

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Penelitian ini berhasil memetakan dan mengevaluasi proses bisnis penanganan pesanan produk pada Maula Hijab di platform Shopee, serta mengidentifikasi hambatan utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menggunakan FMEA dengan RPN tertingginya yaitu, kesalahan dalam pemeriksaan ketersediaan barang sebanyak 170 RPN dan pengambilan barang oleh tim pengemasan sebanyak 252 RPN. Penerapan metode *Business Process Improvement* (BPI) menggunakan *Business Process Modelling Notation* (BPMN) untuk identifikasi dan perbaikan titik-titik kegagalan dalam proses bisnis, maka implementasi proses bisnis yang baru terbukti mengurangi ketidaksesuaian pesanan menjawab tujuan utama penelitian ini dengan melihat adanya peningkatan nilai dari penilaian proses bisnis yang lama dengan rata-rata penilaiannya adalah 1 dan penilaian proses bisnis yang baru dengan rata-rata nilainya adalah 4.

5.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, terdapat saran untuk penelitian selanjutnya, yaitu;

1. Bagian evaluasi sebaiknya menggunakan metode evaluasi *Business Process Notation* yang baku.
2. Mengenai belum adanya simulasi waktu, menambahkan evaluasi terkait dengan efisiensi proses bisnis.