

**OPTIMALISASI PROSES BISNIS PADA KEDAI MENGGUNAKAN
METODE *BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT* (BPI)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)
Pada Program Studi Sistem Informasi



OLEH :

ERSA DWI NUR AINI

NPM : 2113030063

FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER (FTIK)
UNIVERSITAS NUSANTARA PERSATUAN GURU REPUBLIK INDONESIA
UN PGRI KEDIRI

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi oleh :

ERSA DWI NUR AINI

NPM : 2113030063

Judul

**OPTIMALISASI PROSES BISNIS PADA KEDAI TILIK SAWAH
MENGUNAKAN METODE *BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT* (BPI)**

Telah disetujui untuk diajukan Kepada
Panitia Ujian/Sidang Skripsi Program Studi Sistem Informasi
FTIK UN PGRI Kediri

Tanggal: 1 Juli 2025

Pembimbing I



Rina Firliana, M.Kom.
NIDN. 0731087703

Pembimbing II



Aidina Ristyawan, M.Kom.
NIDN. 0721018801

Skripsi oleh :

ERSA DWI NUR AINI

NPM : 2113030063

Judul

**OPTIMALISASI PROSES BISNIS PADA KEDAI MENGGUNAKAN
METODE *BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT* (BPI)**

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi

Program Studi Sistem Informasi FTIK UN PGRI Kediri

Tanggal: 09 Juli 2025

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji :

1. Ketua Penguji : Rina Firliana, S.Kom, M.Kom [.....]

2. Penguji 1 : Rini Indriati, S.Kom, M.Kom [.....]

3. Penguji 2 : Aidina Ristyawan, S.Kom, M.Kom [.....]

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer



Dr. Sulistiono, M.Si

NIPN. 0007076801

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Ersu Dwi Nur Aini
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/tgl. lahir : Kediri/ 14 Juli 2003
NPM : 2113030063
Fak/Prodi. : FTIK/ S1-Sistem Informasi

menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 04 Juli 2025

Yang Menyatakan



ERSA DWI NUR AINI

NPM: 2113030063

MOTTO

“Apapun yang terjadi, Pulanglah sebagai Sarjana”

“Orang lain gak akan paham dengan masa sulitnya kita.

Yang mereka ingin tau hanya bagian *success stories*.

Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gak ada yang tepuk tangan .

Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang
kita perjuangkan hari ini”

Selesaikan pendidikanmu, Bagaimanapun keadaannya!

Hatimu boleh patah, pipimu boleh basah, kalau lelah Istirahat,

Satu yang harus kamu ingat!

***“jangan pernah menyerah karna orang tuamu menitipkan banyak harapan
dipundakmu”***

ABSTRAK

ERSA DWI NUR AINI Optimalisasi Proses Bisnis Pada Kedai Menggunakan *Business Process Improvement*, Sistem Informasi, FTIK UNP KEDIRI, 2025.

Kata Kunci: *Business Process Improvement (BPI), Pemesanan Online, Efisiensi Layanan, Komunikasi Internal, Kepuasan Pelanggan, Kedai*

Kedai, sebuah bisnis kuliner di Kediri, mengalami pertumbuhan pesat dengan meningkatnya jumlah pelanggan, namun menghadapi tantangan seperti waktu tunggu yang lama, kesalahan pencatatan pesanan, dan komunikasi antar karyawan yang kurang efektif. Permasalahan ini berdampak pada kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional.

Penelitian ini bertujuan untuk mengoptimalkan proses bisnis di Kedai menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI) dengan pendekatan deskriptif kualitatif dan simulasi kuantitatif melalui Bizagi Modeler. Penelitian ini juga mengembangkan sistem pemesanan online berbasis website menggunakan PHP, CSS, *JavaScript*, dan *Bootstrap* untuk mempercepat layanan dan meningkatkan koordinasi antar karyawan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses *As-Is* memiliki inefisiensi, dengan waktu pelayanan rata-rata 38–42 menit untuk 45 pesanan. Setelah implementasi BPI dan sistem pemesanan online (*To-Be*), waktu pelayanan berkurang menjadi 22–28 menit per pesanan, dengan total 14 jam 18 menit untuk 45 pesanan, serta mengurangi kesalahan pesanan dan meningkatkan koordinasi kasir-dapur-pelayan. Sistem ini juga mendukung pembayaran digital via QRIS, meningkatkan akurasi dan kenyamanan pelanggan.

Secara keseluruhan, kombinasi BPI dan teknologi digital terbukti efektif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi kesalahan, mempercepat waktu layanan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan, memberikan solusi praktis untuk operasional Kedai dan kontribusi teoritis pada penerapan BPI di industri kuliner.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Optimalisasi Proses Bisnis pada Kedai Menggunakan Metode *Business Process Improvement* (BPI)”.

Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan setulus tulusnya kepada:

1. **Dr. Zainal Afandi, M.Pd.** selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri.
2. **Dr. Sulistiono, M.Si.** selaku Dekan Fakultas Teknik Dan Ilmu Komputer Universitas Nusantara PGRI Kediri.
3. **Sucipto, S.Kom, M.Kom.** selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusantara PGRI Kediri.
4. **Ibu Rina firliana, M.Kom.** dan **Bapak Aidina Ristyawan, S.Kom, M.Kom.** selaku Dosen Pembimbing pertama dan Dosen pembimbing kedua yang telah memberikan motivasi dan dalam pembuatan skripsi ini.
5. Kepada kedua orang tua saya, **Bapak Paiman** dan **Almh. Ibu Tukiyah**, yang selalu mendidik, memotivasi, dan memberikan dukungan moral maupun moril kepada penulis hingga saat ini. Dan seluruh pihak yang terlibat dan tidak bisa disebutkan satu per satu.
6. Terakhir, terimakasih untuk **Diri saya sendiri**. Karena mampu berusaha keras dan berjuang menyelesaikan apa yang telah dimulai. Sulit bisa bertahan sampai detik ini, terimakasih untuk tetap hidup dan merayakan dirimu sendiri, walaupun sering kali putus asa atas apa yang sedang diusahakan.

Kediri, 21 April 2025

ERSA DWI NUR AINI

NPM. 2113030063

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Lembar Persetujuan.....	ii
Lembar Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan.....	iv
Motto.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Batasan Masalah.....	2
D. Tujuan Penelitian	2
E. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA/LANDASAN TEORI	4
A. Landasan Teori.....	4
1. Proses Bisnis.....	4
2. <i>Business Process Improvement (BPI)</i>	4
3. <i>Business Process Model and Notation (BPMN)</i>	5
4. Pelayanan Pelanggan (<i>Customer Service</i>).....	5
5. Komunikasi Internal	6
6. Komunikasi dengan Pelanggan	6
7. Kepuasan Pelanggan.....	6
8. <i>PHP (Hypertext Preprocessor)</i>	6
9. <i>CSS (Cascading Style Sheets)</i>	7
10. <i>JavaScript</i>	7

11. <i>Bootstrap</i>	7
12. Pendekatan Waterfall.....	8
B. Kajian penelitian terdahulu.....	8
C. Kerangka Berfikir.....	10
BAB III METODE PENELITIAN	13
A. Analisis Kebutuhan (Requirement Analysis).....	13
1. Studi Kebutuhan Pengguna	13
2. Kebutuhan Fungsional Sistem	13
3. Kebutuhan Non-Fungsional Sistem.....	13
4. Spesifikasi Kebutuhan Sistem	13
B. Desain Sistem (<i>System Design</i>).....	14
1. Desain Arsitektur sistem.....	14
a. Analisa Proses yang berjalan saat ini (<i>As-Is</i>).....	14
1) <i>Process validation As-Is</i>	18
2) <i>Time Analist As-Is</i>	19
3) <i>Resource Analist As-Is</i>	21
b. Hasil Perbaikan Proses Bisnis.....	22
1) <i>Process validation to-be</i>	28
2) <i>Time analist</i>	29
3) <i>Resource Analist To-Be</i>	31
c. Desain sistem	32
d. Tempat Penelitian.....	32
e. Waktu Penelitian	32
f. Desain Proses	34
1) <i>Use Case Diagram</i>	34
2) <i>Activity Diagram</i>	35
3) <i>Sequence Diagram</i>	37
g. Desain Basis Data	38
1) <i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i>	38
2) Relasi Tabel.....	38
h. Desain Antarmuka Pengguna (UI/UX)	41

C. Implementasi (<i>Implementation</i>).....	44
1. Bahasa dan <i>Tools</i> Pemrograman.....	44
2. Cuplikan Kode Program Utama	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Data Hasil Penelitian.....	46
1. Hasil implementasi sistem.....	46
a. Halaman <i>Login</i>	47
b. Halaman Beranda.....	48
c. Halaman daftar menu	48
d. Halaman Pesanan	49
e. Halaman Pembayaran.....	49
f. Halaman beranda admin.....	50
g. Halaman daftar menu admin.....	51
h. Halaman Edit menu.....	51
j. Halaman Pesanan	51
k. Halaman detail	52
l. Halaman data <i>user</i>	52
m. Halaman Print Pesanan	53
n. Dokumentasi nota print.....	53
2. Pengujian Sistem	54
B. Pembahasan.....	58
1. Evaluasi hasil pengujian	58
2. Kelebihan dan Kekurangan Sistem.....	58
a. Kelebihan Sistem:	58
b. Kekurangan Sistem:	59
3. Perbandingan hasil aktual dengan tujuan awal pada tahap analisis.....	60
BAB IV PENUTUP	61
A. KESIMPULAN	61
B. SARAN	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 metode <i>waterfall</i>	8
Gambar 2. 2 Diagram Blok Kerangka Berfikir	10
Gambar 3. 1 alur proses bisnis saat ini (<i>as-is</i>).....	14
Gambar 3. 2 proses pencatatan (<i>as-is</i>).....	15
Gambar 3. 3 proses pembayaran (<i>as-is</i>)	16
Gambar 3. 4 proses mencatat nomor meja (<i>as-is</i>)	17
Gambar 3. 5 pembuatan pesanan (<i>as-is</i>).....	17
Gambar 3. 6 Proses bisnis Setelah Perbaikan (<i>To-Be</i>)	26
Gambar 3. 7 Proses Pemesanan Secara Online (<i>To-Be</i>).....	27
Gambar 3. 8 Proses Verifikasi Pesanan.....	27
Gambar 3. 9 Desain sistem	32
Gambar 3. 10 <i>use case</i> diagram.....	34
Gambar 3. 11 <i>Activity</i> Diagram <i>Login</i>	35
Gambar 3. 12 <i>Activity</i> Diagram Pemesanan	36
Gambar 3. 13 <i>Activity</i> Diagram admin.....	37
Gambar 3. 14 <i>Sequence</i> Diagram	37
Gambar 3. 15 <i>Class</i> Diagram	38
Gambar 3. 16 desain antar muka <i>login</i>	42
Gambar 3. 17 Desain Antar Muka registrasi	42
Gambar 3. 18 desain antar muka <i>dashboard</i>	42
Gambar 3. 19 desain antar muka menu	43
Gambar 3. 20 desain antar muka pemesanan.....	43
Gambar 3. 21 desain antar muka dashboard admin.....	43
Gambar 3. 22 desain antar muka menu admin	44
Gambar 3. 23 desain antar muka edit menu admin	44
Gambar 3. 24 desain antar muka pesanan admin	44
Gambar 4. 1 barcode website Kedai.....	46
Gambar 4. 2 Halaman <i>Login</i>	47
Gambar 4. 3 Halaman Registrasi	48

Gambar 4. 4 Halaman Beranda Pembeli.....	48
Gambar 4. 5 Halaman Memilih menu pembeli	49
Gambar 4. 6 Halaman Pesanan(Keranjang).....	49
Gambar 4. 7 Halaman pembayaran Qris.....	50
Gambar 4. 8 Halaman Beranda admin.....	50
Gambar 4. 9 Halaman daftar Menu Admin	51
Gambar 4. 10 Halaman Edit Menu	51
Gambar 4. 11 Halaman Pesanan.....	52
Gambar 4. 12 Halaman Detail Pesanan.....	52
Gambar 4. 13 Halaman Data <i>User</i>	53
Gambar 4. 14 Halaman Print Pesanan.....	53
Gambar 4. 15 Hasil Nota Print	54

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Hasil Simulasi <i>Process validation (As-Is)</i>	18
Tabel 3. 2 catatan waktu proses saai ini (<i>As-Is</i>)	19
Tabel 3. 3 catatan waktu proses saai ini (<i>As-Is</i>)	20
Tabel 3. 4 Rincian Jumlah <i>Resource (As-Is)</i>	21
Tabel 3. 5 Hasil simulasi <i>Resource Analist (As-Is)</i>	22
Tabel 3. 6 Hasil Kuissioner Proses Pelayanan (<i>As-Is</i>).....	23
Tabel 3. 7 Hasil Kuissioner pemesanan online.....	25
Tabel 3. 8 Hasil <i>Process Validation (To-Be)</i>	28
Tabel 3. 9 Rincian waktu proses (<i>To-Be</i>)	29
Tabel 3. 10 Hasil <i>Time Analist (To-Be)</i>	30
Tabel 3. 11 Jumlah <i>Resource (To-Be)</i>	31
Tabel 3. 12 Hasil <i>resource Analaiat (To-Be)</i>	31
Tabel 3. 13 waktu penelitian	33
Tabel 3. 14 Tabel <i>User</i>	39
Tabel 3. 15 Tabel Menu.....	40
Tabel 3. 16 Tabel pemesanan	40
Tabel 3. 17 Tabel Pemesanan Produk	41
Tabel 3. 18 Tabel <i>Sales Report</i>	41
Tabel 4. 1 <i>blackbox testing</i>	54
Tabel 4. 2 Perbandingan hasil aktual dan Tujuan awal	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pengantar Penelitian dari LPPM.....	65
Lampiran 2 Balasan Penelitian.....	66
Lampiran 3 Kartu Bimbingan Skripsi dari SIAKAD	67
Lampiran 4 Surat Keterangan Bebas Similarity dari PPI.....	68
Lampiran 5 Halaman skor similarity.....	69
Lampiran 6 Bukti <i>Screenshot</i> Submit Artikel	70

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap perusahaan memerlukan prosedur operasional yang mendukung pencapaian tujuan dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Prosedur operasional merupakan serangkaian kegiatan yang terkoordinasi di dalam sebuah perusahaan dan lingkungan teknologi untuk mencapai target bisnis (Helmi, Aknuranda, and Saputra 2018). Di industri kuliner seperti Warung Kedai Tilik Sawah misalkannya, keberhasilannya sangat ditentukan oleh kecepatan pelayanan dan efisiensi dalam beroperasi. Seiring dengan meningkatnya popularitas Warung Tilik Sawah ini, pelayanan kepada pelanggan menjadi faktor kunci guna menjaga kepuasan dan kesetiaan pelanggan.

Namun dengan semakin banyaknya pelanggan datang tantangan baru tersendiri seperti kurang efektifnya komunikasi di antara karyawan-karyawan perusahaan, kemungkinan terjadi kesalahpahaman dalam mencatat pesanan dan juga lamanya waktu menunggu yang dapat menyebabkan pengurangan pengalaman positif bagi para pelanggan. Untuk menghadapi masalah ini, menerapkan metode Perbaikan Proses Bisnis (*Business Process Improvement/BPI*), mungkin menjadi langkah yang tepat. BPI bertujuan untuk mengevaluasi, kembali merancang, dan meningkatkan prosedur bisnis sehingga lebih produktif dan efisien (Amar Ma'ruf, Riski, and Mardhiana 2024). Dengan menggunakan BPI diharapkan layanan pelanggan di Kedai bisa lebih baik dan membuat pengalamannya lebih menyenangkan bagi pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis inefisiensi serta kendala dalam proses pelayanan pelanggan di Kedai Tilik Sawah menggunakan metode BPI, serta merancang dan mengimplementasikan sistem pemesanan daring berbasis situs web untuk mengurangi waktu pelayanan, meningkatkan akurasi pesanan, dan memperbaiki koordinasi antar karyawan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi praktis bagi Kedai Tilik Sawah untuk

meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan, sekaligus berkontribusi pada pengembangan kajian BPI dalam konteks industri kuliner.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan informasi yang telah diuraikan sebelumnya, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana mengoptimalisasi proses bisnis pada kedai tilik sawah menggunakan *Business Process Improvement* (BPI)?
2. Apa manfaat dari rancangan dan penerapan sistem pemesanan daring berbasis situs web dalam mengurangi waktu pelayanan, meningkatkan akurasi pesanan, dan memperbaiki koordinasi antar karyawan di Kedai?

C. Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki batasan ruang lingkup sebagai berikut:

1. *Business Process Improvement* (BPI) yang diterapkan hanya berfokus pada identifikasi masalah dalam proses pelayanan pelanggan di Kedai, tanpa mencakup perbaikan operasional di luar aspek Pelayanan Pelanggan (*Customer Service*).
2. Fokus perbaikan terletak pada pengurangan waktu tunggu pelanggan dengan mengoptimalkan komunikasi antar karyawan dan pelayan.
3. Analisis yang dilakukan hanya bertujuan untuk mendukung perbaikan koordinasi antar karyawan yang terlibat dalam pelayanan pelanggan, tanpa membahas proses yang berhubungan dengan inventori, pemasok, atau manajemen keuangan.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pernyataan tujuan barulah penelitian ini memfokuskan terhadap proses bisnis yang terjadi di Kedai menjadi sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi dan menganalisis inefisiensi serta kendala dalam proses pelayanan pelanggan di Kedai, seperti waktu tunggu yang lama, kesalahan pencatatan pesanan, dan koordinasi antar karyawan yang kurang efektif, dengan menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI).

2. Merancang dan mengimplementasikan sistem pemesanan daring berbasis situs web untuk mengurangi waktu pelayanan, meningkatkan akurasi pesanan, dan memperbaiki koordinasi antar karyawan di Kedai guna mendukung optimalisasi proses bisnis.

E. Manfaat Penelitian

Dengan melakukan penelitian ini, akan ada beberapa manfaat yang didapat untuk mendukung proses bisnis yang terjadi di Kedai. Berikut manfaat dari sisi teoritis dan praktisnya.

1. Manfaat Teoritis
 - a. Mengembangkan kajian di bidang *Business Process Improvement* (BPI), khususnya konteks penerapannya di industri *Food and Beverage* (F&B).
 - b. Penelitian ini akan menambah literatur akademis mengenai integrasi antara metode perbaikan proses bisnis dan pemanfaatan teknologi digital seperti sistem pemesanan online.
2. Manfaat Praktis
 - a. Memberikan solusi nyata bagi Kedai untuk mengatasi permasalahan layanan pelanggan dengan memperbaiki alur kerja dan sistem pemesanan digital.
 - b. Membantu para pelaku usaha kuliner mengetahui betapa pentingnya efisiensi dalam proses bisnis dan penerapan teknologi informasi sebagai alat bantu pengambilan keputusan dan peningkatan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahid Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Sumedang, Aceng. n.d. *Analisis Metode Waterfall Untuk Pengembangan Sistem Informasi*.
<https://www.researchgate.net/publication/346397070>.
- Agus Prasetyo, Yuda, Teguh Andriyanto, and Rini Indriati. 2022. *Pengembangan Sistem Informasi Absesi Siswa Dengan Model Barcode*.
- Aipina, Desma, and Harry Witriyono. 2022. "PEMANFAATAN FRAMEWORK LARAVEL DAN FRAMEWORK BOOTSTRAP PADA PEMBANGUNAN APLIKASI PENJUALAN HIJAB BERBASIS WEB." *Jurnal Media Infotama* 18(1):2022.
- Ali, Oleh .:, and Hasian Harahap. n.d. *OPTIMALISASI PROSES PENGADAAN DENGAN METODE REKAYASA ULANG BISNIS PROSES (BPR) STUDI KASUS PT INALUM (PERSERO)*.
- Alim, Ziyah Zulfa, Sucipto, and Rina Firliana. 2022. "Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna E-Commerce Menggunakan Metode Service Quality The Effect of Information System Service Quality on E-Commerce User Satisfaction Using the Service Quality Method." *Research : Journal of Computer* 5(2):85–93.
- Amar Ma'ruf, M., Raulia Riski, and Hawwin Mardhiana. 2024. "ANALISIS EFISIENSI PADA PELAYANAN PENGEMBANGAN KOMPETENSI MENGGUNAKAN METODE BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT (STUDI KASUS: BKPSDM PROVINSI BALI)." *Jurnal Sistem Informasi Dan Informatika (Simika)* 7(2).
- Amarin, Shanaz, and Tri Indra Wijaksana. 2021. "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka Di Kota Bandung)." *Business Management Analysis Journal (BMAJ)* 4(1):37–52. doi:10.24176/bmaj.v4i1.6001.
- Digital, Jurnal, and Teknologi Informasi. 2024. "Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Pendaftaran Online Pt. Medianusa Permana Net." 07(01):66–78. doi:10.32502/digital.v7i1.6613.
- Febianti, Fepi, Rika Kusdinar, Rizki Ilham, Maulana Sekolah, Tinggi Ilmu, Administrasi Sebelas, and April Sumedang. 2020. "PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DI DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN SUMEDANG." *Arsip Dan Dokumentasi Fepi, Rizki* 12(2). doi:10.37108/shaut.v12i2.362.
- Firliana, Rina, Heru Stiawan, Shandy Arshad Busro C, Ivan Ramadhan, Adhi Wicak, Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Nusantara, and Pgri Kediri. 2022. "PERANCANGAN SISTEM STOK BARANG BERBASIS WEBSITE PADA KONTER HANDPHONE." *Jurnal Nusantara Of Engineering* 5(2).
<https://ojs.unpkediri.ac.id/index.php/noe>.

- Helmi, Arofian Taufi, Ismiarta Aknuranda, and Mochamad Chandra Saputra. 2018. *Analisis Dan Pemodelan Proses Bisnis Menggunakan Business Process Improvement (BPI) Pada Lembaga Bimbingan Belajar (Studi Kasus: Lembaga Bimbingan Belajar Prisma)*. Vol. 2. <http://j-ptiik.ub.ac.id>.
- Hidayat, Rahmat. 2021. "PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL, DISIPLIN KERJA DAN KERJASAMA TIM TERHADAP KINERJA KARYAWAN THE INFLUENCE OF INTERNAL COMMUNICATION, WORK DISCIPLINE AND TEAM WORK TOWARD EMPLOYEE PERFORMANCE." 10:58–75.
<https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/jurnaldms>.
- Husen, Aliyah. 2023. "Strategi Pemasaran Melalui Digital Marketing Campaign Di Toko Mebel Sakinah Karawang." *Jurnal Economina* 2(6):1356–62.
doi:10.55681/economina.v2i6.608.
- Husna, Rosanna Muktanuha, Yusi Tyroni Mursityo, and Buce Trias Hanggara. 2017. *Fakultas Ilmu Komputer Analisis Dan Perbaikan Proses Bisnis Produksi Corrugated Carton Box: Studi Kasus PT. Bahana Buana Box*. Vol. 1. <http://j-ptiik.ub.ac.id>.
- Imanuela Laetitia, Stephani, Elke Alexandrina, Satria Fajar Ardianto, and Institut Komunikasi dan Bisnis LSPR. n.d. "PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TANAMERA COFFEE PACIFIC PLACE." 5(1):2021.
- Khatib Sulaiman, Jln, Sonia Dwi Saputri, Pacu Putra, Nabila Rizky Oktadini, Allsela Meiriza, and Putri Eka Sevtiyuni. n.d. "Analisis Proses Bisnis Pendaftaran Pelanggan Dengan Metode Business Process Improvement (BPI)." *Indonesian Journal of Computer Science*.
- Kurniawan, Hamid, Widya Apriliah, Ilham Kurniawan, and Dede Firmansyah. 2020. "Penerapan Metode Waterfall Dalam Perancangan Sistem Informasi Penggajian Pada SMK Bina Karya Karawang." *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi Dan Komunikasi* 14(4):13–23. doi:10.35969/interkom.v14i4.58.
- Maulana, Ari, and Ardhini Warih Utami. 2024. *Analisa Dan Permodelan Proses Bisnis Pada CV Tekad Jaya Mandiri Menggunakan Metode Business Proses Modelling Notation (BPMN)*.
- Normasari, Selvy. n.d. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN, CITRA DAN LOYALITAS PELANGGAN." 2013.
- Pengaruh_Kualitas_Layanan_Emosional_Pela. n.d.
- Reservasi, Aplikasi, Lapangan Futsal, Berbasis Web, Temi Ardiansah, and Dani Hidayatullah. 2023. "Penerapan Metode Waterfall Pada." *Journal of Information Technology, Software Engineering, and Computer Science (ITSECS)* 1(1).
- Sabat Kristianto, Ellio. 2019. *PEMIKIRAN DASAR BPI (BUSINESS PROCES IMPROVEMENT) ESIA (ELIMINATE, SIMPLIFY, INTEGRATE, AUTOMATE)*.
- Safitri, Rima. 2018. *Jurnal Tibanndaru Volume 2 Nomor 2, Oktober*. Vol. 2.

- Sevtiana, Agus, Ricky Perdana Kusuma, and Afif Sulhan. 2024. *PERANCANGAN APLIKASI LAYANAN CUSTOMER SERVICE MENGGUNAKAN CHATBOT BERBASIS WEBSITE PADA PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA WITEL CIREBON*. Vol. 14.
- soba, aldo lata, deo syahputra, and muhammad ardiansyah. 2025. "Pembuatan Website Untuk Meningkatkan Pelayanan Informasi Dan Komunikasi Publik Di Provinsi Bengkulu."
- Syarif H, Ryan GP, Achmad F, Abdul W. 2019. *UNIVERSIPENGARUH SISTEM INFORMASI PEMASARAN, KUALITAS PELAYANAN LOYALITAS TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING JATIM PARKTAS MERDEKA MALANG*.
<https://jurnalfti.unmer.ac.id/index.php/senasif/issue/view/senasif-2019>.
- Tirtayasa, Satria, Anggita Putri Lubis, and Hazmanan Khair. n.d. *Keputusan Pembelian: Sebagai Variabel Mediasi Hubungan Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Vol. 5. <http://jurnal.unswagati.ac.id/index.php/jibm>.
- Wagiu, Elmor Benedict, Kata-Kata Pemodelan, and Proses Bisnis. 2018. *PEMODELAN PROSES BISNIS DENGAN BPMN (STUDI KASUS: DEPARTEMEN PROCUREMENT UNIVERSITAS ADVENT INDONESIA) BUSINESS PROCESS MODELING WITH BPMN (CASE STUDY: PROCUREMENT DEPARTMENT OF UNIVERSITAS ADVENT INDONESIA)*. www.bpmn.org.
- Wowor, Grasela, Alfrina Mewengkang, and Johan Reimon Batmetan. 2023. "Analisis Optimasi Bisnis Proses Sistem Informasi Pemasaran Di PT. Sasa Inti Minsel." *Eduetik : Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi Dan Komunikasi* 3(1).
doi:10.53682/edutik.v3i1.6739.
- Yulianti, Devi, Rini Indriati, and Teguh Andriyanto. 2022. "Posyandu Information System Business Process Analysis." *JTECS : Jurnal Sistem Telekomunikasi Elektronika Sistem Kontrol Power Sistem Dan Komputer* 2(2):155. doi:10.32503/jtecs.v2i2.2715.
- Yulwanda, Tiar Reni, Rayyan Firdaus, and Rayyan@unimal Ac Id. 2024. "JICN: Jurnal Intelek Dan Cendikiawan Nusantara THE IMPORTANCE OF INTEGRATING MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS INTO BUSINESS PROCESSES TO IMPROVE ORGANIZATIONAL EFFICIENCY AND EFFECTIVENESS." 1(3).
<https://jicnusanantara.com/index.php/jicn>.
- Zahra, Fadiyah, Iwan Sukoco, Lina Auliana, and Cecep Barkah. 2022. *KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM MEMBANGUN STRATEGI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*. Vol. 02.