

BAB 4

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan *Business Process Improvement* yang mana memiliki tahapan diantaranya *Organizing for improvement, understanding the process, measurement and controls, Continues Improvement*.

4.1 ORGANIZING FOR IMPROVEMENT

Studi literatur dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan landasan teoritis yang kuat mengenai analisis proses bisnis dan penerapan metode *Business Process Model and Notation* (BPMN) dalam konteks penanganan pesanan produk. Studi literatur ini memanfaatkan teori yang ada untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah dalam proses bisnis Maula Hijab, khususnya dalam penanganan pesanan produk di platform Shopee.

1. Studi Literatur

Dalam tahap studi literatur, penulis mengumpulkan informasi dari berbagai sumber seperti jurnal, buku, dan penelitian sebelumnya untuk memahami konsep dan penerapan Business Process Improvement (BPI) secara menyeluruh. Ini termasuk mempelajari berbagai metode dan tahapan yang relevan. Melalui studi literatur ini, peneliti dapat menemukan perbedaan dalam penelitian sebelumnya dan menentukan bagaimana penelitian ini bisa memberikan kontribusi baru atau solusi yang lebih baik. Dalam kasus Maula Hijab, studi literatur membantu merancang strategi yang tepat untuk meningkatkan proses bisnis dalam menangani pesanan produk di platform Shopee. Selain itu, studi literatur juga memberikan wawasan tentang praktik terbaik yang dapat diadopsi untuk mengoptimalkan efisiensi dan kepuasan pelanggan.

2. Observasi dan Wawancara

Pada tahap observasi dan wawancara, penulis mengunjungi langsung Maula Hijab untuk melihat proses bisnis yang sedang berjalan di sana. Penulis berbicara dengan Pak Burhan, pemilik Maula Hijab, dan Fitha,

admin yang menangani pesanan di Shopee. Dari wawancara ini, peneliti mendapatkan wawasan langsung mengenai alur proses bisnis, tantangan yang dihadapi, dan saran perbaikan. Pertanyaan dalam wawancara dirancang untuk menggali informasi mendalam tentang proses bisnis yang ada. Selain itu, penulis juga mencatat kondisi lingkungan kerja dan interaksi antara staf untuk mendapatkan gambaran lengkap tentang operasi sehari-hari di Maula Hijab. Hal ini memberikan data yang komprehensif untuk analisis lebih lanjut dan membantu dalam merancang rekomendasi yang tepat untuk meningkatkan efisiensi bisnis.

3. Hasil Studi Literatur dan Pengumpulan Data

Observasi dan wawancara dalam penelitian ini dilakukan secara langsung untuk mengumpulkan data mengenai proses bisnis penanganan pesanan produk di Maula Hijab pada platform Shopee. Wawancara ini menggali informasi spesifik sekaligus mendapatkan perspektif yang lebih luas. Aspek yang dibahas dalam wawancara meliputi:

a. Alur Pesanan Produk Dari Shopee

- 1) Pelanggan melakukan pesanan di platform Shopee dan menyelesaikan pembayaran sesuai dengan metode yang tersedia.
- 2) Setelah pesanan masuk di Shopee, admin memeriksa pesanan untuk memastikan semua informasi, seperti alamat pengiriman, jumlah produk, dan detail pesanan lainnya sudah lengkap dan benar.
- 3) Selanjutnya, admin mengecek ketersediaan barang dengan tim stok barang untuk memastikan bahwa semua produk yang dipesan oleh pelanggan tersedia di gudang.
- 4) Setelah itu, admin mengkonfirmasi ketersediaan barang pesanan kepada pelanggan melalui ruang obrolan yang tersedia di Shopee, guna memastikan tidak ada perubahan atau kesalahan dalam pesanan.
- 5) Jika pelanggan memberikan konfirmasi, admin mencetak faktur pesanan yang berisi detail lengkap mengenai produk yang dipesan, termasuk jumlah, harga, dan alamat pengiriman.

Admin kemudian memberikan faktur tersebut ke tim pengemasan untuk memulai proses pengemasan produk sesuai dengan pesanan yang telah diverifikasi.

b. Alur Pengemasan

- 1) Setelah faktur pesanan dicetak oleh Admin, faktur tersebut diserahkan kepada tim pengemasan.
- 2) Tim pengemasan menggunakan faktur untuk mengambil barang sesuai dengan pesanan.
- 3) Setelah semua barang yang sesuai dengan faktur telah diambil, tim pengemasan memulai proses pengemasan.
- 4) Setelah barang dikemas dan label pengiriman ditempelkan, paket siap untuk diambil oleh jasa ekspedisi. Paket yang telah siap dikirimkan diletakkan di area penyimpanan sementara yang aman sambil menunggu kedatangan kurir ekspedisi. Tim pengemasan memastikan bahwa paket siap diambil sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan oleh jasa ekspedisi.

c. Penilaian Proses Bisnis Saat Ini

Setelah mengamati proses bisnis di Maula Hijab, lalu dilakukan wawancara untuk mengetahui apakah proses bisnis saat ini berhasil atau tidak. Dalam wawancara penulis meminta karyawan yang terlibat dalam proses bisnis Maula Hijab untuk memberikan rating terhadap proses bisnis saat ini, yang mana terdapat penilaian dengan penjelasan seperti pada *table 1*.

Table 1 Kategori Penilaian Hasil

Nilai	Kategori
1	Permasalahan tidak terselesaikan
2	Permasalahan sebagian kecil terselesaikan
3	Permasalahan sebagian besar terselesaikan
4	Permasalahan seluruhnya terselesaikan

Dan hasil dari rating penerapan proses bisnis yang baru pada proses bisnis pesanan dan pengemasan yang telah dilakukan oleh pihak karyawan Maula Hijab ditunjukkan pada *table 2*.

Table 2 Hasil Penilaian

Pernyataan	Hasil
“Apakah masalah ketidak sesuaian dengan barang yang kemas terselesaikan ?	1
"Apakah risiko kegagalan dalam proses pengambilan barang oleh tim pengemasan berhasil diminimalkan?"	1

Seperti pada *table 2*, berdasarkan pengamatan yang ada proses bisnis yang baru nilai rata-ratanya adalah 1 yang menandakan bahwa proses bisnis saat ini tidak dapat menyelesaikan permasalahan dalam penanganan pesanan produk pada Maula Hijab

4.2 UNDERSTANDING THE PROCESS

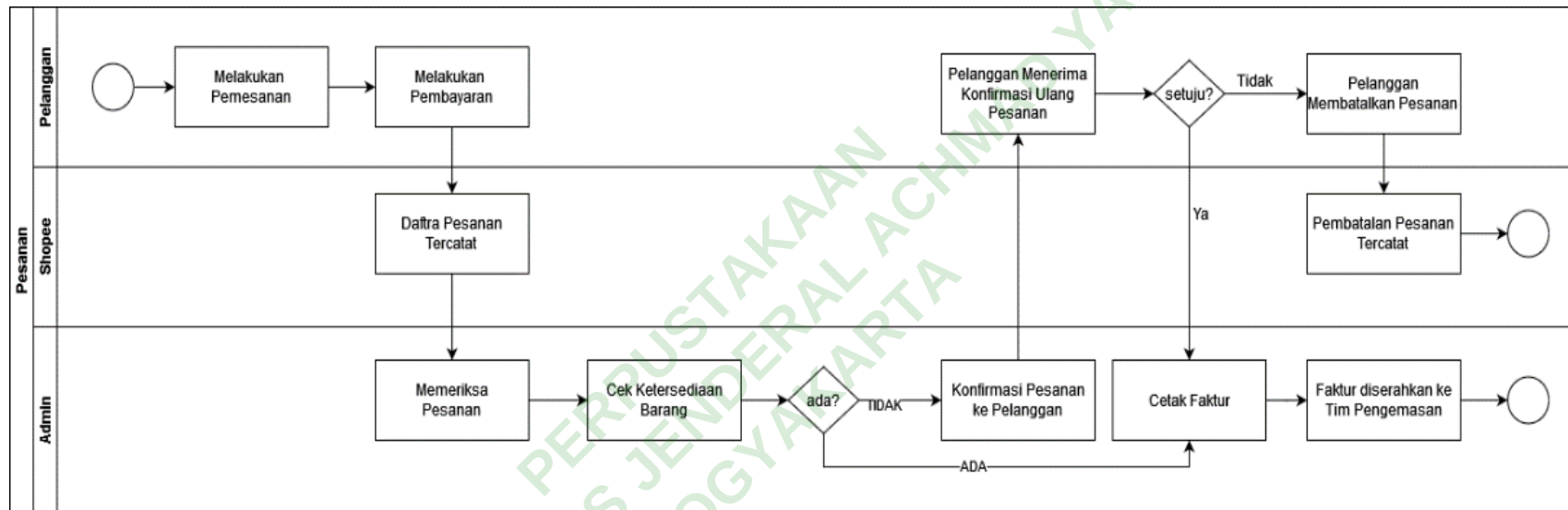
Pada fase pemahaman proses dalam BPI, tujuan utamanya adalah untuk memahami secara mendalam penanganan pesanan produk di Maula Hijab pada *platform* Shopee. Ini melibatkan pemeriksaan menyeluruh setiap langkah mulai dari pelanggan melakukan pemesanan hingga produk dikirimkan, serta mengevaluasi proses bisnis yang ada saat ini.

4.3 FAILURE MODE AND EFFECT ANALYSIS (FMEA)

4.3.1 Pemodelan Proses Bisnis Saat Ini (As-Is)

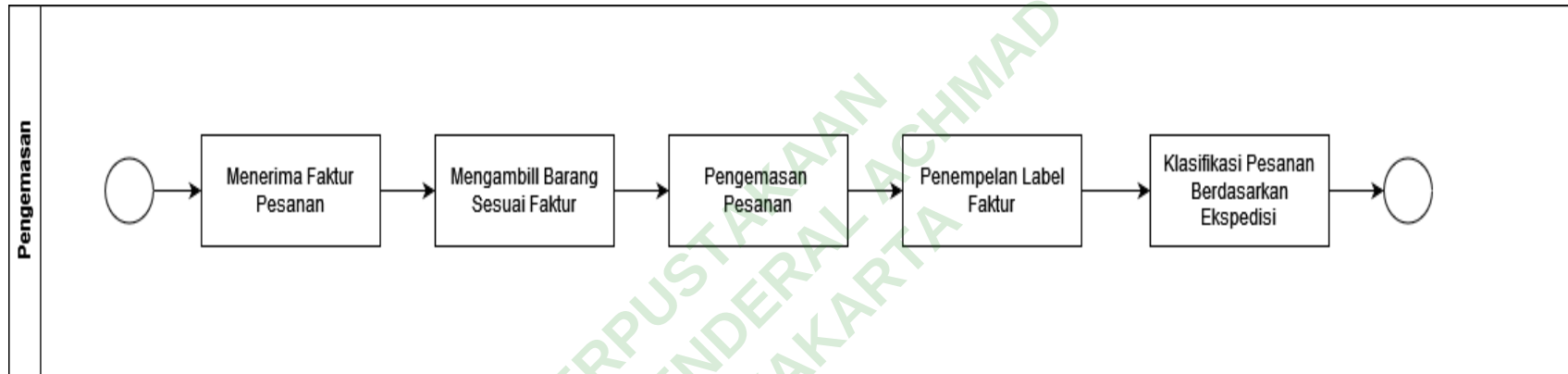
Berdasarkan wawancara dengan pemilik dan staf Maula Hijab, serta hasil observasi langsung terhadap proses penanganan pesanan, pada Gambar 4.1 dan Gambar 4.2 berikut adalah model BPMN '*as-is*' yang menggambarkan proses bisnis penanganan pesanan produk di Maula Hijab melalui platform Shopee saat ini.

1. Penerimaan Pesanan.



Gambar 4. 1 BPMN Penerimaan Pesanan

2. Pengemasan Pesanan.



Gambar 4. 2 BPMN Pengemasan Barang

4.3.2 Analisis Masalah dengan FMEA

Pada tahapan evaluasi bisnis saat ini akan dijelaskan tentang analisis masalah dalam proses bisnis Maula Hijab. Tahapan ini juga menggunakan metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) untuk menganalisis proses bisnis yang sedang berjalan, serta potensi kesalahan yang mungkin ada. Potensi masalah tersebut akan diberikan penilaian tingkat keparahan (*severity*), frekuensi kejadian (*occurrence*), dan tingkat deteksi (*detection*). Nilai-nilai ini akan dihitung untuk mendapatkan *Risk Priority Number* (RPN) atau nilai prioritas risiko, yang merupakan hasil kali dari *severity*, *occurrence*, dan *detection* ($RPN = severity \times occurrence \times detection$). Semakin tinggi nilai RPN menunjukkan bahwa masalah tersebut perlu segera diselesaikan. Dari hasil analisis menggunakan *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) pada tabel, diperoleh hasil *Risk Priority Number* (RPN) atau peringkat dari potensi masalah dalam proses bisnis Penanganan Pesanan Produk. Potensi masalah dalam proses bisnis Penanganan Pesanan Produk adalah pesanan yang diterima oleh pelanggan seringkali tidak sesuai dengan pesanan yang dibuat oleh pelanggan. Selain itu, terdapat kesalahan dalam penanganan pesanan produk sehingga menyebabkan penilaian penjualan terhadap toko online di Shopee menjadi buruk. Berikut adalah tingkatan nilainya:

1. Severity

Pada *table 3* adalah tabel *Severity* (S) yang mana ukuran atau penilaian seberapa parah dampak yang dihasilkan oleh suatu mode kegagalan pada proses bisnis atau produk. Skala *Severity* biasanya dinilai dari 1 hingga 10, di mana nilai yang lebih tinggi menunjukkan dampak yang lebih serius.

Table 3 Severity

Nilai	Keterangan
1	Kegagalan tidak berdampak sama sekali
2	Kegagalan sangat minor, tidak mempengaruhi proses atau pelanggan
3	Kegagalan minor, dampak sangat kecil pada proses atau pelanggan
4	Kegagalan rendah, sedikit mempengaruhi proses atau pelanggan.

5	Kegagalan sedang, dampak cukup mengganggu pada proses atau pelanggan.
6	Kegagalan cukup serius, mempengaruhi proses dan menyebabkan ketidakpuasan pelanggan.
7	Kegagalan serius, sangat mempengaruhi proses dan menimbulkan ketidakpuasan signifikan pada pelanggan.
8	Kegagalan sangat serius, menyebabkan kerugian besar pada proses dan ketidakpuasan pelanggan yang signifikan.
9	Kegagalan kritis, menyebabkan gangguan besar pada proses dan kerugian besar pada pelanggan.
10	Kegagalan katastrofik, menyebabkan kerugian besar dan kerusakan yang tidak bisa diperbaiki pada proses dan pelanggan.

2. Occurrence

Pada *table 4* adalah *Occurrence* (O) digunakan untuk mengukur seberapa sering suatu kegagalan mungkin terjadi dalam proses bisnis. Nilai ini dinilai pada skala 1 hingga 10, dengan 1 menunjukkan bahwa kegagalan sangat jarang terjadi, sementara 10 menunjukkan bahwa kegagalan hampir selalu terjadi.

Table 4 Occurrence

Nilai	Keterangan
1	Kegagalan sangat jarang terjadi
2	Kegagalan jarang terjadi
3	Kegagalan tidak sering terjadi
4	Kegagalan kadang-kadang terjadi
5	Kegagalan mungkin terjadi
6	Kegagalan cukup sering terjadi
7	Kegagalan sering terjadi
8	Kegagalan sangat sering terjadi
9	Kegagalan hampir selalu terjadi
10	Kegagalan selalu terjadi

3. *Detection*

Pada *table 5* adalah untuk mengukur kemampuan sistem untuk menemukan kesalahan sebelum mencapai pelanggan. Skala ini berkisar dari 1 hingga 10, di mana 1 berarti kegagalan hampir selalu terdeteksi sebelum mencapai pelanggan, dan 10 berarti kegagalan hampir tidak mungkin terdeteksi. Semakin tinggi nilai deteksi, semakin rendah kemampuan sistem untuk mengidentifikasi kesalahan, yang berpotensi menyebabkan ketidaksesuaian produk atau layanan yang signifikan

Table 5 Detection

Nilai	Keterangan
1	Kegagalan hampir selalu terdeteksi sebelum mencapai pelanggan.
2	Kemungkinan sangat tinggi bahwa kegagalan akan terdeteksi.
3	Kemungkinan tinggi bahwa kegagalan akan terdeteksi.
4	Kegagalan mungkin terdeteksi sebelum mencapai pelanggan.
5	Kegagalan kadang-kadang terdeteksi.
6	Kegagalan tidak sering terdeteksi
7	Kemungkinan rendah bahwa kegagalan akan terdeteksi.
8	Kegagalan jarang terdeteksi.
9	Kegagalan sangat jarang terdeteksi.
10	Kegagalan hampir tidak mungkin terdeteksi sebelum mencapai pelanggan.

4.3.3 Hasil Analisis

Selanjutnya, Melakukan perhitungan RPN dengan dengan mengkalikan hasil tiga parameter yaitu *Severity*, *Occurrence* dan *Detection*. Berikut ini adalah hasil dari Perhitungan RPN berdasarkan proses bisnis laporan keuangan yang ada di Maula Hijab.

1. Pesanan Produk

Pada *table 6* menunjukkan bahwa kegagalan dengan nilai tertinggi yang mungkin terjadi pada proses bisnis Pesanan Produk yaitu “Admin memeriksa

ketersediaan barang” dengan nilai *severity* sebesar 5, nilai *Occurrence* sebesar 4 dan nilai *Detection* sebesar 8, dan hasil dari pengolahan data RPN nya mendapatkan nilai sebesar 160.

Table 6 FMEA Pesanan Produk

Proses	Potensi Kegagalan	S	O	D	RPN
Admin Memeriksa Pesanan	Kesalahan dalam pengecekan informasi pesanan	8	2	5	80
Admin Mengkonfirmasi ketersediaan barang	Konfirmasi kepada pelanggan tidak dilakukan atau terlambat	7	2	5	70
Faktur Diserahkan ke Tim Pengemasan	Faktur hilang,	6	1	1	6
Admin memeriksa ketersediaan barang	Kesalahan dalam pemeriksaan ketersediaan produk	5	4	8	160

2. Pengemasan Produk

Pada *table 7* menunjukkan bahwa kegagalan dengan nilai tertinggi yang mungkin terjadi pada proses bisnis Pengemasan Produk yaitu “Tim Pengemasan Mengambil Barang” dengan nilai *severity* sebesar 7, nilai *Occurrence* sebesar 6 dan nilai *Detection* sebesar 6, dan hasil dari pengolahan data RPN nya mendapatkan nilai sebesar 252.

Table 7 FMEA Pengemasan Produk

Proses	Potensi Kegagalan	S	O	D	RPN
Tim Pengemasan Menerima Faktur	Faktur tidak tercetak dengan jelas	4	3	1	12

Tim Pengemasan Mengambil Barang	Barang yang diambil tidak sesuai dengan pesanan	7	6	6	252
Menempelkan Label Pengiriman	Label pengiriman salah atau tidak sesuai	1	2	8	16
Paket Siap Dikirim	Paket salah penanganan di area penyimpanan sementara	4	1	2	8

3. RPN Tertinggi

Berdasarkan hasil kedua analisis proses bisnis yang ada di maula hijab, didapatkan 2 nilai RPN tertinggi dari setiap proses bisnis seperti pada *table 8* dibawah ini.

Table 8. RPN Tertinggi

Proses	Potensi Kegagalan	RPN
Admin memeriksa ketersediaan barang	Kesalahan dalam pemeriksaan ketersediaan produk	160
Tim Pengemasan Mengambil Barang	Barang yang diambil tidak sesuai dengan pesanan	252

Berdasarkan nilai RPN tertinggi yang diperoleh, dua potensi kegagalan tersebut menjadi prioritas utama untuk perbaikan dan penyederhanaan. Perbaikan ini akan dilakukan dengan bantuan metode streamlining sebagai dasar untuk membuat rekomendasi proses bisnis (*to-be*).

4.3.4 Streamlining

Setelah melakukan analisis dan mendeteksi kegagalan menggunakan FMEA, langkah selanjutnya adalah memperbaiki proses bisnis dengan tahapan BPI, yaitu streamlining, untuk menyederhanakan proses bisnis sebelumnya.

Dalam *table 9* dapat dilihat rancangan perbaikan proses bisnis menggunakan *tools Streamlining* dari *Business Process Improvement*

Table 9. Rencana Perbaikan Proses Bisnis *Streamlining*

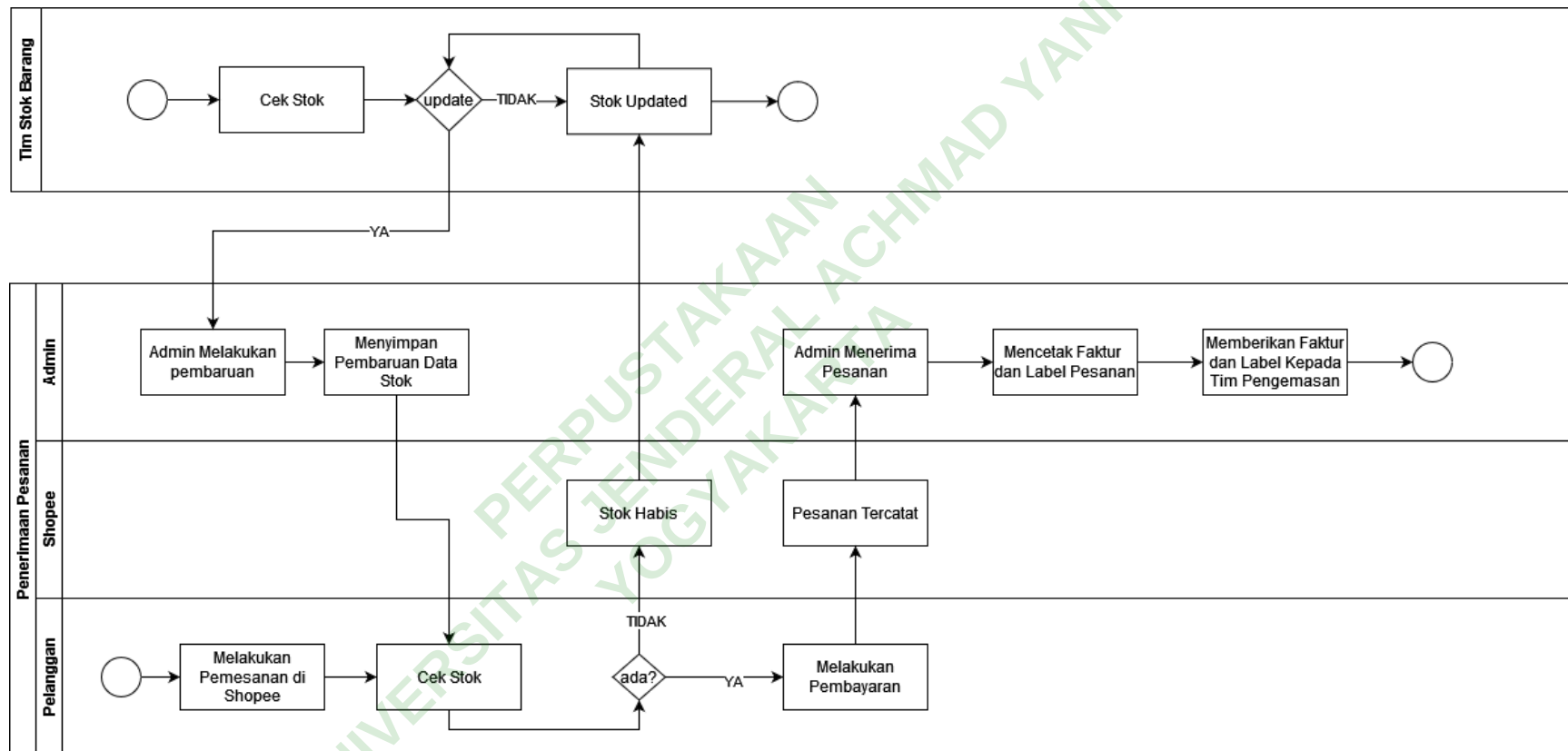
Aktifitas Awal	Aktifitas rekomendasi	Jenis Streamlining
Admin Memeriksa Ketersediaan Barang	Pelatihan Berkala untuk admin terkait penggunaan sistem katalog otomatis yang tersedia di shopee	<i>Value-Added Assessment</i>
Tim Pengemasan Mengambil Barang	Penerapan prosedur verifikasi ganda pada pengambilan barang	<i>Standardization</i>

4.4 MEASUREMENTS AND CONTROLS

4.4.1 Perancangan dan Pemodelan Rekomendasi Proses Bisnis (*To-Be*)

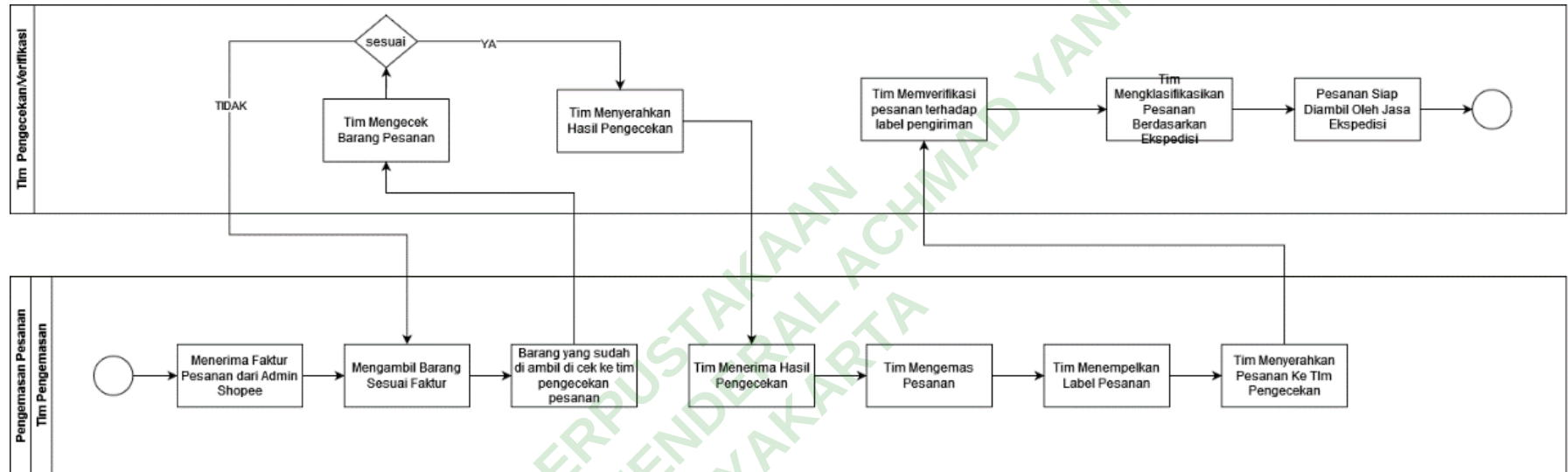
Setelah memperoleh hasil penyederhanaan menggunakan *tools streamlining* pada *table 9*, Langkah selanjutnya adalah memasuki fase *Measurements and Controls*. Pada fase ini, rekomendasi proses bisnis (*to-be*) akan digambarkan menggunakan BPMN seperti pada Gambar 4.3 dan Gambar 4.4

1. Pesanan Shopee



Gambar 4. 3 Pesanan Shopee

2. Pengemasan Produk



Gambar 4. 4 Pengemasan Produk

Rekomendasi perbaikan proses bisnis untuk penanganan pesanan produk pada platform Shopee Maula Hijab dilakukan melalui tahapan yang telah ditentukan sebelumnya, yaitu proses bisnis Pesanan dan Pengemasan. Tahap awal dari rekomendasi ini adalah pemodelan dan pendefinisian proses bisnis kritis, yakni proses bisnis pesanan dan pengemasan yang saat ini berjalan, ke dalam bentuk BPMN (*Business Process Modelling Notation*). Tujuan dari pemodelan ini adalah untuk memberikan kemudahan pemahaman mengenai notasi dalam proses bisnis serta memungkinkan dilakukannya simulasi pada proses bisnis di Maula Hijab.

Perbaikan proses bisnis penanganan produk Maula Hijab dilakukan dengan memanfaatkan alat-alat streamlining dari BPI sesuai dengan permasalahan yang telah diidentifikasi. Hasil dari rancangan perbaikan proses bisnis ini kemudian dijadikan sebagai panduan dalam menyusun rekomendasi proses bisnis yang lebih baik. Hasil rancangan perbaikan proses bisnis ini akan menjadi patokan untuk implementasi rekomendasi proses bisnis di Maula Hijab.

4.5 CONTINUES IMPROVEMENTS

Hasil perancangan dan pemodelan proses bisnis rekomendasi *Business Process Improvement* yang telah dibuat lalu disimulasikan ke proses bisnis Pesanan dan Pengemasan di Maula Hijab untuk mengevaluasi proses bisnis dan mengidentifikasi kendala, hambatan, dan tantangan yang dihadapi dalam alur proses bisnis yang baru. Simulasi ini dilakukan pada satu buah kasus transaksi yang terjadi, kemudian peneliti menanyakan sebuah pernyataan evaluasi untuk memvalidasi apakah proses bisnis yang baru sudah berhasil atau tidak. Dari rekomendasi proses bisnis yang baru dibagian Penanganan Pesanan dan Pengemasan membutuhkan adanya tim tambahan yaitu:

1. Tim Stok Barang

Bertanggung jawab mengelola stok barang di gudang. Tugas utama mereka mencakup menerima barang yang datang, menghitung dan mencatat stok, mengawasi persediaan, dan memastikan barang tersedia sesuai permintaan. Mereka juga memeriksa kualitas barang, memantau

tanggal kedaluarsa jika perlu, dan mengatur tata letak gudang agar pengambilan barang bisa dilakukan dengan mudah.

2. Tim Pengecekan atau Tim Verifikasi

Memastikan bahwa semua barang yang akan dikemas sesuai dengan pesanan pelanggan. Tugas utama mereka mencakup memeriksa barang sebelum dikemas, memastikan kualitas dan jumlah barang sudah benar, serta memastikan bahwa semua detail pesanan sudah sesuai dengan faktur. Tim ini juga memastikan bahwa barang dikemas dengan baik dan sesuai standar sebelum dikirim ke pelanggan.

Setelah diimplementasikan kedalam proses bisnis di Maula Hijab dan mengamati proses yang diterapkan, lalu dilakukan wawancara kembali untuk menentukan apakah proses bisnis yang baru berhasil atau tidak. Dalam wawancara penulis meminta karyawan yang terlibat dalam proses bisnis yang baru untuk memberikan rating terhadap proses bisnis yang baru, yang mana terdapat penilaian dengan penjelasan seperti pada *table 10*.

Table 10. Penilaian Hasil Evaluasi

Nilai	Kategori
1	Permasalahan tidak terselesaikan
2	Permasalahan sebagian kecil terselesaikan
3	Permasalahan sebagian besar terselesaikan
4	Permasalahan seluruhnya terselesaikan

Dan hasil dari rating penerapan proses bisnis yang baru pada proses bisnis pesanan dan pengemasan yang telah dilakukan oleh pihak karyawan Maula Hijab ditujukan pada *table 11*.

Table 11. Hasil Penilaian Evaluasi

Pernyataan	Hasil
“Apakah masalah ketidak sesuaian dengan barang yang kemas terselesaikan ?	4

"Apakah risiko kegagalan dalam proses pengambilan barang oleh tim pengemasan berhasil diminimalkan?"	4
--	---

Seperti pada table 9, berdasarkan pengamatan yang ada proses bisnis yang baru nilai rata-ratanya adalah 4 yang menandakan bahwa proses bisnis yang baru berhasil atau dapat menyelesaikan permasalahan dalam penanganan pesanan produk pada Maula Hijab.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA