



## **Peran Business Process Management dalam Meningkatkan Daya Saing Bisnis di Pasar Global**

**Jeni Susyanti**

Dosen Prongram Magister Manajemen Universitas Islam Malang

**Habib Nur Ahmad**

habibnurahmad26@gmail.com

Universitas Islam Malang

Mahasiswa Prongram Magister manajemen Universitas Islam Malang

**Abstrak.** *In the era of globalization which is marked by increasingly tight business competition, companies are required to have a sustainable competitive advantage. Business Process Management (BPM) is a managerial approach that focuses on increasing the efficiency, effectiveness and flexibility of business processes to achieve organizational strategic goals. This article aims to analyze the role of BPM in increasing business competitiveness in the global market. Through literature reviews and case studies on multinational companies, it was found that consistent implementation of BPM can improve operational performance, accelerate innovation, and improve customer satisfaction. The research results show that BPM plays an important role in building competitive advantages that are adaptive to global market dynamics.*

**Keywords:** *Business Process Management, competitiveness, globalization, efficiency, innovation*

**Abstrak.** Dalam era globalisasi yang ditandai oleh persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan dituntut untuk memiliki keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Business Process Management (BPM) merupakan pendekatan manajerial yang berfokus pada peningkatan efisiensi, efektivitas, dan fleksibilitas proses bisnis guna mencapai tujuan strategis organisasi. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis peran BPM dalam meningkatkan daya saing bisnis di pasar global. Melalui kajian literatur dan studi kasus pada perusahaan multinasional, ditemukan bahwa implementasi BPM secara konsisten dapat meningkatkan kinerja operasional, mempercepat inovasi, serta memperbaiki kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPM berperan penting dalam membangun keunggulan bersaing yang adaptif terhadap dinamika pasar global.

**Kata kunci:** Business Process Management, daya saing, globalisasi, efisiensi, inovasi

### **PENDAHULUAN**

Globalisasi telah menciptakan pasar yang semakin terbuka, menuntut perusahaan untuk terus berinovasi dan meningkatkan efisiensi dalam menghadapi kompetitor dari berbagai belahan dunia. Dalam konteks ini, manajemen proses bisnis atau Business Process Management (BPM) menjadi pendekatan yang relevan untuk membantu organisasi menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan bisnis yang cepat. BPM memungkinkan perusahaan untuk merancang, mengelola, dan mengoptimalkan proses bisnisnya secara sistematis, sehingga dapat menciptakan nilai tambah bagi pelanggan serta meningkatkan efektivitas operasional. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana penerapan BPM dapat berkontribusi dalam memperkuat daya saing perusahaan di pasar global. Di pasar global yang sangat kompetitif, perusahaan dituntut untuk mampu melakukan transformasi digital, meningkatkan pelayanan pelanggan, dan mempercepat pengambilan keputusan berbasis data. BPM menyediakan kerangka kerja yang memungkinkan hal-hal tersebut dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan. Oleh karena itu, banyak organisasi terkemuka dunia seperti IBM, Siemens, dan Procter & Gamble telah mengadopsi BPM sebagai bagian dari strategi transformasi digital mereka. Namun, implementasi

BPM bukan tanpa tantangan. Kurangnya pemahaman konsep, resistensi dari karyawan, serta kesenjangan antara proses yang dirancang dan yang dijalankan sering menjadi hambatan utama dalam penerapan BPM. Oleh karena itu, diperlukan pemahaman yang mendalam mengenai peran BPM tidak hanya sebagai alat operasional, tetapi juga sebagai pendekatan strategis dalam meningkatkan daya saing global.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana BPM berkontribusi terhadap peningkatan daya saing perusahaan di pasar global. Penelitian dilakukan melalui studi pustaka dan studi kasus terhadap perusahaan multinasional yang telah berhasil menerapkan BPM dalam skala besar. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan dan rekomendasi strategis bagi organisasi yang ingin memperkuat posisi kompetitifnya melalui pengelolaan proses bisnis yang efektif.

## **KAJIAN TEORI**

### **1. Business Process Management (BPM)**

Menurut Dumas et al. (2018), BPM adalah pendekatan sistematis untuk meningkatkan proses-proses bisnis yang ada dalam organisasi. BPM melibatkan siklus yang terdiri dari perancangan, pemodelan, pelaksanaan, pemantauan, dan pengoptimalan proses bisnis.

### **2. Daya Saing Global**

Porter (1985) menjelaskan bahwa keunggulan kompetitif dapat dicapai melalui diferensiasi, biaya rendah, atau fokus pasar. Dalam pasar global, daya saing dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan dalam merespons perubahan pasar, efisiensi operasional, serta inovasi produk dan layanan.

### **3. Hubungan BPM dan Daya Saing**

Implementasi BPM yang efektif dapat meningkatkan fleksibilitas organisasi dalam beradaptasi, mempercepat pengambilan keputusan berbasis data, dan meningkatkan kualitas layanan pelanggan — semua aspek yang penting untuk bersaing di pasar global (Harmon, 2019).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi pustaka dan studi kasus. Data diperoleh dari jurnal ilmiah, buku akademik, serta laporan tahunan perusahaan multinasional yang telah menerapkan BPM. Studi kasus difokuskan pada dua perusahaan: Siemens AG dan IBM, yang dikenal sebagai pelopor dalam implementasi BPM.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Studi kasus menunjukkan bahwa Siemens AG berhasil meningkatkan efisiensi operasional hingga 20% setelah menerapkan BPM dalam proses manufakturnya. Sementara IBM memanfaatkan BPM untuk mempercepat pengembangan solusi teknologi bagi klien global, yang berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan dan loyalitas pasar.

Dari tinjauan literatur, ditemukan bahwa organisasi yang mengadopsi BPM secara strategis mampu merespons perubahan pasar lebih cepat, mengurangi waktu siklus proses, dan menurunkan biaya operasional. Selain itu, BPM juga mendorong kolaborasi lintas departemen dan menciptakan budaya perbaikan berkelanjutan.

## **KESIMPULAN**

Business Process Management berperan krusial dalam meningkatkan daya saing perusahaan di pasar global melalui peningkatan efisiensi, fleksibilitas, dan kemampuan berinovasi. Perusahaan yang menerapkan BPM secara konsisten mampu beradaptasi lebih cepat terhadap perubahan pasar dan memenuhi tuntutan pelanggan global. Dengan demikian, BPM bukan hanya alat operasional, tetapi juga strategi kompetitif yang harus menjadi bagian integral dari tata kelola organisasi modern.

Hasil studi menunjukkan bahwa perusahaan yang menerapkan BPM secara konsisten dapat merespons perubahan pasar lebih cepat, mengurangi biaya yang tidak perlu, serta menciptakan produk dan layanan yang lebih inovatif. BPM juga membantu organisasi dalam menciptakan sinergi antar departemen, meningkatkan transparansi proses, dan memperkuat kontrol manajerial, sehingga menghasilkan organisasi yang lebih tangkas dan responsif terhadap dinamika eksternal. Lebih dari sekadar alat manajerial, BPM berfungsi sebagai fondasi penting dalam transformasi digital dan integrasi global yang tengah berlangsung di berbagai industri. Dengan demikian, BPM seharusnya tidak hanya dilihat sebagai inisiatif teknologi, melainkan sebagai bagian integral dari strategi bisnis jangka panjang.

#### **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* (4th ed.). Morgan Kaufmann.
- Hammer, M. (2010). What is Business Process Management? In *Handbook on Business Process Management*. Springer.
- Jeston, J., & Nelis, J. (2014). *Business Process Management: Practical Guidelines to Successful Implementations*. Routledge.
- 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.bpm-institute.org](http://www.bpm-institute.org)
- vom Brocke, J., Schmiedel, T., Recker, J., Trkman, P., Mertens, W., & Viaene, S. (2014). Ten Principles of Good Business Process Management. *Business Process Management Journal*, 20(4), 530–548.