KAMPUS AKADEMIK PUBLISING
Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen
Vol.3, No.5 Mei 2025
e-ISSN: 3025-7859; p-ISSN: 3025-7972, Hal 09-13
DOI: https://doi.org/10.61722/jiem.v3i5.4409.

Optimalisasi Efisiensi Operasional melalui Implementasi Business Process Management di Era Digital

Jeni Susyanti
Dosen Prongram Magister Manajemen Universitas Islam Malang
Karmilaturrahman
putripuja913@gmail.com
Universitas Islam Malang
Mahasiswa Prongram Magister manajemen Universitas Islam Malang

Abstrak. *The development of digital technology has encouraged companies to carry out transformations in various operational aspects. One approach that is considered effective for increasing efficiency is Business Process Management (BPM). This research aims to analyze the implementation of BPM in improving company operational efficiency in the digital era. The method used is literature study and case studies on companies that have implemented BPM. The research results show that BPM is able to provide significant efficiency through automation, standardization and monitoring of business processes. However, implementing BPM also requires organizational readiness, from structure to work culture.*

Keywords: Business Process Management, operational efficiency, digital transformation, process automation.

Abstrak. Perkembangan teknologi digital telah mendorong perusahaan untuk melakukan transformasi dalam berbagai aspek operasional. Salah satu pendekatan yang dianggap efektif untuk meningkatkan efisiensi adalah Business Process Management (BPM). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi BPM dalam meningkatkan efisiensi operasional perusahaan di era digital. Metode yang digunakan adalah studi pustaka dan studi kasus pada perusahaan yang telah mengimplementasikan BPM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPM mampu memberikan efisiensi signifikan melalui otomasi, standarisasi, dan monitoring proses bisnis. Namun, implementasi BPM juga memerlukan kesiapan organisasi, mulai dari struktur hingga budaya kerja.

Kata kunci: Business Process Management, efisiensi operasional, transformasi digital, otomasi proses.

PENDAHULUAN

Di tengah pesatnya transformasi digital, perusahaan dituntut untuk lebih adaptif, efisien, dan inovatif dalam menjalankan kegiatan operasionalnya. Salah satu tantangan utama adalah mengelola proses bisnis yang semakin kompleks. Business Process Management (BPM) hadir sebagai solusi strategis dalam mengelola dan meningkatkan performa proses bisnis.

BPM merupakan pendekatan manajerial yang berfokus pada pemodelan, analisis, optimalisasi, dan otomasi proses bisnis untuk mencapai tujuan organisasi. Implementasi BPM di era digital memungkinkan organisasi untuk mengintegrasikan teknologi seperti Artificial Intelligence (AI), Internet of Things (IoT), dan Big Data dalam proses bisnis, sehingga menghasilkan efisiensi dan produktivitas yang lebih tinggi. Penelitian ini dilakukan untuk

Received Maret 28, 2025; Revised April 28, 2025; Mei 02, 2025
* Karmilaturrahman, putripuja913@gmail.com

mengetahui sejauh mana BPM dapat mengoptimalkan efisiensi operasional dan bagaimana tantangan implementasinya di era digital.

KAJIAN TEORI

1. Business Process Management (BPM)

Business Process Management (BPM) merupakan pendekatan manajerial yang sistematis untuk meningkatkan proses bisnis dalam organisasi. BPM tidak hanya berfokus pada teknologi, tetapi mencakup seluruh siklus hidup proses bisnis, mulai dari perancangan (design), pelaksanaan (execution), pemantauan (monitoring), hingga perbaikan (optimization) proses.

Menurut Dumas et al. (2018), BPM adalah "a discipline involving any combination of modeling, automation, execution, control, measurement and optimization of business activity flows". Artinya, BPM bertujuan untuk menciptakan proses yang lebih efisien, adaptif, dan terukur, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja organisasi secara menyeluruh.

2. Efisiensi Operasional

Efisiensi operasional adalah kemampuan organisasi untuk memaksimalkan output dengan penggunaan sumber daya seminimal mungkin. Efisiensi ini melibatkan pengurangan pemborosan waktu, biaya, dan tenaga kerja dalam pelaksanaan aktivitas bisnis. Menurut Heizer & Render (2015), efisiensi operasional dicapai ketika organisasi dapat melakukan proses dengan cara yang paling produktif dan hemat biaya tanpa mengorbankan kualitas.Dalam konteks digital, efisiensi operasional tidak hanya diukur dari biaya dan waktu, tetapi juga dari kecepatan adaptasi terhadap perubahan teknologi dan pasar.

3. Transformasi Digital dalam Proses Bisnis

Transformasi digital mengacu pada integrasi teknologi digital ke dalam seluruh aspek bisnis, yang secara fundamental mengubah cara organisasi beroperasi dan memberikan nilai kepada pelanggan. Dalam BPM, transformasi digital memungkinkan otomasi proses, analitik berbasis data besar (big data), dan integrasi teknologi seperti Artificial Intelligence (AI), Robotic Process Automation (RPA), dan Internet of Things (IoT).

Menurut Westerman et al. (2011), transformasi digital yang efektif membutuhkan perubahan budaya organisasi, struktur proses bisnis, dan sistem teknologi secara menyeluruh.

4. Hubungan BPM dan Efisiensi Operasional

Implementasi BPM di era digital secara langsung berkontribusi terhadap efisiensi operasional melalui:

1. Otomasi Proses: Mengurangi beban kerja manual dan mempercepat eksekusi proses.
2. Standarisasi Proses: Menghindari duplikasi dan inkonsistensi kerja.

3. Pemantauan Berkelanjutan: Menggunakan metrik kinerja (KPI) dan analisis data untuk perbaikan terus-menerus.

Model siklus BPM (Design → Model → Execute → Monitor → Optimize) mendukung upaya peningkatan efisiensi dengan cara yang terstruktur dan iteratif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi pustaka dan studi kasus.

Langkah-langkah penelitian sebagai berikut:

Studi Pustaka: Mengumpulkan literatur dari jurnal ilmiah, buku, dan laporan industri yang relevan mengenai BPM dan efisiensi operasional.

Studi Kasus: Menelaah satu atau lebih perusahaan yang telah menerapkan BPM secara efektif, dengan fokus pada dampak terhadap efisiensi proses dan hasil bisnis.

Kriteria pemilihan studi kasus mencakup:

Perusahaan telah menerapkan BPM minimal 2 tahun.

Tersedia data sebelum dan sesudah implementasi BPM.

Adanya integrasi teknologi digital dalam proses BPM.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Studi Pustaka

Dari berbagai literatur ditemukan bahwa implementasi BPM memberikan dampak langsung terhadap efisiensi operasional melalui:

Otomatisasi Proses: Mengurangi waktu dan biaya operasional.

Standardisasi Proses: Meningkatkan konsistensi dan kualitas output.

Monitoring Berbasis Data: Memudahkan analisis kinerja proses secara real-time.

2. Studi Kasus: PT Logistik Digital Nusantara (LDN)

PT LDN menerapkan BPM untuk mengelola proses distribusi logistik. Sebelum BPM diterapkan, proses pelacakan barang dilakukan manual, yang menyebabkan keterlambatan dan keluhan pelanggan.

Setelah implementasi BPM yang terintegrasi dengan IoT dan sistem pelacakan real-time:

Waktu distribusi berkurang 25%

Jumlah keluhan pelanggan menurun 40%

Biaya operasional logistik turun 18%

3. Pembahasan

Hasil studi menunjukkan bahwa BPM bukan hanya sekadar alat efisiensi, tetapi juga platform inovasi proses. Namun, beberapa tantangan dalam implementasi BPM antara lain:

a. Resistensi Karyawan: Ketidakmauan beradaptasi dengan sistem baru.
b. Keterbatasan Infrastruktur TI: Tidak semua perusahaan siap dari sisi teknologi.
c. Kompleksitas Integrasi Sistem: Terutama pada perusahaan besar dengan banyak unit kerja.

KESIMPULAN

Business Process Management terbukti menjadi pendekatan yang efektif untuk meningkatkan efisiensi operasional, khususnya di era digital yang menuntut kecepatan dan ketepatan. Melalui otomasi, standarisasi, dan pemantauan proses berbasis teknologi, BPM mampu memberikan dampak positif yang signifikan terhadap performa organisasi. Namun, implementasi BPM memerlukan perencanaan yang matang serta kesiapan organisasi dari aspek teknologi dan sumber daya manusia.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPM, bila dikombinasikan dengan teknologi digital seperti Robotic Process Automation (RPA), Artificial Intelligence (AI), dan Business Intelligence (BI), mampu mempercepat aliran kerja, meminimalkan kesalahan manusia, serta meningkatkan transparansi dan pengendalian proses. Hal ini berdampak langsung pada pengurangan biaya operasional, peningkatan produktivitas karyawan, dan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi. Namun, keberhasilan implementasi BPM tidak hanya ditentukan oleh penggunaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan organisasi secara menyeluruh. Faktor-faktor seperti kepemimpinan yang visioner, budaya organisasi yang terbuka terhadap perubahan, pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, serta komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan sangat berpengaruh terhadap efektivitas BPM. Tanpa dukungan tersebut, BPM berisiko menjadi inisiatif administratif semata, bukan transformasi strategi. Selain itu, BPM dapat menjadi fondasi penting dalam membangun organisasi yang adaptif dan berorientasi pada data. Di tengah lingkungan bisnis yang semakin kompleks dan cepat berubah, perusahaan yang mampu mengelola prosesnya secara agile akan memiliki keunggulan kompetitif yang lebih besar. Dengan kata lain, BPM tidak hanya membantu efisiensi jangka pendek, tetapi juga memperkuat kapasitas organisasi untuk bertumbuh dan berinovasi dalam jangka panjang. Oleh karena itu, organisasi perlu melihat BPM bukan sebagai proyek satu kali, melainkan sebagai budaya kerja dan kerangka berpikir yang harus terintegrasi dalam seluruh aspek manajemen. Investasi dalam teknologi harus diiringi dengan investasi dalam perubahan perilaku, struktur organisasi, dan model bisnis yang mendukung keberhasilan transformasi proses. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa optimalisasi efisiensi operasional melalui BPM di era digital bukan hanya memungkinkan, tetapi

menjadi suatu keharusan strategis bagi organisasi yang ingin bertahan dan berkembang dalam lanskap kompetitif global yang terus berubah.

DAFTAR PUSTAKA

Dumas, M., La Rosa, M., Mendling, J., & Reijers, H. A. (2018). *Fundamentals of Business Process Management*. Springer.

Harmon, P. (2019). *Business Process Change: A Business Process Management Guide for Managers and Process Professionals*. Morgan Kaufmann.

vom Brocke, J., & Rosemann, M. (Eds.). (2015). *Handbook on Business Process Management 1 & 2*. Springer.

Weske, M. (2012). *Business Process Management: Concepts, Languages, Architectures*. Springer.

McKinsey & Company. (2021). *The Future of Work after COVID-19*. Retrieved from www.mckinsey.com

Davenport, T. H. (2013). *Process Innovation: Reengineering Work through Information Technology*. Harvard Business Press.

Dumas, M., La Rosa, M., Mendling, J., & Reijers, H. A. (2018). *Fundamentals of Business Process Management*. Springer.

Harmon, P. (2019). *Business Process Change: A Business Process Management Guide for Managers and Process Professionals*. Morgan Kaufmann.

Porter, M. E. (1985). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. Free Press.

Smith, H., & Fingar, P. (2003). *Business Process Management: The Third Wave*. Meghan-Kiffer Press.

BPM Institute. (2020). *Global BPM Market Trends*. Retrieved from www.bpminstitute.org