

ABSTRAK

Untuk dapat mempertahankan eksistensi dan kredibilitas Serious Cut *barbershop* dimata para pelanggan, Serious Cut *barbershop* dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik dengan terus melakukan evaluasi terhadap layanan yang dimiliki.

Metode yang dapat digunakan untuk perbaikan proses bisnis yang menyeluruh dan berkelanjutan pada Serious Cut *barbershop* adalah *Business Process Improvement*. Metode ini dianggap sesuai dengan permasalahan yang sedang dihadapi oleh Serious Cut *barbershop* karena memiliki manfaat salah satunya yaitu, dapat membuat *SOP* lebih efektif dan efisien sesuai dengan hasil yang diinginkan.

Hal yang menyebabkan waktu proses pengerjaan yang lama di Serious Cut *barbershop* adalah waktu tunggu yang lama, kemampuan kapster yang masih perlu ditingkatkan, stasiun kerja yang kurang efektif serta proses pembayaran yang kurang efektif.

Adapun perbaikannya dengan cara memberikan *upgrading skill* terhadap kapster sehingga memiliki kemampuan yang lebih kompeten, menyediakan uang kembalian untuk pelanggan sehingga kapster tidak perlu banyak membuang waktu mencari uang kembalian, memperbaiki *layout* agar kapster bisa leluasa untuk menjalankan pekerjaannya dan menyediakan majalah/ koran serta *free wifi* untuk fasilitas menunggu. Hal ini dilakukan agar dapat meningkatkan produktivitas serta berdampak terhadap keuntungan perusahaan.

Kata Kunci: Analisis SWOT, Analisis GAP, *Benchmarking*, *Business Process Improvement*, Produktivitas, UKM, *Standard Operation Procedure*.