

# PERENCANAAN BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT (BPI) UNTUK MENINGKATKAN EFESIENSI DAN EFEKTIVITAS PADA GOCEAN EXPORT

## BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT (BPI) PLANNING TO IMPROVE EFFICIENCY AND EFFECTIVENESS AT GOCEAN EXPORT

Thawaf Fatwazaman<sup>1</sup>, Yulia Nur Hasanah<sup>2</sup>

Prodi S1 Administrasi Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom

[1thawaffatwa@student.telkomuniversity.ac.id](mailto:thawaffatwa@student.telkomuniversity.ac.id), [2yulianh@telkomuniversity.ac.id](mailto:yulianh@telkomuniversity.ac.id)

---

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi perencanaan Business Process Improvement (BPI) sebagai pendekatan strategis dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional pada Gocean Export, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang ekspor hasil perikanan. Proses operasional yang kompleks sering kali menyebabkan inefisiensi dalam waktu, biaya, dan kualitas layanan. Dalam konteks ini, BPI digunakan untuk mengidentifikasi aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah dan merancang perbaikan proses bisnis yang lebih efisien.

Dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini menggunakan metode studi kasus yang melibatkan wawancara mendalam, observasi langsung, dan analisis dokumen. Fokus utama penelitian adalah mengidentifikasi tantangan utama dalam proses bisnis, merumuskan strategi perbaikan, dan menganalisis peluang peningkatan efektivitas melalui implementasi BPI.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan strategi operasional yang lebih efisien, khususnya dalam konteks industri jasa ekspor. Selain itu, hasil penelitian dapat menjadi referensi praktis bagi perusahaan lain yang menghadapi tantangan serupa dalam meningkatkan efektivitas proses bisnis mereka.

**Kata Kunci:** Business Process Improvement (BPI), efektivitas operasional, proses ekspor, Gocean Export.

---

### Abstract

This study aims to explore the application of Business Process Improvement (BPI) as a strategic approach to enhancing operational effectiveness at Gocean Export, a company engaged in seafood export. The complexity of operational processes often leads to inefficiencies in terms of time, cost, and service quality. In this context, BPI is utilized to identify non-value-adding activities and design more efficient business process improvements.

Using a qualitative approach, this research employs a case study method involving in-depth interviews, direct observations, and document analysis. The primary focus of the study is to identify key challenges in the business process, formulate improvement strategies, and analyze opportunities to enhance effectiveness through the implementation of BPI.

This research is expected to contribute to the development of more efficient operational strategies, particularly in the context of the export service industry. Moreover, the findings can serve as a practical reference for other companies facing similar challenges in improving the effectiveness of their business processes.

**Keywords:** Business Process Improvement (BPI), operational effectiveness, export process, Gocean Export.

---

## 1. Pendahuluan

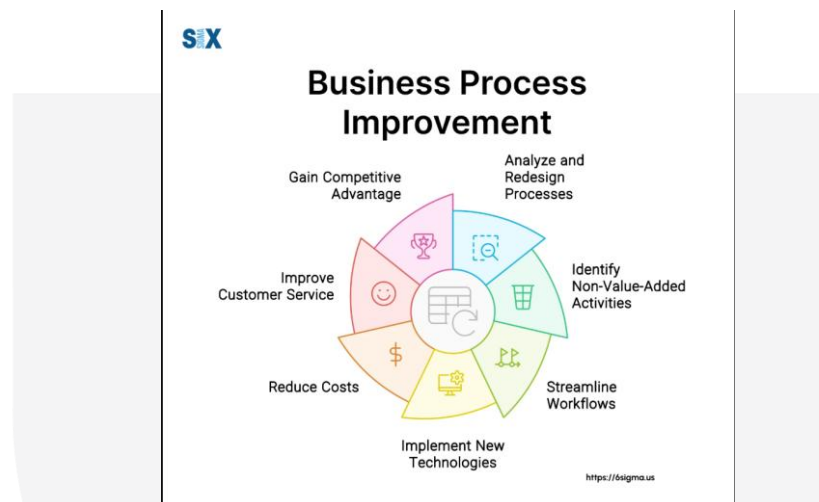
Indonesia, dengan luas perairan mencapai 5,8 juta km<sup>2</sup>, memiliki potensi besar dalam sektor perikanan, termasuk ekspor produk laut seperti tuna dan udang vaname. Namun, meskipun sektor ini memberikan kontribusi signifikan terhadap perekonomian, berbagai tantangan operasional, seperti ketidakefisienan proses bisnis dan keterbatasan teknologi, menghambat daya saing perusahaan-perusahaan di bidang ini.

Gocean Export, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang ekspor hasil perikanan, menghadapi kendala dalam pengelolaan dokumen, koordinasi antar-departemen, dan pemanfaatan teknologi. Untuk mengatasi tantangan ini, Perencanaan *Business Process Improvement (BPI)* menjadi solusi strategis. BPI berfokus pada perbaikan sistematis terhadap proses bisnis, meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan ekspor.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses bisnis di Gocean Export, mengidentifikasi hambatan utama, dan merancang perbaikan melalui pendekatan BPI. Dengan perbaikan ini, diharapkan perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, memperkuat daya saing, dan memberikan kontribusi lebih besar terhadap ekspor perikanan Indonesia.

## 2. Dasar Teori

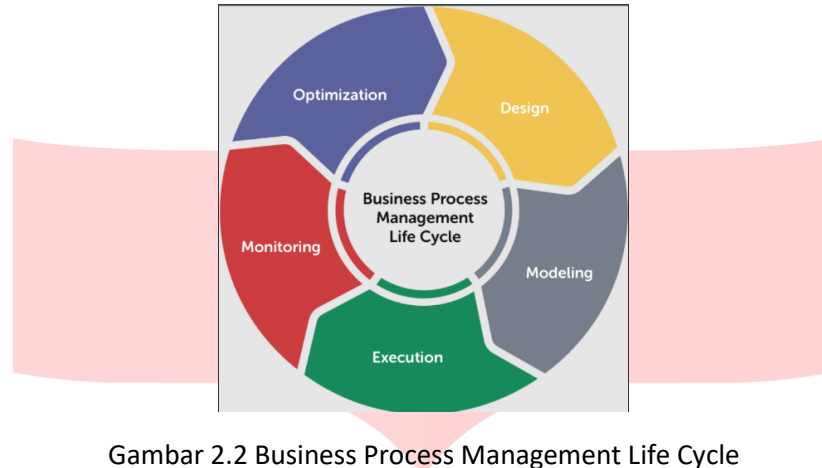
### 2.1 Business Process Improvement (BPI)



**Gambar 2.1 Business Process Improvement**

*Business Process Improvement (BPI)* adalah pendekatan sistematis yang bertujuan untuk memperbaiki proses bisnis agar lebih efisien dan efektif. BPI berfokus pada pengurangan kesalahan, biaya, dan waktu yang tidak perlu dalam alur kerja untuk meningkatkan kinerja operasional (Ahmed S. &, 2022). Menurut penelitian (al., 2021), BPI diterapkan melalui serangkaian tahapan yang terstruktur dan menyeluruh, termasuk analisis proses, identifikasi masalah, hingga implementasi dan pemantauan perubahan untuk mencapai hasil yang optimal. *Business Process Improvement (BPI)* adalah pendekatan sistematis untuk menganalisis, mendesain ulang, dan meningkatkan proses bisnis dalam organisasi guna mencapai efisiensi dan efektivitas yang lebih tinggi. Menurut (Trkman, *Business Process Improvement: Reducing Waste, Improving Quality, and Meeting Customer Needs*, 2020), BPI bertujuan untuk mengurangi pemborosan, meningkatkan kualitas, dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan lebih baik. Pendekatan ini penting untuk menghadapi tantangan bisnis yang dinamis serta mendukung daya saing organisasi di pasar global. BPI bukan hanya tentang memperbaiki proses yang ada, tetapi juga menciptakan proses baru yang lebih adaptif dan berkelanjutan. (Nugraha & Ismail. et al., 2023)

## 2.2 Business Process Management



Gambar 2.2 Business Process Management Life Cycle

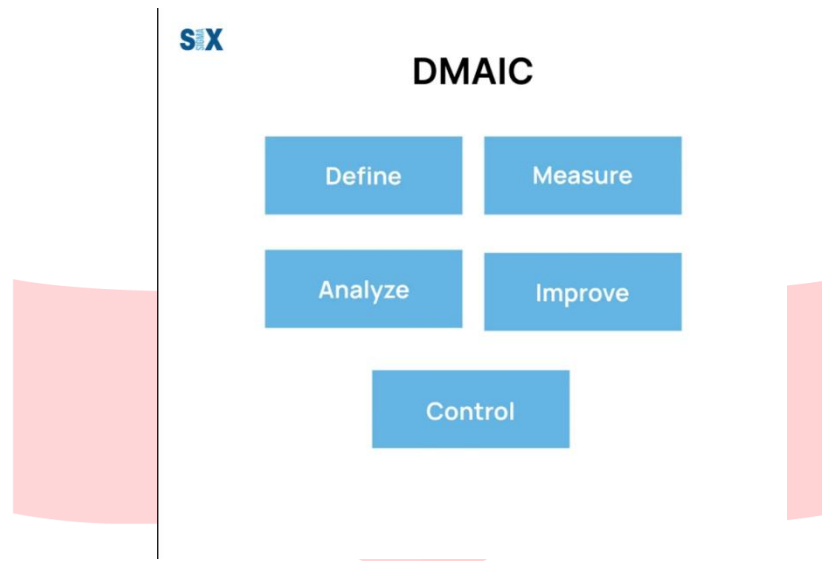
Business Process Management (BPM) adalah pendekatan sistematis untuk merancang, mengelola, dan meningkatkan proses bisnis dalam suatu organisasi. Menurut Dumas et al. (2022), BPM melibatkan serangkaian praktik yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan adaptabilitas proses bisnis agar dapat mendukung tujuan strategis organisasi. BPM tidak hanya berfokus pada teknologi tetapi juga pada kolaborasi manusia dan integrasi sistem untuk menciptakan nilai tambah bagi pelanggan. (Abbasi & Mazhar Abbas. et al., 2021)

## 2.3 Efektivitas Proses Bisnis

Efektivitas proses bisnis merupakan ukuran sejauh mana suatu proses bisnis dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efisien dan memuaskan kebutuhan pelanggan. Menurut (Dumas, 2022), efektivitas proses bisnis tidak hanya berfokus pada output, tetapi juga pada bagaimana hasil tersebut dihasilkan dengan mempertimbangkan kualitas, kecepatan, dan biaya. Efektivitas menjadi indikator utama keberhasilan sebuah proses dalam mendukung pencapaian strategi organisasi. Dalam konteks global, efektivitas proses bisnis sering kali menjadi pembeda antara perusahaan yang kompetitif dan yang gagal bertahan di pasar. Jurnal *"Revisiting the Halal Supply Chain"* oleh Mahir Pradana dkk. mendukung tugas akhir ini dengan menekankan pentingnya efisiensi logistik halal dan integrasi supply chain berbasis teknologi, seperti ERP, untuk memenuhi kebutuhan pasar global, meningkatkan kepercayaan konsumen Muslim, serta mengadaptasi prinsip halal dalam perencanaan Business Process Improvement (BPI) di Gocean Export. (Mahir Pradana & Akhmad Yunani. et al., 2024)

## 2.4 Implementasi BPI dalam bisnis ekspor

Penerapan BPI dalam industri ekspor perikanan dapat membantu perusahaan meningkatkan efektivitas proses bisnisnya. Studi oleh Ahmed & Wang (2022) menunjukkan bahwa BPI pada perusahaan ekspor perikanan mampu meningkatkan efisiensi dengan cara mempercepat proses administrasi dan meningkatkan kontrol kualitas. Ini membantu perusahaan menjaga standar ekspor internasional dan memberikan layanan yang lebih cepat kepada pelanggan.



Gambar 2.3 DMAIC Framework

DMAIC adalah metode peningkatan proses yang terstruktur dan menjadi inti dari Six Sigma. Pendekatan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi proses dengan mengidentifikasi serta menghilangkan variasi yang menyebabkan ketidaksesuaian dengan standar kualitas. Menurut Wardana dan Widiasih (2023), DMAIC merupakan siklus yang terdiri dari lima langkah, yaitu Define, Measure, Analyze, Improve, dan Control, yang digunakan untuk mengidentifikasi akar penyebab masalah dan memberikan solusi berbasis data.

### 3. Pembahasan

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menganalisis dan merancang perbaikan proses bisnis di Gocean Export. Metode yang digunakan meliputi wawancara mendalam dengan pemangku kepentingan internal perusahaan, seperti CEO, Vice President, COO, CMO, CTO, dan Manager Operasional. Selain itu, penelitian ini memanfaatkan kerangka kerja DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, Control) untuk mengidentifikasi masalah, menganalisis akar penyebab, serta merancang solusi yang relevan dengan kebutuhan perusahaan.

#### 3.1 Tantangan Operasional Gocean Export

Hasil analisis menunjukkan bahwa Gocean Export menghadapi beberapa tantangan operasional utama, seperti sulitnya mengakses database supplier dan forwarder, ketidakterpaduan sistem informasi antar-departemen, kesalahan pencatatan manual, dan ketergantungan pada pihak ketiga untuk logistik. Tantangan-tantangan ini menyebabkan inefisiensi operasional yang memengaruhi waktu pemrosesan pesanan, akurasi data, dan kepuasan pelanggan.

#### 3.2 Identifikasi Akar Masalah

Identifikasi akar masalah dilakukan menggunakan metode DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve, Control*) untuk memahami tantangan utama yang dihadapi Gocean Export. Masalah utama yang ditemukan meliputi sulitnya mendapatkan database supplier dan forwarder yang terstruktur, kurangnya integrasi sistem informasi antar-departemen, serta kesalahan dalam pencatatan manual selama proses produksi dan pengemasan. Selain itu, keterlambatan pengiriman akibat ketergantungan pada pihak logistik dan kurangnya diversifikasi produk olahan ikan juga menjadi hambatan yang signifikan. Melalui analisis mendalam, akar masalah ini diidentifikasi sebagai akibat dari ketergantungan pada proses manual, kurangnya adopsi teknologi, serta kurangnya koordinasi antar-pihak dalam rantai pasok. Temuan ini menjadi dasar untuk merancang solusi melalui *Business Process Improvement (BPI)* yang lebih terintegrasi dan efisien.

<b>Tantangan</b>	<b>Narasumber</b>	<b>Akar Masalah</b>
Lambatnya mendapatkan database supplier akibat proses manual.	CEO	Tidak adanya sistem TI terintegrasi untuk pengelolaan data supplier.
Kurangnya integrasi sistem informasi antar departemen, menyebabkan duplikasi data dan ketidakefisienan.	CEO, CTO	Sistem informasi yang digunakan masih terpisah-pisah dan belum diotomatisasi.
Kesalahan data dan pencatatan manual meningkatkan risiko dan memperlambat proses.	CEO, CTO	Ketergantungan pada pencatatan manual karena kurangnya digitalisasi proses operasional.
Kurangnya visibilitas real-time dalam rantai pasok.	CEO, Vice President	Tidak adanya sistem yang mendukung pelacakan data secara real-time, khususnya terkait bahan baku dan pengiriman.
Ketergantungan pada pihak eksternal seperti mitra logistik yang sering menyebabkan keterlambatan.	Vice President	Tidak ada alternatif solusi internal atau backup plan yang memadai untuk mengatasi kendala mitra eksternal.
Kompleksitas regulasi ekspor di negara tujuan.	Vice President	Tidak ada sistem terintegrasi untuk memantau regulasi secara otomatis dan mempermudah penyesuaian dengan standar baru.
Kurangnya pemanfaatan teknologi data analytics untuk analisis performa produk ekspor.	CTO	Sistem data analytics yang digunakan masih bersifat dasar dan belum sepenuhnya terintegrasi.
Redundansi data dalam manajemen pelanggan dan dokumen pesanan.	CTO	Tidak ada sistem manajemen data yang terpusat untuk mengurangi redundansi dan meningkatkan efisiensi.
Proses evaluasi bisnis belum terstruktur, sehingga sulit mengidentifikasi langkah-langkah tidak efisien.	CTO	Kurangnya penerapan framework evaluasi proses bisnis seperti BPI.
Sulit membangun hubungan personal dengan pelanggan untuk memahami kebutuhan spesifik mereka.	CMO	Tidak adanya strategi atau sistem yang memadai untuk membangun dan memantau hubungan pelanggan secara berkelanjutan.
Kurangnya diversifikasi produk (misalnya, produk olahan ikan) untuk meningkatkan pendapatan.	CMO	Fokus bisnis masih pada produk utama tanpa ada pengembangan ke segmen produk olahan bernilai tambah.
Pengurangan waktu dalam pengembangan produk baru masih kurang signifikan.	Manager Operasional	Proses pengembangan produk belum sepenuhnya terintegrasi dengan teknologi untuk mengidentifikasi kebutuhan pasar.
Keterlambatan pengiriman karena masalah logistik pihak ketiga.	Manager Operasional	Tidak ada sistem untuk memantau kinerja logistik pihak ketiga secara real-time atau alternatif mitra logistik.

Kesalahan pencatatan manual selama proses produksi dan pengemasan.	Manager Operasional	Tidak ada sistem otomatisasi yang memadai untuk memantau dan mencatat aktivitas produksi dan pengemasan.
--------------------------------------------------------------------	---------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tabel 2.1 Tabel Akar Masalah

### 3.3 Perencanaan Konsep Business Process Improvement

Tahap	Aktivitas	Hasil yang di harapkan
Define	Mengidentifikasi tantangan utama yang dihadapi Gocean Export berdasarkan wawancara dengan narasumber.	Pemahaman yang jelas tentang permasalahan seperti kesulitan mendapatkan database supplier dan forwarder, kurangnya integrasi sistem, dan tantangan logistik.
Measure	Mengukur dampak dari tantangan yang ada menggunakan metrik yang relevan, seperti waktu pencarian supplier, jumlah kesalahan manual, dan keterlambatan pengiriman.	Data kuantitatif yang menunjukkan tingkat keparahan masalah, misalnya rata-rata waktu pencarian supplier adalah 3-5 hari, kesalahan pencatatan terjadi pada 10% proses produksi, dan pengiriman terlambat 15% dari total pengiriman.
Analyze	Menganalisis akar permasalahan dari data yang terkumpul.	Ditemukan bahwa kurangnya ERP, ketergantungan manual, dan komunikasi yang tidak terintegrasi adalah penyebab utama masalah.
Improve	Merancang solusi untuk mengatasi masalah seperti implementasi ERP, otomatisasi pencatatan, pengembangan sistem logistik, dan diversifikasi produk.	Solusi terstruktur seperti ERP untuk supplier dan forwarder, sistem manajemen logistik real-time, CRM untuk hubungan pelanggan, dan pengembangan produk baru untuk meningkatkan pendapatan.
Control	Mengontrol hasil perbaikan melalui audit berkala, pelatihan karyawan, dan monitoring sistem yang diimplementasikan.	Hasil perbaikan tetap terjaga, seperti pengurangan waktu pencarian supplier hingga 1 hari, penurunan kesalahan manual menjadi 2%, dan pengiriman tepat waktu mencapai 95%.

Tabel 2.2 Perencanaan Konsep BPI

Pendekatan DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve, Control*) diterapkan untuk merancang perbaikan proses bisnis di Gocean Export guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional. Tahap *Define* mengidentifikasi tantangan utama, seperti kesulitan mendapatkan database supplier dan forwarder, kurangnya integrasi sistem informasi, serta tantangan logistik. Pada tahap *Measure*, dampak dari tantangan tersebut diukur menggunakan metrik relevan, yang menunjukkan rata-rata waktu pencarian supplier mencapai 3-5 hari, tingkat kesalahan manual sebesar 10%, dan keterlambatan pengiriman sebesar 15%.

Tahap *Analyze* mengungkap bahwa kurangnya penerapan ERP, ketergantungan pada proses manual, dan komunikasi yang tidak terintegrasi merupakan akar masalah utama. Solusi dirancang pada tahap *Improve*, termasuk implementasi ERP untuk pengelolaan database supplier dan forwarder, otomatisasi pencatatan menggunakan barcode scanner atau RFID, pengembangan sistem logistik berbasis real-time, dan diversifikasi produk untuk meningkatkan pendapatan.

Pada tahap *Control*, keberlanjutan perbaikan dijaga melalui audit berkala, pelatihan karyawan, dan monitoring sistem. Hasilnya, waktu pencarian supplier berkurang menjadi 1 hari, tingkat kesalahan manual turun hingga 2%, dan tingkat

pengiriman tepat waktu meningkat menjadi 95%. Pendekatan ini membuktikan efektivitasnya dalam menyelesaikan tantangan operasional dan memperkuat daya saing Gocean Export di pasar global.

### 3.4 Pembahasan Hasil Penelitian

Pada penelitian ini memberikan gambaran rinci mengenai Perencanaan *Business Process Improvement* (BPI yang dihasilkan dari identifikasi akar masalah yang ada di Gocean Export). Pembahasan ini akan mengaitkan hasil tersebut dengan tantangan operasional yang telah diidentifikasi serta relevansi penerapan sistem ERP. Dari hasil penelitian, Peneliti Perencanaan BPI yang akan dilanjutkan dengan pembuatan BPMN.

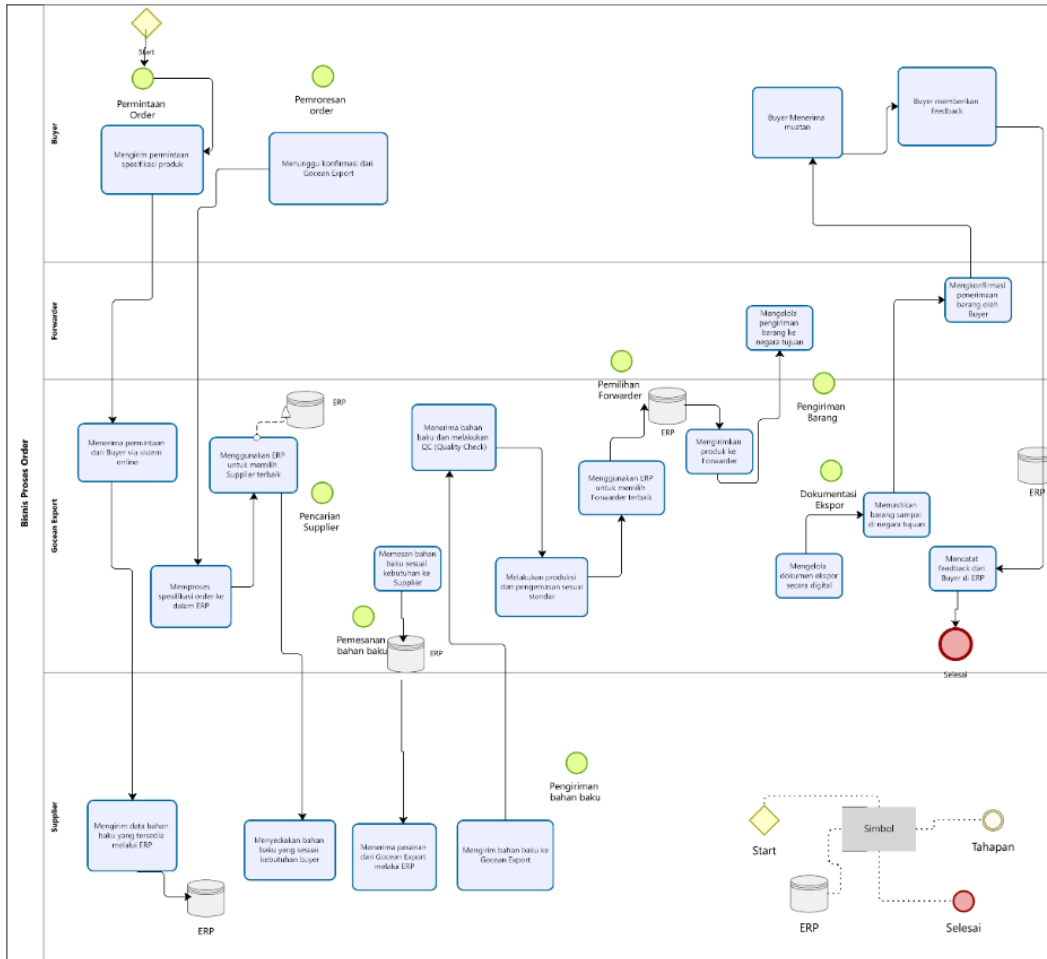
Area Fokus	Permasalahan Awal	Solusi yang Diusulkan	Hasil yang Diharapkan
Database Supplier & Forwarder	Tidak adanya sistem terintegrasi, pencarian manual memakan waktu	Implementasi ERP untuk database supplier dan forwarder	Waktu pencarian berkurang, proses lebih cepat dan efisien
Integrasi Sistem Informasi	Sistem terpisah antar departemen menyebabkan duplikasi data dan sulit mendapat gambaran	Penggunaan sistem ERP terintegrasi untuk menyatukan proses dan data antar departemen	Pengurangan duplikasi data, efisiensi alur kerja meningkat
Pencatatan Manual	Ketergantungan pada pencatatan manual meningkatkan risiko kesalahan	Otomatisasi pencatatan melalui sistem berbasis digital	Kesalahan data berkurang, waktu proses lebih cepat
Logistik dan Pengiriman	Ketergantungan pada mitra logistik menyebabkan keterlambatan	Peningkatan sistem koordinasi logistik dengan mitra melalui platform digital	Pengiriman lebih tepat waktu, meningkatkan kepuasan pelanggan
Regulasi Ekspor	Kompleksitas regulasi menyebabkan keterlambatan	Sistem otomatisasi untuk validasi regulasi ekspor	Proses ekspor lebih cepat dan minim risiko penolakan
Data Analytics	Tidak optimalnya analisis data untuk mendukung keputusan	Penggunaan teknologi data analytics untuk analisis performa produk dan kebutuhan pasar	Keputusan lebih cepat dan berbasis data, responsivitas terhadap perubahan pasar meningkat

Tabel 3. ? Hasil Final Perencanaan BPI

### 3.5 Hasil BPMN

Business Process Management and Nation dibuat peneliti setelah mengetahui akar masalah yang di hadapi Gocean Export dan meliputi eksternal (pelaku ekspor).





Gambar 3.2 Hasil BPMN

Berdasarkan BPMN (Business Process Model and Notation) yang dibuat, alur proses bisnis di Gocean Export mencakup beberapa swimlanes, yaitu buyer, Gocean Export, supplier, dan forwarder, yang saling terhubung melalui sistem ERP. Buyer memulai proses dengan mengirimkan permintaan spesifikasi produk melalui sistem, menunggu konfirmasi pesanan dari Gocean Export, dan memberikan feedback setelah barang diterima. Gocean Export menerima permintaan pesanan, mencari supplier terbaik melalui ERP, memesan bahan baku, melakukan proses quality check (QC), melanjutkan ke tahap produksi dan pengemasan, memilih forwarder untuk pengiriman barang, serta mengelola dokumen ekspor secara digital. Supplier bertugas mengelola data bahan baku di ERP, menyediakan bahan baku yang sesuai kebutuhan buyer, menerima pesanan dari Gocean Export melalui ERP, dan mengirim bahan baku ke Gocean Export. Forwarder mengatur pengiriman barang ke negara tujuan berdasarkan informasi dari Gocean Export dan memastikan barang sampai tepat waktu. Alur proses ini meliputi tahap awal permintaan order dari buyer, pencarian dan pemesanan bahan baku, produksi dan pengemasan, pengiriman barang, hingga dokumentasi dan feedback. Kelebihan dari BPMN ini meliputi efisiensi dan transparansi melalui akses informasi real-time bagi semua pihak, pengelolaan proses yang terintegrasi dari awal hingga akhir, serta kemudahan validasi dengan memanfaatkan feedback dari buyer untuk evaluasi kinerja proses bisnis.

#### 4. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk merancang *Business Process Improvement* (BPI) guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional di Gocean Export. Berdasarkan hasil penelitian, tantangan utama yang



dihadapi perusahaan meliputi sulitnya mendapatkan database supplier dan forwarder yang terstruktur, kurangnya integrasi sistem informasi antar-departemen yang menyebabkan redundansi data, keterlambatan pengiriman akibat ketergantungan pada pihak logistik, kesalahan pencatatan manual selama produksi dan pengemasan, serta kurangnya diversifikasi produk olahan ikan. Untuk mengatasi tantangan tersebut, solusi yang dirancang mencakup implementasi sistem ERP untuk pengelolaan database dan logistik secara real-time, otomatisasi proses pencatatan menggunakan teknologi seperti barcode scanner atau RFID, serta pengembangan produk olahan ikan berdasarkan hasil riset pasar. Perencanaan BPI diharapkan mampu memberikan dampak signifikan, seperti mengurangi waktu pemrosesan pesanan, meningkatkan akurasi data, mengurangi risiko kesalahan manual, dan memperluas peluang pasar. Pendekatan DMAIC yang diterapkan dalam penelitian ini memastikan proses identifikasi masalah, analisis akar penyebab, dan perencanaan solusi dilakukan secara sistematis, memberikan dasar yang kuat untuk implementasi BPI yang berkelanjutan.

#### Daftar Pustaka

- Abbasi, S. G., & Mazhar Abbas. et al., M. P.-S. (2021). Impact of Organizational and Individual Factors on Knowledge Sharing Behavior: Social Capital Perspective. <http://journals.sagepub.com/home/sgo>.
- Ahmed, S. &. (2022). Business process optimization for competitive advantage: A case in fisheries export. *Journal of Business Process Management*, 18.
- al., L. e. (2021). Business Process Analysis and Optimization: Beyond Reengineering. *IEEE Journals & Magazine*.
- Dumas, M. L. (2022). Business Process Management: Concepts, Languages, Architectures. *Springer*, 102-120.
- Mahir Pradana, B. H., & Akhmad Yunani. et al., E. A. (2024). Revisiting the Halal supply chain: A bibliometric visualization and future research direction. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*.
- Nugraha, D. W., & Ismail. et al., W. A. (2023). A systematic literature review: Implementation of ERP systems in logistics companies "supply chain management" in developed and developing countries. *Proceedings of SPIE. The International Society for Optical Engineering, 12936, Article 129360W*.
- Trkman, P. (2020). Business Process Improvement: Reducing Waste, Improving Quality, and Meeting Customer Needs.