

PEMODELAN PROSES BISNIS MENGGUNAKAN BPMN USAHA KAROSERI MODIFIKASI AMBULANS STUDI KASUS BAMBTEK

Oleh:

¹Marry Caroline Theodora, ²Christ Rudianto

^{1,2}Universitas Kristen Satya Wacana

Jl. Diponegoro No.52-60, Salatiga, Kec. Sidorejo, Kota Salatiga, Jawa Tengah 50711

e-mail: 842022606@student.uksw.edu¹, christ.rudianto@uksw.edu²

ABSTRACT

This study aims to model the business processes of Bambtek, an ambulance modification coachbuilding business, using the Business Process Model and Notation (BPMN) approach. The main problem faced by Bambtek is the absence of structured business process documentation, causing several operational activities to rely on the owner's experience, which may lead to overlapping roles and potential miscommunication in business operations. This research employs a qualitative method through interviews, observations, and literature studies to collect relevant data. The results indicate that BPMN modeling can represent the business process flow systematically, covering marketing and sales, vehicle unit procurement, functional testing, and warranty services. Furthermore, the study provides recommendations for improving business processes to enhance operational efficiency, clarify task distribution, and support decision-making as well as the future development of Bambtek.

Keywords: *BPMN, Business Processes, Ambulance Bodywork Modifications, Bizagi Modeler*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mendokumentasi proses bisnis menggunakan pemodelan BPMN pada usaha karoseri modifikasi ambulans Bambtek. Permasalahan utama yang dihadapi Bambtek adalah belum adanya dokumentasi proses bisnis yang terstruktur sehingga beberapa aktivitas operasional masih bergantung pada pengalaman pemilik, yang berpotensi menimbulkan tumpang tindih peran serta miskomunikasi dalam pelaksanaan pekerjaan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dokumentasi dengan pemodelan BPMN mampu merepresentasikan alur proses bisnis secara sistematis, diantaranya proses pemasaran dan penjualan, pemesanan unit kendaraan, uji fungsi, dan layanan garansi. Selain itu, penelitian ini juga menghasilkan rekomendasi perbaikan proses bisnis untuk meningkatkan efisiensi operasional, memperjelas pembagian tugas, serta mendukung pengambilan keputusan dan pengembangan usaha Bambtek di masa mendatang

Kata Kunci: *BPMN, Proses Bisnis, Karoseri Modifikasi Ambulans, Bizagi Modeler*

PENDAHULUAN

Industri karoseri ambulans di Indonesia merupakan sektor penting sebagai penyedia sarana transportasi kesehatan yang aman, standar, dan berkualitas. Kebutuhan rumah sakit dan institusi kesehatan terhadap unit ambulans serta kendaraan medis terus meningkat seiring berkembangnya tuntutan pelayanan kesehatan yang cepat dan tepat. Berdasarkan Data BPS Jawa tengah 2024, terdapat berbagai macam pelayanan kesehatan yaitu Rumah sakit umum berjumlah 311, rumah sakit khusus berjumlah 50, puskesmas rawat inap berjumlah 371, puskesmas non rawat inap berjumlah 510, klinik pratama berjumlah 841 (Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah, 2025). Hal ini menunjukkan banyaknya kebutuhan modifikasi transportasi pelayanan kesehatan di Jawa Tengah.

Usaha Bambtek (Berkah Ambulans Teknologi) adalah sebuah usaha *Co-marketing* karoseri modifikasi mobil kesehatan di Jawa Tengah. *Co-Marketing (Cooperative Marketing)* adalah sebuah strategi dimana perusahaan berkolaborasi dalam promosi atau penjualan untuk memperluas audiens (Tarumingkeng, 2025). Dalam proses produksi, Bambtek bekerjasama dengan salah satu badan usaha sehingga pelaksanaan proses bisnisnya masih bergantung pada induk perusahaan. Sebuah bisnis selalu menghadapi kompetisi bisnis. Perlu adanya SOP atau dokumentasi proses bisnis untuk meningkatkan komunikasi organisasi. Karena kesalahan kecil yang tidak sesuai dapat mengganggu operasional berujung pada kurangnya kepercayaan reputasi perusahaan (Ramadhan et al., 2017).

Proses bisnis adalah rangkaian kegiatan yang saling terhubung untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam menjalankan proses bisnis yang efektif dan efisien diperlukan pemahaman yang mudah dimengerti oleh semua *stakeholder* (Maulana, 2023). BPM (*Business Process Management*) adalah pendekatan penyelerasan keinginan dalam sebuah organisasi dengan kebutuhan organisasi (Kusuma Ningtiyas et al., 2018). Pemodelan proses bisnis dengan BPMN (*Business Process Model and Notation*) dapat membantu sebuah bisnis memahami dan mengoptimalkan alur kerja dengan memvisualisasikan aktivitas bisnis secara sistematis (Qibtiyah et al., 2025).

Proses bisnis Bambtek, diantaranya adalah pemasaran dan penjualan, pembelian unit mobil, uji fungsi, dan garansi. Pada tahap pemasaran, Bambtek dominan melakukan pemasaran *offline* dengan mendatangi rumah sakit di Jawa Tengah. Di dalamnya terdapat penyusunan Surat Penawaran Harga (SPH). Jika adanya pembelian oleh pelanggan, maka pelanggan akan memberikan SPK (Surat Perintah Kerja) kepada Bambtek atas nama *partner* Bambtek untuk bisa mengeksekusi pembelian mobil dari *dealer/ATPN*. Setelah mobil modifikasi jadi oleh bengkel *partner* Bambtek maka dilakukan pengiriman dan uji fungsi. Setelah serah terima, garansi bisa diklaim.

Permasalahan yang dihadapi Bambtek adalah semua proses bisnis masih terpusat pada satu orang saja, yaitu pemilik. Proses bisnis yang belum jelas dapat mengakibatkan masalah kedepannya karena instruksi kerja menjadi tidak jelas (Muttaqin & Warih Utami, 2023). Terdapat permasalahan yang terjadi pada proses bisnis Bambtek. Pada proses bisnis pemasaran dan penjualan, Bambtek umumnya masih melakukan pemasaran *offline* dibanding pemasaran *online*. Dimana pemasaran *offline* dan *online* hanya dilakukan oleh *sales*. Permasalahan pada proses pemesanan unit mobil terjadi ketika stok kendaraan di ATPM/dealer tidak tersedia. Hal tersebut menyebabkan proses pemesanan dan distribusi unit kepada pelanggan menjadi tertunda. Jika ditemukan kerusakan pada proses uji fungsi, maka diperlukan koordinasi yang kompleks kepada *partner* dan transporter untuk mencari tanggungjawab kerusakan. Hal ini cukup memakan waktu, biaya, dan tenaga yang dapat menimbulkan masalah kedepannya. Kegiatan operasional Bambtek masih bergantung pada pengalaman individu, bukan standar prosedural yang dapat dipahami semua pihak. Bahkan

proses transaksi, pencatatan, dan arsip dokumen belum dilakukan secara terstruktur. Pemodelan bisnis yang jelas dapat membantu organisasi memahami alur kerja dan koordinasi komunikasi sehingga meningkatkan kinerja perusahaan (Kristina et al., 2025).

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan membuat dokumentasi proses bisnis menggunakan BPMN untuk memberikan gambaran yang jelas bagaimana proses bisnis Bambtek yang bisa digunakan untuk membantu pengambilan keputusan di masa depan bilamana menjadi usaha yang lebih besar diantaranya dari alur kerja, koordinasi rekan perusahaan, dan pemindahan dokumen. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi peneliti selanjutnya mengenai proses bisnis karoseri melalui BPMN.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pemodelan proses bisnis menggunakan BPMN mampu membantu organisasi dalam memahami dan meningkatkan efisiensi operasional. Penelitian Ramadhan et al. pada Menara Wisata Tour & Travel Umrah memiliki persamaan dengan Bambtek karena belum adanya SPO (Standar Prosedur Operasional). Dimana BPMN dapat memberikan gambaran proses bisnis secara rinci dan sistematis sehingga memudahkan pemahaman bagi seluruh *stakeholder*. Perbedaan penelitian Ramadhan hanya memberikan gambaran proses bisnis saat ini (*as-is*) saja sedangkan penelitian ini juga membahas saran perbaikan proses bisnis.

Penelitian oleh Rosalina et al. pada UMKM catering mengungkapkan bahwa penggunaan BPMN tidak hanya membantu dalam mengidentifikasi proses bisnis yang berjalan, tetapi juga memberikan rekomendasi perbaikan yaitu kondisi saat ini (*as-is*) dan usulan (*to-be*), guna meningkatkan efisiensi dan efektifitas terutama pada sistem yang belum terintegrasi dengan baik diantaranya kurangnya pencatatan yang baik dan belum terintegrasi sistem informasi. Permasalahan ini sama dengan yang dialami oleh Bambtek.

Selanjutnya, penelitian Muttaqin dan Utami BPMN produksi *Shuttlecock* bertujuan untuk menganalisa dan memodelkan proses bisnis untuk efektifitas dan efisiensi proses bisnis apabila kedepannya ingin mengembangkan skala usaha lebih besar. Pada penelitian ini hanya difokuskan pada proses produksi. Permasalahan yang terjadi sama yang dialami oleh Bambtek, aktivitas bisnis masih berpusat pada pemilik usaha, bahkan terkadang tidak dilakukan pencatatan untuk transaksi dan produksi.

Berdasarkan ketiga penelitian tersebut, BPMN merupakan pendekatan yang relevan untuk digunakan dalam mendokumentasi melalui pemodelan notasi, menganalisis, dan memperbaiki proses bisnis, khususnya pada usaha yang belum memiliki dokumentasi proses yang terstruktur studi kasus Bambtek.

Proses Bisnis

Proses bisnis adalah sebuah aktivitas yang dilakukan organisasi untuk mencapai tujuan bersama dengan memanfaatkan sumberdaya dalam mengolah *input* menjadi *output* guna meningkatkan kualitas organisasi sehingga berdampak pada kepuasan pelanggan (Setiyani et al., 2022). Dimana di dalamnya terdapat subproses yang memiliki kebutuhan berbeda-beda sesuai dengan tujuan proses tersebut (Rosalina et al., 2024).

BPM




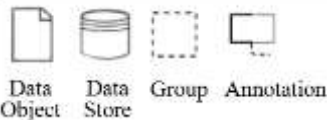
Business Process Management (BPM) merupakan pendekatan sistematis untuk menganalisis, mendesain, menjalankan, memonitor, dan mengoptimalkan proses bisnis suatu organisasi (Saraswati & Susyanti, 2025) yang dapat membantu organisasi

mengidentifikasi dan memahami proses bisnis (Abiyus et al., 2025). BPM berfungsi sebagai kerangka kerja yang membantu organisasi memastikan bahwa dalam prosesnya dari pengelolaan dan aktivitas bisnis mampu mendukung tujuan bisnis serta adaptif terhadap perubahan (Röglinger et al., 2022).

BPMN

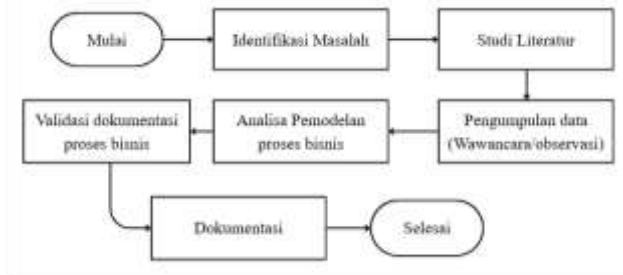
Business Process Model and Notation (BPMN) adalah standar pemodelan proses bisnis yang menyediakan notasi grafis untuk merepresentasikan alur kerja secara jelas dan terstruktur (Izzaty et al., 2024) didirikan oleh Object Management Group (OMG) terdiri dari berbagai elemen utama digambarkan dan dijelaskan pada Tabel 1. Simbol BPMN seperti *events*, *task/activities*, *pool*, *gateways*, dan *sequence flows* (Hidayah & Kristinanti, 2020; Pandra & Syahid Putra, 2025). Simbol BPMN memudahkan analisis terhadap aktivitas, keputusan, maupun interaksi antarproses (Rosmala & Falahah, 2007) yang terdapat 3 aspek yaitu manusia, organisasi atau sistem, benda fisik seperti produk atau dokumen kertas, dan objek informasi seperti dokumen elektronik (Koniyo et al., 2024) bisa dimodelkan menggunakan aplikasi Bizagi Modeler (Amalul 'alam et al., 2019). BPMN menjadi alat penting dalam mendukung komunikasi antar pemangku kepentingan serta identifikasi inefisiensi dalam proses bisnis yang didefinisikan sesuai urutan kerja agar mudah dipahami oleh semua pihak yang terlibat dalam kegiatan bisnis (Alamsyah et al., 2025; Rifai et al., 2021).

Tabel 1. Simbol BPMN (OMG, *Object Management Group*, 2011)

Swimlane	Memisahkan tanggungjawab dan mengatur alur kerja proses	 <p>Pool Lane</p>	Pool: Kontainer proses Lane: Sub-divisi kategori peran, fungsi, atau individu
Flow Object	Objek yang mengalir dalam proses	 <p>Event</p> <p>Activities Gateway</p>	Event: Kejadian sifatnya pasif, simbol dimulai, dan berakhir Activities: Aktif dilakukan Gateway: Simbol beberapa aktivitas yang terjadi
Connecting Object	Memberikan koneksi objek yang mengalir	 <p>Sequence flow Message Flow Association</p>	Sequence flow: Konektor objek proses Message flow: Konektor objek antar 2 proses yang saling siap menerima Association: Konektor objek dengan artifact
Artifacts	Simbol tambahan informasi	 <p>Data Object Data Store Group Annotation</p>	Data Object: File/dokumen Data Store: Sistem/aplikasi Group: Mengelompokkan objek Annotation: Penjelasan tambahan objek

Sumber: Data diolah penulis, 2026

METODE PENELITIAN



Gambar 1. *Flowchart* Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bertujuan menjelaskan rangkaian penelitian yang disusun secara rinci dan berurutan guna mendapat pemahaman menggunakan wawancara, studi literatur, dan observasi (Maulana, 2023). Identifikasi Masalah, tahap ini untuk mengetahui permasalahan pada proses bisnis Bamtek. Rumusan masalah pada penelitian ini: (1) Bagaimanakah model proses bisnis pada karoseri bambtek menggunakan BPMN (*Business Process Model and Notation*); (2) Bagaimana saran perbaikan dari hambatan yang terjadi di Bambtek? Studi Literatur, berupa penelitian terdahulu dan landasan teori yang relevan dengan BPMN guna membantu proses menghasilkan pengetahuan terkait fungsi dan kegunaan BPMN. Studi literatur menghasilkan pengetahuan mengenai tujuan dan fungsi BPMN pada proses bisnis. Pengumpulan Data, mengumpulkan informasi melalui wawancara dan observasi untuk menganalisa kebutuhan proses bisnis dengan pemilik Bambtek menggunakan daftar pertanyaan wawancara. Keluaran yang dihasilkan pada tahapan ini adalah informasi profil bisnis, proses bisnis, aktor yang terlibat, kendala, dan harapan Bambtek kedepannya. Analisa dan Pemodelan proses bisnis, dilakukan setelah data dan informasi dikumpulkan dari wawancara dan observasi yang dipetakan ke dalam BPMN. Pada tahap ini perlu divalidasi dan dievaluasi oleh Pemilik Bambtek untuk memastikan akurasi dan kebutuhan sejalan dengan Bambtek. Tahapan ini menghasilkan hasil *draft* BPMN Bambtek saat ini berupa alur kerja, aktor yang terlibat, dan interaksi antar proses yang perlu divalidasi dan dievaluasi untuk memastikan keakuratan, kelengkapan, dan keseusaian model dengan kondisi sebenarnya. Dokumentasi, hasil validasi proses bisnis mencakup deskripsi proses bisnis yang final (*As-Is* dan *To-Be*) kepada Bambtek menghasilkan hasil BPMN berupa notasi proses bisnis Bambtek yang telah divalidasi dan dapat digunakan sebagai acuan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

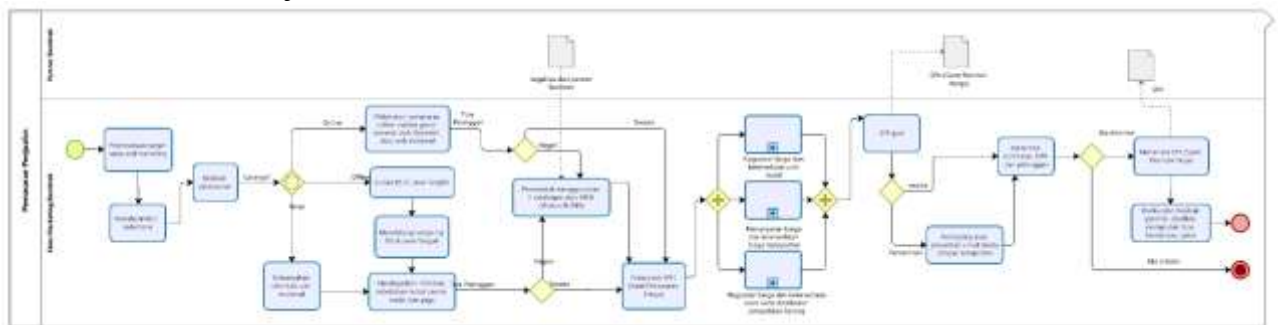
Berkah Ambulans Teknologi (Bambtek) adalah sebuah usaha *co-marketing* karoseri modifikasi ambulans. Skala Bambtek sangat kecil dan sederhana. Sehingga dalam proses bisnisnya, Bambtek menginduk dan bekerjasama dengan '*partner* Bambtek' (tidak bisa disebutkan). Karoseri ambulans adalah rancang bangun *body* unit mobil dari sasis menjadi kerangka mobil khusus kendaraan sesuai standar peraturan pemerintah. Sedangkan modifikasi ambulans adalah proses mengubah unit mobil biasa menjadi mobil ambulans meliputi instalasi kelistrikan, pemasangan alat kesehatan dan kelengkapan, serta pemasangan stiker yang disesuaikan spek standar peraturan kesehatan.



Gambar 2. Gambaran Proses Karoseri Modifikasi Mobil Ambulans

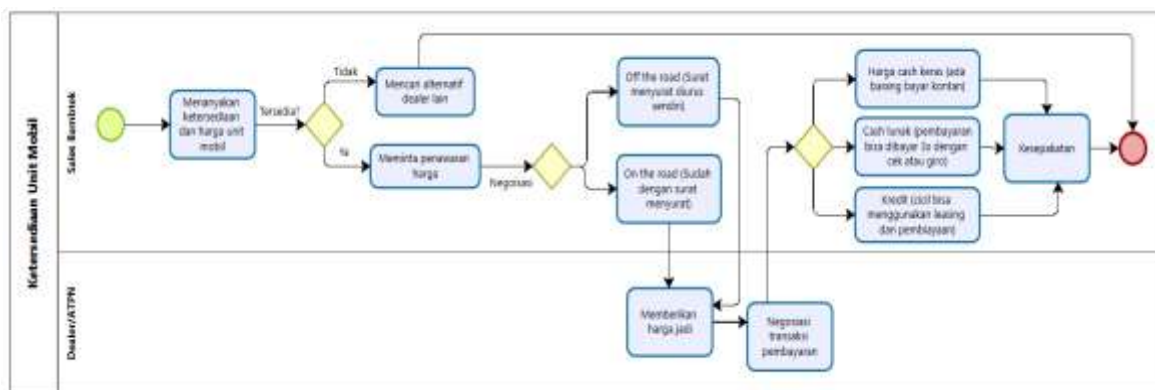
Berdasarkan hasil wawancara oleh *owner* dan observasi langsung proses bisnisnya, Bambtek memiliki aktivitas utama sebagai co-marketing karoseri modifikasi ambulans berupa pemasaran, pembelian unit, uji fungsi, *support* administrasi, dan garansi. Bambtek bekerja sama dengan induk perusahaan sebagai pemodal, bengkel produksi, sekaligus pengurusan legalitas unit.

Proses Bisnis Bambtek (*As-Is*) Proses Pemasaran Penjualan



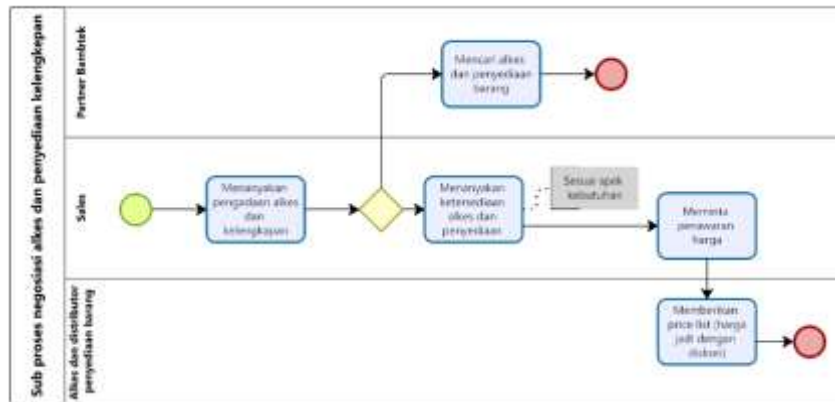
Gambar 3. Diagram 1 Pemasaran Penjualan Bambtek (*As-Is*)

Diagram 1 menggambarkan alur proses pemasaran dan penjualan yang dilakukan oleh *sales* Bambtek dilakukan strategi pemasaran dan pembuatan SPH (Surat Penawaran Harga) berkoordinasi dengan *dealer*, alkes distribusi kelengkapan, dan transporter yang digambarkan dengan Diagram 1.1, 1.2, 1.3 dilanjut penerimaan SPK (Surat Perintah Kerja) oleh pelanggan. Berikut Sub Proses Diagram 1 sebagai berikut.



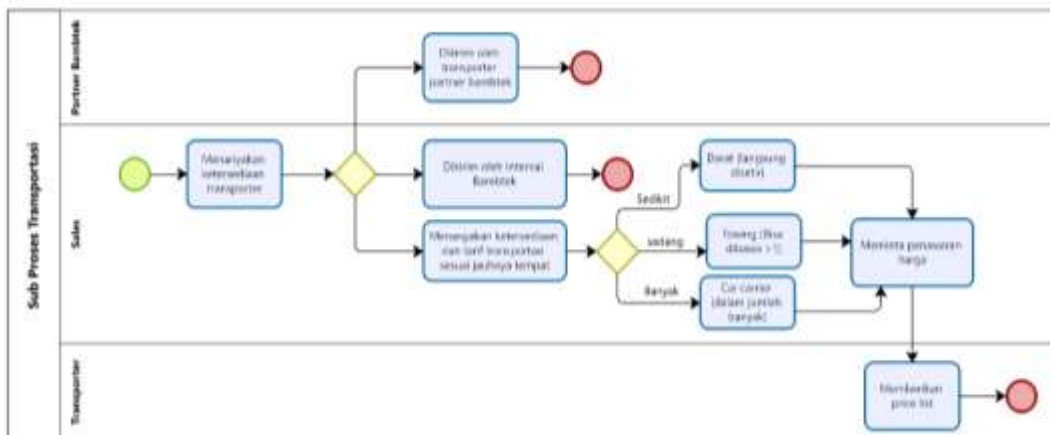
Gambar 4. Diagram 1.1 Sub proses Negosiasi Mobil (*As-Is*)

Diagram 1.1 menggambarkan negosiasi tipe unit, spek, ketersediaan unit, dan metode pembayaran guna mencapai kesepakatan. Dalam proses ini Bambtek sebagai perantara pembelian unit mobil yang dibayarkan oleh partner bambtek kepada dealer.



Gambar 5. Diagram 1.2 Sub Proses Negosiasi Alkes dan Penyediaan Kelengkapan

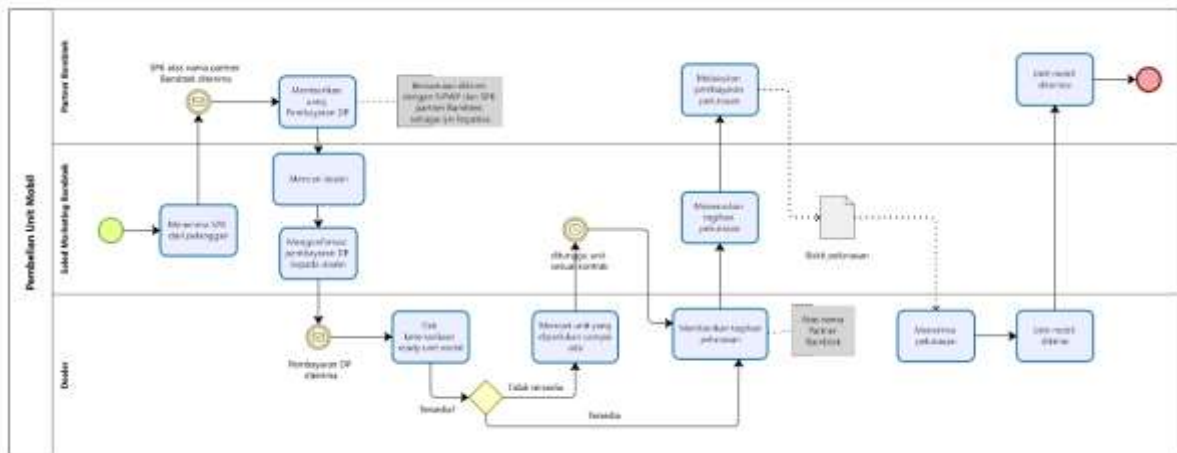
Diagram 1.2 menggambarkan negosiasi ketersediaan barang dan harga alkes kepada penyedia kelengkapan alkes disesuaikan dengan spek yang dicantumkan SPH.



Gambar 6. Diagram 1.3 Sub Proses Transportasi

Diagram 1.3 menggambarkan transportasi dihitung dari jumlah pagu dan jumlah pembelian kebutuhan mobil kesehatan oleh pelanggan. Jika total pagu sedikit dan lokasi pelanggan hanya di Jabodetabek maka bisa dikirimkan oleh transporter dari *partner* Bambtek. Sedangkan jika berlokasi di Jawa Tengah, unit bisa dikirimkan langsung oleh transporter Bambtek. Jika jumlah pagu lebih besar atau jumlah unit cukup banyak, unit ambulans bisa menggunakan jasa transporter melalui darat, *towing*, dan juga *carrier*.

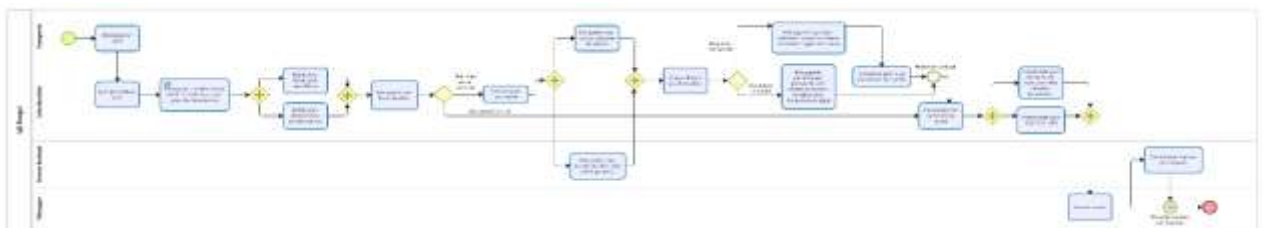
Proses Pembelian Unit



Gambar 7. Diagram 2 Pembelian Unit (*As-Is*)

Diagram 2 Pembelian unit dipesan oleh *sales* Bambek sebagai perantara pemesanan unit. Dalam tahap awal, DP dibayarkan oleh *partner* Bambtek ke dealer. Jika unit *ready*, maka pembayaran harus dilunaskan terlebih dahulu baru bisa dikirim oleh dealer ke lokasi bengkel produksi *partner* Bambtek.

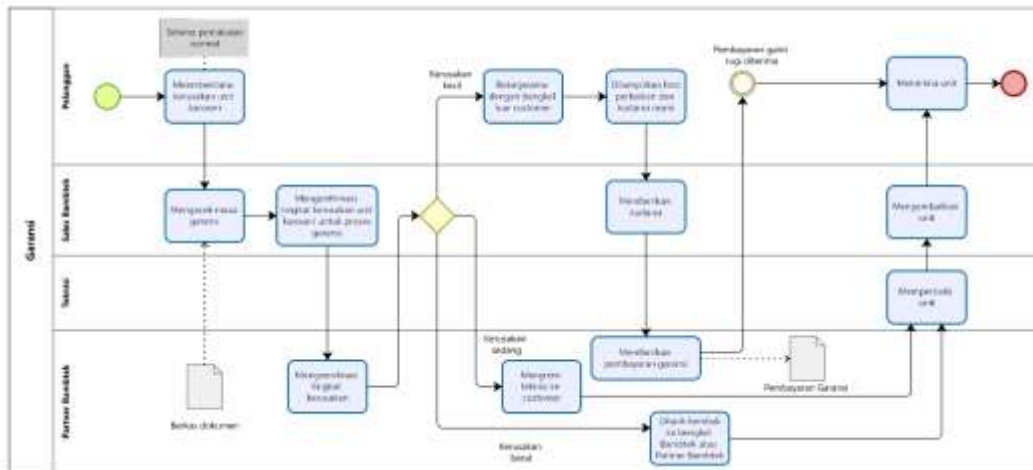
Proses Uji Fungsi



Gambar 8. Diagram 3 Uji Fungsi (*As-Is*)

Diagram 3 Uji Fungsi dilakukan oleh sales Bambtek untuk memastikan bahwa unit sesuai dengan spek *checklist* pelanggan dan transporter dimulai dari pengecekan spek, fungsi alkes, dan unit mobil. Jika unit terjadi kerusakan produksi atau saat pengiriman, maka dilakukan konfirmasi berulang dari *partner* Bambtek dan transporter dimana kerusakan bisa diganti rugi atau melakukan perbaikan. Proses uji fungsi juga bertujuan memberikan instruksi pemakaian kelengkapan dan alkes mobil kesehatan sekaligus sebagai bukti bahwa unit mobil kesehatan diterima.

Proses Garansi Modifikasi



Gambar 9. Diagram 4 Garansi (As-Is)

Diagram 4 Garansi bisa diklaim maksimal satu tahun untuk modifikasi, 6 bulan untuk alkes, dan unit mobil disesuaikan dengan kontrak ATPN/dealer selama pemakaian wajar. Garansi adalah bentuk pelayanan *after sales* untuk mencapai kepuasan pelanggan yang dapat membentuk loyalitas pelanggan (Yulianti, 2018). Jika ada klaim garansi dari pelanggan, *sales* Bambang bisa mencari bengkel terdekat pelanggan, mendatangi langsung teknisi ke lokasi pelanggan, atau membawa kembali unit mobil kesehatan jika kerusakannya parah.

Identifikasi Masalah Perbaikan

Setelah menganalisa proses bisnis yang berjalan saat ini, terdapat beberapa proses bisnis yang perlu dilakukan perbaikan yaitu maka dilakukannya analisa permasalahan dan rekomendasi perbaikan. Alasan saran perbaikan pada proses penawaran dan administrasi diberikan berdasarkan permasalahan utama yaitu belum adanya standarisasi dan dokumentasi proses bisnis yang menyebabkan ketergantungan tinggi pada pemilik. Kondisi ini berpotensi menimbulkan informasi yang diberikan kepada pelanggan serta risiko kehilangan atau ketidakteraturan dalam pengarsipan dokumen penting. Oleh karena itu, pembuatan *checklist progress timeline* target pelanggan bertujuan untuk memastikan setiap tahapan proses dapat terpantau secara sistematis dan tidak terlewat. Selain itu, penggunaan template penawaran standar diperlukan agar informasi yang disampaikan kepada pelanggan menjadi seragam dan mengurangi potensi kesalahan komunikasi. Pembuatan database dengan alternatif berbasis *cloud* dapat menjadi solusi untuk menyimpan dokumen administrasi seperti plat nomor, BPKB, STNK, dan SRUT secara terstruktur, sehingga memudahkan proses pencarian data dan menjaga keamanan arsip dalam jangka panjang.

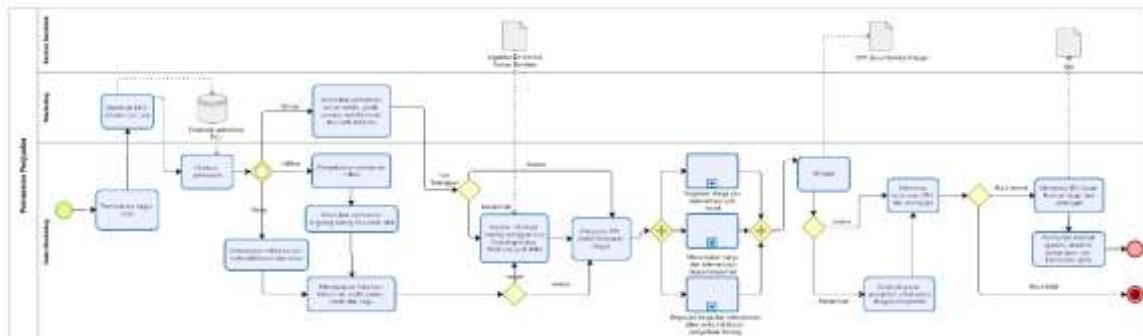
Tabel 2. Permasalahan dan Saran Perbaikan

No	Permasalahan	Analisis	Risiko	Saran Perbaikan
1	Proses penawaran dan administrasi masih bergantung pada pengalaman dan ingatan pemilik	Proses penawaran dan administrasi belum memiliki standar baku serta belum terdokumentasi secara sistematis, sehingga informasi hanya tersimpan secara informal oleh pemilik. Hal ini menunjukkan tingginya ketergantungan terhadap individu dan rendahnya standarisasi proses.	- Kurangnya proses tindak lanjut (<i>follow up</i>) dan pemantauan terhadap penawaran yang telah diberikan menyebabkan menghambat status penawaran terhadap pencapaian target penjualan. - Arsip dokumen berupa berkas administrasi seperti Plat nomor, BPKB STNK, dan SRUT masih dibutuhkan minimal 5 tahun masa penyimpanan sebagai bukti legalitas mobil walau sudah diserahkan kepada pelanggan	- Membuat <i>checklist progress</i> timeline target pelanggan meliputi projek tipe ambulans, daerah dinas, tipe unit, info pagu, progress administrasi dan <i>deadline</i> - Membuat <i>template</i> penawaran standard - Membuat <i>database</i> sederhana untuk penyimpanan berkas administrasi berupa plat nomor, BPKB STNK, dan SRUT kepada ATPN, <i>Partner</i> Bambtek, dan RSUD bersangkutan
2	Proses pemasaran penjualan masih dilakukan secara manual untuk perencanaan penyusunan target	Pemasaran <i>offline</i> masih dominan dilakukan tanpa adanya sistem pencatatan atau strategi digital yang terstruktur jangkauan pasar terbatas	- Kurangnya penawaran dapat mengurangi target tahunan - Menghabiskan waktu, biaya, dan tenaga penawaran langsung ke RS	- Membuat List MCL (<i>Master Call List</i>) sederhana - Mengaktifkan kembali marketing digital berupa <i>website</i> atau sosial media
3	Proses Pemasaran dan Penjualan dilakukan oleh <i>sales marketing</i> sekaligus	Tidak adanya pembagian peran yang jelas menyebabkan satu individu menangani banyak fungsi sekaligus, sehingga fokus kerja terbagi dan kinerja menjadi kurang optimal.	Kurangnya fokus pekerjaan menyebabkan kurangnya kualitas pekerjaan	Staff <i>Sales</i> dan <i>Marketing</i> dipisah untuk fokus ke dalam salah satu pekerjaan inti
4	Pembelian Unit Mobil terkadang tidak ada stock mobil	Pemilihan dealer masih bersifat situasional dan belum terdokumentasi dalam sistem, sehingga proses pencarian unit tidak efisien dan bergantung pada kondisi pasar	Keterlambatan dealer tetap	Membuat daftar dealer tetap melalui database
5	Tidak ada sistem monitoring kondisi mobil ambulans jika ditemukan kerusakan saat proses uji fungsi	Proses uji fungsi belum didukung sistem dokumentasi kondisi unit sebelum dan sesudah pengiriman, sehingga sulit melakukan pelacakan jika terjadi kerusakan.	Cukup memakan waktu mencari dan menemukan tanggung jawab kerusakan karena harus mengonfirmasi dari <i>partner</i> Bambtek dan pihak transporter	Dibutuhkan sistem <i>tracking</i> foto terakhir mobil setelah produksi oleh <i>Partner</i> Bambtek dan pihak transporter untuk mempermudah pencarian kerusakan mobil pasca dan post produksi modifikasi ambulans dan sebelum mobil modifikasi ambulans dikirim

No	Permasalahan	Analisis	Risiko	Saran Perbaikan
				kepada pelanggan
6	Tidak ada sistem pencatatan layanan garansi	Proses garansi belum terdokumentasi secara sistematis sehingga tidak ada data historis terkait kerusakan dan biaya perbaikan.	Kurangnya pencatatan garansi sebagai bahan evaluasi <i>cost</i> operasional	Menggunakan sistem pencatatan garansi dan layanan pelanggan berupa tanggal kerusakan, <i>history</i> kerusakan yang dialami, dan nominal perbaikan untuk bahan evaluasi kualitas produk dan analisis biaya layanan produksi dan <i>after sales</i>

Sumber: Data diolah penulis, 2026

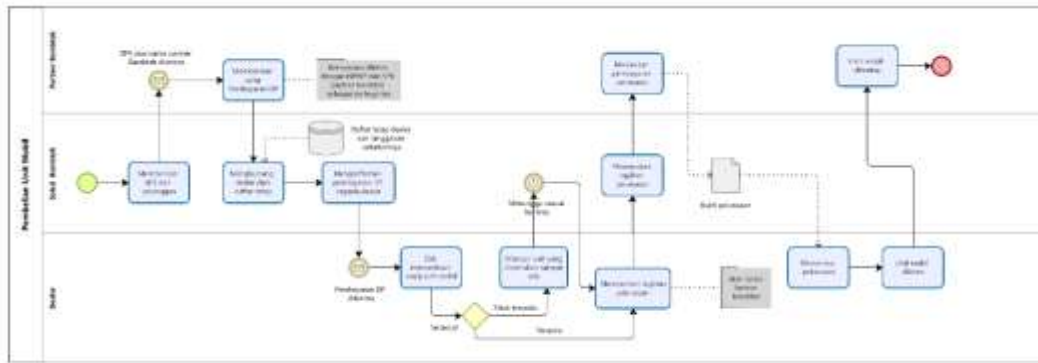
Proses Bisnis Rekomendasi (To-Be) Proses Pemasaran Penjualan



Gambar 10. Diagram 1 Saran Perbaikan Proses Pemasaran Penjualan (To-Be)

Diagram 1 ini menggambarkan pembagian staff *marketing* dan *sales* dibedakan menjadi *jobdesk* yang berbeda sehingga *sales* bisa fokus pada penawaran *offline*. *Marketing* dapat membuat list MCL (*Master Call List*) guna membantu proses strategi pemasaran.

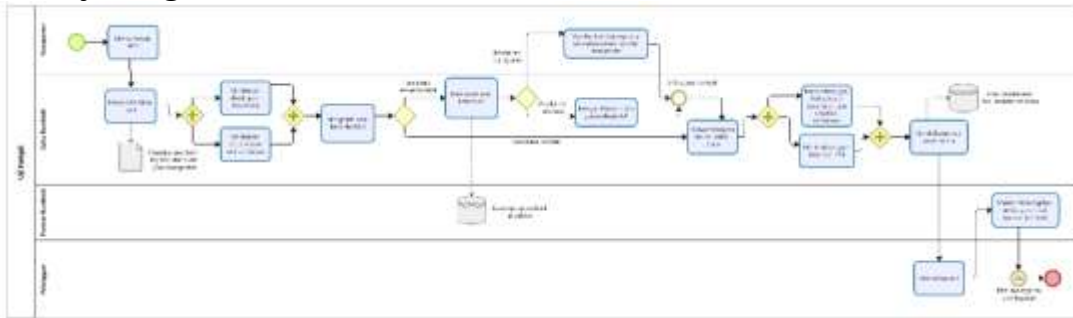
Proses Pembelian Unit



Gambar 11. Diagram 2 Saran Perbaikan Proses Pembelian Unit (To-Be)

Diagram 2 disarankan perbaikan berupa pembuatan daftar dealer tetap ataupun dealer di suatu daerah. Dengan adanya perbaikan tersebut, proses pencarian unit kendaraan dapat dilakukan lebih cepat karena *sales* dapat langsung menghubungi dealer yang telah menjadi mitra tetap.

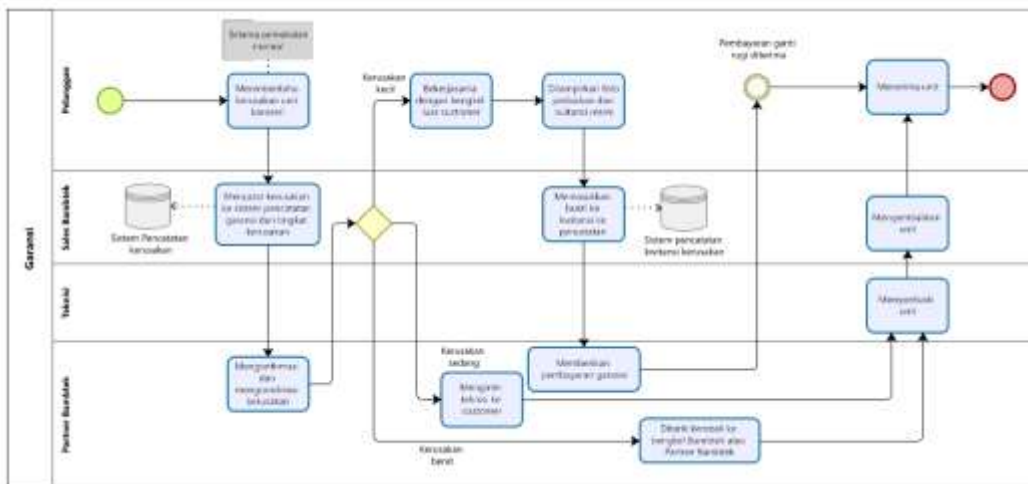
Proses Uji Fungsi



Gambar 12. Diagram 3 Saran Perbaikan Proses Uji Fungsi (To-Be)

Diagram 3 disarankan penambahan sistem *tracking* kondisi akhir modifikasi setelah jadi oleh produksi *partner* Bambtek dan kondisi sebelum barang dikirimkan oleh transporter. Meminimalisir biaya kerusakan akibat kurangnya QC saat produksi dan mempercepat koordinasi perbaikan mobil modifikasi.

Proses Garansi



Gambar 13. Diagram 4 Saran Perbaikan Proses Garansi (To-Be)

Diagram 4 menggambarkan penambahan sistem pencatatan kerusakan dari arsip berkas administrasi selama masa garansi guna mempercepat pengecekan garansi, menghitung total biaya kerusakan, dan total keseluruhan beban garansi.

Simulasi Waktu Proses Bisnis

Tabel 3. Simulasi Waktu Proses Bisnis

Proses Bisnis	Durasi Waktu As-Is	Durasi Waktu To-Be
Pemasaran Penjualan	24h 3j 40m	22h 4j 10m
Pemesanan Unit	2h 1j 32m	2h 35m
Uji Fungsi	3j 13m	2j 16m
Garansi (<i>After Sales</i>)	2j 10m	45m

Sumber: Data diolah penulis, 2026

Harapan dan Prediksi BPMN pada Bambtek

Hasil pemodelan proses bisnis menggunakan BPMN pada Bambtek memberikan gambaran alur kerja yang terstruktur dan sistematis, mulai dari proses pemasaran dan penjualan, pemesanan unit, uji fungsi, hingga layanan garansi. Model yang dihasilkan dapat digunakan sebagai gambaran untuk membantu pemilik dan pihak terkait dalam memahami alur proses bisnis serta pembagian peran yang selama ini masih belum terdokumentasi dengan jelas. Dengan visualisasi proses bisnis yang jelas, koordinasi antara Bambtek dengan partner Bambtek dapat meminimalisir risiko miskomunikasi terutama pada tahapan administrasi legalitas, produksi bengkel, serta alur pembayaran.

Dengan adanya pemetaan proses bisnis yang jelas, potensi hambatan dapat diidentifikasi lebih awal yang berguna sebagai bahan evaluasi bisnis, yaitu keterlambatan unit, ketidaksesuaian spesifikasi saat uji fungsi, maupun penanganan garansi. Hasil BPMN Bambtek dapat dijadikan landasan penyusunan SPO (Standar Prosedur Operasional), membantu pengambilan keputusan, dan menyiapkan solusi alternatif. Dengan demikian, pemodelan BPMN ini memiliki potensi untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta konsistensi proses bisnis apabila diterapkan di masa mendatang.

PENUTUP

Kesimpulan Dan Saran

Penelitian ini berhasil memodelkan proses bisnis Bambtek secara sistematis dan terstruktur menggunakan BPMN meliputi proses pemasaran dan penjualan, pemesanan unit mobil, uji fungsi, dan layanan garansi. Hasil pemodelan bisnis mampu memberikan gambaran alur kerja lebih jelas dalam meningkatkan pemahaman peran dan aktivitas sehingga mempermudah koordinasi antar pihak yang terlibat. BPMN dapat membantu mengidentifikasi beberapa kendala proses bisnis seperti belum adanya standarisasi proses bisnis, masih terdapat ketergantungan terhadap individu tertentu, serta belum terdokumentasinya aktivitas bisnis secara menyeluruh.

Dalam proses penelitian, penggunaan Bizagi Modeler memberikan kemudahan dalam memvisualisasikan dan memetakan alur proses bisnis secara sistematis untuk mendokumentasikan proses bisnis Bambtek ke dalam BPMN. Penggunaan *tools* tersebut membantu proses pemodelan menjadi lebih terstruktur dan mudah dipahami, meskipun durasi pembuatan model tetap dipengaruhi oleh tingkat kompleksitas proses bisnis yang dianalisis. Namun, penggunaan Bizagi Modeler juga memiliki kendala ketika terjadi perubahan proses bisnis, karena diagram BPMN yang telah dibuat perlu disesuaikan

kembali agar tetap sesuai dengan kondisi operasional terbaru. Semakin kompleks perubahan alur dan aktor yang terlibat, maka proses revisi diagram memerlukan ketelitian dan waktu yang lebih banyak. Oleh karena itu, hasil pemodelan ini dapat dijadikan sebagai dasar dalam pengembangan proses bisnis yang lebih terstruktur dan efisien.

Berdasarkan hasil penelitian, Bambtek sebagai UMKM *co-marketing* disarankan untuk memanfaatkan hasil BPMN sebagai landasan pembuatan Standar Prosedur Operasional (SPO) sederhana yang dapat dipahami oleh internal usaha maupun mitra kerja, sehingga alur kerja dan pembagian tanggung jawab menjadi lebih jelas. Selain itu, Bambtek perlu memaksimalkan pengelolaan administrasi dengan menerapkan pengarsipan dokumen secara terstruktur bisa melalui pengarsipan berbasis *cloud*, seperti Google Drive, *Spreadsheet*, atau platform digital lainnya agar seluruh surat, kontrak, dan dokumen pendukung terdokumentasi dengan baik dan mudah diakses. Pencatatan keuangan yang jelas dan konsisten terhadap arus kas masuk dan keluar untuk meningkatkan transparansi, pengendalian keuangan, serta mendukung pengambilan keputusan manajerial. Upaya ini diharapkan dapat menjadi pondasi yang kuat bagi Bambtek dalam meningkatkan efisiensi operasional, memperkuat kerjasama *co-marketing*, serta mendukung pengembangan usaha yang berkelanjutan di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abiyus, W., Randi, M., Hia, R. A., Mumahamd, R., & Simanjuntak, Amuel A. E. (2025). Pemodelan Proses Bisnis Dengan Business Process Management Notation (Bpmn) Pada Proses Administrasi Prodi Bisnis Digital Fakultas Ilmu Komputer Universitas Lancang Kuning. *Jurnal Daya Saing*, *Xi*.
- Alamsyah, N. R. A., Aknuranda, I., & Perdanakusuma, A. R. (2025). Pemodelan Dan Analisis Proses Bisnis Dengan Business Process Model And Notation (Bpmn), Why-Why Analysis, Dan Waste Analysis Pada Industri Kreatif (Studi Kasus: Studio Inhaus). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, *9(5)*, 2548–2964. [Http://J-Ptiik.Ub.Ac.Id](http://J-Ptiik.Ub.Ac.Id)
- Amalul 'Alam, G., Aknuranda, I., & Rachmadi, A. (2019). Pemodelan Dan Evaluasi Proses Bisnis Menggunakan Business Process Model And Notation (Bpmn) (Studi Kasus: Percetakan Mabes Printing). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, *3(1)*, 621–627. [Http://J-Ptiik.Ub.Ac.Id](http://J-Ptiik.Ub.Ac.Id)
- Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah. (2025, February 19). *Jumlah Rumah Sakit Umum, Rumah Sakit Khusus, Puskesmas, Klinik Pratama, Dan Posyandu Menurut Kabupaten/Kota Di Provinsi Jawa Tengah, 2024*. Bps (Badan Statistik Indonesia) Jawa Tengah.
- Hidayah, F., & Kristinanti. (2020). Pemodelan Proses Bisnis Menggunakan Business Process Modelling Notation (Bpmn) (Studi Kasus Unit Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (P2km) Akademi Komunitas Negeri Putra Sang Fajar Blitar). *Briliant: Jurnal Riset Dan Konseptual*, *5(1)*. <https://doi.org/10.28926/Briliant>
- Izzaty, N., Dara Lufika, R., & Amalia, F. (2024). Optimalisasi Proses Bisnis Badan Usaha Milik Desa (Bumd) Menggunakan Business Process Management: Studi Kasus Pada Penjualan Ikan Di Banda Aceh. *Jurnal Penelitian Dan Aplikasi Sistem Danteknik*

Industri (Pasti), *Xviii*(1), 1–10.

- Koniyo, Moh. H., Dai, R. H., & Tomu, I. Is. (2024). Pemodelan Proses Bisnis Menggunakan Bpmn Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango. *Digital Transformation Technology*, 4(1), 126–137. <https://doi.org/10.47709/digitech.v4i1.3726>
- Kristina, K., Ndaumanu, R. I., & Suarezsaga, F. (2025). Evaluasi Pemodelan Proses Bisnis Usaha Laundry Dengan Business Process Model Notation. *Journal Computer Science And Information Systems : J-Cosys*, 5(1). <https://doi.org/10.53514/jco.v5i1.621>
- Kusuma Ningtiyas, R., Pulansari, F., & Resmi Hayati, K. (2018). Penerapan Business Process Management (Bpm) (Studi Kasus: Proses Bisnis Mengeksekusi Dan Mengelola Rencana Penjualan Di Divisi Niaga Pt Pjb Services). *Jurnal Teknologi*, 11(1), 65–71.
- Maulana, Y. M. (2023). Model Perencanaan Pemodelan Proses Bisnis Berdasarkan Business Process Management Pada Universitas Dinamika. *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, 17(1), 73–85. <https://doi.org/10.33998/mediasisfo.2023.17.1.722>
- Muttaqin, T., & Warih Utami, A. (2023). Analisa Dan Pemodelan Proses Bisnis Menggunakan Metode Business Process Model And Notation (Bpmn) Pada Produksi Shuttlecock. *Jeisbi*, 04(1).
- Pandra, Y., & Syahid Putra, I. (2025). Penerapan Business Process Model And Notation Dalam Meningkatkan Efisiensi Proses Bisnis Aplikasi PIn Mobile. *Semaster: Seminar Nasional Teknologi Informasi & Ilmu Komputer*, 4(1), 212–221.
- Qibtiyah, R. M., Aknuranda, I., & Rachmadi, A. (2025). Pemodelan Dan Analisis Proses Bisnis Dengan Menggunakan Business Process Model And Notation (Bpmn) (Studi Kasus: Umkm Ud Margo Tani Blitar). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 9(7), 2548–2964. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Ramadhan, M. F., Aryadita, H., & Hanggara, B. T. (2017). Fakultas Ilmu Komputer Pemodelan Proses Bisnis Dengan Business Process Modelling Notation Pada Menara Wisata Tour & Travel Umrah. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 1, 2548–2964. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Rifai, Z., Bratakusuma, T., Afiana, F. N., Dwi Oktaviana, L., Ika, D., & Yunita, R. (2021). Pemodelan Proses Bisnis Dengan Bpmn Untuk Kebutuhan Implementasi Erp Di Cv Indococo Pasific. *Jurnal Pro Bisnis*, 14(2).
- Röglinger, M., Plattfaut, R., Borghoff, V., Kerpedzhiev, G., Becker, J., Beverungen, D., Vom Brocke, J., Van Looy, A., Del-Río-Ortega, A., Rinderle-Ma, S., Rosemann, M., Santoro, F. M., & Trkman, P. (2022). Exogenous Shocks And Business Process Management: A Scholars' Perspective On Challenges And Opportunities. *Business And Information Systems Engineering*, 64(5), 669–687. <https://doi.org/10.1007/s12599-021-00740-w>
- Rosalina, E., Hananto, A. L., Hananto, A., & Huda, B. (2024). Analisis Dan Pemodelan

Proses Bisnis Katering Pada Umkm Menggunakan Bpmn. *Internal (Information System Journal)*, 7(1), 8–17. <https://doi.org/10.32627>

Rosmala, D., & Falahah. (2007). Pemodelan Proses Bisnis B2b Dengan Bpmn (Studi Kasus Pengadaan Barang Pada Divisi Logistik). *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi*, 16–2007.

Saraswati, W., & Susyanti, J. (2025). Menerapkan Business Process Management Untuk Meningkatkan Kolaborasi Tim Dan Inovasi. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 3(5), 18–21. <https://doi.org/10.61722/Jiem.V3i5.4417>

Setiyani, L., Liswadi, G. T., & Maulana, A. (2022). Proses Pengembangan Proses Bisnis Transaksi Penjualan Pada Toko Erni Karawang. *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 16(4), 39–45. <https://doi.org/10.35969/Interkom.V16i4.189>

Tarumingkeng, R. (2025). *Cooperative Marketing (Atau.Co-Marketing)*.

Yulianti, A. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan After Sales Service Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen Pt. Frismed Hoslab Indonesia. *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1(7).