

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Industri kuliner, khususnya toko roti, menghadapi tantangan dalam mengoptimalkan proses bisnis agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan secara efisien. Salah satu usaha yang bergerak di bidang produksi dan penjualan roti adalah Toko Roti Pak Joyo Roti Maryono, yang berlokasi di Kaliabu, RT 02/RW 12, Banyuraden, Gamping, Sleman, Yogyakarta. Usaha ini merupakan *home industry* yang telah berdiri sejak tahun 1970-an dan menggunakan resep turun-temurun dari generasi sebelumnya. Namun, meskipun telah berjalan cukup lama, toko ini masih menghadapi sejumlah tantangan dalam proses operasionalnya. Berdasarkan hasil wawancara, beberapa kendala yang kerap muncul antara lain keterlambatan produksi yang menyebabkan pelanggan harus menunggu, pencatatan yang masih manual, serta sistem pemesanan dan pengantaran yang belum terstruktur secara optimal.

Menurut Assauri (2013), pelanggan merupakan komponen yang sangat penting dalam sebuah bisnis karena memiliki pengaruh besar terhadap tingkat penjualan, keuntungan, dan pangsa pasar (Rizki Fahreza et al., 2024). Keterlambatan pelayanan serta kurangnya efisiensi operasional dapat berdampak negatif terhadap kepuasan pelanggan. Dampak tersebut pada akhirnya dapat melemahkan daya saing suatu usaha. Permasalahan seperti pencatatan yang masih dilakukan secara manual, ketidakakuratan dalam pengelolaan stok, serta waktu produksi dan distribusi yang belum konsisten menunjukkan bahwa proses bisnis yang dijalankan belum optimal. Proses bisnis merupakan elemen kunci dalam pengelolaan berbagai aktivitas serta hubungan antaraktivitas di dalam suatu organisasi. Pengelolaan proses bisnis yang tepat dan efisien memungkinkan organisasi untuk meningkatkan produktivitas, mengoptimalkan penggunaan sumber daya, serta memperbaiki kinerja secara menyeluruh demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan (Maulana, 2023). Pengelolaan proses bisnis yang tidak

optimal dapat menyebabkan keterlambatan, kesalahan, dan pembengkakan biaya operasional (Nurhidayat et al., 2025).

Untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional, salah satu pendekatan yang relevan untuk diterapkan adalah metode *Business Process Improvement* (BPI). BPI merupakan pendekatan sistematis yang bertujuan untuk mengevaluasi, menganalisis, dan memperbaiki proses bisnis agar menjadi lebih efisien dan terstruktur (Harmon, 2014). Metode ini memungkinkan identifikasi akar permasalahan dan perancangan solusi yang lebih terarah. Sebagai langkah awal, penelitian ini juga akan menggunakan *Business Process Model and Notation* (BPMN) sebagai alat bantu visual dalam memetakan proses bisnis secara menyeluruh (Wagiu, 2018). Dengan BPMN, proses produksi, pemesanan, hingga distribusi dapat digambarkan secara sistematis, sehingga hambatan yang ada bisa teridentifikasi secara lebih jelas. Pemodelan proses bisnis berfungsi sebagai alat bantu untuk mengetahui mana proses yang sudah mencapai sasaran dan mana yang masih perlu diperbaiki (Rizaldy et al., 2023). antar pemangku kepentingan dalam sebuah sistem organisasi.

Untuk merumuskan strategi yang efektif dalam suatu usaha, dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknik analisis terhadap faktor internal dan eksternal perusahaan. Teknik ini dikenal sebagai analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*), yang memiliki peran penting dalam proses perencanaan dan pengembangan bisnis secara menyeluruh (Zebua, 2024). Melalui analisis kekuatan, kelemahan, peluang, serta ancaman yang dihadapi oleh toko roti ini, strategi peningkatan efisiensi dapat dirancang secara lebih komprehensif dan realistis.

Metode *Business Process Improvement* (BPI) dipilih karena pendekatan ini berfokus pada evaluasi dan perbaikan proses bisnis secara menyeluruh. BPI memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi dengan pendekatan sistematis yang berfokus pada peningkatan kualitas dan efisiensi proses bisnis yang sudah ada dengan cara mengidentifikasi, menganalisis, dan merancang ulang proses-proses inti agar dapat memberikan hasil yang lebih efisien dan efektif (Harrington, 1991). Berbeda dengan pendekatan teknologi semata, BPI memperhatikan alur kerja,

struktur organisasi, serta sumber daya yang terlibat, sehingga solusi yang dihasilkan lebih menyeluruh dan berkelanjutan agar proses menjadi lebih efektif dan efisien (Dumas et al., 2018). BPI tidak hanya bertujuan untuk menghilangkan pemborosan waktu dan sumber daya, tetapi juga untuk menciptakan nilai tambah yang lebih besar bagi pelanggan dan mendukung pencapaian tujuan usaha secara keseluruhan. Dalam konteks usaha kecil seperti Toko Roti Pak Joyo, BPI menjadi relevan karena metode ini dapat diterapkan tanpa membutuhkan investasi teknologi tinggi, namun tetap memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan performa operasional.

Evaluasi terhadap proses bisnis dilakukan melalui analisis yang bertujuan untuk menilai kinerja proses yang sedang berjalan. Sementara itu, pemodelan proses bisnis berfungsi sebagai sarana visualisasi yang menggambarkan keterkaitan (Maulana, 2024). Penerapan pendekatan BPI yang didukung oleh pemetaan proses melalui BPMN serta analisis SWOT pada penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan utama dalam proses bisnis Toko Roti Pak Joyo Roti Maryono serta memberikan usulan perbaikan yang tepat. Diharapkan, hasil dari penelitian ini dapat membantu meningkatkan efisiensi manajemen operasional, menjaga kepuasan pelanggan, serta memperkuat daya saing toko di tengah persaingan industri kuliner yang semakin ketat.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Toko roti Pak Joyo Roti Maryono menghadapi tantangan dalam meningkatkan efisiensi operasional, khususnya pada aspek promosi, produksi dan distribusi. Pemahaman terhadap kondisi bisnis secara menyeluruh perlu dilakukan terlebih dahulu sebelum menerapkan strategi perbaikan. Hal ini dapat dicapai melalui analisis SWOT, yaitu metode sistematis untuk mengevaluasi faktor internal dan eksternal yang memengaruhi operasional bisnis, dengan mempertimbangkan kekuatan (*Strengths*), kelemahan (*Weaknesses*), peluang (*Opportunities*), dan ancaman (*Threats*) (Jannah et al., 2024).

Toko ini memiliki kekuatan dalam resep khas dan basis pelanggan tetap, tetapi masih menghadapi kendala dalam proses produksi yang manual serta distribusi yang belum optimal. Di sisi lain, terdapat peluang untuk mengembangkan

bisnis dengan strategi yang lebih efisien, meskipun tetap harus menghadapi tantangan dari persaingan pasar.

Berdasarkan identifikasi tantangan tersebut, diperlukan pendekatan *Business Process Improvement* (BPI) untuk mengoptimalkan proses produksi dan distribusi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana perbaikan proses bisnis dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan toko roti Pak Joyo Roti Maryono.

1.3 BATASAN MASALAH

Penelitian ini berfokus pada analisis proses bisnis toko roti Pak Joyo Roti Maryono untuk mengidentifikasi kelemahan operasional dan merumuskan strategi perbaikan menggunakan pendekatan *Business Process Improvement* (BPI). Analisis dilakukan terhadap proses bisnis utama, yaitu produksi roti, pengantaran pesanan, penyediaan stok, dan promosi, yang dianggap kritis dalam meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan. Pendekatan analisis mencakup *Internal Factor Evaluation* (IFE) *Matrix* dan *External Factor Evaluation* (EFE) *Matrix* untuk mengevaluasi faktor internal dan eksternal, *Internal-External* (IE) *Matrix* untuk menentukan posisi strategis, analisis SWOT untuk merumuskan strategi, *Business Process Model and Notation* (BPMN) untuk memodelkan proses bisnis saat ini (*as-is*) dan usulan (*to-be*), serta BPI untuk merancang perbaikan proses.

Penelitian dibatasi pada satu toko roti Pak Joyo Roti Maryono yang beroperasi secara lokal, dengan data dikumpulkan melalui observasi langsung terhadap operasional toko, wawancara dengan pemilik dan karyawan. Analisis hanya mencakup faktor internal seperti keterlambatan produksi, kapasitas produksi, dan promosi online, serta faktor eksternal seperti persaingan dengan toko roti modern dan peluang pemanfaatan media sosial. Penelitian dilakukan dalam rentang waktu tertentu, dengan data yang mencerminkan kondisi operasional toko pada periode pengumpulan data.

1.4 PERTANYAAN PENELITIAN

1. Bagaimana proses bisnis saat ini di toko roti berjalan, dan apa saja kekuatan, kelemahan, peluang, serta ancaman yang ada?
2. Bagaimana metode BPI dapat diterapkan untuk memperbaiki proses bisnis di toko roti, dengan mempertimbangkan aspek-aspek seperti teknologi informasi dan manajemen sumber daya manusia?
3. Apa saja perubahan yang diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses bisnis di toko roti, serta bagaimana mengukur keberhasilannya?
4. Bagaimana pemodelan proses bisnis toko roti dengan *Business Process Model and Notation* (BPMN) untuk mengidentifikasi titik-titik perbaikan?

1.5 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis proses bisnis di toko roti menggunakan metode BPI dan mengembangkan rekomendasi perbaikan proses yang dapat meningkatkan efisiensi, seperti mempercepat proses produksi dan memperbaiki alur kerja agar lebih terkoordinasi. Penelitian ini juga bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dengan memastikan setiap tahapan proses mampu mendukung pencapaian tujuan bisnis secara optimal, termasuk dalam hal pemenuhan permintaan pelanggan. Selain itu, upaya menjaga kualitas produk juga menjadi fokus untuk mendukung peningkatan kinerja operasional serta pemenuhan kebutuhan pelanggan.

1.6 MANFAAT HASIL PENELITIAN

1. Meningkatkan Efisiensi.
Perbaikan proses bisnis membantu menyederhanakan alur kerja dan meminimalkan aktivitas yang tidak perlu. Dengan pencatatan yang lebih terstruktur dan promosi yang lebih terarah, operasional toko roti menjadi lebih efisien dan terorganisir, sehingga mendukung daya saing usaha.
2. Meningkatkan Kualitas Produk
Struktur proses yang lebih baik membantu menjaga standar kualitas produk secara konsisten. Hal ini selaras dengan prinsip *Total Quality Management*

(TQM) yang diperkenalkan oleh Deming (Siska, Ela, 2019), sehingga toko roti dapat mempertahankan kepercayaan pelanggan.

3. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Menurut Parasuraman et al. (1985), kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa dimensi layanan seperti kecepatan dan kualitas. Perbaikan dalam proses bisnis yang meningkatkan kecepatan layanan dan mutu produk dapat berdampak positif pada kepuasan pelanggan (Sambodo Rio Sasongko, 2021).

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA