Manajemen dapat dibagi menjadi tiga level manajemen, yaitu level operasional, level fungsional dan level strategis. Pada diagram di bawah ini dijelaskan bahwa *owner* (pemilik) berada di level strategis yang dapat memetakan dan mengarahkan visi, misi, dan tujuan usaha. Level fungsional dapat dikerjakan pada bagian produksi dan keuangan. Level operasional dapat dikerjakan pada level *marketing* dan pengembangan produk.



**Gambar 3** Struktur Organisasi  
Sumber: Penulis

Berdasarkan struktur organisasi di atas pengembangan bisnis akan lebih mudah dijalankan jika setiap bagian memiliki tugas dan fungsi masing-masing, di antaranya sebagai berikut.

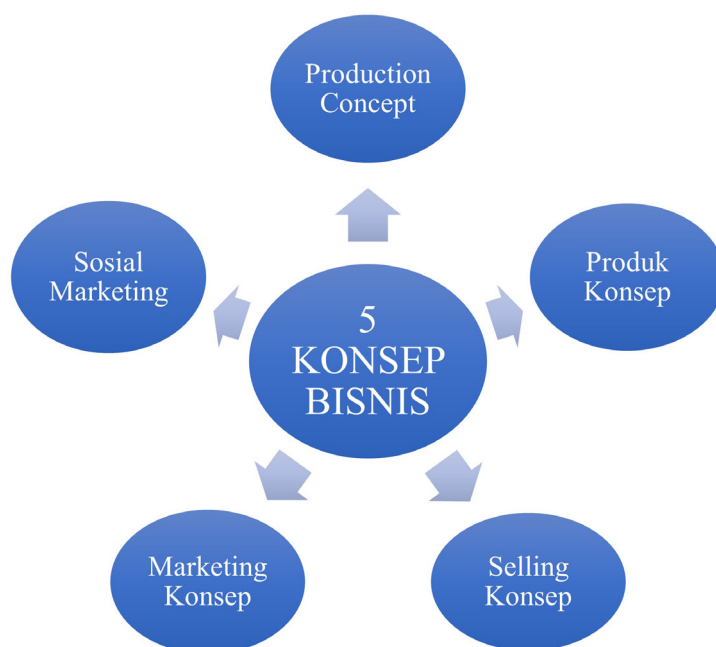
- a. *Marketing*  
*Marketing* memiliki peran penting dalam melakukan penjualan dan meningkatkan strategi untuk mencapai kepuasan pelanggan sehingga proses bisnis yang dijalankan akan mengalami peningkatan serta merespons tanggapan dari konsumen untuk meningkatkan pelayanan
- b. *Produk*  
Penelitian pengembangan bisnis dapat mengiringi semua target market yang diinginkan oleh pemilik untuk meningkatkan pendapatan serta memanfaatkan media teknologi, seperti media sosial yang menjadi tren saat ini dan melakukan kerjasama dengan berbagai sektor terkait pencapaian bisnis yang lebih baik.
- c. *Produksi*  
Bidang produksi mampu mengikuti perkembangan dan kebutuhan konsumen yang dihasilkan dari penelitian dan pengembangan bisnis yang dijalankan serta mampu menciptakan produk yang terbaru untuk membuat market baru sesuai dengan kelompok *audience* yang dibentuk sesuai dengan tren saat ini.
- d. *Keuangan*  
Bidang keuangan melakukan penilaian terhadap nilai produk dan desain yang dapat meminimalisasi pengeluaran dan memberikan aturan pemberian potongan harga terhadap *market* dan menciptakan *bundling* produk untuk menarik konsumen lama atau konsumen baru.

*Owner*

*Owner* bertugas menerima laporan dan mempertimbangkan pengembangan-pengembangan usaha baru atau membuat kerjasama dengan *stakeholder* untuk menciptakan *branding* produk dalam meningkatkan keuntungan bersama.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan hasil dari peluang bisnis, memperlihatkan sebuah produk yang lebih banyak di minati oleh konsumen serta pengembangan bisnis yang akan lebih mengarahkan pada pencapaian sesuai target.

Pada proses ini *Ardelicious Kitchen* harus mampu melihat peluang *tren* yang sedang terjadi dengan memberikan pelayanan secara digital dan menunjukkan sajian produk yang lebih baik. Dalam strategi *marketing* untuk meningkatkan proses bisnis ini dibuatlah lima konsep *marketing*. Konsep *marketing* dapat diarahkan pada era penggunaan media digital yang sesuai dengan peta jalan Making Indonesia 4.0. Hal tersebut di atas sesuai dengan yang disampaikan oleh Kementerian Perindustrian (Kemenperin) tahun 2018 di dalam Pudjiasturi tahun 2021, bahwa industri makanan dan minuman menjadi fokus utama dalam peta jalan Making Indonesia 4.0.



**Gambar 4** Konsep Bisnis Ardelicious Kitchen  
Sumber: Penulis

**Simpulan**

Proses bisnis *Ardelicious Kitchen* mengalami beberapa permasalahan yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan serta manajemen bisnis yang tidak tepat, sehingga diperlukan analisis pada faktor-faktor penyebab permasalahan kemudian melakukan perbaikan proses bisnis dengan metode *Business Process Improvement (BPI)*. Metode ini digunakan untuk melihat beberapa faktor penyebab timbulnya permasalahan bisnis pada UMKM *Ardelicious Kitchen*. Selanjutnya melakukan proses *Critical Success Factor* untuk mengidentifikasi permasalahan yang dapat mengefisienkan proses bisnis secara cepat. Berdasarkan hal tersebut dihasilkan usulan proses bisnis yang dapat mempercepat peningkatan penjualan dan mengefisienkan pekerjaan. Hal ini dilakukan agar dapat mengurangi pengeluaran dalam proses produksi serta dapat menjalin kerjasama dengan para *stakeholder* yang memiliki kepentingan bersama untuk meningkatkan pendapatan bisnis yang baik.



## Daftar Pustaka

- Fahrizal, Indra, Ismiarta Aknuranda, and Nanang Yudi Setiawan. "Analisis Dan Perbaikan etode Business Process Improvement (BPI) Framework (Studi Kasus Bidang Pengembangan Produk Pariwisata Dinas Pariwisata Kota Batu)." *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* e-ISSN 2548 (2018): 964X.
- Harrington, H.J., 1991. *Business Process Improvement: The Breakthrough Strategy for Total Quality, Productivity, and Competitiveness*. New York: McGraw-Hill.
- Heryanto, Deni, and Vemy Suci Asih. "Business Process Model and Notation (BPMN) Donat Madu Cihanjuang." *INTERNAL (Information System Journal)* 1.1 (2018): 11-18.
- Shodiqin, Ali, et al., "Profil Pemecahan Masalah Menurut Krulik Dan Rudnick Ditinjau dari Kemampuan Wolfram Mathematica." *Prosiding Seminar Nasional Pascasarjana (PROSNAMPAS)*. Vol. 3. No. 1. 2020.
- Pudjiastuti, Sri Rahayu, "Sociological Dynamics And Local Wisdom Toward Adaptive Capability to Use Acgricultural Technology by The Community of Kasepuhan Sinar Resmi, *Jurnal Sosioteknologi* No.20 Vol.3 Desember 2021.
- Wimpertiwi, D., Sasongko, A. H., & Wongso, Anita, and Verina Halim Secapramana. "IDENTIFIKASI TAHAPAN PROSES PERSONAL SELLING DAN CRITICAL SUCCESS FACTOR YANG MENDUKUNG KINERJA SALES FORCE DALAM INDUSTRI PERBANKAN." *Prosiding Seminar Nasional Sinergitas Multidisiplin Ilmu Pengetahuan dan Teknologi*. Vol. 2. 2019.
- Tambunan, UlyTheresia. *Analisa dan Pemodelan Proses Bisnis Penerimaan Mahasiswa Baru Menggunakan Business Process Model and Notation (BPMN)*. Diss. Universitas Brawijaya, 2016.