

ABSTRAK

Salah satu faktor yang membantu retail modern terus bertahan bersaing dengan retail tradisional dan mendominasi perindustrian retail hingga saat ini adalah meningkatkan kualitas dengan menerapkannya *Business Process Management* (BPM) yang jelas. Toko Juju yang menjadi objek penelitian ini menunjukkan bahwa retail tradisional ini belum menerapkan BPM. Karena tidak diterapkannya BPM, proses bisnis di Toko Juju tidak konsisten, mengakibatkan tidak diketahui dampak yang dihasilkan kedepannya. Ini juga mengakibatkan masalah dalam manajemen inventaris, termasuk ketidakmampuan untuk melakukan *stock opname*, yang berdampak negatif pada pengendalian internal, pelaporan penjualan, dan kepuasan pelanggan. Hal ini juga menyebabkan tidak dapat diketahuinya keuntungan dan kerugian yang diperoleh Toko Juju. Oleh karena itu, pentingnya penerapan BPM sebagai kerangka kerja untuk meningkatkan proses bisnis dan penerapan *Standard Operating Procedures* (SOP) tidak dapat diabaikan. Setelah diterapkan perbaikan BPM dan SOP waktu proses pengadaan barang berkurang dari 2051 detik menjadi 769.6 detik. Pada proses penjualan barang waktu prosesnya bertambah dari 484.22 detik menjadi 562.29 detik, tetapi penambahan waktu proses ini membuat proses bisnis dan aktivitas administratif menjadi lebih terorganisir dan dapat dipantau. Maka penelitian ini menekankan perlunya penerapan BPM dan SOP sebagai solusi untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh retail tradisional, seperti Toko Juju.

Kata kunci: Retail Tradisional, Manajemen Proses Bisnis (BPM), *Standard Operating Procedures* (SOP)

ABSTRACT

One of the factors that helps modern retail continue to survive in competition with traditional retail and dominate the retail industry to date is improving quality by implementing a clear Business Process Management (BPM). Toko Juju, which is the object of this research, shows that this traditional retailer has not implemented BPM. Because BPM is not implemented, the business processes at Toko Juju are inconsistent, resulting in unknown future impacts. This also resulted in problems in inventory management, including the inability to perform stock-taking, which had a negative impact on internal control, sales reporting, and customer satisfaction. This also leads to unknown profits and losses earned by Toko Juju. Therefore, the importance of implementing BPM as a framework for improving business processes and implementing Standard Operating Procedures (SOP) cannot be ignored. After implementing BPM and SOP improvements, the procurement process time was reduced from 2051 seconds to 769.6 seconds. In the process of selling goods, the process time increased from 484.22 seconds to 562.29 seconds, but the addition of this process time makes business processes and administrative activities more organized and can be monitored. So this research emphasizes the need for the application of BPM and SOP as a solution to overcome the problems faced by traditional retailers, such as Toko Juju.

Keywords: Retail Tradisional, Manajemen Proses Bisnis (BPM), *Standard Operating Procedures* (SOP)