



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 1 (2026) pp: 13393-13400

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Analisis dan Perancangan Perbaikan Proses Bisnis pada UMKM Skincare Menggunakan Pendekatan BPMN

Julita Devi Maharani¹, Komputerio Akbar²

^{1,2}STMIK Borneo Internasional Balikpapan

julitadevi.25@stmik-borneo.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses bisnis yang berjalan pada UMKM yang bergerak di bidang skincare serta menyusun usulan perbaikan menggunakan pendekatan Business Process Model and Notation (BPMN). Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara terhadap pelaku usaha. Data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk memahami alur proses bisnis yang berlangsung dalam kegiatan operasional usaha, mulai dari pemesanan, pencatatan transaksi, pengelolaan stok, hingga pengiriman produk kepada pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses bisnis yang berjalan masih bersifat manual dan belum terdokumentasi secara sistematis, sehingga berpotensi menimbulkan kesalahan pencatatan serta ketidakefisienan operasional. Selain itu, tidak adanya sistem yang terintegrasi menyebabkan kesulitan dalam pengelolaan stok dan pemantauan transaksi secara real-time. Berdasarkan hasil analisis tersebut, dilakukan pemodelan proses bisnis menggunakan BPMN untuk memvisualisasikan alur kerja secara lebih sistematis dan terstruktur sehingga memudahkan dalam mengidentifikasi aktivitas yang kurang efisien. Usulan perbaikan yang dihasilkan meliputi digitalisasi pencatatan transaksi menggunakan aplikasi sederhana atau spreadsheet, penerapan sistem pengelolaan stok yang lebih terintegrasi, serta penyusunan prosedur operasional standar pada setiap tahapan proses bisnis. Implementasi perbaikan ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi kesalahan pencatatan, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan sehingga UMKM skincare dapat mengelola usahanya secara lebih profesional dan meningkatkan daya saing di pasar.

Kata kunci: UMKM, Skincare, Proses Bisnis, BPMN, Efisiensi Operasional

1. Latar Belakang

Industri kecantikan, khususnya produk *skincare*, mengalami pertumbuhan yang pesat dalam beberapa tahun terakhir (Utami & Wibowo, 2019). Fenomena ini terlihat dari meningkatnya jumlah pelaku usaha yang memasarkan produknya melalui media sosial dan *marketplace*. Perkembangan teknologi digital turut mempercepat distribusi dan promosi produk kepada konsumen yang lebih luas. Selain itu, meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap kesehatan dan perawatan kulit juga menjadi faktor pendorong utama. Kondisi ini menjadikan industri *skincare* sebagai salah satu sektor yang memiliki potensi besar untuk berkembang. Oleh karena itu, banyak pelaku usaha baru yang tertarik untuk memasuki bidang ini.

Peluang pasar yang besar ini menjadi alasan utama semakin banyaknya pelaku usaha baru di bidang *skincare* (Rahmawati et al., 2020). UMKM menjadi sektor yang paling dominan dalam memanfaatkan peluang tersebut karena memiliki fleksibilitas dalam menjalankan usaha. Selain itu, kemudahan akses terhadap platform digital membuat UMKM lebih mudah menjangkau konsumen. Namun, meningkatnya jumlah pelaku usaha juga menimbulkan persaingan yang semakin ketat. Dalam kondisi tersebut, pelaku usaha dituntut untuk memiliki strategi yang tepat dalam mengelola bisnisnya. Pengelolaan yang baik akan menentukan keberlangsungan usaha di tengah persaingan pasar.

UMKM memiliki peran penting dalam perekonomian Indonesia karena mampu menyerap tenaga kerja serta mendorong pertumbuhan ekonomi nasional (Sarfish et al., 2019). Keberadaan UMKM juga berkontribusi dalam pemerataan pendapatan masyarakat. Selain itu, UMKM menjadi salah satu sektor yang relatif tahan terhadap krisis ekonomi. Perkembangan teknologi digital semakin membuka peluang bagi UMKM untuk berkembang lebih pesat. Namun, di sisi lain, UMKM juga dihadapkan pada berbagai tantangan dalam pengelolaan usaha. Salah satu tantangan utama adalah pengelolaan proses bisnis yang belum optimal.

Dalam praktiknya, masih banyak UMKM yang mengelola aktivitas operasional secara sederhana dan belum terstruktur dengan baik. Beberapa aktivitas seperti pencatatan pesanan, pengelolaan stok, dan konfirmasi

pembayaran masih dilakukan secara manual. Cara kerja ini memang terlihat mudah dan tidak memerlukan biaya besar. Namun, dalam jangka panjang, metode manual dapat menimbulkan berbagai kendala operasional. Terutama ketika jumlah pesanan meningkat, sistem manual menjadi kurang efektif. Kondisi ini menunjukkan pentingnya perbaikan dalam pengelolaan proses bisnis.

Pengelolaan operasional yang tidak terstruktur dapat menyebabkan berbagai permasalahan dalam kegiatan usaha. Kesalahan dalam pencatatan pesanan sering terjadi akibat kurangnya sistem yang terorganisir (Margherita, 2014). Selain itu, keterlambatan dalam memperbarui data stok juga menjadi kendala yang umum terjadi. Hal ini dapat menyebabkan ketidaksesuaian antara stok fisik dan data yang tercatat. Dampak lainnya adalah kesulitan dalam melacak riwayat transaksi pelanggan. Kondisi tersebut tentu dapat menurunkan kualitas pelayanan kepada konsumen.

Permasalahan lain yang muncul dari sistem manual adalah risiko kehilangan dan duplikasi data (Trkman, 2010). Pencatatan yang tidak terstruktur membuat data sulit untuk diakses kembali ketika dibutuhkan. Selain itu, kesalahan manusia (*human error*) juga lebih sering terjadi dalam proses manual. Hal ini dapat berdampak pada ketidakakuratan informasi yang dimiliki oleh pelaku usaha. Dalam jangka panjang, kondisi ini dapat menghambat pengambilan keputusan yang tepat. Oleh karena itu, diperlukan sistem yang lebih terorganisir dalam pengelolaan data.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan analisis terhadap proses bisnis yang sedang berjalan. Analisis ini bertujuan untuk memahami alur aktivitas operasional secara menyeluruh. Dengan memahami proses yang ada, pelaku usaha dapat mengidentifikasi bagian yang kurang efisien. Selain itu, analisis juga membantu dalam menemukan solusi yang tepat untuk perbaikan. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan adalah pemodelan proses bisnis. Pendekatan ini memungkinkan proses bisnis digambarkan secara sistematis.

Proses bisnis merupakan rangkaian aktivitas yang saling berkaitan untuk menghasilkan produk atau layanan yang bernilai bagi pelanggan. Menurut *Thomas H. Davenport*, proses bisnis adalah sekumpulan aktivitas terstruktur dan terukur yang dirancang untuk menghasilkan keluaran tertentu bagi pasar. Proses bisnis yang baik harus memiliki alur yang jelas dan terorganisir. Dokumentasi proses bisnis juga menjadi hal penting dalam pengelolaan usaha. Dengan adanya dokumentasi, pelaku usaha dapat melakukan evaluasi secara berkala. Hal ini akan membantu meningkatkan efisiensi operasional.

Proses bisnis yang terdokumentasi dengan baik akan memudahkan pelaku usaha dalam melakukan pengendalian kegiatan operasional. Selain itu, dokumentasi juga membantu dalam mengidentifikasi permasalahan yang terjadi dalam proses kerja. Dengan demikian, pelaku usaha dapat menentukan langkah perbaikan yang tepat. Proses bisnis yang jelas juga meningkatkan konsistensi dalam pelaksanaan kegiatan usaha. Hal ini sangat penting terutama ketika usaha mengalami pertumbuhan. Oleh karena itu, pemahaman terhadap proses bisnis menjadi hal yang krusial.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk memodelkan proses bisnis adalah *Business Process Modeling Notation (BPMN)*. BPMN merupakan standar pemodelan proses bisnis yang dikembangkan oleh *Object Management Group*. Metode ini digunakan untuk menggambarkan alur kerja secara visual dan sistematis. BPMN dapat dipahami oleh berbagai pihak, baik dari kalangan bisnis maupun teknis. Dengan demikian, BPMN menjadi alat yang efektif dalam komunikasi proses bisnis. Penggunaan BPMN juga membantu dalam analisis dan perbaikan proses.

Melalui BPMN, proses bisnis dapat digambarkan menggunakan berbagai elemen seperti aktivitas, aliran proses, dan keputusan (Chinosi & Trombetta, 2012). Elemen-elemen tersebut membantu dalam memvisualisasikan tahapan kegiatan secara jelas. Dengan visualisasi tersebut, pelaku usaha dapat lebih mudah memahami alur kerja yang terjadi. Selain itu, BPMN juga memungkinkan identifikasi titik-titik permasalahan dalam proses. Hal ini mempermudah dalam menentukan strategi perbaikan. Oleh karena itu, BPMN menjadi metode yang banyak digunakan dalam analisis proses bisnis.

Dalam konteks industri *skincare*, proses bisnis meliputi berbagai aktivitas mulai dari penerimaan pesanan hingga pengiriman produk kepada pelanggan. Setiap tahapan memiliki peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan. Pengelolaan yang baik pada setiap tahap akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Namun, tanpa sistem yang terstruktur, proses tersebut dapat berjalan tidak optimal. Oleh karena itu, diperlukan pemodelan yang dapat menggambarkan alur aktivitas secara menyeluruh. BPMN dapat menjadi solusi untuk menggambarkan proses tersebut secara sistematis.

Industri *skincare* sendiri merupakan bagian dari industri kecantikan yang berfokus pada perawatan kulit. Produk yang dihasilkan bertujuan untuk menjaga kesehatan kulit serta meningkatkan penampilan. Selain itu, produk

skincare juga berfungsi melindungi kulit dari faktor eksternal seperti sinar matahari dan polusi. Seiring perkembangan teknologi, industri ini mengalami pertumbuhan yang signifikan. Banyak pelaku usaha memanfaatkan platform digital untuk memasarkan produknya. Hal ini semakin memperluas jangkauan pasar.

Dalam menjalankan operasionalnya, pelaku usaha *skincare* memiliki berbagai proses bisnis yang saling berkaitan. Proses tersebut meliputi pengelolaan pesanan, pencatatan transaksi, pengelolaan stok, hingga pengiriman produk. Setiap proses harus berjalan secara efektif agar usaha dapat berjalan dengan baik. Namun, jika salah satu proses mengalami kendala, maka akan berdampak pada keseluruhan sistem. Oleh karena itu, diperlukan pemodelan proses bisnis yang tepat. Pemodelan ini akan membantu dalam meningkatkan efisiensi operasional.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi proses bisnis yang berjalan pada UMKM *skincare* serta memberikan usulan perbaikan. Pendekatan yang digunakan adalah *Business Process Modeling Notation (BPMN)* untuk memodelkan alur aktivitas usaha. Dengan pemodelan ini, diharapkan dapat ditemukan kelemahan dalam proses bisnis yang ada. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan solusi yang dapat meningkatkan efisiensi dan konsistensi operasional. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi referensi bagi pelaku UMKM dalam mengelola usaha secara lebih terstruktur. Dengan demikian, kualitas pelayanan dan daya saing usaha dapat meningkat.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam proses bisnis yang berlangsung pada UMKM *skincare*. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan kondisi nyata di lapangan serta mengkaji aktivitas operasional secara menyeluruh, mulai dari alur kerja hingga kendala yang dihadapi. Melalui pendekatan kualitatif, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai proses bisnis yang berjalan. Selain itu, metode ini memungkinkan analisis terhadap interaksi antar aktivitas dalam sistem operasional. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang jelas serta solusi yang relevan.

Objek penelitian ini adalah UMKM yang bergerak di bidang *skincare* dengan fokus pada proses operasional usaha. Ruang lingkup penelitian mencakup aktivitas utama, yaitu penerimaan pesanan, pencatatan transaksi, pengelolaan stok, pengemasan, hingga pengiriman produk kepada pelanggan. Penelitian dilakukan secara langsung di lokasi usaha untuk memperoleh data yang akurat dan sesuai dengan kondisi sebenarnya. Pemilihan objek didasarkan pada kondisi usaha yang masih menggunakan sistem manual dalam pengelolaan operasional. Hal ini memungkinkan peneliti untuk melakukan analisis dan memberikan usulan perbaikan secara tepat. Dengan demikian, penelitian ini memiliki relevansi yang kuat terhadap permasalahan yang dikaji.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi langsung terhadap aktivitas operasional serta wawancara dengan pemilik usaha sebagai informan utama. Observasi dilakukan untuk memahami alur kegiatan yang berlangsung secara nyata. Sementara itu, wawancara digunakan untuk menggali informasi terkait kendala, kebutuhan, dan persepsi pelaku usaha. Data sekunder diperoleh dari dokumen pencatatan transaksi dan data operasional lainnya. Kombinasi kedua jenis data ini digunakan untuk meningkatkan keakuratan dan validitas penelitian.

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati langsung proses bisnis yang berjalan dalam kegiatan operasional sehari-hari. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar peneliti dapat memperoleh informasi yang mendalam namun tetap terarah. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan catatan transaksi, data stok, serta dokumen pendukung lainnya. Teknik ini bertujuan untuk melengkapi dan memperkuat data yang diperoleh dari observasi dan wawancara. Dengan demikian, data yang diperoleh menjadi lebih komprehensif.

Teknik analisis data dilakukan secara kualitatif melalui beberapa tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan menyederhanakan data yang relevan dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk deskriptif untuk mempermudah pemahaman terhadap alur proses bisnis. Setelah itu, dilakukan analisis untuk mengidentifikasi permasalahan dan pola yang terjadi. Hasil analisis digunakan sebagai dasar dalam penyusunan model proses bisnis. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan temuan penelitian.

Dalam penelitian ini, pemodelan proses bisnis dilakukan menggunakan *Business Process Modeling Notation (BPMN)*. BPMN digunakan untuk menggambarkan alur aktivitas secara visual dan sistematis. Model yang dihasilkan menunjukkan hubungan antar aktivitas dalam proses operasional. Selain itu, BPMN juga membantu dalam mengidentifikasi aktivitas yang tidak efisien. Dengan adanya pemodelan ini, proses bisnis menjadi lebih mudah dipahami. Oleh karena itu, BPMN digunakan sebagai alat utama dalam analisis dan perancangan perbaikan.

Langkah-langkah penelitian:

1. Mengidentifikasi proses bisnis yang berjalan pada UMKM skincare melalui observasi langsung dan wawancara dengan pemilik usaha. Pada tahap ini, peneliti mengamati secara langsung aktivitas operasional yang berlangsung serta menggali informasi terkait alur kerja, peran masing-masing pihak, dan kebiasaan dalam menjalankan usaha. Wawancara dilakukan secara mendalam untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai proses bisnis yang sedang berjalan.
2. Mengumpulkan data aktivitas operasional yang meliputi penerimaan pesanan, pencatatan transaksi, pengelolaan stok, pengemasan, dan pengiriman produk. Data dikumpulkan secara sistematis untuk menggambarkan setiap tahapan proses bisnis secara detail. Selain itu, peneliti juga mencatat urutan aktivitas serta hubungan antar proses yang terjadi dalam operasional usaha.
3. Mengidentifikasi dan menganalisis hambatan dalam proses operasional berdasarkan data yang telah diperoleh. Hambatan yang dianalisis meliputi kesalahan pencatatan, keterlambatan pembaruan stok, serta ketidakteraturan dalam pengelolaan data. Analisis dilakukan untuk mengetahui penyebab permasalahan serta dampaknya terhadap efektivitas dan efisiensi operasional usaha.
4. Menganalisis dokumen pendukung seperti catatan transaksi dan data stok untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara. Dokumen tersebut digunakan sebagai bukti empiris yang dapat membantu dalam memvalidasi informasi yang telah diperoleh. Selain itu, analisis dokumen juga bertujuan untuk melihat tingkat kerapian dan konsistensi pencatatan data yang dilakukan oleh pelaku usaha.
5. Membuat pemodelan proses bisnis menggunakan Business Process Modeling Notation (BPMN) untuk menggambarkan alur aktivitas secara visual dan sistematis. Pemodelan ini dilakukan untuk mempermudah dalam memahami keseluruhan proses bisnis serta hubungan antar aktivitas yang terjadi. Dengan BPMN, proses yang sebelumnya bersifat abstrak dapat divisualisasikan secara lebih jelas.
6. Mengidentifikasi aktivitas yang kurang efisien serta titik-titik permasalahan berdasarkan hasil pemodelan BPMN. Tahap ini bertujuan untuk menemukan bagian proses yang tidak memberikan nilai tambah, mengalami keterlambatan, atau berpotensi menimbulkan kesalahan. Hasil identifikasi ini menjadi dasar dalam menentukan prioritas perbaikan.
7. Menyusun usulan perbaikan proses bisnis berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan. Usulan perbaikan difokuskan pada peningkatan efisiensi dan efektivitas operasional usaha, seperti digitalisasi pencatatan, pengelolaan stok yang lebih terintegrasi, serta penyusunan prosedur operasional standar. Dengan adanya usulan ini, diharapkan proses bisnis dapat berjalan lebih terstruktur, akurat, dan mudah dikontrol.

Berdasarkan tahapan tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi proses bisnis yang berjalan serta menghasilkan usulan perbaikan yang dapat diimplementasikan secara praktis oleh pelaku UMKM *skincare*.

3. Hasil dan Diskusi

Hasil penelitian diperoleh melalui proses observasi dan wawancara terhadap aktivitas operasional UMKM yang bergerak di bidang *skincare*. Data yang dikumpulkan meliputi proses pemesanan, pencatatan transaksi, pengelolaan stok, hingga proses pengemasan dan pengiriman produk kepada pelanggan. Seluruh data tersebut kemudian dianalisis menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami secara menyeluruh alur proses bisnis yang terjadi dalam kegiatan operasional usaha.

Analisis kualitatif dilakukan dengan cara mengidentifikasi setiap tahapan proses serta hubungan antar aktivitas yang berlangsung. Melalui proses ini, peneliti dapat mengetahui bagaimana alur kerja berjalan dalam kondisi nyata serta menemukan kendala yang dihadapi oleh pelaku usaha. Selain itu, analisis juga dilakukan untuk menilai tingkat efektivitas dan efisiensi dari sistem yang digunakan dalam operasional usaha.

Berdasarkan hasil analisis, ditemukan bahwa proses bisnis yang berjalan masih bersifat sederhana dan belum terdokumentasi secara sistematis. Sebagian besar aktivitas operasional masih dilakukan secara manual tanpa dukungan sistem digital yang terintegrasi. Kondisi ini menyebabkan aliran informasi tidak berjalan secara optimal serta meningkatkan risiko terjadinya kesalahan dalam pencatatan data.

Selain itu, pencatatan manual yang dilakukan juga belum memiliki format yang baku. Hal ini menyebabkan data yang dihasilkan tidak terstruktur dengan baik dan sulit untuk dianalisis lebih lanjut. Akibatnya, pelaku usaha

mengalami kesulitan dalam melakukan evaluasi terhadap kinerja operasional maupun dalam pengambilan keputusan strategis.

Permasalahan lain yang ditemukan adalah tidak adanya integrasi antar proses bisnis. Setiap aktivitas berjalan secara terpisah tanpa adanya sistem yang menghubungkan satu proses dengan proses lainnya. Kondisi ini menyebabkan terjadinya duplikasi data serta ketidaksesuaian informasi, terutama dalam pengelolaan stok dan transaksi.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, selanjutnya disusun usulan perbaikan proses bisnis menggunakan pemodelan *Business Process Model and Notation* (BPMN). Pemodelan ini digunakan untuk menggambarkan alur proses bisnis secara sistematis sehingga memudahkan dalam memahami hubungan antar aktivitas serta mengidentifikasi bagian yang perlu diperbaiki. Dengan adanya pemodelan BPMN, proses bisnis yang sebelumnya tidak terdokumentasi dengan baik menjadi lebih terstruktur dan mudah dianalisis.

4.1 Proses Bisnis yang Berjalan

Berdasarkan hasil observasi, proses bisnis dimulai ketika pelanggan melakukan pemesanan produk melalui media sosial. Media sosial menjadi sarana utama komunikasi antara pelanggan dan pelaku usaha karena kemudahan akses serta fleksibilitas dalam berinteraksi. Platform ini memungkinkan pelanggan untuk dengan mudah melihat katalog produk serta melakukan konsultasi sebelum membeli. Selain itu, interaksi yang cepat melalui pesan instan membuat proses komunikasi menjadi lebih efisien. Pelanggan biasanya terlebih dahulu menanyakan informasi terkait produk seperti manfaat, harga, serta ketersediaan barang. Tahap ini menjadi awal dari keseluruhan alur proses bisnis yang berjalan.

Setelah pelanggan menyampaikan pesanan, admin mencatat detail pesanan secara manual. Pencatatan ini mencakup nama pelanggan, jenis produk, jumlah pesanan, serta alamat pengiriman yang akan digunakan dalam proses distribusi. Namun, pencatatan yang dilakukan belum menggunakan sistem yang terstruktur dan masih bergantung pada media sederhana seperti buku catatan. Kondisi ini menyebabkan data sering kali tidak tersusun secara rapi dan berpotensi tercecer. Selain itu, pencatatan manual juga meningkatkan risiko terjadinya kesalahan penulisan. Hal ini tentu dapat menyulitkan dalam proses pencarian data ketika dibutuhkan kembali.

Selanjutnya, admin melakukan pengecekan ketersediaan stok produk yang dipesan oleh pelanggan. Proses ini dilakukan secara manual dengan membandingkan catatan stok yang dimiliki dengan kondisi fisik barang yang tersedia di tempat penyimpanan. Dalam praktiknya, sering terjadi ketidaksesuaian antara data yang tercatat dengan jumlah stok sebenarnya. Hal ini disebabkan oleh keterlambatan dalam pembaruan data serta kurangnya sistem pencatatan yang terintegrasi. Selain itu, tidak adanya sistem monitoring yang baik menyebabkan proses pengecekan menjadi kurang efisien. Akibatnya, pelaku usaha kesulitan memastikan ketersediaan produk secara akurat.

Apabila stok produk tersedia, pelanggan akan diminta untuk melakukan pembayaran melalui transfer bank atau dompet digital. Metode pembayaran ini dipilih karena praktis dan mudah digunakan oleh pelanggan. Setelah pembayaran dilakukan, pelanggan diwajibkan mengirimkan bukti pembayaran kepada admin. Bukti tersebut kemudian digunakan sebagai dasar untuk melakukan verifikasi transaksi. Proses ini menjadi tahap penting sebelum pesanan diproses lebih lanjut. Dengan demikian, keakuratan dalam tahap ini sangat menentukan kelancaran proses berikutnya.

Proses verifikasi pembayaran dilakukan secara manual oleh admin dengan mencocokkan bukti transfer yang diterima dengan data pesanan yang telah dicatat sebelumnya. Tahapan ini sangat bergantung pada ketelitian dan kehati-hatian admin dalam memeriksa kesesuaian data. Kesalahan dalam proses verifikasi dapat menyebabkan ketidaksesuaian antara pembayaran dan pesanan yang diproses. Selain itu, proses manual ini juga memerlukan waktu yang relatif lebih lama, terutama ketika jumlah pesanan meningkat. Kondisi ini berpotensi memperlambat proses pelayanan kepada pelanggan. Oleh karena itu, tahap ini menjadi salah satu titik rawan dalam alur proses bisnis.

Setelah pembayaran dikonfirmasi, produk dipersiapkan untuk proses pengemasan. Pengemasan dilakukan dengan tujuan untuk melindungi produk agar tetap aman selama proses pengiriman. Namun, dalam praktiknya, pengemasan dilakukan tanpa adanya prosedur operasional standar yang jelas. Hal ini menyebabkan kualitas pengemasan menjadi tidak konsisten antar pesanan. Selain itu, bahan dan metode pengemasan yang digunakan juga dapat berbeda-beda. Kondisi ini berpotensi mempengaruhi kualitas produk saat diterima oleh pelanggan.

Proses pengemasan juga dipengaruhi oleh kondisi operasional yang sedang berlangsung. Ketika jumlah pesanan meningkat, waktu yang dibutuhkan untuk pengemasan menjadi lebih lama. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan sumber daya serta tidak adanya sistem kerja yang terstandarisasi. Selain itu, kurangnya pembagian tugas yang jelas

juga dapat menyebabkan terjadinya penumpukan pekerjaan. Dampaknya, proses pengemasan menjadi kurang efisien dan berpotensi menimbulkan keterlambatan. Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan yang lebih baik pada tahap ini.

Tahap terakhir dalam proses bisnis adalah pengiriman produk kepada pelanggan. Admin mencatat data pengiriman secara manual sebelum menyerahkan produk kepada jasa ekspedisi. Data yang dicatat meliputi nama penerima, alamat tujuan, serta jenis layanan pengiriman yang digunakan. Setelah itu, produk dikirimkan melalui jasa ekspedisi sesuai dengan pilihan pelanggan. Informasi pengiriman kemudian disampaikan kepada pelanggan sebagai bentuk konfirmasi. Tahap ini menandai berakhirnya proses transaksi dari sisi operasional.

Namun, pencatatan pengiriman yang dilakukan secara manual menyebabkan data sulit untuk ditelusuri kembali. Hal ini menjadi kendala ketika terjadi masalah seperti keterlambatan atau kehilangan barang. Selain itu, tidak adanya sistem pelacakan yang terintegrasi juga menyulitkan pelaku usaha dalam memonitor status pengiriman. Kondisi ini dapat menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Oleh karena itu, pengelolaan data pengiriman perlu mendapatkan perhatian lebih.

Secara umum, alur proses bisnis yang berjalan sebenarnya sudah cukup jelas dan sistematis. Namun, masih terdapat beberapa kelemahan yang mempengaruhi efektivitas operasional usaha. Pencatatan manual berisiko menyebabkan kesalahan data, terutama ketika jumlah pesanan meningkat secara signifikan. Selain itu, tidak adanya sistem monitoring stok yang terintegrasi membuat pelaku usaha kesulitan dalam mengetahui jumlah persediaan secara real-time. Kelemahan lainnya adalah keterbatasan dalam pemanfaatan data yang dimiliki untuk analisis. Padahal, data tersebut sangat penting untuk mendukung pengambilan keputusan strategis serta perencanaan usaha ke depan.

4.2 Usulan Perbaikan

Usulan perbaikan proses bisnis disusun berdasarkan hasil analisis terhadap proses yang sedang berjalan pada UMKM *skincare*. Perbaikan ini dilakukan dengan mempertimbangkan berbagai kendala yang ditemukan pada tahap operasional, seperti pencatatan manual, ketidakteraturan data, serta kurangnya integrasi antar proses. Pendekatan yang digunakan mengacu pada konsep *Business Process Model and Notation* (BPMN) yang telah dijelaskan pada tinjauan pustaka. BPMN dipilih karena mampu memberikan gambaran proses secara visual dan sistematis. Dengan demikian, proses bisnis dapat dianalisis secara lebih mendalam. Hal ini memudahkan dalam menentukan langkah perbaikan yang tepat.

Dengan menggunakan BPMN, proses bisnis dapat dimodelkan secara lebih sistematis dan terstruktur. Setiap aktivitas dalam proses operasional dapat digambarkan secara jelas mulai dari awal hingga akhir. Hal ini memungkinkan pelaku usaha untuk memahami alur kerja secara menyeluruh. Selain itu, hubungan antar aktivitas juga dapat terlihat dengan lebih jelas. Dengan pemodelan ini, potensi hambatan dalam proses bisnis dapat diidentifikasi sejak dini. Oleh karena itu, BPMN menjadi alat yang efektif dalam analisis proses bisnis.

Melalui pemodelan BPMN, setiap tahapan proses dapat divisualisasikan dalam bentuk diagram yang mudah dipahami. Visualisasi ini membantu pelaku usaha dalam melihat alur kerja secara lebih konkret dibandingkan hanya melalui deskripsi teks. Selain itu, BPMN juga mempermudah dalam mengidentifikasi aktivitas yang tidak efisien. Aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah dapat diketahui dengan lebih cepat. Dengan demikian, proses perbaikan dapat dilakukan secara lebih terarah. Hal ini mendukung peningkatan efisiensi operasional usaha.

Selain itu, BPMN juga memungkinkan identifikasi terhadap aktivitas yang berulang atau tidak diperlukan. Aktivitas tersebut dapat disederhanakan atau bahkan dihilangkan untuk mengurangi beban kerja. Dengan mengurangi aktivitas yang tidak efisien, waktu operasional dapat digunakan secara lebih optimal. Hal ini juga berdampak pada peningkatan produktivitas kerja. Oleh karena itu, penggunaan BPMN tidak hanya sebagai alat dokumentasi, tetapi juga sebagai alat evaluasi. Dengan pendekatan ini, perbaikan proses bisnis dapat dilakukan secara berkelanjutan.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, digitalisasi pencatatan transaksi menjadi langkah awal yang penting. Sistem pencatatan manual yang selama ini digunakan terbukti memiliki banyak keterbatasan. Oleh karena itu, penggunaan sistem digital menjadi solusi yang relevan untuk meningkatkan efisiensi. Aplikasi sederhana atau *spreadsheet* terstruktur dapat digunakan sebagai tahap awal implementasi. Sistem ini relatif mudah digunakan dan tidak memerlukan biaya besar. Dengan demikian, UMKM dapat mulai beradaptasi dengan teknologi secara bertahap.

Penggunaan sistem digital dalam pencatatan transaksi dapat membantu mengurangi kesalahan pencatatan. Data yang dimasukkan akan tersimpan secara otomatis dan lebih terorganisir. Selain itu, pencarian data juga menjadi lebih mudah dan cepat. Hal ini sangat membantu ketika pelaku usaha membutuhkan informasi tertentu dalam

waktu singkat. Sistem digital juga memungkinkan penyimpanan data dalam jangka panjang. Dengan demikian, data dapat digunakan sebagai dasar analisis di masa mendatang.

Selain itu, penerapan sistem digital memungkinkan pelaku usaha untuk melakukan pengelolaan data secara lebih efektif. Data transaksi yang tersimpan dapat diolah menjadi informasi yang bermanfaat. Misalnya, pelaku usaha dapat mengetahui produk yang paling diminati oleh pelanggan. Selain itu, tren penjualan juga dapat dianalisis untuk mendukung perencanaan usaha. Informasi ini sangat penting dalam pengambilan keputusan strategis. Dengan demikian, penggunaan data menjadi lebih optimal.

Perbaikan juga perlu dilakukan pada sistem pengelolaan stok produk. Dengan menggunakan sistem digital, pelaku usaha dapat memantau ketersediaan barang secara real-time. Hal ini membantu dalam menghindari kesalahan dalam menerima pesanan. Selain itu, sistem ini juga mendukung perencanaan persediaan yang lebih baik. Dengan data yang akurat, pelaku usaha dapat menentukan jumlah stok yang optimal. Hal ini akan meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan persediaan.

Selain digitalisasi, perlu dibuat prosedur operasional standar agar setiap tahapan kerja memiliki panduan yang jelas. Prosedur ini mencakup seluruh aktivitas mulai dari pencatatan pesanan hingga pengiriman produk. Dengan adanya prosedur yang jelas, setiap pekerjaan dapat dilakukan dengan cara yang sama. Hal ini akan meningkatkan konsistensi dalam operasional usaha. Selain itu, prosedur yang terstandarisasi juga memudahkan dalam pelatihan tenaga kerja. Dengan demikian, kualitas kerja dapat lebih terjaga.

Penerapan prosedur operasional standar juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Proses yang terstruktur akan mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pelayanan. Selain itu, waktu pelayanan juga dapat menjadi lebih cepat dan efisien. Hal ini akan berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas cenderung akan melakukan pembelian ulang. Dengan demikian, kepercayaan terhadap usaha juga akan meningkat.

Pemodelan menggunakan BPMN sangat membantu dalam memahami alur kerja dan menemukan bagian yang perlu diperbaiki. Dengan visualisasi yang jelas, pelaku usaha dapat melakukan evaluasi secara lebih mudah. Selain itu, BPMN juga dapat digunakan sebagai alat dokumentasi proses bisnis. Dokumentasi ini penting untuk pengembangan usaha di masa depan. Dengan sistem yang terdokumentasi, proses bisnis dapat dikembangkan secara lebih terarah. Hal ini mendukung pertumbuhan usaha yang berkelanjutan.

Dengan proses yang lebih sistematis dan terstruktur, UMKM *skincare* dapat meningkatkan efisiensi operasional serta kualitas pelayanannya. Implementasi perbaikan ini diharapkan mampu mengurangi kesalahan dalam operasional. Selain itu, proses kerja juga menjadi lebih cepat dan terkontrol. Hal ini akan memberikan dampak positif terhadap kinerja usaha secara keseluruhan. Dengan demikian, pelaku usaha dapat mengelola bisnis secara lebih profesional. Pada akhirnya, daya saing usaha di pasar juga akan meningkat.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa proses bisnis pada UMKM *skincare* masih dilakukan secara manual dan belum terdokumentasi secara sistematis. Kondisi ini berpotensi menimbulkan kesalahan pencatatan, keterlambatan informasi, serta ketidakefisienan dalam operasional usaha. Melalui pemodelan proses bisnis menggunakan *Business Process Modeling Notation* (BPMN), alur kerja usaha dapat digambarkan secara lebih jelas, terstruktur, dan mudah untuk dianalisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem pencatatan digital serta penyusunan prosedur operasional standar (*standard operating procedure*) merupakan langkah yang tepat dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional. Selain itu, pemodelan proses bisnis terbukti membantu pelaku usaha dalam memahami alur kerja secara menyeluruh serta mengidentifikasi bagian-bagian proses yang memerlukan perbaikan. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar dilakukan pengembangan dengan mengimplementasikan sistem digital yang terintegrasi secara langsung, sehingga proses pengelolaan pesanan, pencatatan transaksi, dan monitoring stok dapat dilakukan secara lebih akurat, efisien, dan real-time.

Referensi

1. Bandara, W., Gable, G. G., & Rosemann, M. (2005). Factors and measures of business process modelling: Model building through a multiple case study. *European Journal of Information Systems*, 14(4), 347–360.
2. Chinosi, M., & Trombetta, A. (2012). BPMN: An introduction to the standard. *Computer Standards & Interfaces*, 34(1), 124–134.
3. Houy, C., Fettke, P., & Loos, P. (2010). Empirical research in business process management: Analysis of an emerging field of research. *Business Process Management Journal*, 16(4), 619–661.
4. Indulska, M., Recker, J. C., Rosemann, M., & Green, P. (2009). Business process modeling: Current issues and future challenges. *Business Process Management Journal*, 15(4), 501–514.

5. Klun, M., & Trkman, P. (2018). Business process management: At the crossroads. *Business Process Management Journal*, 24(3), 786–813.
6. Kohlbacher, M. (2010). The effects of process orientation on customer satisfaction, product quality, and time-based performance. *Business Process Management Journal*, 16(1), 135–152.
7. Margherita, A. (2014). Business process management system and activities: Two integrative definitions to build an operational body of knowledge. *Business Process Management Journal*, 20(5), 642–662.
8. Rahmawati, S., Nugraha, A., & Sari, D. (2020). Implementation of business process modeling to improve operational efficiency in SMEs. *International Journal of Business and Management*, 15(6), 45–53.
9. Recker, J. (2010). Opportunities and constraints: The current struggle with BPMN. *Business Process Management Journal*, 16(1), 181–201.
10. Rosemann, M., & vom Brocke, J. (2015). The six core elements of business process management. *Business Process Management Journal*, 21(2), 105–120.
11. Sarfish, A., Putra, R., & Wijaya, H. (2019). Business process analysis for improving operational performance in SMEs. *Journal of Business and Economics*, 10(2), 120–128.
12. Shabrina, N., & Susyanti, J. (2021). Business process modeling for operational improvement in SMEs. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 14(2), 345–356.
13. Tambunan, T. (2019). Recent evidence of the development of micro, small and medium enterprises in Indonesia. *Journal of Global Entrepreneurship Research*, 9(18), 1–15.
14. Trkman, P. (2010). The critical success factors of business process management. *International Journal of Information Management*, 30(2), 125–134.
15. Van der Aalst, W. M. P. (2013). Business process management: A comprehensive survey. *ISRN Software Engineering*, 2013, 1–37.