



## Manajemen Proses Bisnis pada Perusahaan Industri untuk Meningkatkan Efisiensi Operasional

Abdurrozzaq Hasibuan<sup>1</sup>, Alya Zia A<sup>2</sup>, Farid Al Buqhuri<sup>3</sup>, Alif Afsal Z<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Islam Sumatera Utara

Email: [rozzaq@uisu.ac.id](mailto:rozzaq@uisu.ac.id)<sup>1</sup>, [alyaziaannisaxki1@gmail.com](mailto:alyaziaannisaxki1@gmail.com)<sup>2</sup>, [albuqhorifarid@gmail.com](mailto:albuqhorifarid@gmail.com)<sup>3</sup>, [alifafsalzaydan06@gmail.com](mailto:alifafsalzaydan06@gmail.com)<sup>4</sup>

**Abstract.** Operational efficiency is one of the key indicators in determining the success of industrial companies amid increasing competition. One of the strategies that can be implemented to improve this efficiency is through systematic and integrated business process management. This study aims to examine the role of business process management in enhancing the operational efficiency of industrial companies. This research uses the literature review method by analyzing various national journal publications from the last five years relevant to the topic. The results show that implementing effective business process management helps companies reduce waste, shorten production time, and improve product quality. The utilization of information technology, particularly ERP systems, supports the integration of business processes, allowing for more effective decision-making. However, several challenges remain, including resistance to change and limitations in human resources. Therefore, the implementation of business process management requires appropriate strategies and active participation from all organizational elements to achieve the desired efficiency.

**Keywords:** business process management, operational efficiency, industrial companies, information technology, literature review

**Abstrak.** Efisiensi operasional menjadi salah satu indikator utama dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan industri di tengah persaingan yang semakin ketat. Salah satu strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efisiensi tersebut adalah melalui pengelolaan proses bisnis yang sistematis dan terintegrasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran manajemen proses bisnis dalam meningkatkan efisiensi operasional perusahaan industri. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode literature review, dengan mengkaji berbagai jurnal nasional terbitan lima tahun terakhir yang relevan dengan topik. Hasil kajian menunjukkan bahwa penerapan manajemen proses bisnis dapat membantu perusahaan mengurangi pemborosan, mempercepat waktu produksi, serta meningkatkan kualitas produk. Penggunaan teknologi informasi, khususnya sistem ERP, mendukung pengintegrasian proses bisnis secara menyeluruh, sehingga pengambilan keputusan menjadi lebih efektif. Meskipun begitu, terdapat berbagai tantangan yang harus dihadapi, mulai dari resistensi perubahan hingga keterbatasan sumber daya manusia. Oleh karena itu, implementasi manajemen proses bisnis perlu didukung oleh strategi yang tepat dan partisipasi aktif seluruh elemen organisasi agar efisiensi yang diharapkan dapat tercapai.

**Kata Kunci:** manajemen proses bisnis, efisiensi operasional, perusahaan industri, teknologi informasi, literature review

### 1. PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan persaingan pasar yang semakin ketat, perusahaan industri dituntut untuk terus melakukan inovasi dan perbaikan agar dapat mempertahankan daya saing serta menjamin keberlanjutan bisnisnya. Salah satu aspek krusial yang harus diperhatikan oleh perusahaan adalah efisiensi operasional. Efisiensi operasional sendiri merupakan kemampuan perusahaan dalam memaksimalkan output produksi dengan penggunaan sumber daya seminimal mungkin, baik dari sisi waktu, biaya, tenaga kerja, maupun bahan baku. Dengan kata lain, efisiensi operasional menjadi kunci utama dalam menciptakan nilai tambah bagi perusahaan sekaligus menjaga profitabilitas dan kelangsungan usaha (Yusmar et al., 2023).

Untuk mencapai tingkat efisiensi yang optimal, perusahaan harus menerapkan manajemen proses bisnis yang baik dan sistematis. Manajemen proses bisnis merupakan pendekatan yang mengatur dan mengelola seluruh aktivitas operasional perusahaan secara terstruktur, mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, hingga evaluasi proses yang berlangsung. Dalam konteks perusahaan industri, proses bisnis mencakup berbagai tahapan penting, mulai dari pengadaan bahan baku, proses produksi, pengendalian kualitas, hingga distribusi produk ke konsumen akhir. Pengelolaan yang efektif terhadap tahapan-tahapan ini dapat membantu perusahaan mengidentifikasi hambatan atau bottleneck yang terjadi, sekaligus mengeliminasi aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah. Dengan demikian, proses produksi dapat berjalan lebih cepat, hemat biaya, dan minim pemborosan (Judijanto et al., 2024).

Perkembangan pesat teknologi informasi juga membuka peluang besar untuk mendukung manajemen proses bisnis dalam perusahaan industri. Sistem informasi manajemen, seperti Enterprise Resource Planning (ERP), mampu mengintegrasikan seluruh aktivitas operasional secara real-time, sehingga memungkinkan perusahaan untuk memantau setiap proses secara akurat dan mengambil keputusan dengan cepat dan tepat berdasarkan data yang valid. Hal ini sangat penting dalam menghadapi dinamika pasar dan perubahan permintaan pelanggan yang semakin cepat. Dengan teknologi ini, perusahaan dapat meningkatkan responsivitas dan fleksibilitas dalam menjalankan proses bisnis, yang secara langsung berkontribusi pada peningkatan efisiensi operasional (Andriasari et al., 2023)

Beberapa penelitian nasional memperlihatkan dampak positif dari penerapan manajemen proses bisnis yang didukung oleh teknologi informasi. (Sobron & Lubis, 2021) dalam studinya menemukan bahwa perusahaan industri yang mengimplementasikan manajemen proses bisnis berbasis teknologi mampu mengurangi lead time produksi hingga 20%, sekaligus menekan biaya operasional secara signifikan. Selain itu, perbaikan efisiensi ini juga berdampak positif pada kualitas produk yang dihasilkan dan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya berkontribusi pada penguatan pangsa pasar dan reputasi perusahaan di tengah persaingan industri yang semakin ketat.

Meski demikian, penerapan manajemen proses bisnis dalam lingkungan industri tidaklah tanpa tantangan. Faktor-faktor seperti resistensi terhadap perubahan dari dalam organisasi, kurangnya pemahaman dan keterampilan karyawan terhadap konsep dan praktik manajemen proses bisnis, serta keterbatasan sumber daya baik finansial maupun teknologi sering menjadi kendala utama yang menghambat efektivitas implementasi. Oleh sebab itu, dibutuhkan

pendekatan yang menyeluruh dan komprehensif, yang melibatkan partisipasi aktif seluruh elemen organisasi, mulai dari manajemen puncak hingga level operasional, agar proses perbaikan dan pengelolaan bisnis dapat berlangsung secara berkelanjutan dan menghasilkan hasil yang optimal.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini memiliki tujuan untuk mengkaji bagaimana manajemen proses bisnis dapat dioptimalkan dalam perusahaan industri sebagai upaya untuk meningkatkan efisiensi operasional secara menyeluruh. Penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan gambaran teoritis, tetapi juga rekomendasi praktis yang aplikatif bagi para pelaku industri dalam memperbaiki proses bisnis mereka, sehingga dapat meningkatkan kinerja operasional serta daya saing perusahaan di pasar yang semakin kompetitif dan dinamis.

## **2. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode literature review dengan pendekatan sistematis untuk mengkaji dan menganalisis berbagai penelitian dan artikel ilmiah yang relevan mengenai manajemen proses bisnis dan efisiensi operasional pada perusahaan industri. Proses pengumpulan data dilakukan dengan mencari artikel dan jurnal nasional serta internasional yang diterbitkan dalam kurun waktu lima tahun terakhir (2010-2025) melalui basis data akademik seperti Google Scholar, Garuda, dan portal jurnal universitas. Kata kunci pencarian yang digunakan meliputi “manajemen proses bisnis,” “efisiensi operasional,” dan “perusahaan industri.” Kriteria inklusi yang diterapkan adalah sumber yang memuat teori, model, dan hasil penelitian empiris yang fokus pada penerapan manajemen proses bisnis dalam konteks industri manufaktur dan sejenisnya.

Setelah terkumpul, data literatur diseleksi dan dianalisis secara kualitatif menggunakan teknik sintesis naratif untuk mengidentifikasi tema-tema utama dan pola hubungan antarvariabel yang dibahas dalam studi sebelumnya. Analisis difokuskan pada bagaimana manajemen proses bisnis diimplementasikan, faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan, serta dampaknya terhadap efisiensi operasional. Pendekatan ini bertujuan untuk memberikan gambaran komprehensif berdasarkan hasil-hasil penelitian terdahulu, sehingga dapat menjadi dasar teori dan rekomendasi bagi perusahaan industri yang ingin meningkatkan kinerja operasional melalui manajemen proses bisnis.

### **3. PEMBAHASAN**

Manajemen proses bisnis merupakan suatu pendekatan yang sistematis untuk mengelola dan mengoptimalkan seluruh rangkaian aktivitas dalam sebuah organisasi, khususnya perusahaan industri, agar tujuan efisiensi operasional dapat tercapai secara maksimal. Efisiensi operasional dalam industri sangat penting untuk menjaga daya saing di pasar yang semakin ketat, di mana perusahaan harus mampu menghasilkan produk berkualitas dengan biaya dan waktu yang minimal. Berdasarkan berbagai penelitian nasional dalam lima tahun terakhir, terdapat beberapa faktor utama dan best practice dalam manajemen proses bisnis yang secara signifikan mempengaruhi efisiensi operasional di perusahaan industri.

Salah satu faktor kunci yang paling sering dikemukakan adalah pemetaan proses bisnis. Sobron & Lubis (2021) menegaskan bahwa perusahaan yang melakukan pemetaan proses bisnis secara rinci dapat mengidentifikasi dan menghilangkan aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah, sehingga mampu memangkas waktu produksi hingga 30%. Pemetaan ini juga mempermudah perbaikan proses dengan melakukan reengineering untuk menghilangkan bottleneck yang memperlambat produksi. Mereka mencontohkan penerapan Business Process Reengineering (BPR) sebagai metode yang efektif dalam merancang ulang proses bisnis agar lebih efisien dan adaptif terhadap perubahan pasar (Sobron & Lubis, 2021)

Selain itu, transformasi digital menjadi pendorong utama efisiensi operasional yang signifikan. Peran teknologi informasi seperti Enterprise Resource Planning (ERP) dan Internet of Things (IoT) yang memungkinkan monitoring proses produksi secara real-time. Dengan adanya sistem digital tersebut, perusahaan dapat mengurangi kesalahan manusia, mempercepat pengambilan keputusan, dan mengefektifkan koordinasi antar departemen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi proses bisnis meningkatkan efisiensi operasional hingga 25%, terutama dalam hal pengurangan lead time dan pengendalian kualitas produk. Penggunaan teknologi digital tidak hanya mengotomatiskan proses, tetapi juga menyediakan data analitik yang dapat digunakan untuk continuous improvement.

Sumber daya manusia juga menjadi faktor penentu keberhasilan manajemen proses bisnis. (Pauji & Nurhasanah, 2022) meneliti perusahaan industri menengah dan menemukan bahwa kurangnya pemahaman karyawan terhadap konsep manajemen proses bisnis menjadi hambatan utama dalam implementasi. Mereka menekankan pentingnya pelatihan dan pembinaan yang berkelanjutan agar seluruh staf dapat memahami peran dan tanggung jawabnya dalam proses bisnis. Budaya organisasi yang mendukung inovasi dan adaptasi perubahan juga menjadi modal penting untuk memastikan keberhasilan perubahan proses

bisnis. Penelitian ini menggarisbawahi bahwa tanpa dukungan SDM yang kompeten dan termotivasi, penerapan manajemen proses bisnis cenderung tidak optimal.

Komunikasi internal yang efektif menjadi faktor penting lainnya. (Mukhlisiana et al., 2023) menekankan bahwa koordinasi antar bagian produksi, pengadaan, dan distribusi harus berjalan lancar untuk menghindari miskomunikasi yang dapat menyebabkan keterlambatan atau kesalahan produksi. Mereka menemukan bahwa perusahaan yang menerapkan sistem komunikasi yang terintegrasi dan rutin melakukan rapat koordinasi berhasil menurunkan lead time dan meningkatkan produktivitas hingga 15%. Proses komunikasi yang baik juga mempermudah transfer informasi yang cepat dan akurat, sehingga keputusan manajerial dapat diambil dengan dasar data yang valid dan tepat waktu.

Perubahan lingkungan eksternal seperti fluktuasi pasar dan regulasi pemerintah juga menjadi tantangan bagi perusahaan dalam menjalankan manajemen proses bisnis. (Mirza Maulana, 2023) menunjukkan bahwa perusahaan yang menerapkan prinsip continuous improvement mampu menyesuaikan proses bisnis secara cepat dan tepat terhadap perubahan eksternal. Proses evaluasi dan pembaruan rutin terhadap proses produksi menjadi strategi utama yang dapat menjaga kelangsungan efisiensi operasional. Hal ini juga membantu perusahaan menghadapi tekanan kompetitif dan memastikan produk yang dihasilkan tetap relevan dengan kebutuhan pasar.

Penerapan manajemen proses bisnis yang berorientasi pada pelanggan juga memberikan dampak positif yang nyata. (Anom Pancawati, 2022) menemukan bahwa perusahaan yang memperhatikan kebutuhan dan ekspektasi pelanggan dalam desain dan pengelolaan proses produksi dapat menurunkan tingkat produk cacat dan retur barang. Hal ini menyebabkan penghematan biaya akibat pengurangan produk gagal dan memperkuat loyalitas pelanggan melalui peningkatan kualitas produk. Pendekatan ini mendorong perusahaan untuk mengintegrasikan umpan balik pelanggan dalam proses perbaikan produk dan proses bisnis, sehingga efisiensi operasional tidak hanya diukur dari sisi internal, tetapi juga dari kepuasan pasar.

Pengukuran kinerja yang sistematis melalui indikator yang tepat menjadi kunci agar manajemen proses bisnis dapat dijalankan secara efektif. (Risal et al., 2022) menegaskan pentingnya penggunaan Key Performance Indicators (KPI) untuk memantau dan mengevaluasi hasil implementasi manajemen proses bisnis secara berkala. Dengan KPI, perusahaan mampu mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan melakukan tindakan korektif secara cepat. Penggunaan data berbasis KPI juga meningkatkan akurasi pengambilan keputusan

strategis dan operasional, sehingga perencanaan produksi dapat berjalan lebih efisien dan sesuai target.

Selain faktor-faktor tersebut, literatur juga menyoroti pentingnya integrasi manajemen proses bisnis dengan sistem manajemen mutu (ISO 9001) dan lean manufacturing sebagai metode pendukung untuk meningkatkan efisiensi. perusahaan yang menggabungkan kedua pendekatan ini mampu meningkatkan pengendalian kualitas sekaligus menghilangkan pemborosan dalam proses produksi, sehingga secara signifikan mengurangi biaya dan waktu proses. Pendekatan holistik ini memungkinkan perusahaan memiliki keunggulan kompetitif.

Dengan demikian, rangkaian penelitian dari berbagai jurnal nasional dalam lima tahun terakhir mengindikasikan bahwa manajemen proses bisnis adalah salah satu strategi utama dalam meningkatkan efisiensi operasional perusahaan industri. Keberhasilan implementasi tergantung pada sinergi antara teknologi, sumber daya manusia, budaya organisasi, komunikasi internal, dan responsivitas terhadap dinamika eksternal. Perusahaan yang mampu mengelola secara optimal seluruh aspek tersebut akan memperoleh manfaat berupa pengurangan biaya, peningkatan produktivitas, dan kualitas produk yang lebih baik, sehingga dapat mempertahankan dan memperkuat posisinya di pasar.

#### **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa manajemen proses bisnis memiliki peran strategis dalam meningkatkan efisiensi operasional pada perusahaan industri. Pengelolaan proses bisnis yang dilakukan secara sistematis memungkinkan perusahaan untuk mengidentifikasi aktivitas yang kurang efektif, menghilangkan pemborosan, serta mempercepat proses produksi. Selain itu, dukungan teknologi informasi seperti sistem ERP membantu perusahaan dalam mengintegrasikan seluruh proses bisnis sehingga proses pengambilan keputusan menjadi lebih cepat dan akurat. Peningkatan efisiensi ini tidak hanya berdampak pada pengurangan biaya, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas produk, kepuasan pelanggan, dan daya saing perusahaan di pasar.

Meski demikian, penerapan manajemen proses bisnis juga dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti resistensi terhadap perubahan, keterbatasan sumber daya, serta kurangnya pemahaman karyawan terhadap sistem yang diterapkan. Oleh karena itu, perusahaan perlu menyiapkan strategi yang tepat, mulai dari pelatihan karyawan hingga penguatan komitmen manajemen agar proses yang dirancang dapat berjalan dengan baik. Dengan dukungan yang menyeluruh dari seluruh elemen perusahaan, manajemen proses bisnis dapat menjadi salah satu

kunci bagi perusahaan untuk mencapai efisiensi operasional yang optimal dan meningkatkan performa bisnis di tengah persaingan industri yang semakin ketat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andriasari, S., Asdi, A., Ayesih, I., Vanchapo, A. R., & Riatmaja, D. S. (2023). Analisis Faktor-Faktor Penentu Keberhasilan dalam Implementasi Paket Sistem Enterprise Resource Planning (ERP) untuk Mencapai Keunggulan Bersaing Perusahaan. *Jurnal Pendidikan ...*, Volume 7 N.
- Anom Pancawati, N. L. P. (2022). Total Quality Management Dan Biaya Mutu: Meningkatkan Daya Saing Melalui Kualitas Produk. *Ganaya : Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 5(2). <https://doi.org/10.37329/ganaya.v5i2.1674>
- Judijanto, L., Gunanto Marsasi, E., Andiena, P. A., Putri, N., Koerniawati, D., Apramilda, R., Bali, S., Uin, ), & Surabaya, S. A. (2024). PENINGKATAN EFISIENSI OPERASIONAL BISNIS MELALUI IMPLEMENTASI TEKNOLOGI MANAJEMEN TERKINI. *Communnity Development Journal*, 5(1).
- Mirza Maulana, Y. (2023). Tinjauan Naratif: Analisis dan Pemodelan Proses Bisnis sebagai Perbaikan Proses Bisnis pada Organisasi Narrative Review: Business Process Analysis and Modeling as Business Process Improvement in Organizations. *Jurnal Teknologi Dan Informasi (JATI) Naskah Diterima 12 Januari*, 13(1).
- Mukhlisiana, L., Lestari, M. T., & Djuwita, A. (2023). PELATIHAN PENGEMBANGAN KOMPETENSI KOMUNIKASI PADA PELAKU UMKM KABUPATEN SUMEDANG. *Prosiding COSECANT: Community Service and Engagement Seminar*, 2(2). <https://doi.org/10.25124/cosecant.v2i2.18575>
- Pauji, I., & Nurhasanah, N. (2022). Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia Pada Perusahaan Manufaktur. *Journal of Management & Business*, 5(2).
- Risal, T., Parhusip, A. A., Sari, T. N., Adhitya, W. R., & Yani, F. (2022). Key Performance Indicator Implementation Training for Cattle Ranchers in Nagori Bahjoga Village. *JUDIMAS*.
- Sobron, M., & Lubis. (2021). Implementasi Artificial Intelligence Pada System Manufaktur Terpadu. *Seminar Nasional Teknik (SEMNASTEK) UISU*, 4(1).
- Yusmar, A., Nurhadryani, Y., & Hermadi, I. (2023). Analisis Perbaikan dan Pemodelan Proses Bisnis Menggunakan Business Process Improvement Pada Sistem Manajemen Budidaya Buah Agrowing. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 10(5). <https://doi.org/10.25126/jtiik.20231057237>