

**ANALISIS DAN PERANCANGAN MANAJEMEN
PROSES BISNIS UNTUK LAYANAN PELANGGAN
DI AZWA PARFUME PEKANBARU**

SKRIPSI



Oleh:

Rahma Dini Evariani

2157201049

SISTEM INFORMASI

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : Rahma Dini Evariani
NIM : 2157201049
Program Studi : Sistem Informasi
Judul : Analisis Dan Perancangan Manajemen Proses Bisnis
Untuk Layanan Pelanggan Di Azwa Parfume Pekanbaru

Pekanbaru, 3 Desember 2025

Disetujui oleh,

Pembimbing



Afriansyah, M.Kom., MTA

NIDN: 1010048906

Mengetahui,

Dekan



Dr. Yogi Yunefri, M.Kom., MTA., MCE

NIDN: 1022068803

Ketua Prodi



Febrizal Affarasy Syam, M.Kom., MTA

NIDN: 1027029102

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Rahma Dini Evariani
NIM : 2157201049
Program Studi : Sistem Informasi
Judul : Analisis Dan Perancangan Manajemen Proses Bisnis Untuk Layanan Pelanggan Di Azwa Parfume Pekanbaru

Skripsi ini telah dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal 23 Juli 2025 sebagai persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Komputer (S.Kom)

Dewan Penguji



Afriansyah, M.Kom., MTA

NIDN: 1010048906

Mengetahui.

Penguji I



Dr. Elvira Asril, M.Kom

NIDN: 1031088101

Penguji II



Dr. Syahtriatna D, M.Kom

NIDN: 1007087603

Mengetahui,



Dekan

Dr. Yogi Yunefri, M.Kom., MTA., MCE

NIDN: 1022068803



Ketua Prodi

Febrizal Alfarasy Syam, M.Kom., MTA

NIDN: 1027029102

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat Karya/Pendapat yang ditulis oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka.

Apabila ditemukan suatu Jiplakan/Plagiat maka saya bersedia menerima akibat berupa sanksi Akademis dan sanksi lain yang diberikan oleh yang berwenang sesuai ketentuan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Pekanbaru, 18 Juli 2025
Yang membuat pernyataan



Rahma Dini Evariani
NIM: 2157201049

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Tugas Kita bukanlah untuk berhasil tugas kita adalah untuk mencoba karena di dalam mencoba itulah kita menemukan kesempatan untuk berhasil

- Buya Hamka –

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbal Aalamiin, sujud dan syukur saya panjatkan kepada Allah Subhanahu wa Ta'ala atas segala rahmat, berkah dan pertolongan-Nya. Terima kasih atas karunia-Mu yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam proses pengerjaan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik. Dengan penuh rasa syukur, peneliti mempersembahkan skripsi ini untuk orang-orang tersayang yang senantiasa memberi doa, serta dukungan yang berarti.

1. Kepada orang tua tercinta sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada hentinya. Terima kasih kepada surga ku yaitu ibu yang selalu support dan bawel untuk menguatkan penulis agar fokus untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih juga kepada cinta pertamaku ayah yang telah mendidik penulis dari kecil hingga sekarang dan juga memberi dukungan kepada penulis.

2. Kepada adikku tercinta Dzakira Talita Zahra yang telah hadir dalam hidupku walaupun kita berbeda jauh umur terima kasih selalu mendukung dan selalu mau membantu penulis sehingga akhirnya mampu menyelesaikan studinya hingga akhir.
3. Terima kasih kepada Bapak Afriansyah, M. Kom MTA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran, dan petunjuk, serta semangat yang sangat berarti dalam proses penyelesaian skripsi ini.
4. Kepada dosen-dosen yang telah mengajarkan serta mendidik saya dengan penuh rasa sabar dan ikhlas. Sehingga ilmu yang saya dapatkan di bangku perkuliahan inshallah dapat bermanfaat untuk banyak orang.
5. Kepada Tiffany Laida Fisyahri yang sudah menjadi teman, sahabat, bahkan menjadi adik kurang lebih 14 tahun lamanya. Terima kasih sudah memberikan semangatnya dan selalu ada pada saat penulis membutuhkan tempat untuk bercerita, teman suntuk, teman berkeluh kesah hingga mengeluarkan air mata.
6. Kepada Bayu Arnanda dan Ahmad Faisal Rahman yang sudah menjadi teman, sahabat serta abang bagi penulis. Terima kasih telah memberi dukungan dan semangat yang berarti pada penulis.
7. Sahabat-sahabat saya di bangku perkuliahan yang selalu bersama saya selama 4 tahun ini, yaitu Aziza Aulia Salsabilla, Talitha Nalar Cahyaningrum, Inka Nisyatun Jannah dan Mia Kartika yang selalu membantu dan memberikan support kepada penulis dalam mengerjakan

skripsi ini dan tak pernah lelah untuk saling menguatkan. “Walaupun tidak sedarah, terima kasih selalu searah. Walaupun sering selisih paham, tetapi saling menggenggam.”

8. Terakhir, terima kasih kepada wanita sederhana yang memiliki impian besar, namun terkadang sulit dimengerti isi kepalanya, yaitu penulis diriku sendiri, Rahma Dini Evariani. Seorang anak pertama yang berjalan memasuki usia 25 tahun dengan beban dipundaknya namun sifatnya masih seperti anak kecil seusianya. Terima kasih telah berusaha keras untuk meyakinkan dan menguatkan diri sendiri kamu dapat menyelesaikan studi ini sampai selesai. Berbahagialah selalu dengan dirimu sendiri. Rayakan terus kehadiranmu sebagai berkah dimanapun kamu menjejakkan kaki. Jangan sia-siakan usaha dan doa yang selalu kamu langitkan. Allah sudah merencanakan dan memberikan porsi terbaik untuk perjalanan hidupmu. Semoga langkah kebaikan selalu menyertaimu, dan semoga allah selalu meridhoi setiap langkahmu serta menjagamu dalam lindungan-Nya. Amiin.

KATA PENGANTAR

Alhamadulillah Segala Puji Bagi Allah Subhanahu Wata'ala yang telah melimpahkan hidayahnya dan memberikan kesehatan, kesempatan dalam menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Analisis Dan Perancangan Manajemen Proses Bisnis Untuk Layanan Pelanggan Di Azwa Parfume Pekanbaru”**

Skripsi merupakan salah satu syarat kelulusan strata satu (S1) Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Lancang Kuning. Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, penulis akan banyak menemukan kesulitan dalam penyusunan skripsi ini. Untuk mengizinkan penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Yogi Yunefri, M. Kom., MTA., MCE selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Lancang Kuning
2. Bapak Afriansyah, M. Kom., MTA selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Komputer Universitas Lancang Kuning dan selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis
3. Ibu Lucky Lhaura Van Fc, M. Kom selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Komputer Universitas Lancang Kuning
4. Bapak Sutejo, M. Kom., MTA selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Komputer Universitas Lancang Kuning
5. Bapak Febrizal Alfarasy Syam, M. Kom., MTA selaku Ketua Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Lancang Kuning
6. Ibu Wirdah Choriah, M. Kom selaku Sekretaris Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Lancang Kuning

7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Lancang Kuning yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis
8. Seluruh staff Administrasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Lancang Kuning, yang tidak bisa saya sebut satu persatu
9. Kepada Aziza Aulia Salsabilla, Talitha Nalar Cahyaningrum, Inka Nisyatun Jannah, Mia Kartika
10. Para teman-teman yang telah membantu dan memberikan support yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu-persatu

Penulis menyadari skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari setiap pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Harapan penulis semoga laporan ini dapat menambah wawasan atau pengetahuan bagi setiap pembaca yang membutuhkannya.

Pekanbaru, 18 Juli 2025

Rahma dini evariani

ANALISIS DAN PERANCANGAN MANAJEMEN PROSES BISNIS UNTUK LAYANAN PELANGGAN DI AZWA PARFUME PEKANBARU

Rahma Dini Evariani¹, Afriansyah²

Email: rahmadinievariani@gmail.com, afriansyah@unilak.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses bisnis layanan pelanggan yang sedang berjalan (As-Is) dan merancang usulan perbaikan (To-Be) di Azwa Parfume Pekanbaru. Proses bisnis layanan pelanggan saat ini masih dilakukan secara manual, yang mengakibatkan rendahnya efisiensi, potensi kesalahan data, dan kecepatan layanan yang kurang optimal. Untuk mengatasi permasalahan ini, penelitian menggunakan metode Business Process Improvement (BPI) yang didukung oleh pemodelan Business Process Model and Notation (BPMN). Perancangan ulang proses bisnis berfokus pada digitalisasi dan otomatisasi, meliputi pendaftaran anggota, promosi otomatis, dan integrasi pembaruan stok berbasis sistem Point of Sales (POS). Hasil implementasi metode BPI menunjukkan peningkatan efisiensi yang signifikan. Perbaikan proses berhasil mengurangi Waktu Siklus Layanan Pelanggan hingga 66% dan meningkatkan Akurasi Data menjadi hampir 100% karena adanya validasi sistem. Pencapaian ini dikonfirmasi melalui Key Performance Indicator (KPI) Persentase Pengurangan Waktu Siklus. Diharapkan perancangan ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, efisiensi operasional, dan daya saing Azwa Parfume.

Kata kunci: *BPI, BPMN, KPI, Azwa Parfume*

ANALISIS DAN PERANCANGAN MANAJEMEN PROSES BISNIS UNTUK LAYANAN PELANGGAN DI AZWA PARFUME PEKANBARU

Rahma Dini Evariani¹, Afriansyah²

Email: rahmadinievariani@gmail.com, afriansyah@unilak.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the existing customer service business processes (As-Is) and to design proposed process improvements (To-Be) at Azwa Parfume Pekanbaru. The current customer service processes are still carried out manually, resulting in low efficiency, potential data errors, and suboptimal service speed. To address these issues, this study applies the Business Process Improvement (BPI) method supported by Business Process Model and Notation (BPMN) modeling. The redesigned business processes focus on digitalization and automation, including member registration, automated promotions, and integrated stock updates through a Point of Sales (POS) system. The implementation of the BPI method demonstrates significant efficiency improvements. The process enhancements successfully reduce the Customer Service Cycle Time by up to 66% and increase data accuracy to nearly 100% through system validation. These improvements are confirmed using a Key Performance Indicator (KPI), namely the percentage reduction in cycle time. It is expected that this process redesign will enhance customer satisfaction, operational efficiency, and the competitiveness of Azwa Parfume Pekanbaru.

Keywords: BPI, BPMN, KPI, Azwa Parfume

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I: PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Batasan Masalah	3
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	4
F. Sistematika Penulisan	5
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA.....	7

A. Tinjauan Penelitian Terdahulu	7
B. Teori Dasar yang Digunakan.....	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
A. Tahapan-tahapan Penelitian	28
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
C. Data yang Digunakan.....	30
D. Teknik Pengumpulan Data	30
E. Metode/pemodelan yang digunakan	31
BAB IV: GAMBARAN OBJEK PENELITIAN.....	34
A. Sejarah Azwa Parfume	34
B. Visi, Misi Azwa Parfume	35
C. Struktur Organisasi	36
D. Logo	36
BAB V: HASIL DAN PEMBAHASAN	36
A. Analisis Proses Bisnis Saat Ini (As-Is)	37
B. Identifikasi Permasalahan	39
C. Usulan Perbaikan Proses (To-Be)	41
D. Pemetaan Perbedaan antara As-Is dan To-Be.....	43
E. Dampak Perbaikan	44
BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN	50
A. Kesimpulan	50

B. Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN.....	54

DAFTAR TABEL

Tabel 5. 1 Perbandingan Proses Saat Ini dan Proses Usulan	43
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Fase BPI.....	17
Gambar 2. 2 Simbol Event (start, intermediate, end)	23
Gambar 2. 3 Simbol activity dan gateway	24
Gambar 2. 4 Simbol Connecting Object (sequence flow, message flow, association).....	25
Gambar 2. 5 Simbol pool dan lane	25
Gambar 2. 6 Simbol artefak.....	26
Gambar 3. 1 Tahpan-Tahapan Penelitian.....	28
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Azwa Parfume.....	36
Gambar 4. 2 Logo Azwa Parfume	36
Gambar 5. 1 Model Bisnis Saat Ini.....	37
Gambar 5. 2 Model Bisnis Usulan.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Bukti foto bersama kepala toko dan karyawan azwa parfume	54
Lampiran 2. Hasil Wawancara	58
Lampiran 3. SOP Pada Azwa Parfume	60

BAB I:

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era globalisasi dan kemajuan teknologi yang berkembang pesat, setiap perusahaan dituntut untuk mampu beradaptasi terhadap perubahan dan memanfaatkan teknologi guna meningkatkan efisiensi operasional. Tantangan yang sering dihadapi oleh banyak perusahaan saat ini adalah belum optimalnya integrasi antara proses bisnis dan teknologi. Proses yang masih dilakukan secara manual, lambat, serta minim digitalisasi kerap menimbulkan keterlambatan pelayanan, inefisiensi sumber daya, dan menurunnya tingkat kepuasan pelanggan (Awalludin et al., 2023)

Salah satu permasalahan utama yang dihadapi adalah sistem pencatatan pelanggan member yang masih dilakukan secara manual menggunakan buku tulis atau file Excel. Metode ini rawan menimbulkan kesalahan input data, memperlambat proses verifikasi, dan menyulitkan perusahaan dalam pengelolaan promosi yang ditujukan kepada pelanggan tetap. Selain itu, belum adanya sistem terintegrasi untuk menyampaikan informasi mengenai promo, diskon, maupun produk terbaru menyebabkan pelanggan loyal sering kali tidak memperoleh informasi tersebut secara tepat waktu, yang pada akhirnya dapat menurunkan tingkat penjualan. Di sisi lain, proses transaksi dan pembaruan stok yang dilakukan secara manual atau dengan sistem terpisah memperpanjang waktu pelayanan, menimbulkan antrean, serta mengurangi pengalaman positif pelanggan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan suatu pendekatan perbaikan proses bisnis yang sistematis dan terarah agar proses kerja menjadi lebih efisien serta terintegrasi dengan teknologi. Salah satu metode yang relevan untuk diterapkan adalah **Business Process Improvement (BPI)**, yaitu pendekatan yang berfokus pada analisis dan

perancangan ulang proses bisnis agar lebih efektif, efisien, dan mendukung penerapan teknologi (Nelaspaba et al., 2021). Melalui penerapan BPI, perusahaan dapat mengidentifikasi hambatan (bottleneck), merancang alur kerja berbasis teknologi, serta mengimplementasikan solusi digital seperti sistem manajemen pelanggan, otomatisasi proses transaksi, dan integrasi platform digital.

Selain penerapan BPI, keberhasilan perbaikan proses bisnis juga perlu diukur secara objektif agar hasilnya dapat dievaluasi secara berkelanjutan. Dalam hal ini, **Key Performance Indicator (KPI)** digunakan sebagai alat ukur kinerja yang berfungsi untuk menilai sejauh mana efektivitas dan efisiensi proses bisnis setelah dilakukan perbaikan. KPI dapat mencakup berbagai aspek, seperti waktu pelayanan, tingkat kesalahan input data, kepuasan pelanggan, serta peningkatan kecepatan transaksi. Dengan mengombinasikan metode BPI dan KPI, perusahaan tidak hanya mampu merancang proses bisnis yang lebih efisien, tetapi juga dapat memantau capaian hasil perbaikan secara terukur dan berkelanjutan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis serta merancang ulang proses bisnis layanan pelanggan pada **Azwa Parfume** dengan menerapkan metode **Business Process Improvement (BPI)** yang didukung oleh pengukuran kinerja melalui **Key Performance Indicator (KPI)**. Fokus utama penelitian ini adalah mengidentifikasi permasalahan dalam proses bisnis yang sedang berjalan, mengevaluasi tingkat efisiensi dan efektivitasnya, serta memberikan rekomendasi berbasis teknologi yang dapat meningkatkan kecepatan pelayanan dan pengalaman pelanggan.

Dengan penerapan perbaikan berbasis teknologi serta pengukuran kinerja melalui KPI, diharapkan Azwa Parfume dapat meningkatkan produktivitas internal, memperbaiki kualitas layanan, dan memperoleh keunggulan kompetitif di pasar yang semakin dinamis.

Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi perusahaan sejenis dalam menerapkan metode BPI dan KPI untuk mendukung transformasi digital serta meningkatkan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Dan Perancangan Manajemen Proses Bisnis Untuk Layanan Pelanggan Di Azwa Parfume Pekanbaru”**

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas dapat ditarik permasalahan yang ada, diantara sebagai berikut:

1. Bagaimana proses bisnis layanan pelanggan saat ini yang berjalan di Azwa Parfume Pekanbaru?
2. Apa saja kendala atau permasalahan yang terdapat dalam proses bisnis layanan pelanggan di azwa parfume?
3. Bagaimana penerapan metode Business Process Improvement (BPI) dapat digunakan untuk menganalisis dan memperbaiki proses bisnis layanan pelanggan di Azwa Parfume?
4. Bagaimana rancangan model proses bisnis layanan pelanggan yang baru berdasarkan hasil analisis menggunakan metode BPI?

C. Batasan Masalah

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti memberikan agar tidak menyimpang dari tujuan untuk mendapatkan hasil yang optimal. Batasan tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian ini akan terfokus pada analisis proses bisnis yang berlangsung di Azwa Parfume.
2. Penelitian ini akan menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI).

3. Penelitian ini akan diambil dari observasi langsung, wawancara dengan azwa parfum.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan hasil perumusan masalah dan batasan masalah yang telah disebutkan sebelumnya, adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses bisnis yang ada di Azwa Parfume dan mengidentifikasi peluang perbaikan menggunakan metode BPI.
2. Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional perusahaan.
3. Menilai efektivitas penerapan metode Business Process Improvement (BPI) dalam meningkatkan kecepatan layanan dan akurasi proses pada sistem layanan pelanggan di Azwa Parfume.
4. Mengevaluasi dampak implementasi sistem digital terhadap peningkatan kepuasan pelanggan, pengelolaan data member, dan manajemen stok produk di Azwa Parfume.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Azwa Parfum

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi Azwa Parfume untuk meningkatkan kinerja operasional melalui perbaikan proses bisnis, yang dapat berdampak positif pada produktivitas dan efisiensi.

2. Bagi Penulis

Diharapkan penulis dapat berlatih membuat sebuah karya ilmiah dan menerapkan segala ilmu pengetahuan yang sudah penulis pelajari selama duduk dibangku perkuliahan.

F. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penelitian untuk Skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN	Pada bab ini, akan membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penelitian.
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	Pada bab ini, akan menjelaskan tinjauan penelitian terdahulu dan teori dasar yang digunakan dalam melakukan penelitian.
BAB III: METODOLOGI PENELITIAN	Pada bab ini, akan menjelaskan bagaimana dan metode apa yang digunakan dalam mengumpulkan sebagai bahan pendukung penelitian.
BAB IV: GAMBARAN OBJEK PENELITIAN	Pada bab ini, akan membahas mengenai sejarah perkembangan dan logo azwa parfume, visi misi, stuktur organisasi pada azwa parfume.
BAB V: HASIL DAN PEMBAHASAN	Pada bab ini, akan membahas hasil dari penelitian, yaitu perancangan proses bisnis untuk meningkatkan layanan pelanggan pada azwa parfume.

BAB VI: KESIMPULAN DAN

SARAN

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Pada bab ini akan membahas kesimpulan yang di peroleh dan saran dari hasil penelitian.

BAB VI:

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis proses bisnis layanan pelanggan di Azwa Parfume, dapat disimpulkan bahwa alur proses saat ini (As-Is) masih dilakukan secara manual, sehingga menyebabkan proses pembuatan member, transaksi, serta pembaruan stok berjalan lambat dan tidak efisien. Selain itu, tidak adanya sistem promosi terintegrasi membuat pelanggan loyal seringkali tidak mendapatkan informasi promo terbaru, yang pada akhirnya berpotensi mengurangi minat pembelian.

Melalui penerapan metode ***Business Process Improvement (BPI)*** berbasis teknologi, usulan proses bisnis (To-Be) berhasil dirancang dengan alur yang lebih sederhana, cepat, dan terotomatisasi. Proses pendaftaran member dapat dilakukan secara online, data langsung tersimpan dalam database, promosi dikirim otomatis, dan transaksi melalui sistem ***Point of Sales (POS)*** terintegrasi dengan pembaruan stok real-time.

Perbandingan antara proses As-Is dan To-Be menunjukkan peningkatan efisiensi waktu layanan hingga sekitar **66%**. Selain itu, tingkat akurasi data meningkat karena proses input tidak lagi dilakukan secara manual, serta distribusi informasi promo menjadi lebih cepat dan tepat sasaran. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sekaligus daya saing Azwa Parfume di tengah persaingan pasar yang ketat.

B. Saran

1. Implementasi Sistem Teknologi Terintegrasi

Azwa Parfume perlu segera mengadopsi sistem berbasis teknologi, seperti POS terintegrasi dan modul manajemen member digital, untuk mempermudah pengelolaan transaksi, promosi, serta stok produk.

2. Pelatihan dan Pendampingan Staf

Penerapan sistem baru memerlukan adaptasi dari karyawan. Oleh karena itu, perusahaan sebaiknya memberikan pelatihan rutin agar staf terbiasa dengan fitur teknologi yang digunakan, sehingga tidak terjadi kendala operasional.

3. Monitoring dan Evaluasi Berkala

Setelah implementasi sistem berjalan, dibutuhkan evaluasi rutin terhadap kinerja proses bisnis untuk memastikan bahwa perubahan yang dilakukan memberikan hasil optimal. Feedback dari pelanggan juga dapat dijadikan indikator keberhasilan perbaikan.

4. Pengembangan Lanjutan

Ke depan, Azwa Parfume dapat mengembangkan sistem menjadi lebih canggih, misalnya dengan menambahkan program loyalitas berbasis aplikasi atau integrasi dengan platform e-commerce untuk memperluas jangkauan pasar.

DAFTAR PUSTAKA

- 1Nur Azis, 2Gali Pribadi, 3Manda Savitrie Nurcahya, & 1Fakultas. (2020). *Analisa dan Perancangan Aplikasi Pembelajaran Bahasa Inggris Dasar Berbasis Android*. 32(2), 58–65.
- Arrizal, W., Sutomo, W., Sartika, I., Maghfiroh, E., & Setiawan, N. Y. (2022). *Perancangan Perbaikan Proses Bisnis menggunakan Metode Business Process Improvement (BPI) (Studi Kasus : CV . Indomedia Pustaka)*. 6(5), 2229–2235.
- Awalludin, D., Elanda, A., Informasi, S., & Informatika, T. (2023). *ANALISIS BUSINESSES PROCESS IMPROVEMENT DAN PEMODELAN*.
- Azhari, K. H., Budiman, T., Haroen, R., & Yasin, V. (2021). Analisis Dan Rancangan Manajemen Proses Bisnis Untuk Layanan Pelanggan Di Pt. Pgas Telekomunikasi Nusantara. *Journal of Information System, Informatics and Computing*, 5(1), 48. <https://doi.org/10.52362/jisicom.v5i1.381>
- Dan, A., Sistem, P., Stok, I., Pada, O., Arjowinangun, A., Mujiati, H., & Surakarta, U. (2015). *Jurnal Bianglala Informatika Vol 3 No 2 September 2015 – lppm3.bsi.ac.id/jurnal*. 3(2), 23–27.
- Hidayat, F. S., Chumaidiyah, E., & Sulisty, B. (2024). Perbaikan Proses Bisnis Dengan Menggunakan Metode Business Process Improvement Pada Konveksi Pager Kaos. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(6), 309–321. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10642835>
- Madova Jovanovic, M. M. J., Maulidhina Riadi, S., Salsabillah Yulianto, S., & Larasati Irawan, R. (2022). Analisis Dan Pemodelan Proses Bisnis Pada Kepuasan Konsumen Di Mp Mart – Telkom University. *Jurnal Teknologi Komputer Dan Informatika*, 1(1), 54–62. <https://doi.org/10.59820/tekomin.v1i1.39>
- Maulana, Y. M. (2023). Model Perencanaan Pemodelan Proses Bisnis berdasarkan Business Process Management. *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, 17(1), 73–85. <https://doi.org/10.33998/mediasisfo.2023.17.1.722>
- Maulana, Y. M. (2024). Kerangka Kerja Analisis dan Pemodelan Pada Proses Bisnis Berdasarkan BPI Dan BSC. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 11(2), 349–356. <https://doi.org/10.25126/jtiik.20241128325>
- Mumtaz, M. R., Yusi, I., Mursityo, T., Kom, S., Ab, M., Septriayadi, R., Si, S., Sc, M., & Ph, D. (2017). *Analisis Dan Evaluasi Proses Bisnis Pada Faktor Customer Menggunakan Metode Business Process Improvement Framework (Studi Kasus : Pt Xyz)*. 1(1).
- Naufaldy, M., Akbar, F., Mursityo, Y. T., & Fanani, L. (2022). *Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Metode Business T (Studi Kasus : Keuangan Pada Linda Cable) Improvements To Business Processes Using The Business Process Improvement (Bpi) Method (Case Study : Finance At Linda Cable)*. 3(1), 20–28.
- Nelaspaba, D., Perdanakusuma, A. R., & Setiawan, N. Y. (2021). *Perancangan Dan Rekomendasi Proses Bisnis Berbasis Teknologi Informasi Pada Pasar Tradisional Menggunakan Business Process Improvement (BPI) (Studi Kasus : Pasar Oro-Oro*

Dowo Malang). 5(6), 2526–2533.

- Primasari, B. D., Kadek, I., & Nuryana, D. (2024). Modeliing Business Process Improvment (BPI) Alur Distribusi pada PT. DWI PUTRA MANUNGGAAL dengan Pendekatan Business Process Model and Notation (BPMN). *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 5(3), 76–82.
- Rahmatullah, M. R. A. N., & Nuryana, I. K. D. (2024). Perancangan Ulang Proses Bisnis Pada Pengolahan Biji Kopi Anaphalis Roastery Menggunakan Business Process Modelling Notation (BPMN). *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 5(1), 109–118. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/58919>
- Tampubolon, M. M., & Situmorang, P. N. C. (2023). Pembuatan Model Bisnis Proses Aplikasi Tebaran Nusira Dengan Pendekatan BPMN. *Data Sciences Indonesia (DSI)*, 3(1), 12–22. <https://doi.org/10.47709/dsi.v3i1.2269>
- Yulianto, H. D., & Firdaus, R. B. (2021). Perancangan Sistem Informasi Monitoring Magang Design Internship Monitoring Information System. *IJIS - Indonesian Journal On Information System*, 6(2), 130–136.
- Yusmar, A., Nurhadryani, Y., Hermadi, I., & Korespondensi, P. (2023). *Analisis Perbaikan Dan Pemodelan Proses Bisnis Menggunakan Business Process Improvement Pada Sistem Manajemen Budidaya Business Process Improvement Analysis And Modeling In Fruit*. 10(5), 1129–1138. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2023107237>