

Analisis dan Pemodelan Proses Bisnis menggunakan Business Process Model and Notation pada H Co. Bandung

Sylvia Kumala Dewi

Program Studi Bisnis Kreatif, Universitas Katolik Parahyangan, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received Jan 25, 2026

Revised Feb 6, 2026

Accepted Feb 15, 2026

Keywords:

Proses Bisnis
BPMN
Value chain
Perbaikan Proses

ABSTRACT

Penelitian ini menganalisis proses bisnis pada H Co., yaitu UMKM yang memproduksi tas souvenir di Bandung dengan menggunakan *Business Process Model and Notation (BPMN)*. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif dengan studi kasus, melalui observasi dan wawancara mendalam. Melalui analisis *value chain* diidentifikasi lima proses bisnis utama dan lima proses pendukung. Proses bisnis utama kemudian dimodelkan menggunakan BPMN untuk memberikan gambaran yang lebih jelas. Hasil penelitian menunjukkan berbagai permasalahan kritical, termasuk lemahnya dokumentasi proses, keterbatasan pemanfaatan teknologi informasi, tidak adanya *database* pelanggan dan inventori, serta ketergantungan pada supplier. Rekomendasi perbaikan yaitu implementasi *WhatsApp Business* untuk komunikasi pelanggan, penggunaan media digital untuk pemasaran, penerapan sistem pencatatan inventori, dan pembuatan *database* pesanan. Penelitian ini mengintegrasikan analisis *value chain* dan pemodelan BPMN untuk mengidentifikasi permasalahan pada UMKM manufaktur yang belum banyak dibahas di penelitian-penelitian sebelumnya.

This is an open access article under the [CC BY-NC](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) license.



Corresponding Author:

Sylvia Kumala Dewi,
Program Studi Bisnis Kreatif,
Universitas Katolik Parahyangan,
Jl. Ciumbuleuit No. 94 Bandung, Indonesia
Email: sylvia.kumala@unpar.ac.id

1. PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan tulang punggung perekonomian Indonesia yang dapat menyediakan lapangan kerja bagi masyarakat. Berdasarkan data Kementerian Koperasi dan UKM RI (Junaidi, 2023), 99% dari keseluruhan bisnis/usaha di Indonesia tergolong sebagai UMKM. Peran UMKM terhadap perekonomian Indonesia sangat signifikan. Lebih dari 60% produk domestik bruto Indonesia atau sekitar Rp 8.573 triliun setiap tahun merupakan kontribusi UMKM. Selain itu, UMKM juga menyerap 97% total tenaga kerja Indonesia atau setara dengan 116 juta orang (Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian RI, 2025).

Di kota Bandung, sektor yang memberikan kontribusi terbesar kedua terhadap pembentukan Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) adalah industri pengolahan. Industri pengolahan adalah kegiatan ekonomi yang melibatkan proses pengolahan bahan baku menjadi barang jadi atau setengah jadi, baik melalui cara kimiawi maupun mekanik. Pada tahun 2024, industri pengolahan menyumbang sekitar 18,29 persen terhadap total PDRB Kota Bandung (Badan Pusat Statistik Kota Bandung, 2025). Salah satu jenis industri pengolahan adalah industri tekstil dan garmen. Industri pembuatan tas merupakan salah satu jenis industri pengolahan yang terus berkembang di Indonesia khususnya di daerah Bandung. Meningkatnya kebutuhan masyarakat akan berbagai tas dengan model dan fungsi membuat industri ini terus berkembang dan bersaing di pasar. Salah satu UMKM pembuatan tas Bandung yaitu H Co. yang telah berdiri sejak tahun 1989. Di awal berdirinya,

perusahaan hanya mempekerjakan 5 orang karyawan. Seiring dengan meningkatnya jumlah pesanan yang diterima, perusahaan mulai memperluas area pabrik dan menambah jumlah pekerja. Saat ini, H Co. mempekerjakan 30 orang karyawan.

Proses Bisnis adalah sekumpulan kejadian, aktivitas, dan keputusan yang melibatkan aktor, dan sumber daya yang menghasilkan output yang bernilai bagi organisasi dan pelanggan (Dumas et al., 2018). Manajemen Proses Bisnis terdiri dari konsep, metode, dan teknik untuk mendukung perancangan, administrasi, konfigurasi, pelaksanaan, dan analisis proses bisnis. Dasar dari manajemen proses bisnis adalah mendeskripsikan proses bisnis dan aktivitasnya serta kendala dalam pelaksanaan antar proses. Setelah proses bisnis ditetapkan, maka dapat dilakukan analisis, perbaikan, dan penerapannya (Weske, 2024).

Business Process Model and Notation (BPMN) telah menjadi standar untuk diagram proses bisnis. BPMN dirancang untuk digunakan langsung oleh para pemangku kepentingan yang merancang, mengelola, dan mewujudkan proses bisnis. BPMN memiliki notasi seperti diagram alur yang mudah digunakan dan independen dari lingkungan implementasi tertentu (Object Management Group, 2025). Selain itu, BPMN juga terbukti secara signifikan dapat meningkatkan efisiensi operasional di berbagai industri (Mursyada, 2024). Menurut Michael Porter (1985), semua aktivitas yang akan memberikan nilai kepada suatu bisnis atau perusahaan dapat dibagi menjadi dua yaitu aktivitas utama dan aktivitas pendukung (Stobierski, 2020). Aktivitas utama terdiri dari lima aktivitas yaitu *inbound logistic, operations, outbound logistics, marketing and sales, dan service*. Sedangkan aktivitas pendukung terdiri dari *procurement, technological development, human resources, dan firm infrastructure* (Novian et al., 2022). Analisis *value chain* yang diperkenalkan oleh Porter, digunakan untuk mengidentifikasi aktivitas yang dapat menciptakan nilai di dalam suatu perusahaan atau organisasi (Firdaus, 2022).

Dalam penelitian pada bagian Administrasi Akademik Universitas Dinamika, BPMN digunakan untuk dalam analisis dan pemodelan proses bisnis sebagai panduan dalam membuat rencana perbaikan, implementasi, monitoring, serta controlling pada proses bisnisnya (Maulana, 2023). Tahapan awal dalam analisis proses bisnis adalah melakukan identifikasi proses bisnis yang sedang berjalan, lalu memetakan atau membuat pemodelannya. Pemodelan proses bisnis dapat membantu perusahaan dalam memahami proses bisnisnya, sehingga perusahaan dapat mengidentifikasi masalah yang mungkin terjadi (Haerudin & Devianto, 2023). Salah satu pemodelan proses bisnis dapat menggunakan BPMN. Notasi yang digunakan dalam BPMN telah terstandarisasi sehingga diagram proses bisnis dapat lebih mudah dibaca dan dipahami oleh pihak-pihak yang terlibat dalam usaha (Rosalina et al., 2024), hal ini juga didukung oleh penelitian lain yang menggunakan BPMN dalam menganalisis proses bisnis dalam usaha ritel (Sulthan et al., 2021).

Berdasarkan analisis terhadap penelitian terdahulu, *research gap* yang teridentifikasi yaitu belum adanya penelitian yang spesifik tentang manufaktur tas, selain itu belum ada penelitian yang mengintegrasikan analisis *value chain* dengan pemodelan BPMN. Untuk dapat terus bersaing di industry, H Co. perlu mengelola proses bisnisnya. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis yang lebih mendalam tentang proses bisnis yang dilakukan H Co. selama ini.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana proses bisnis yang berjalan saat ini, apa saja permasalahan yang terdapat dalam proses bisnis H Co., bagaimana rekomendasi perbaikan proses bisnis yang sesuai untuk H Co. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah memodelkan proses bisnis yang berjalan saat ini menggunakan BPMN, mengidentifikasi permasalahan yang terdapat dalam proses bisnis H Co., serta memberikan rekomendasi perbaikan proses bisnis yang dapat diterapkan oleh H Co.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Subjek penelitian ini adalah H Co. yang berlokasi di daerah Cicadas, Bandung, sebuah perusahaan skala UMKM bernama yang memproduksi tas souvenir *custom*. Objek penelitian ini adalah proses bisnis di perusahaan H Co. Informan dalam penelitian ini berjumlah 5 orang yang terdiri dari pemilik, anak pemilik (bagian desain), bagian pola dan potong (1 orang), bagian jahit dan pengemasan (2 orang). Informan tersebut dipilih untuk mewakili berbagai fungsi atau proses bisnis pada perusahaan H Co.

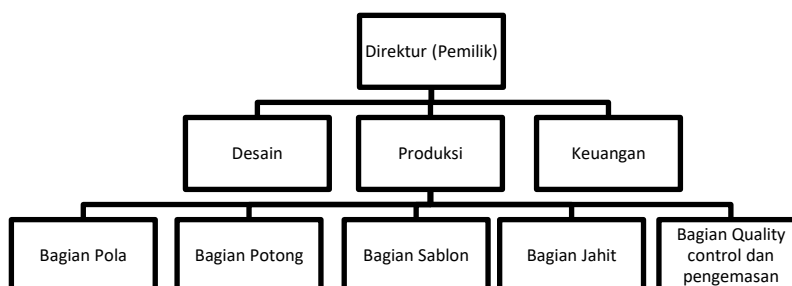
Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu analisis data kualitatif model Miles dan Huberman (1994) yang terdiri dari tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Qomaruddin & Sa'diyah, 2024). Pada tahap reduksi data, data hasil wawancara dan observasi dipilah dan difokuskan pada informasi yang relevan dengan proses bisnis H Co. Tahap penyajian data dilakukan dengan menggunakan narasi deskriptif serta penggunaan diagram BPMN. Berdasarkan data yang direvisi dan disajikan, ditarik kesimpulan yang kemudian diverifikasi dengan data yang ada untuk memastikan validitasnya, setelah itu disusun rekomendasi perbaikan proses bisnis H Co.

Untuk meningkatkan validitas data penelitian, digunakan teknik triangulasi. Menurut Cresswell, dalam penelitian kualitatif, triangulasi digunakan untuk meningkatkan kredibilitas, validitas, dan keandalan temuan penelitian dengan menggunakan berbagai sumber data atau teknik analisis yang berbeda (Judijanto et al., 2024). Alur penelitian ini terdiri dari identifikasi masalah, studi literatur, observasi dan wawancara, analisis dan pemodelan proses bisnis, rekomendasi perbaikan, dan kesimpulan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Struktur Organisasi

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pemilik perusahaan, perusahaan belum mempunyai struktur organisasi yang jelas dan terdokumentasi. Untuk itu, penulis membuat struktur organisasi H Co. dan deskripsi kerjanya sebagai berikut:



Gambar 1. Struktur Organisasi H. Co.

Struktur organisasi terdiri dari :

1. Direktur (pemilik), tugasnya meliputi pembelian kain, dan komponen pendukung (tinta sablon, benang, aksesoris tas), otorisasi desain, berkomunikasi dengan customer terkait harga dan desain, perhitungan harga jual, pembuatan desain 2D, pengiriman barang jadi ke customer, menerima pembayaran dari customer
2. Bagian desain, tugasnya meliputi pembuatan desain tas secara digital
3. Bagian produksi, yang terdiri dari bagian pola, potong, sablon, jahit, serta QC dan pengemasan
4. Bagian keuangan, tugasnya meliputi pembuatan faktur penjualan, penagihan kepada pelanggan, pencatatan keuangan, perhitungan gaji pegawai dan pembayaran gaji

Analisis Value Chain

Berikut ini adalah hasil identifikasi proses bisnis berdasarkan *value chain*, yang dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Proses Bisnis Utama dan Proses Bisnis Pendukung

Proses Bisnis Utama	Proses Bisnis Pendukung
1. Penerimaan pesanan dari pelanggan	6. Pengelolaan keuangan
2. Pembuatan desain produk	7. Pengelolaan karyawan
3. Pembuatan dan penyelesaian pesanan dari pelanggan	8. Pengembangan infrastruktur & teknologi
4. Layanan terhadap pelanggan dan penjaminan mutu produk	9. Pengelolaan bahan baku dan komponen
5. Pemasaran dan promosi	10. Pengelolaan pemasok

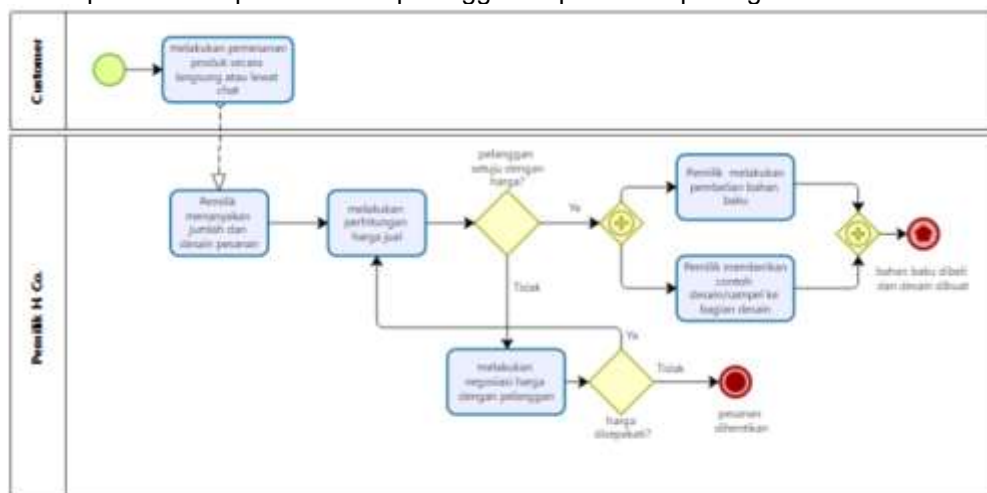
Berdasarkan analisis value chain, terdapat 5 proses bisnis utama dan 5 proses bisnis pendukung yang harus diperhatikan dalam usaha H. Co. ini. Untuk melihat lebih jelas masing-masing aktivitas dalam proses bisnis utama, dibuatlah pemodelan menggunakan BPMN.

Pemodelan Proses Bisnis

BPMN menggunakan beberapa notasi standar, yaitu *flow objects* (objek alur), *connecting objects* (objek penghubung), *swimlanes* (jalur renang), dan *artifacts* (artefak). Flow objects terdiri dari *events* (kejadian), *activities* (aktivitas), dan *gateways* (gerbang) yang mendefinisikan suatu proses. Dalam pemodelan proses bisnis H Co., elemen-elemen ini digunakan untuk menggambarkan proses bisnis dari proses penerimaan pesanan sampai proses QC dan pengemasan produk (Stryker & Belcic, 2025).

Penerimaan Pesanan dari Pelanggan

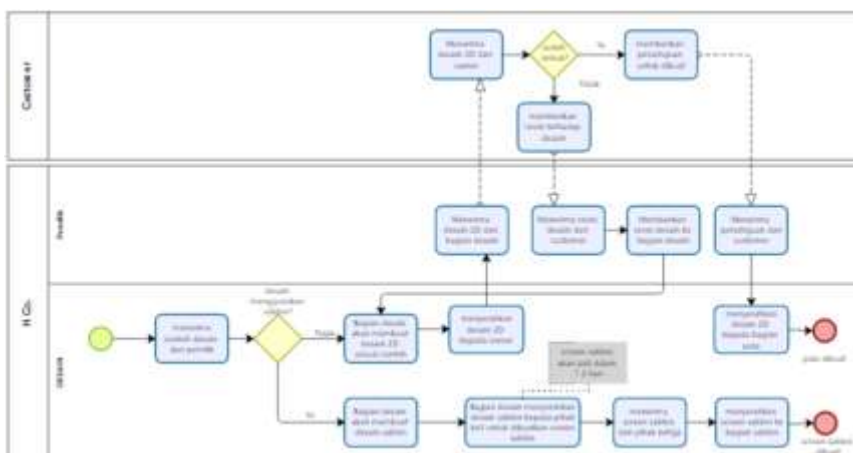
Proses dimulai dari pemilik menerima pesanan secara langsung dari pelanggan dan menanyakan tentang jumlah dan desain pesanan. Berdasarkan informasi tersebut, pemilik akan melakukan perhitungan harga jual. Jika pelanggan setuju dengan harga jual yang ditawarkan, pemilik akan melakukan pembelian bahan baku, dan menyerahkan desain atau sampel ke bagian desain. Namun jika pelanggan tidak setuju dengan harga jual yang ditawarkan, dapat dilakukan negosiasi harga, jika telah tercapai kesepakatan harga, pemilik akan membeli bahan baku, jika tidak, maka proses selesai. Proses penerimaan pesanan dari pelanggan dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. BPMN Proses Penerimaan Pesanan dari Pelanggan

Pembuatan Desain Produk

Setelah pesanan diterima dan harga disepakati oleh pelanggan, bagian desain akan menerima desain atau sampel dari pelanggan. Desain 2D akan dibuat menggunakan aplikasi Corel Draw dan akan dikirimkan ke pelanggan. Jika pelanggan belum setuju dengan desain yang dibuat, maka akan direvisi. Jika pelanggan telah setuju, bagian desain akan membuat desain sablon dan membuat screen sablon ke vendor. Jika desain tidak membutuhkan sablon, maka desain tas akan diserahkan ke bagian pola. Proses pembuatan desain produk dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3. BPMN Proses Pembuatan Desain Produk

Proses produksi tas

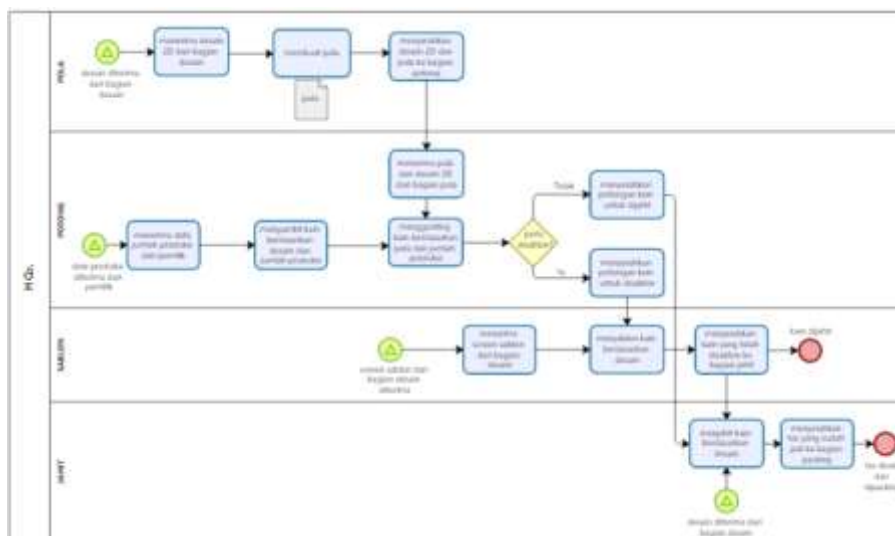
Proses produksi dimulai dari diterimanya desain dari bagian desain, yang nantinya akan menjadi contoh untuk bagian pola. Setelah pola dibuat dengan menggunakan karton, maka pola karton tersebut diserahkan ke bagian potong.

Bagian potong akan menerima pola karton, dan akan mengambil kain sesuai dengan desain yang telah diterima dari bagian pola. Jika desain tas membutuhkan sablon gambar tertentu, maka kain yang telah dipotong akan diserahkan ke bagian sablon. Jika tidak membutuhkan sablon, maka kain akan langsung diserahkan ke bagian jahit.

Bagian sablon akan menerima screen sablon yang telah selesai dibuat dari bagian desain, selain itu akan menerima kain yang telah dipotong dari bagian potong. Kain akan disablon sesuai dengan desain, dan akan dikeringkan. Kain yang telah kering tinta sablonnya, akan diserahkan ke bagian jahit.

Bagian jahit akan menerima kain dari bagian potong (untuk kain yang tidak perlu penyablonan), atau dari bagian sablon (untuk kain yang perlu penyablonan). Kain akan dijahit sesuai dengan desain yang diberikan dari bagian desain. Kain yang telah dijahit akan menjadi tas yang siap untuk dicek dan dikemas oleh bagian QC dan pengemasan.

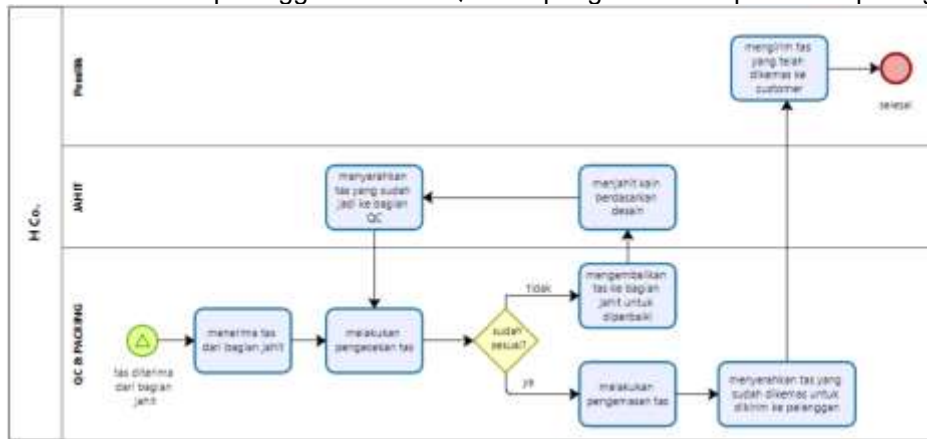
Proses produksi dari pembuatan pola sampai penjahitan dapat dilihat pada gambar 4.



Gambar 4. BPMN Proses Produksi Tas

Quality Control (QC) dan pengemasan (packing)

Bagian pengemasan akan menerima tas yang telah selesai dijahit dari bagian jahit. Di proses ini belum ada pemisahan antara bagian QC dan pengemasan. Tas yang telah selesai, akan dicek secara random untuk melihat apakah ada yang kurang sesuai atau perlu perbaikan, misalnya sablon rusak, jahitan miring, dan lain sebagainya. Jika ada yang kurang sesuai, maka tas akan dikembalikan ke bagian jahit untuk diperbaiki atau diserahkan ke bagian sablon untuk disablon ulang. Jika tas sudah sesuai, akan dilakukan proses pengemasan. Tas yang telah dikemas akan diserahkan ke pemilik untuk dikirimkan ke pelanggan. Proses QC dan pengemasan dapat dilihat pada gambar 5.



Gambar 5. BPMN Proses QC dan Pengemasan

Pemodelan BPMN yang telah dibuat menunjukkan bahwa proses bisnis H Co. melibatkan berbagai aktor dan aktivitas yang saling berkaitan. Hal ini sejalan dengan konsep Manajemen Proses Bisnis yang menyatakan bahwa pemodelan proses bisnis bertujuan untuk mendeskripsikan proses bisnis dan aktivitasnya dan kendala dalam proses tersebut (Weske, 2024). Berdasarkan pemodelan BPMN, terdapat 4 proses utama yaitu penerimaan pesanan, pembuatan desain produk, proses produksi tas, *quality control* (QC) dan pengemasan (*packing*). Hal ini sejalan dengan penelitian Rosalina et al. (2024) yang menyatakan bahwa notasi BPMN yang terstandarisasi dapat memudahkan pemahaman proses bisnis oleh berbagai pihak yang terlibat.

Jika dilihat dari analisis *value chain*, proses bisnis utama H Co. ada 5, namun dari pemodelan BPMN, hanya 4, perbedaannya terletak pada proses pemasaran dan promosi. Hal ini karena proses pemasaran dan promosi belum dilakukan oleh H Co. Selama ini, H Co. hanya mengandalkan sistem *word of mouth* untuk pemasaran dan promosi. Permasalahan lain yang dapat dilihat melalui BPMN antara lain belum adanya sistem pencatatan yang terkomputerisasi pada proses penerimaan pesanan dan proses produksi (terutama dalam inventarisasi bahan baku dan komponen). Temuan ini sejalan dengan penelitian Maulana (2023) yang juga menemukan bahwa pemodelan BPMN dapat mengidentifikasi gap antara proses yang berjalan (*as-is*) dengan proses ideal (*to-be*) pada skala organisasi yang lebih kecil.

Permasalahan dalam Proses Bisnis

Dari kelima proses bisnis utama yang didapatkan dari analisis *value chain* serta dari pemodelan BPMN, dianalisis permasalahan yang sering terjadi. Berdasarkan pemodelan proses bisnis saat ini dan wawancara dengan pemilik usaha, didapatkan permasalahan-permasalahan yang dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Permasalahan dalam Proses Bisnis Saat Ini

1. Penerimaan pesanan dari pelanggan			
No.	Masalah	Penyebab	Risiko yang dapat terjadi
a.	Terkadang pertanyaan dari pelanggan direspon lama	Pertanyaan terkait pesanan hanya lewat chat whatsapp	Pelanggan dapat beralih ke pesaing

		di handphone pemilik	
b.	Pelanggan kesulitan untuk mengetahui tentang produk H. Co.	H Co. belum mempunyai media pemasaran apapun, hanya lewat kenalan atau <i>word of mouth</i>	Pelanggan dapat beralih ke pesaing
c.	Penjahit kesulitan untuk mendapatkan bahan baku dan komponen (benang, webbing, dll) yang sesuai di gudang	Tidak adanya inventarisasi stok, tidak adanya pencatatan stok bahan baku maupun komponen	Adanya penumpukan stok, pembelian stok berulang, risiko pencurian/kehilangan yang tidak terdeteksi
d.	Sulit untuk menemukan record data pesanan yang telah berlalu, ada namun masih manual, sehingga terkadang tercecer	Tidak adanya pendataan pesanan secara terkomputerisasi	Ketidakkuratan penghitungan penghasilan, hilangnya data pelanggan, tidak bisa mereview kinerja perusahaan
2. Perancangan desain produk			
No.	Masalah	Penyebab	Risiko yang dapat terjadi
e.	Desain produk secara komputerisasi hanya dilakukan oleh anak pemilik	Sangat tergantung pada keberadaan anak pemilik, jika anak pemilik sedang sibuk, desain dapat tertunda	Tertundanya proses produksi
f.	Desain yang didapatkan dari pelanggan masih banyak yang dibuat secara manual (digambar manual)	Tidak adanya data historis desain	Harus membuat desain ulang yang berpotensi kurangnya kepuasan pelanggan
g.	Screen sablon sering hilang atau tercecer	Tidak adanya inventarisasi screen sablon	Harus membuat ulang screen sablon baru yang dapat menambah panjang waktu produksi dan menambah biaya produksi
3. Proses Produksi			
No.	Masalah	Penyebab	Risiko yang dapat terjadi
h.	Bahan baku (stok kain dengan warna/corak yang dipilih oleh pelanggan) tidak tersedia, kualitas material tidak sesuai standar	Sangat tergantung pada supplier bahan baku, bahan baku utama (kain) masih impor, dan antar batch tidak selalu sama (warna/coraknya)	Produk yang dihasilkan kurang standar, karena harus menyesuaikan dengan ketersediaan warna/corak kain yang ada
i.	Pengelolaan inventori (kain dan komponen lain) yang tidak terorganisir	Belum adanya pencatatan stok kain/komponen lain	Menumpuknya stok kain, risiko terjadi pencurian stok kain/komponen
j.	Ketergantungan pada supplier printing/emboss	Belum memiliki mesin printing kain dan mesin emboss	Ada risiko keterlambatan produksi jika supplier printing/emboss terlambat mengerjakan
4. Proses QC dan pengemasan			

No.	Masalah	Penyebab	Risiko yang dapat terjadi
k.	Kurang teliti dalam proses QC	Terkadang proses QC terburu-buru karena mengejar deadline pengiriman	Retur dari pembeli, ada komplain dari pembeli

Rekomendasi Perbaikan Proses Bisnis

Dari analisis permasalahan yang terjadi serta penyebabnya dibuatlah rekomendasi perbaikan berikut ini:

Tabel 3. Rekomendasi Perbaikan

No.	Masalah	Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
a.	Terkadang pertanyaan dari pelanggan direspon lama	Pertanyaan terkait pesanan hanya lewat chat whatsapp di handphone pemilik	<ul style="list-style-type: none"> • Penggunaan whatsapp business yang mempunyai fitur <i>auto reply</i> • Jika diperlukan, dapat menambah staf admin untuk mengelola whatsapp business
b.	Pelanggan kesulitan untuk mengetahui tentang produk H. Co.	H Co. belum mempunyai media pemasaran apapun, hanya lewat kenalan atau <i>word of mouth</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Penggunaan media digital seperti Instagram atau website sederhana untuk informasi produk dan kontak • Pembuatan katalog digital yang berisi jenis produk, kisaran harga, dan cara pemesanan
c.	Penjahit kesulitan untuk mendapatkan bahan baku dan komponen (benang, webbing, dll) yang sesuai di gudang	Tidak adanya inventarisasi stok, tidak adanya pencatatan stok bahan baku maupun komponen	<ul style="list-style-type: none"> • Penggunaan kartu stok manual untuk mencatat keluar masuk bahan baku/komponen • Penggunaan spreadsheet untuk pencatatan bahan baku/komponen • Melakukan <i>stock opname</i> secara berkala (misalkan setiap akhir bulan) • Memberikan label atau penamaan di masing-masing jenis kategori bahan baku/komponen
d.	Sulit untuk menemukan record data pesanan yang telah berlalu, ada namun masih manual, sehingga terkadang tercecer	Tidak adanya pendataan pesanan secara terkomputerisasi	<ul style="list-style-type: none"> • Membuat database pesanan di spreadsheet (memuat nomor order, tanggal, nama pelanggan, kontak pelanggan, spesifikasi, jumlah pesanan, harga)
e.	Desain produk secara komputerisasi hanya dilakukan oleh anak pemilik	Sangat tergantung pada keberadaan anak pemilik, jika anak pemilik sedang sibuk, desain dapat tertunda	<ul style="list-style-type: none"> • Memberi pelatihan kepada karyawan tertentu terkait pembuatan desain digital
f.	Desain yang didapatkan dari pelanggan masih banyak yang dibuat secara manual (digambar manual)	Tidak semua desain terdokumentasi	Scan atau foto desain manual dan disimpan dalam bentuk digital untuk database desain
g.	Screen sablon sering hilang atau tercecer	Tidak adanya inventarisasi screen sablon	Screen sablon harus diletakkan dengan posisi yang mudah dicari dan dilihat, ada pelabelan screen
h.	Bahan baku (stok kain dengan warna/corak yang dipilih oleh pelanggan) tidak tersedia	Sangat tergantung pada supplier bahan baku, bahan baku utama (kain) masih	<ul style="list-style-type: none"> • Terus mencari alternatif supplier baru (untuk mengurangi ketergantungan kepada supplier tertentu)

No.	Masalah	Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
		impor, dan antar batch tidak selalu sama (warna/coraknya)	<ul style="list-style-type: none"> Selalu menginformasikan kepada pelanggan bahwa ada risiko perbedaan warna/corak untuk setiap batch kain kepada pelanggan
i.	Pengelolaan inventori (kain dan komponen lain) yang tidak terorganisir	Belum adanya pencacatan stok kain/komponen lain	<ul style="list-style-type: none"> Penggunaan kartu stok manual untuk mencatat keluar masuk bahan baku/komponen Penggunaan spreadsheet untuk pencatatan bahan baku/komponen Melakukan <i>stock opname</i> secara berkala (misalkan setiap akhir bulan) Memberikan label atau penamaan di masing-masing jenis kategori bahan baku/komponen
j.	Ketergantungan pada supplier jasa printing/jasa emboss	Belum memiliki mesin printing kain dan mesin emboss	<ul style="list-style-type: none"> Menjalin kerjasama dengan beberapa supplier, sehingga tidak tergantung hanya pada 1 supplier saja Jika permintaan akan kain dengan printing atau emboss, dapat dipertimbangkan untuk menyewa/leasing mesin atau membeli mesin
k.	Kurang teliti dalam proses QC	Terkadang proses QC terburu-buru karena mengejar deadline pengiriman	<ul style="list-style-type: none"> Pembuatan checklist apa saja yang harus dicek (kekuatan jahitan, sablon, ukuran) Ada pemisahan fungsi khusus untuk bagian QC (terpisah dari bagian jahit)

Implikasi Manajerial

Pemodelan proses bisnis menggunakan BPMN dapat menjadi alat manajemen strategis untuk meningkatkan efisiensi operasional. Pemilik usaha dapat menggunakan diagram BPMN sebagai acuan dalam melakukan standarisasi proses kerja, pelatihan karyawan baru, dan evaluasi kinerja. Rekomendasi perbaikan yang diberikan dapat dilakukan secara bertahap dan disesuaikan dengan sumber daya yang dimiliki UMKM. Beberapa rekomendasi dengan biaya rendah dapat diprioritaskan seperti penggunaan Whatsapp Business, pembuatan katalog digital, dan pencatatan bahan baku (inventory) menggunakan spreadsheet dan kartu stok.

Untuk kesinambungan usaha, perlu adanya manajemen SDM seperti pembagian tugas, perekrutan karyawan, atau pelatihan karyawan agar ketergantungan terhadap anak pemilik, khususnya dalam pembuatan desain digital dapat diminimalkan. Selain itu, pemilik juga harus menyiapkan regenerasi kepemimpinan. Sistem pencatatan dan dokumentasi digital akan menghasilkan database yang dapat digunakan untuk pengambilan keputusan di masa yang akan datang. Jika data pesanan, data pelanggan, data supplier, data desain, serta pencatatan inventory terdokumentasi dengan baik, akan dapat digunakan untuk melakukan perencanaan terhadap pengadaan bahan baku dan budgeting, melihat pola permintaan pelanggan, peramalan penjualan (sales forecasting), serta strategi pemasaran dan promosi.

Potensi Dampak Rekomendasi Perbaikan

Penerapan rekomendasi perbaikan diharapkan mempunyai dampak terhadap beberapa aspek yang penting bagi perusahaan, yaitu :

1. Dampak terhadap pemasaran dan penjualan

Penggunaan *whatsapp business* dapat meningkatkan response rate yang pada akhirnya dapat meningkatkan jumlah pesanan, mengurangi risiko kehilangan calon pembeli, serta dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penggunaan media digital dan pembuatan katalog digital yang menarik dapat meningkatkan *brand awareness*, memperluas jangkauan pasar, menarik minat beli, serta mempermudah calon pelanggan untuk mencari dan mengenal produk.

Database pesanan dan database desain akan memudahkan pengembangan variasi produk baru berdasarkan preferensi pelanggan.

2. Dampak terhadap operasional

Penggunaan kartu stok dan spreadsheet untuk pencatatan bahan baku/komponen dapat meningkatkan keakuratan data bahan baku dan komponen, serta mempermudah pencarian bahan baku dan komponen yang akhirnya dapat mempercepat proses produksi. Pencatatan inventory yang baik dapat digunakan untuk perencanaan pembelian dan pembuatan *budget. Stock opname* berkala dapat mengurangi risiko kehilangan bahan baku atau komponen.

Pembuatan checklist standar dan pemisahan fungsi khusus untuk bagian QC akan mengurangi tingkat kecatatan produk dan mengurangi biaya rework. Berkurangnya kecacatan produk diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang akan meningkatkan *repeat order*.

3. Dampak terhadap manajemen risiko

Jalinan kerjasama dengan beberapa supplier serta sistem pencatatan dan pengawasan stok yang baik dapat mengurangi risiko keterlambatan produksi akibat ketergantungan pada satu supplier, serta mengurangi risiko keluhan pelanggan yang dapat menurunkan citra perusahaan. Pencatatan dan pengawasan stok yang baik dapat mengurangi risiko keterlambatan.

Pemberian pelatihan karyawan, antara lain pelatihan desain digital dapat mengurangi risiko ketergantungan terhadap satu orang untuk tujuan kesinambungan bisnis.

4. Dampak terhadap profitabilitas

Dampak terhadap pemasaran dan penjualan (poin 1), operasional (poin 2), dan manajemen risiko (poin 3) pada akhirnya akan berdampak terhadap profitabilitas perusahaan. Profitabilitas perusahaan dapat meningkat karena peningkatan produktivitas, pengurangan tingkat cacat produksi, dan peningkatan penjualan

4. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis value chain dan pemodelan BPMN, teridentifikasi terdapat lima proses bisnis utama dan lima proses pendukung. Empat proses bisnis utama yang dibuat pemodelan BPMN-nya yaitu penerimaan pesanan, pembuatan desain produk, proses produksi, serta quality control dan pengemasan. Beberapa permasalahan yang ditemukan yaitu terkait sistem pencatatan dan dokumentasi, pemanfaatan teknologi digital, serta manajemen SDM yang kemudian dibuatkan rekomendasi perbaikan yang dapat diimplementasikan sesuai dengan sumber daya yang dimiliki H Co. Pada praktiknya, penelitian ini menghasilkan diagram BPMN yang dapat digunakan oleh manajemen perusahaan sebagai *standard operating procedure*, identifikasi inefisiensi, pelatihan karyawan, komunikasi antar fungsi, dasar pengembangan sistem informasi, dan untuk evaluasi kinerja. Dalam dunia akademik, penelitian ini menambah literatur terkait BPM pada skala UMKM khususnya di industri manufaktur, selain itu juga mengidentifikasi permasalahan-permasalahan yang terjadi pada UMKM khususnya di industri manufaktur. Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam generalisasi temuan karena hanya dilakukan di satu usaha saja, rekomendasi serta potensi dampaknya perlu diimplementasikan untuk memvalidasi peningkatan produktivitas dan profitabilitas. Penelitian lanjutan diperlukan untuk mengevaluasi efektivitas implementasi rekomendasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Kota Bandung. (2025). *Statistik Daerah Kota Bandung 2025 - Badan Pusat Statistik Kota Bandung*. <https://bandungkota.bps.go.id/id/publication/2025/12/18/d58b01f9748078c33888968f/statistik-daerah-kota-bandung-2025.html>
- Dumas, M., Marcello, , Rosa, L., Mendling, J., & Reijers, H. A. (2018). *Fundamentals of Business Process Management*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-3-662-56509-4>
- Firdaus, A. (2022). Pemodelan Proses Bisnis Konveksi di Tasikmalaya dengan Business Process Model and Notation (BPMN). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 1(3), 133–142. <https://doi.org/10.55927/ministal.v1i3.826>
- Haerudin, C. C., & Devianto, Y. (2023). *Pemodelan Proses Bisnis Reengineering Menggunakan Business Process Modeling Notation (Studi Kasus PT. Agusta Dryer)*. 10(3), 270–280. <http://jurnal.mdp.ac.id>

- Judijanto, L., Guntur Arie Wibowo, Ms., Karimuddin, Mp., Harun Samsuddin, Mp., Askar Patahuddin, C., Annisa Fitri Anggraeni, M., Raharjo, C., & Frida Marta Argareta Simorangkir, Ms. (2024). *Research Design (Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif)*. www.buku.sonpedia.com
- Junaidi, M. (2023). *UMKM Hebat, Perekonomian Nasional Meningkat*. <https://djpb.kemenkeu.go.id/portal/id/berita/lainnya/opini/4133-umkm-hebat>
- Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian RI. (2025). *Pemerintah Dorong UMKM Naik Kelas, Tingkatkan Kontribusi terhadap Ekspor Indonesia - Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia*. <https://ekon.go.id/publikasi/detail/6152/pemerintah-dorong-umkm-naik-kelas-tingkatkan-kontribusi-terhadap-ekspor-indonesia>
- Maulana, Y. M. (2023). Model Perencanaan Pemodelan Proses Bisnis berdasarkan Business Process Management. *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, 17(1), 73–85. <https://doi.org/10.33998/mediasisfo.2023.17.1.722>
- Mursyada, A. (2024). The Role of Business Process Modeling Notation in Process Improvement: A Critical Review. *Advanced Qualitative Research*, 2(1). <https://doi.org/10.31098/aqr.v2i1.2165>
- Novian, C., Idah, Y. M., & Rifai, Z. (2022). Pemodelan Proses Bisnis Pengadaaan Barang (Stok) menggunakan Pendekatan Business Process Modelling Notation (BPMN)(Studi Kasus: SHM Motor Purwokerto). In *Journal of Information System Management (JOISM) e-ISSN* (Vol. 3, Number 2).
- Object Management Group. (2025). *About the Business Process Model and Notation Specification Version 2.0.2*. <https://www.omg.org/spec/BPMN/2.0.2/About-BPMN>
- Qomaruddin, Q., & Sa'diyah, H. (2024). Kajian Teoritis tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman. *Journal of Management, Accounting, and Administration*, 1(2), 77–84. <https://doi.org/10.52620/jomaa.v1i2.93>
- Rosalina, E., Hananto, A. L., Hananto, A., & Huda, B. (2024). Analisis dan Pemodelan Proses Bisnis Katering pada UMKM Menggunakan BPMN. *INTERNAL (Information System Journal)*, 7(1), 8–17. <https://doi.org/10.32627>
- Stobierski, T. (2020). *What Is a Value Chain Analysis? 3 Steps | HBS Online*. <https://online.hbs.edu/blog/post/what-is-value-chain-analysis>
- Stryker, C., & Belcic, I. (2025). *What is Business Process Modeling and Notation (BPMN)? | IBM*. <https://www.ibm.com/think/topics/bpmn>
- Sulthan, N., Sulistiono, S., & Negeri Malang Malang, P. (2021). A case study of the analysis of business process modelling and notation for purchase order and Product receipt in small medium-sized enterprises. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 2(4). <https://doi.org/10.7777/jjemar.v2i5>
- Weske, M. (2024). *Business Process Management*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-3-662-69518-0>