

ABSTRAK

Saat ini, bisnis *coffee shop* di wilayah Bandung dan sekitarnya mengalami perkembangan pesat. Menurut data dari Open Data Jabar (dalam Suharlin, 2021), wilayah ini memiliki 382 *coffee shop* yang tersebar di berbagai area pada tahun 2020. Kedai Kopi Mari hadir sebagai salah satu usaha di bidang bisnis *coffee shop* yang menjual berbagai produk makanan dan minuman berbasis olahan rumahan. Dengan ketatnya persaingan di bisnis *coffee shop*, usaha ini perlu terus melakukan pembenahan agar dapat senantiasa memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Akan tetapi, salah satu hambatan utama dari usaha ini ialah belum optimalnya efisiensi waktu siklus proses bisnis *existing*. Hal tersebut muncul karena kedai ini tidak memiliki kuantitas sumber daya manusia (SDM) yang proporsional serta fasilitas dan teknologi yang digunakan di kedai ini masih tergolong konvensional. Oleh karena itu, penelitian ini akan berfokus pada penerapan metode *Business Process Improvement* (BPI) untuk menghasilkan sebuah proses bisnis usulan yang dapat meningkatkan efisiensi waktu siklus proses bisnis *existing*. Dalam pengimplementasiannya, metode ini terbagi ke dalam beberapa tahap, seperti pemetaan aktivitas dan permasalahan proses bisnis *existing*, *Streamlining* (penyederhanaan proses bisnis *existing*), perancangan proses bisnis usulan, hingga perbandingan antara efisiensi waktu siklus proses bisnis *existing* dengan proses bisnis usulan. Melalui penerapan metode tersebut, penelitian ini mampu menghasilkan sebuah proses bisnis usulan yang di dalamnya terdapat rancangan aplikasi administrasi digital. Proses bisnis usulan tersebut memiliki total waktu siklus sebesar 22.19 menit (lebih cepat 13.09 menit dibanding total waktu siklus proses bisnis *existing*) dan nilai efisiensi waktu siklus sebesar 81.97% (lebih tinggi 31.53% dibanding nilai efisiensi waktu siklus proses bisnis *existing*). Hal tersebut menginterpretasikan bahwa penggunaan proses bisnis usulan terbukti efektif dalam meningkatkan efisiensi waktu siklus proses bisnis di Kedai Kopi Mari.

Kata Kunci : Kedai Kopi Mari, Proses Bisnis, Business Process Improvement, Waktu Siklus, Efisiensi.