

ABSTRAK

Nama : Christian Hendrik S
NIM : 41820120036
Pembimbing TA : Riri Fajriah, S.Kom, MM
Judul : **Analisis *Business Process Reengineering* Dalam Mengembangkan Kualitas Pelayanan Kedai Kopi Estilo berbasis *Mobile Application***

Dalam menjalankan usaha bisnis tentu harus menjaga kualitas produk dan layanannya kepada konsumen agar menciptakan nilai tambah untuk kepuasan pelanggan, karena seiring berjalannya waktu pasti ada grafik naik turun dari bisnis yang dijalankan. Kedai Kopi Estilo merupakan UMKM yang bergerak dibidang minuman kopi. Tujuan pada penelitian ini yaitu membuat inovasi cara pemesanan menu di Kedai Kopi Estilo yang masih manual menjadi tersistemasi atau modern, dalam hal ini ada beberapa masalah yang muncul pada proses bisnis yang berjalan seperti kurangnya informasi produk yang habis, waktu pembelian dikasir yang cukup lama, dan juga keterbatasan pengetahuan pembeli mengenai informasi menu yang tersedia. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi ke studi kasus, wawancara dengan pihak Kedai Kopi Estilo dan studi literatur sejenis. Penulis berencana untuk melakukan tinjauan evaluasi bisnis proses yang berjalan saat ini dengan metode *Performance, Information, Economy, Control, Eficiency, dan Service (PIECES)*. Konsep *business process reengineering* yang akan dilakukan bertujuan untuk menghasilkan analisa perbaikan proses bisnis dan perencanaan rancangan pemesanan menu yang akan dilakukan di Kedai Kopi Estilo seperti : pemesanan menu melalui rancangan desain aplikasi, stok barang yang terintegrasi langsung dengan database, dan juga pencarian menu dengan memasukkan kata kunci pada kolom yang disediakan. Dengan model bisnis proses yang baru tersebut diharapkan dapat menambah profit bagi Kedai Kopi Estilo dan semakin banyak konsumen yang datang untuk membeli produk yang ada.

Kata kunci:

Business Process Reengineering, PIECES, Mobile Application, Pelayanan.

ABSTRACT

Nama : Christian Hendrik S
NIM : 41820120036
Pembimbing TA : Riri Fajriah, S.Kom, MM
Judul : ***Analisis Business Process Reengineering Dalam Mengembangkan Kualitas Pelayanan Kedai Kopi Estilo berbasis Mobile Application***

In running a business, of course, one must maintain the quality of its products and services to consumers in order to create added value for customer satisfaction, because over time there must be ups and downs of the business being run. Estilo Coffee Shop is an UMKM engaged in coffee drinks. The purpose of this research is to innovate how to order menus at the Estilo Coffee Shop, which are still manual, to become systemized or modern, in this case there are several problems that arise in running business processes such as the lack of product information that runs out, the purchase time at the cashier is quite long, and also limited knowledge of buyers regarding available menu information. The data collection method was carried out by means of observation to case studies, interviews with the Estilo Coffee Shop and similar literature studies. The author plans to conduct a review of the current running business process evaluation using the Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, and Service (PIECES) method. The concept of business process reengineering that will be carried out aims to produce an analysis of business process improvements and planning of menu ordering designs that will be carried out at Estilo Coffee Shop such as: ordering menus through application design drafts, stock items that are integrated directly with the database, and also searching menus by entering the word key in the column provided. With this new business process model, it is hoped that it will increase profits for the Estilo Coffee Shop and that more consumers will come to buy existing products.

Keywords:

Business Process Reengineering, PIECES, Mobile Application, Services.