

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari seluruh proses penelitian yang telah diuraikan, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil perhitungan RPN mengidentifikasi dua potensi kegagalan utama dalam proses penjualan, yaitu kelalaian dalam pencatatan pemesanan dan pengembalian uang oleh pelanggan karena barang yang tidak sesuai atau rusak, dengan nilai RPN tertinggi mencapai 126 dan 60.
2. Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi dan di analisis direkomendasikan proses bisnis yang baru, kegagalan ini akan diprioritaskan untuk perbaikan dan penyederhanaan menggunakan BPI melalui tahap *streamlining* dalam merancang proses bisnis yang baru (*to-be*). Perubahan pada proses bisnis akan memanfaatkan *Automation and/or Mechanization* untuk menghitung total pembayaran sekaligus pembuatan *invoice*, mengonfirmasi detail pesanan dan DP, serta menginformasikan status produk dan mengingatkan sisa pembayaran. *Streamlining* juga akan menghilangkan aktivitas konfirmasi jumlah DP yang sudah dicakup dalam konfirmasi detail pesanan dan mengintegrasikan pencatatan pemesanan secara otomatis menggunakan *Google Form*. Selain itu, proses pencatatan pemesanan akan ditingkatkan dengan formulir online untuk pengisian informasi dan alamat, serta sistem manajemen pesanan otomatis untuk pencatatan yang lebih cepat dan akurat. Proses bisnis menghasilkan (*to be*) proses penjualan yang sebelumnya memakan waktu 15 jam 21 menit kini hanya membutuhkan 9 jam 4 menit, mengurangi durasi sebesar 6 jam 17 menit. Perubahan ini menandakan pengurangan waktu yang signifikan, menjadikan proses bisnis yang baru jauh lebih efisien dan terstruktur dibandingkan dengan yang lama.

Rekomendasi Proses bisnis penjualan baru dengan pemodelan BPMN yang ditawarkan mendapatkan presentase sebesar 40,9%. Hal ini mencerminkan bahwa dengan menerapkan perubahan yang direkomendasikan, durasi penyelesaian proses penjualan dapat dipersingkat secara signifikan, membuat proses bisnis menjadi lebih terstruktur dan optimal. Pada tahapan BPI selanjutnya adalah *Continuous Improvement* yaitu melakukan perbaikan dari rekomendasi proses bisnis baru yang ditawarkan. Tahap ini dilakukan dengan mengujikan prototype yang telah dibuat menggunakan Figma. Namun pada tahap *Continuous Improvement* tidak dilakukan.

5.2 SARAN

1. Memprioritaskan perbaikan terhadap peningkatan sistem pencatatan pemesanan dengan mengimplementasikan mekanisme otomatis untuk memastikan akurasi, serta memperbaiki proses penanganan pengembalian dengan prosedur yang jelas dan sistematis. Selain itu, berikan pelatihan tambahan kepada tim yang terlibat dan terapkan sistem monitoring untuk melacak efektivitas perbaikan dengan memfokuskan upaya pada perbaikan ini, diharapkan dapat mengurangi nilai RPN dan meningkatkan kualitas serta kepuasan pelanggan.
2. Rekomendasi proses bisnis yang baru menggunakan BPI agar dapat diterapkan dan ditinjau lebih lanjut untuk menemukan potensi kegagalan baru, sehingga proses bisnis yang berjalan dapat lebih optimal.
3. Penentuan *time analysis* perlu dilakukan dengan user yang terlibat dalam setiap proses bisnis penjualan *souvenir* melalui WhatsApp yang ada di Tala House dengan sesakma.