

Pendekatan *Business Process Reengineering* untuk Optimalisasi Proses Operasional Di Rumah Eyang *Coffee and Steak*

Ayu Elisya Natama Sianturi¹, Arron Mosses Jhon Hadi², Sri Andayani³

^{1,2,3} Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Katolik Musi Charitas Palembang

e-mail: ¹ayuelisyans@gmail.com, ²arronmosses31@gmail.com, ³andayani_s@ukmc.ac.id

Abstrak

Business Process Reengineering (BPR) adalah pendekatan strategis yang bertujuan untuk merancang ulang proses bisnis secara mendasar demi meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan. Penelitian ini mengusulkan penerapan BPR di Rumah Eyang Coffee and Steak, sebuah kafe dengan konsep rumah tradisional, untuk mengatasi kendala operasional yang memengaruhi kualitas pelayanan. Beberapa masalah utama yang diidentifikasi meliputi pencatatan nomor meja secara manual, pencetakan struk yang tidak terintegrasi, pemisahan pesanan yang tidak optimal antara dapur dan bar, serta minimnya acara tematik bulanan. Proses perancangan ulang dilakukan melalui tiga tahapan utama BPR, yaitu rethink (peninjauan ulang), redesign (perancangan ulang), dan retool (implementasi teknologi), dengan terlebih dahulu mengidentifikasi Critical Success Factor (CSF) dan Key Performance Indicator (KPI). Solusi yang diusulkan mencakup digitalisasi operasional menggunakan sistem Point-of-Sale (POS) terintegrasi, optimalisasi alur kerja melalui otomatisasi pemisahan pesanan antara dapur dan bar, serta rekomendasi penyelenggaraan acara tematik bulanan. Evaluasi proses bisnis dilakukan secara visual melalui BPMN dan BPM Lifecycle. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perancangan ulang proses bisnis di Rumah Eyang Coffee and Steak dapat memberikan solusi yang signifikan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan pengalaman pelanggan. Namun, penelitian ini masih bersifat usulan tanpa implementasi langsung di lapangan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pendekatan BPR dapat menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan efisiensi proses bisnis di industri makanan dan minuman.

Kata Kunci : *Business Process Reengineering, digitalisasi, efisiensi operasional, sistem POS, industri F&B*

Abstract

Business Process Reengineering (BPR) is a strategic approach that aims to fundamentally redesign business processes to improve efficiency, effectiveness and service quality. This research proposes the implementation of BPR at Rumah Eyang Coffee and Steak, a café with a traditional house concept, to address operational constraints that affect service quality. Some of the main problems identified include manual recording of table numbers, non-integrated receipt printing, non-optimal separation of orders between the kitchen and bar, and lack of monthly thematic events. The redesign process was conducted through three main stages of BPR, namely rethink, redesign, and retool, by first identifying the Critical Success Factor (CSF) and Key Performance Indicator (KPI). The proposed solutions include operational digitalization using an integrated Point-of-Sale (POS) system, workflow optimization through automation of order segregation between kitchen and bar, and recommendations for organizing monthly thematic events. Business process evaluation was conducted visually through BPMN and BPM Lifecycle. The results show that business process redesign at Rumah Eyang Coffee and Steak can provide significant solutions to improve operational efficiency and customer experience. However, this research is still a proposal without direct implementation in the field. This study concludes that the BPR approach can be an effective strategy in improving business process efficiency in the food and beverage industry.

Keywords: *Business Process Reengineering, digitalization, operational efficiency, POS system, F&B sector*

1. PENDAHULUAN

Industri kuliner, terutama bisnis kafe dan restoran, terus berkembang pesat seiring dengan meningkatnya minat masyarakat terhadap makanan dan minuman sebagai bagian dari gaya hidup. Salah satu segmen yang mengalami pertumbuhan signifikan adalah kafe dengan konsep unik, yang tidak hanya menawarkan produk berkualitas, tetapi juga suasana yang nyaman bagi pelanggan. Namun, persaingan yang semakin ketat membuat pelaku usaha di industri ini tidak hanya perlu fokus pada kualitas produk, tetapi juga pada efisiensi proses operasional serta kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.

Dalam menghadapi tantangan tersebut, pelaku usaha sering kali membutuhkan strategi khusus untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Salah satu pendekatan strategis yang dapat dilakukan adalah *Business Process Reengineering* (BPR). Pendekatan ini bertujuan untuk mendesain ulang proses bisnis secara mendasar, menggantikan sistem lama dengan sistem baru yang lebih optimal dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan [1] [2]. BPR memungkinkan organisasi atau perusahaan untuk mengidentifikasi hambatan dalam proses bisnis mereka dan menciptakan inovasi yang dapat meningkatkan daya saing [3] [4].

Pendekatan ini sangat tepat untuk diterapkan di Rumah Eyang Coffee and Steak, sebuah kafe dengan konsep rumah tradisional yang berlokasi di Kota Palembang. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik kafe, proses operasional di kafe ini melibatkan beberapa tahapan, yaitu mulai dari kedatangan pelanggan, pemesanan, pengolahan pesanan, hingga penyajian pesanan. Namun, dalam pelaksanaannya, proses ini masih menghadapi beberapa kendala operasional yang berpotensi menghambat efisiensi dan kualitas layanan, seperti keterbatasan teknologi dalam sistem *Point-of-Sale* (POS), pengelolaan manual pada beberapa proses, dan kesulitan dalam penomoran meja pelanggan.

Untuk memberikan rekomendasi yang sesuai, penelitian ini menggunakan pendekatan BPR sebagai kerangka kerja untuk menganalisis dan menyusun solusi perbaikan. Penting untuk mencermati bagaimana penerapan BPR telah terbukti berhasil di berbagai studi sebelumnya, sehingga dapat menjadi acuan bagi perbaikan proses bisnis di Rumah Eyang Coffee and Steak. Sebagai contoh, analisis perbaikan proses bisnis menggunakan BPMN yang dilakukan di PT. Augusta Dryer memberikan hasil yang dapat direkomendasikan, berdasarkan analisis perbaikan dalam segi peningkatan dan penggunaan dalam proses pemesanan barang [5]. Kemudian, di Kedai Kopi Mari ditemukan bahwa desain proses bisnis baru yang lebih efisien mampu mengurangi waktu siklus hingga 13,09 menit dan meningkatkan efisiensi waktu sebesar 31,53% dibandingkan sebelumnya [6]. Selain itu, pada *Café Terminal Mie* Kota Malang, penggunaan Key Performance Indicators (KPI) dan *flowchart* membantu memperbaiki sistem kerja yang tidak terstruktur, sehingga menghasilkan layanan yang lebih terorganisir dan efisien [7].

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi perbaikan proses bisnis di Rumah Eyang Coffee and Steak melalui penerapan BPR. Fokus penelitian meliputi analisis kendala operasional, penyusunan solusi berbasis teknologi, dan perancangan ulang proses bisnis yang diharapkan mampu meningkatkan efisiensi operasional serta kualitas pengalaman pelanggan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan *Business Process Reengineering* (BPR) yang berfokus pada perancangan ulang proses bisnis untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan di Rumah Eyang Coffee and Steak.

2.1 Identifikasi Masalah

Tahap pertama dalam proses perbaikan bisnis adalah identifikasi masalah utama yang dalam hal ini fokus pada proses operasional kafe. Data diperoleh melalui observasi langsung dan wawancara dengan pemilik kafe. Beberapa kendala yang ditemukan meliputi pengelolaan nomor meja secara manual yang sering memicu kesalahan, pencetakan struk yang tidak terintegrasi, pemisahan daftar pesanan antara dapur dan bar yang tidak efisien, serta kurangnya acara tematik bulanan untuk menarik pelanggan.

2.2 Analisis Proses Bisnis Sebelum Perbaikan

Proses bisnis yang berjalan sebelum implementasi BPR digambarkan menggunakan *Business Process Modelling Notation* (BPMN). *Business Process Modeling Notation* (BPMN) adalah model yang dirancang untuk memvisualisasikan proses bisnis melalui notasi grafis. Standar ini mempermudah penggambaran proses bisnis menjadi diagram alur yang menggunakan pendekatan *flowchart*, yang secara konsep serupa dengan diagram aktivitas [8]. Representasi visual ini membantu pemodelan bisnis yang sedang berjalan di Rumah Eyang Coffee and Steak, mengidentifikasi alur kerja yang tidak efisien, dan menjadi dasar untuk perancangan ulang.

Berikut ini gambar dari *Business Process Modelling Notation* (BPMN) dari proses bisnis operasional yang berjalan di Rumah Eyang Coffee and Steak.



Gambar 1. BPMN sebelum *reengineering*

2.3 Perancangan Ulang Proses Bisnis

Perancangan ulang proses bisnis di Rumah Eyang Coffee and Steak dilakukan melalui tiga tahapan utama *Business Process Reengineering* (BPR), yaitu *rethink*, *redesign*, dan *retool* [9]. Sebelum melakukan tahapan ini, penelitian memerlukan analisis *Critical Success Factors* (CSF) dan penetapan *Key Performance Indicators* (KPI) terlebih dahulu [10]. CSF mencakup digitalisasi operasional, peningkatan kecepatan dan akurasi

pelayanan, ketersediaan teknologi pendukung, kompetensi sumber daya manusia, serta keterlibatan pelanggan [11][12]. KPI yang diturunkan dari CSF digunakan sebagai indikator untuk mengukur keberhasilan perubahan, seperti rata-rata waktu pelayanan, jumlah konsumsi kertas, dan jumlah acara tematik bulanan yang diselenggarakan.

a. Rethink (Peninjauan Ulang)

Pada tahap ini, proses bisnis yang sedang berjalan saat ini dianalisis secara mendalam untuk mengidentifikasi langkah-langkah yang tidak efisien. Fokus utamanya berada pada penghapusan proses manual yang memakan waktu, seperti pencatatan nomor meja secara manual dan pemisahan pesanan yang lambat.

b. Redesign (Perancangan Ulang)

Proses bisnis dirancang ulang untuk menyederhanakan dan mengotomatisasi aktivitas operasional. Sistem *Point-of-Sale* (POS) yang dirancang terintegrasi menjadi solusi inti yang memungkinkan pencatatan nomor meja secara otomatis, pemisahan pesanan secara digital langsung ke dapur dan bar, serta pencetakan struk tanpa memerlukan pengiriman manual. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memastikan solusi yang diterapkan dapat memenuhi kebutuhan bisnis secara efektif dan sesuai dengan tujuan organisasi/perusahaan [13].

c. Retool (Implementasi Teknologi)

Pada tahap ini dilakukan rancangan penerapan alat dan teknologi yang mendukung proses bisnis baru. Sistem POS diimplementasikan bersama perangkat tambahan, seperti tablet, untuk mendukung pencatatan pesanan secara digital langsung ke dapur dan bar. Teknologi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi tetapi juga fleksibilitas operasional yang menjadi salah satu faktor penting dalam keberhasilan BPR [14].

2.4 Evaluasi Proses Perbaikan

Evaluasi dilakukan melalui analisis visual dengan membandingkan alur proses bisnis sebelum dan setelah perancangan ulang menggunakan BPMN dan ilustrasi *Business Process Management* (BPM) *Lifecycle*. Perbandingan ini bertujuan untuk menilai efektivitas solusi yang disarankan, terutama dalam mengidentifikasi langkah-langkah yang tidak efisien dan potensi peningkatan kecepatan pelayanan.

Evaluasi ini hanya bersifat simulasi dan disampaikan sebagai rekomendasi kepada pemilik kafe untuk implementasi di masa mendatang.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan hasil analisis proses bisnis yang berjalan di Rumah Eyang Coffee and Steak, disertai dengan perancangan ulang untuk mengatasi kendala yang ditemukan. Hasil ini dirangkum dalam tabel dan diagram untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas terkait alur proses bisnis kafe. Penelitian ini berfokus pada proses operasional kafe, yaitu mulai dari pelanggan datang, melakukan pemesanan, hingga pesanan disajikan.

3.1. Studi Kasus pada Rumah Eyang Coffee and Steak

Rumah Eyang Coffee and Steak adalah sebuah kafe di Kota Palembang yang menghadirkan suasana nyaman dengan konsep rumah tradisional yang unik. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan secara langsung di lokasi ditemukan bahwa proses bisnis di kafe ini melibatkan beberapa tahapan utama, yaitu pelanggan datang, melakukan pemesanan, pesanan diproses oleh dapur atau bar, hingga makanan atau minuman disajikan kepada pelanggan.

Namun, berdasarkan hasil pengamatan, ditemukan beberapa kendala yang terjadi dalam operasional sehari-hari. Salah satu kendala utama adalah pengelolaan nomor meja yang masih dilakukan dengan cara pencatatan secara manual pada struk menggunakan pulpen. Selain itu, pencetakan struk pesanan yang tidak efisien menambah waktu operasional, karena struk harus diserahkan secara manual oleh staf dari kasir menuju ke dapur atau bar. Proses pemisahan pesanan antara dapur dan bar juga dinilai kurang optimal, karena masih dilakukan menggunakan *highlighter* atau *stabilo* untuk membedakan pesanan dapur pada struk yang ditujukan untuk dapur, sehingga memperlambat waktu penyajian.

Selain kendala teknis, kafe ini juga belum menyelenggarakan event tematik bulanan yang dapat meningkatkan keterlibatan pelanggan dan memperkuat loyalitas. Semua kendala ini diidentifikasi pada tahap awal penelitian untuk menjadi dasar perancangan ulang proses bisnis yang lebih efisien.

3.2. Identifikasi Keluhan Proses Operasional

Dalam menganalisis proses bisnis di Rumah Eyang Coffee and Steak, tahap awal yang dilakukan adalah mengidentifikasi berbagai keluhan atau masalah yang muncul dalam proses operasional. Identifikasi dilakukan melalui observasi langsung dan wawancara dengan pihak terkait. Berikut adalah ringkasan hasil identifikasi keluhan proses operasional yang ditemukan:

Tabel 1. Identifikasi Keluhan Proses Operasional

No.	Keluhan	Status
1.	Pencatatan nomor meja dilakukan secara manual di struk pesanan, yang rentan terhadap kesalahan dan kebingungan saat pesanan diantarkan.	Staf
2.	Pencetakan struk tidak terintegrasi, dalam hal ini struk pesanan dicetak di satu tempat dan harus dikirimkan manual menuju <i>kitchen</i> dan bar, sehingga memakan waktu dan tenaga lebih.	Staf
3.	Pemisahan pesanan yang tidak optimal, dalam hal ini sistem POS belum mampu memisahkan pesanan antara bar dan <i>kitchen</i> secara otomatis.	Staf

4.	Konsumsi kertas yang berlebihan, dalam hal ini struk kertas dicetak dalam tiga salinan, yang tidak efisien dan menyebabkan pemborosan sumber daya.	Staf
5.	Minimnya <i>event</i> tematik bulanan yang diselenggarakan di Rumah Eyang Coffee and Steak	Pelanggan

3.3 Identifikasi *Critical Factor Success* (CSF)

Setelah keluhan diidentifikasi, langkah berikutnya adalah menentukan faktor-faktor kunci keberhasilan (*Critical Success Factors/CSF*) untuk perbaikan proses bisnis. CSF memberikan kerangka kerja untuk memastikan bahwa perancangan ulang proses bisnis dapat berjalan sesuai dengan tujuan organisasi dan menghasilkan dampak yang signifikan. Berikut adalah tabel yang merangkum CSF yang diidentifikasi untuk Rumah Eyang Coffee and Steak:

Tabel 2. Identifikasi *Critical Success Factor* (CSF)

No.	Critical Success Factor (CSF)	Key Performance Indicator
1.	Digitalisasi Proses Operasional	- Ketersediaan sistem pesanan yang diproses langsung melalui POS dengan nomor meja terintegrasi (penomoran meja dilakukan otomatis dari POS) - Waktu rata-rata untuk mencetak dan mendistribusikan struk pesanan
2.	Kecepatan dan Akurasi Pelayanan	Waktu rata-rata antara pemesanan dan pengantaran pesanan ke pelanggan
3.	Ketersediaan Teknologi yang Mendukung	- Jumlah perangkat yang digunakan untuk mendukung operasional - Frekuensi perawatan atau pembaruan sistem POS per bulan
4.	Kompetensi dan Adaptasi SDM	Waktu rata-rata yang dibutuhkan staf untuk menguasai sistem yang diterapkan
5.	Peningkatan keterlibatan pelanggan	Jumlah <i>event</i> tematik bulanan yang diselenggarakan

3.4 Identifikasi Model Kerja

Langkah selanjutnya adalah mengidentifikasi model kerja yang diterapkan di kafe untuk memahami alur proses bisnis yang berjalan saat ini. Model kerja ini mencakup pengelolaan pesanan, pencatatan struk, dan distribusi pesanan antara dapur dan bar. Berikut adalah hasil identifikasi model kerja di Rumah Eyang Coffee and Steak:

Tabel 3. Identifikasi Model Kerja

CSF	KPI	Ukuran	Hasil	Target	Selisih
Digitalisasi Proses Operasional	Ketersediaan sistem pesanan yang diproses langsung melalui POS dengan nomor meja terintegrasi (penomoran meja dilakukan otomatis dari POS)	Ketersediaan	Tidak ada	Ada	-1 (Belum Tersedia)
	Waktu rata-rata untuk mencetak dan mendistribusikan struk pesanan	Waktu (detik)	Kepada pelanggan: 5—10 detik Kepada bar: 5—10 detik Kepada <i>kitchen</i> : 10—15 detik	5 detik	Kepada <i>kitchen</i> : 5—10 detik
Kecepatan dan Akurasi Pelayanan	Waktu rata-rata antara pemesanan dan pengantaran pesanan kepada pelanggan	Waktu (detik)	Bar: 5—10 menit <i>Kitchen</i> : 10—30 menit	Bar: 3—5 menit <i>Kitchen</i> : 10—15 menit	Bar: 2 menit <i>Kitchen</i> : 10 menit
Ketersediaan Teknologi yang Mendukung	Jumlah perangkat yang digunakan untuk mendukung operasional	Satuan jumlah	1 perangkat	3 perangkat	2 perangkat
	Frekuensi perawatan atau pembaruan sistem POS per bulan	Frekuensi (kali/per bulan)	Situasional	1 kali per bulan	

Kompetensi dan Adaptasi SDM	Waktu rata-rata yang dibutuhkan staf untuk menguasai sistem yang diterapkan	Waktu (hari)	7—14 hari	7 hari	0—7 hari
Jumlah Event Tematik Bulanan	Ketersediaan	Frekuensi (kali/per bulan)	Tidak ada	Minimal 1 bulan sekali	-1 (Belum diselenggarakan)

3.5 Pendekatan Reengineering

Perancangan ulang proses bisnis di Rumah Eyang Coffee and Steak dilakukan dengan menerapkan pendekatan *rethink*, *redesign*, dan *retool*. Setiap tahapan bertujuan untuk menyederhanakan proses yang ada, merancang ulang alur kerja yang lebih efisien, dan menerapkan teknologi pendukung untuk meningkatkan produktivitas [13][14].

Pendekatan ini dirancang untuk mengatasi berbagai kendala yang telah diidentifikasi sebelumnya. Berikut adalah tabel yang merangkum tahapan-tahapan pendekatan *reengineering* di Rumah Eyang Coffee and Steak:

Tabel 4. *Rethink, Redesign, Retool*

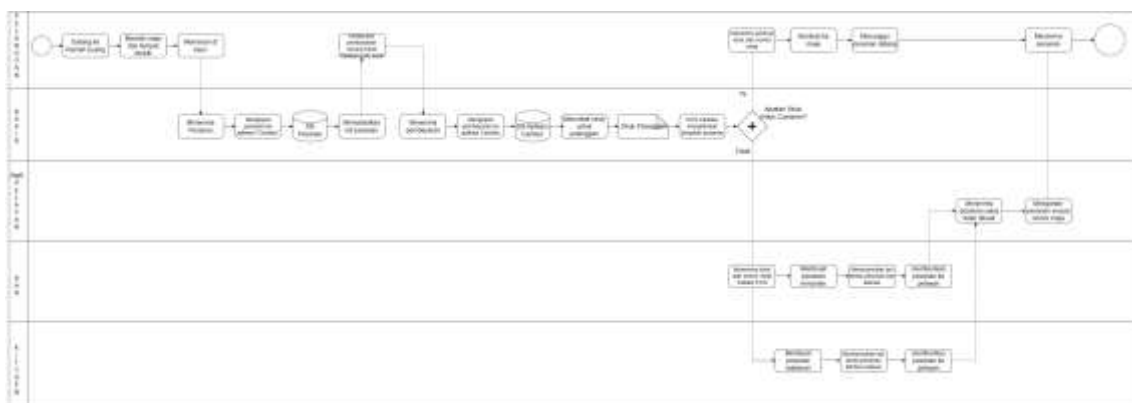
Aspek	Rethink	Redesign	Retool
Pengelolaan Nomor Meja	Peninjauan kembali sistem pencatatan nomor meja yang masih dilakukan manual, rentan kesalahan.	Mengintegrasikan sistem POS dengan nomor meja otomatis yang langsung tercatat di pesanan.	Implementasi POS dengan nomor meja terintegrasi dan otomatis, pengiriman informasi secara digital ke <i>kitchen</i> dan bar.
Pencetakan Struk	Peninjauan kembali proses pencetakan struk yang tidak terintegrasi, membutuhkan waktu lebih lama.	Mendesain sistem pencetakan struk terintegrasi yang langsung mengirimkan struk ke <i>kitchen</i> dan bar secara otomatis.	Menggunakan sistem POS baru dengan fitur pencetakan dan distribusi otomatis ke <i>kitchen</i> dan bar.
Pemisahan Pesanan	Evaluasi terhadap pemisahan pesanan antara bar dan <i>kitchen</i> yang tidak efisien.	Menerapkan pemisahan pesanan otomatis antara bar dan <i>kitchen</i> melalui sistem POS.	Implementasi sistem POS baru yang dapat memisahkan pesanan secara otomatis ke bar dan <i>kitchen</i> .

Kecepatan Pelayanan	Peninjauan kembali waktu pelayanan yang masih dapat diperbaiki antara pemesanan dan pengantaran.	Menyusun prosedur untuk meningkatkan kecepatan pelayanan, seperti menekan waktu pengantaran pesanan ke pelanggan.	Implementasi sistem pemantauan waktu pelayanan secara digital dan otomatis.
Ketersediaan Teknologi	Peninjauan kembali perangkat teknologi yang digunakan yang masih terbatas.	Mengembangkan infrastruktur perangkat teknologi dengan menambah jumlah perangkat yang mendukung sistem POS.	Penerapan perangkat POS yang lebih canggih dan peningkatan frekuensi pembaruan sistem.
Pelatihan SDM	Peninjauan kembali tingkat kompetensi SDM dalam menggunakan sistem yang baru.	Menyusun program pelatihan bagi SDM untuk menguasai sistem POS baru secara cepat dan efisien.	Implementasi sistem pelatihan online dan monitor kemampuan SDM dalam mengoperasikan sistem POS.
Event Tematik Bulanan	Menjadikan <i>event</i> bulanan sebagai daya tarik tambahan.	Membuat kalender <i>event</i> tematik bulanan dengan tema berbeda setiap bulan.	Promosi aktif di media sosial untuk promosi <i>event</i> secara terencana.

3.6 Evaluasi Perbaikan Proses Bisnis

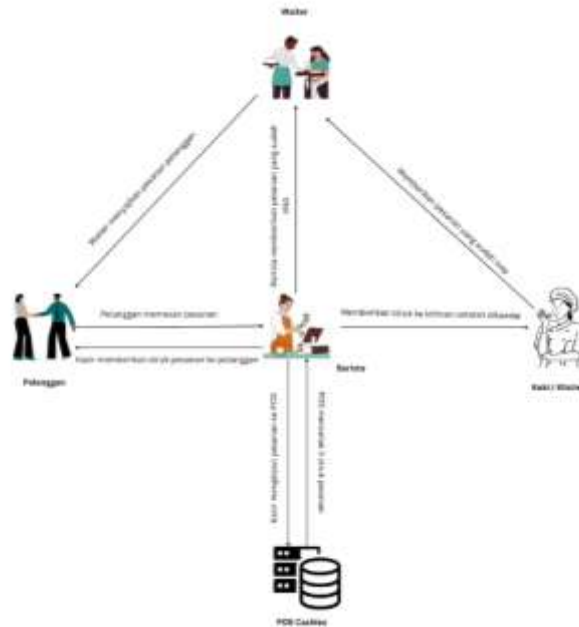
Setelah tahapan *business process reengineering* selesai, evaluasi dilakukan dengan membandingkan alur proses bisnis sebelum dan setelah perbaikan, yang divisualisasikan melalui BPMN dan ilustrasi *lifecycle* sebelum dan setelah proses *reengineering* untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang perubahan yang diusulkan.

Berikut adalah gambar dari BPMN setelah *reengineering*.

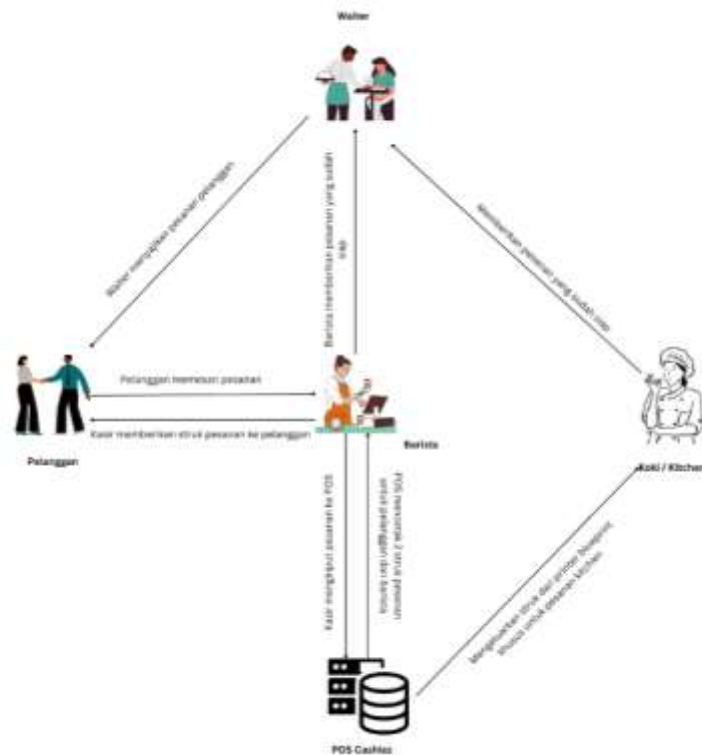


Gambar 2. BPMN setelah *reengineering*

Kemudian, berikut ilustrasi *lifecycle* alur proses bisnis yang terjadi di Rumah Eyang Coffee and Steak antara sebelum dan sesudah proses *reengineering*.



Gambar 3. *Lifecycle* sebelum *reengineering*



Gambar 4. *Lifecycle* setelah *reengineering*

Pada gambar BPMN dan ilustrasi *lifecycle* setelah *reengineering*, terlihat pengurangan langkah-langkah manual dan penyederhanaan alur kerja, serta menggambarkan proses bisnis yang lebih terintegrasi dengan otomatisasi sistem *Point-of-Sale* (POS).

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menghasilkan usulan perbaikan proses bisnis di Rumah Eyang Coffee and Steak menggunakan pendekatan Business Process Reengineering (BPR), dengan solusi yang mencakup digitalisasi operasional melalui sistem Point-of-Sale (POS) terintegrasi, optimalisasi alur kerja untuk memisahkan pesanan dapur dan bar secara lebih efisien, serta rekomendasi penyelenggaraan acara tematik bulanan untuk meningkatkan keterlibatan pelanggan. Evaluasi visual melalui BPMN dan *Business Process Management (BPM) lifecycle* menunjukkan potensi pengurangan langkah manual dan peningkatan efisiensi proses bisnis secara keseluruhan. Meskipun penelitian ini masih berupa usulan tanpa implementasi langsung, hasilnya dapat menjadi referensi strategis bagi Rumah Eyang Coffee and Steak dalam menciptakan proses bisnis yang lebih modern, terintegrasi, dan efisien di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Michael. Hammer and J. Champy, *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*. New York: Harper Collins, 1993.
- [2] S. V. G. Polii, G. A. E. Ratag, and F. Fatimawali, "Kajian Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di Instalasi Farmasi dan Pengadaan Peralatan Medik di RSUD GMIM Siloam Sonder," *e-CliniC*, vol. 11, no. 1, pp. 124–135, 2022, doi: 10.35790/ecl.v11i1.44334.
- [3] A. R. Djamarullah, B. Hamsyurah, and I. Nuryasin, "Business Process Reengineering at Mulyoagung Village Community Service Office," *Int. J. New Media Technol.*, vol. 10, no. 1, pp. 10–20, 2023.
- [4] F. F. Rozaqi, W. Suharso, and I. Nuryasin, "Business Process Reengineering Pada Perusahaan PDAM Kabupaten Mojokerto Untuk Meningkatkan Kinerja Bisnis Perusahaan," *REPOSITOR*, vol. 2, no. 5, pp. 635–648, 2020.
- [5] C. C. Haerudin and Y. Devianto, "Pemodelan Proses Bisnis Reengineering Menggunakan Business Process Modeling Notation (Studi Kasus PT. Agusta Dryer)," *J. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 10, no. 3, pp. 270–280, 2023.
- [6] M. Z. F. Raharja, "Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Metode Business Process Improvement pada Usaha Kedai Kopi Mari," Universitas Telkom, Bandung, 2024.
- [7] W. Agus Widodo and I. Nur Prima Waluyowati, "Usulan Perbaikan Proses Bisnis Dengan Metode Business Process Reengineering (Studi Kasus : Café Terminal Mie Dikota Malang)," Universitas Brawijaya, 2021.
- [8] N. Putra and S. Fajar, *S. Kasus, U. Penelitian, K. Masyarakat, P. K. M. A. Komunitas, Pemodelan Proses Bisnis Menggunakan Business Process Modelling Notation (BPMN)*, vol. 5. 2020.

- [9] M. Ramaswamy, "Towards a framework for better decision-making in small businesses," *Issues Inf. Syst.*, vol. 23, no. 3, pp. 1–8, 2022, doi: 10.48009/3_iis_2022_101.
- [10] B. A. Wardhana, D. Pujotomo, and S. N. W.P., "Usulan Perbaikan Proses Bisnis Dengan Konsep Business Process Reengineering (Studi Kasus : Permata Guest House)," *J@Ti Undip J. Tek. Ind.*, vol. 8, no. 1, pp. 59–72, 2013, doi: 10.12777/jati.8.1.59-72.
- [11] M. Darokah and M. Muchiri, "Business Process Re-Engineering: Worthwhile Lessons From Quality of Worklife and Employee Involvement," *J. Ekon. dan Bisnis Indones.*, vol. 15, no. 2, pp. 247–257, 2000.
- [12] P. Harmon, *Business Process Change: A Business Process Management Guide for Managers and Process Professionals, Fourth Edition*, 4th ed. USA: Morgan Kauffman, 2019. doi: 10.1016/C2017-0-02868-9.
- [13] S. Groß, T. Grisold, J. Mendling, and J. Haase, "Idea generation in exploitative and explorative business process redesign techniques," *Inf. Syst. E-bus. Manag.*, pp. 527–555, 2024, doi: 10.1007/s10257-024-00684-0.
- [14] U. Linarti, D. H. Anugrah, and H. M. Asih, "Business Process Reengineering Involving Information Technology in a Tin Mining Company," *J. Ind. Eng. Educ.*, vol. 1, no. 1, pp. 119–130, 2023.