

ANALISIS DAN OPTIMALISASI PROSES BISNIS PADA PT BANK MEGA SYARIAH KANTOR CABANG PEMBANTU PALEMBANG TRANSMART

Mgs M Zaky Ramadhan, Aminullah Imal Alfresi*

Sistem Informasi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah, Palembang, Indonesia

**Penulis korespondensi: aminullah@radenfatah.ac.id*

ABSTRAK

Proses bisnis yang efisien menjadi salah satu faktor utama dalam meningkatkan pelayanan perbankan, terutama di PT Bank Mega Syariah KCP Palembang Transmart. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis dan mengoptimalkan proses bisnis pada layanan tabungan, pembiayaan, dan deposito dengan menggunakan pendekatan *Business Process Improvement* (BPI). Analisis dilakukan untuk mengidentifikasi ketidakefisienan pada proses bisnis yang ada, seperti waktu tunggu yang lama dan ketergantungan pada langkah manual yang rentan terhadap kesalahan. Proses bisnis baru yang dirancang menggunakan standar *Business Process Model and Notation* (BPMN) berhasil mengurangi waktu pemrosesan secara signifikan. Hasil ini menunjukkan bahwa penerapan proses bisnis yang lebih efisien dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan nasabah secara signifikan. Rekomendasi lebih lanjut mencakup implementasi pemantauan berkelanjutan dan peningkatan kolaborasi antar divisi untuk memastikan keberlanjutan dari hasil yang dicapai.

Kata kunci: Business Process Improvement, Business Process Model and Notation, PT Bank Mega Syariah

1 PENDAHULUAN

Perkembangan industri perbankan di Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan keuangan yang efisien dan terpercaya. Bank Syariah, sebagai salah satu komponen penting dalam sistem perbankan nasional, menawarkan produk dan layanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, memberikan alternatif bagi nasabah yang menginginkan solusi keuangan yang sesuai dengan nilai-nilai agama (Kristina Silitonga & Wijayati, 2023; Siregar & Pradesya, 2023).

PT Bank Mega Syariah, sebagai salah satu bank syariah terkemuka di Indonesia, memiliki peran strategis dalam menyediakan berbagai produk keuangan seperti tabungan, pembiayaan, dan deposito yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan nasabah secara optimal. KCP (Kantor Cabang Pembantu) Palembang Transmart merupakan salah satu unit operasional yang berada di wilayah Palembang, berfungsi sebagai ujung tombak dalam memberikan layanan langsung kepada masyarakat setempat. Proses bisnis yang efisien dan optimal di KCP Palembang Transmart sangat penting untuk memastikan bahwa produk-produk seperti tabungan, pembiayaan, dan deposito dapat diakses dan dikelola dengan baik oleh nasabah (Nurhayati & Setiadi, 2017; Yunis et al., 2010). Efisiensi dalam proses bisnis tidak hanya berdampak pada kepuasan nasabah, tetapi juga pada kinerja operasional bank secara keseluruhan. Dengan adanya persaingan yang semakin ketat

di sektor perbankan, optimalisasi proses bisnis menjadi kunci untuk mempertahankan dan meningkatkan posisi kompetitif bank di pasar

Namun, dalam operasional sehari-hari, PT Bank Mega Syariah KCP Palembang Transmart menghadapi tantangan dalam memastikan efisiensi dan efektivitas proses bisnisnya. Tantangan ini mencakup waktu yang diperlukan dalam pemrosesan layanan, tingkat kepuasan nasabah, serta kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Permasalahan tersebut dapat menghambat kemampuan KCP untuk memberikan layanan yang optimal dan memengaruhi daya saing bank di pasar perbankan syariah. *Business Process Improvement* (BPI) merupakan metode sistematis yang digunakan untuk mengidentifikasi masalah dalam proses bisnis, merancang alur kerja baru yang lebih baik, dan mengimplementasikan perbaikan untuk meningkatkan efisiensi. Berdasarkan penelitian sebelumnya, BPI terbukti efektif dalam meningkatkan kinerja operasional dengan menyederhanakan proses yang kompleks dan menghilangkan langkah-langkah yang tidak bernilai tambah (Ismail et al., 2018; Larasati et al., 2017). Standar *Business Process Model and Notation* (BPMN) digunakan dalam implementasi BPI untuk memetakan proses bisnis secara grafis sehingga mempermudah analisis dan komunikasi antar pemangku kepentingan (Ismanto et al., 2020; Munteanu & Purcarea, 2019). Dengan menggunakan kerangka ini, perusahaan dapat mengidentifikasi akar permasalahan dalam alur kerja dan merancang proses baru yang lebih efisien.

Fokus utama pada produk tabungan, pembiayaan, dan deposito di KCP Palembang Transmart memberikan wawasan yang luas mengenai berbagai aspek operasional perbankan syariah. Tabungan sebagai produk dasar perbankan, pembiayaan sebagai layanan kredit yang penting, serta deposito sebagai instrumen investasi yang menarik, semuanya memainkan peran vital dalam memenuhi kebutuhan finansial nasabah. Untuk mengatasi permasalahan ini, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengidentifikasi potensi perbaikan dalam proses bisnis yang ada, serta memberikan rekomendasi solusi yang bertujuan mengoptimalkan alur kerja, meningkatkan kepuasan nasabah, dan memastikan bahwa KCP ini dapat beroperasi lebih efisien dan efektif. Penelitian ini menggunakan metode observasi langsung di tempat kerja praktik, wawancara dengan staf dan manajemen KCP, serta studi literatur terkait proses bisnis dalam perbankan syariah. Data yang diperoleh akan dianalisis secara deskriptif untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi proses bisnis saat ini dan potensi perbaikannya.

2 METODE PENELITIAN

2.1 Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan selama masa kerja praktik, yaitu 24 Juli hingga 2 Agustus 2024.

2. Tempat Penelitian

PT Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Palembang Transmart, Jl. Radial 26 Ilir, Kecamatan Bukit Kecil, Kota Palembang.

2.2 Metode yang Digunakan

Metode penelitian ini menggunakan kerangka **Business Process Improvement (BPI)** untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mengoptimalkan proses bisnis yang ada di PT Bank Mega Syariah KCP Palembang Transmart. Pendekatan ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi,

mengurangi pemborosan waktu, dan memastikan kepuasan nasabah melalui proses bisnis yang lebih baik (Ismail et al., 2018; Larasati et al., 2017; Rashid & Ahmad, 2013; Susanto et al., 2018)

Langkah-Langkah Penelitian dengan BPI:

1. Identifikasi Proses Bisnis yang Ada

Tahap ini melibatkan observasi dan dokumentasi alur proses bisnis saat ini untuk layanan tabungan, pembiayaan, dan deposito. Proses ini dilakukan dengan wawancara, observasi langsung, dan analisis dokumen perusahaan yang relevan.

2. Analisis Proses Bisnis Saat Ini (Current State Analysis)

Proses bisnis yang telah diidentifikasi dianalisis untuk menemukan hambatan, ketidakefisienan, dan redundansi dalam alur kerja. Tools seperti **Value Stream Mapping (VSM)** atau **Flowchart Analysis** digunakan untuk memahami bagaimana proses saat ini berjalan dan di mana letak masalah utamanya.

3. Identifikasi Masalah dan Peluang Perbaikan

Berdasarkan analisis proses, masalah utama dalam alur bisnis seperti waktu tunggu yang lama, kesalahan manual, atau kurangnya transparansi dalam pelayanan diidentifikasi. Selain itu, peluang untuk perbaikan dalam langkah-langkah tertentu juga dicatat, seperti penyederhanaan proses verifikasi dokumen atau pengurangan langkah-langkah yang tidak perlu.

4. Rancangan Proses Bisnis Baru (Future State Design)

Dengan menggunakan prinsip BPI, proses bisnis baru dirancang untuk mengatasi masalah yang ditemukan. Rancangan baru ini menekankan pada efisiensi, eliminasi aktivitas yang tidak bernilai tambah, dan penyederhanaan alur kerja.

5. Evaluasi dan Validasi Proses Baru

Proses bisnis yang telah dirancang dievaluasi untuk memastikan bahwa solusi yang diusulkan dapat diterapkan dengan baik di perusahaan. Simulasi atau model BPMN digunakan untuk memvisualisasikan proses baru dan mengevaluasi dampaknya terhadap efisiensi dan kepuasan nasabah.

2.3 Justifikasi Penggunaan BPMN

Diagram BPMN dipilih karena (Dewi et al., 2010; Fikriya, 2017; Ismanto et al., 2020; Munteanu & Purcarea, 2019):

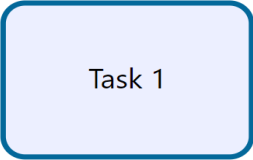
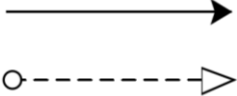
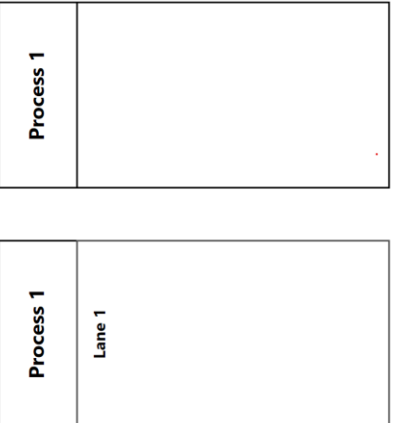
1. Memiliki standar internasional untuk memodelkan proses bisnis.
2. Mudah dipahami oleh berbagai pihak, termasuk non-teknis.
3. Dapat digunakan sebagai acuan untuk pengembangan sistem lebih lanjut di masa depan.

3 HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Business Process Model and Notation (BPMN)

Business Process Model and Notation (BPMN) adalah standar yang digunakan untuk memodelkan proses bisnis secara grafis. BPMN memberikan cara yang mudah dimengerti oleh semua pihak yang terlibat dalam proses bisnis, mulai dari analis bisnis, developer sistem, hingga pihak manajemen. BPMN memungkinkan representasi yang jelas tentang alur kerja suatu proses bisnis, membantu dalam identifikasi area yang perlu ditingkatkan, serta memfasilitasi diskusi dan perbaikan proses secara efektif (Kassim et al., 2022; Silver, 2011).

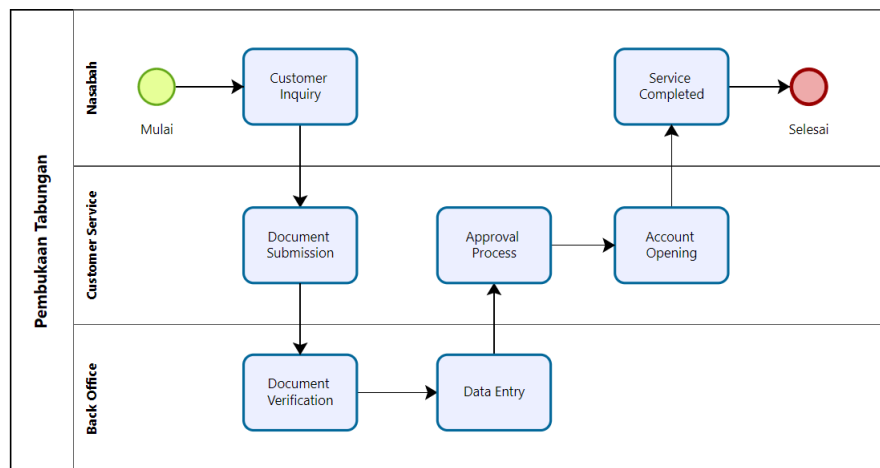
Tabel 1. Notasi BPMN

Notasi	Penjelasan	Gambar
Event (Peristiwa)	Simbol ini berbentuk lingkaran dan menunjukkan titik awal, akhir, atau kejadian dalam suatu proses bisnis.	
Activity (Aktivitas)	Representasi dari suatu tugas atau kegiatan yang dilakukan dalam proses. Simbol ini berbentuk persegi panjang dengan sudut melengkung.	
Gateway (Penghubung)	Simbol ini berbentuk wajik dan digunakan untuk menggambarkan percabangan alur proses berdasarkan kondisi tertentu.	
Flow (Alur)	Panah yang menghubungkan elemen-elemen dalam diagram BPMN, menunjukkan urutan aktivitas dalam proses bisnis.	
Swimlanes (Kolam)	Digunakan untuk menggambarkan siapa yang bertanggung jawab atas tugas-tugas dalam proses bisnis. Biasanya swimlane digunakan untuk memisahkan tugas antar departemen atau tim.	

3.2 Hasil Observasi Proses Bisnis di PT Bank Mega Syariah KCP Palembang Transmart

3.2.1 Proses Bisnis Yang Sudah Ada

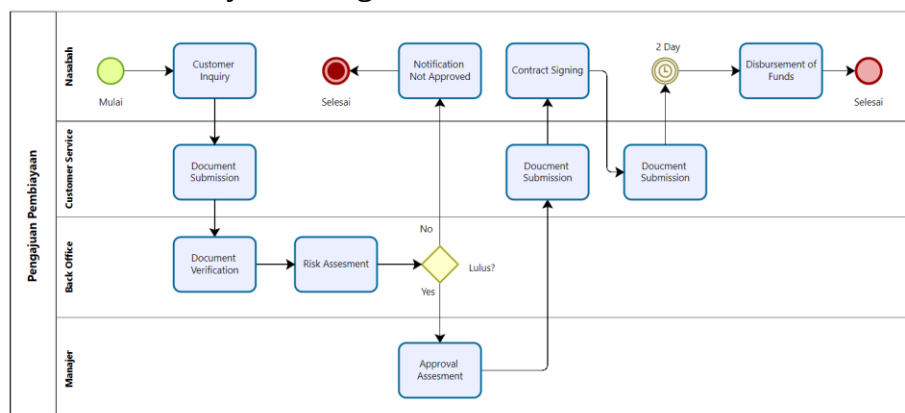
1. Proses Bisnis Tabungan Yang Sudah Ada



Gambar 1. Proses Bisnis Tabungan Yang Sudah Ada

Proses pembukaan rekening tabungan dimulai dengan nasabah mengunjungi bank. Setelah nasabah menyerahkan dokumen seperti KTP dan NPWP, **Customer Service** memulai proses dengan memverifikasi kelengkapan dan keabsahan dokumen tersebut. Dokumen yang sudah diverifikasi kemudian dikirimkan ke **Back Office**, di mana data nasabah dimasukkan ke dalam sistem perbankan secara manual. Setelah data terinput, **Back Office** melakukan proses persetujuan dengan memastikan bahwa semua informasi nasabah sesuai dengan standar bank. Proses ini diakhiri oleh **Customer Service**, yang mengaktifkan rekening nasabah, menyerahkan detail rekening, dan memberikan akses ke fasilitas perbankan seperti kartu ATM dan mobile banking. Layanan ini dinyatakan selesai ketika nasabah menerima konfirmasi bahwa rekening telah berhasil dibuka dan aktif.

2. Proses Bisnis Pembiayaan Yang Sudah Ada

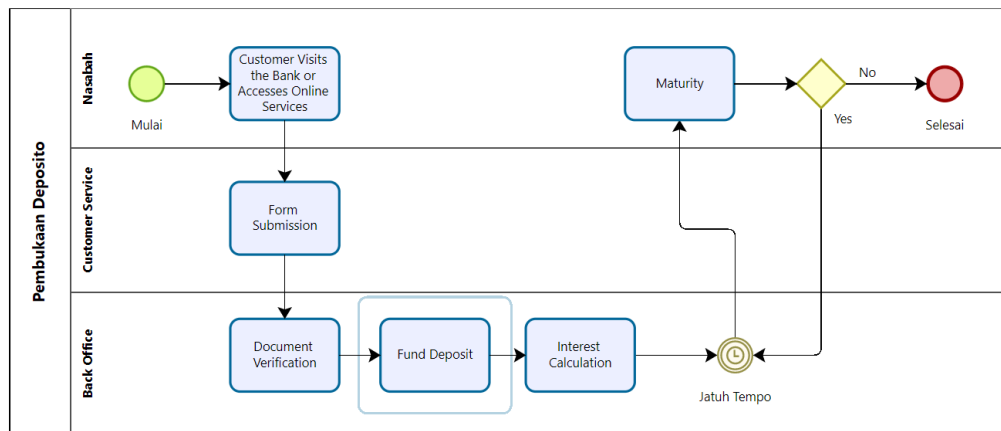


Gambar 2. Proses Bisnis Pembiayaan Yang Sudah Ada

Proses pengajuan pembiayaan dimulai ketika nasabah mengajukan permohonan langsung ke bank. Nasabah menyerahkan dokumen pendukung seperti KTP, NPWP, slip gaji, dan dokumen jaminan lainnya. **Customer Service** memeriksa kelengkapan dokumen dan mengirimkannya ke **Back Office** untuk dilakukan verifikasi lebih lanjut. Setelah dokumen terverifikasi, **Back Office**

melakukan analisis risiko, mengevaluasi kelayakan nasabah berdasarkan data keuangan yang telah diserahkan. Hasil evaluasi ini kemudian dikirimkan ke **Manager**, yang bertanggung jawab untuk memberikan persetujuan akhir. Jika pengajuan disetujui, nasabah menandatangani kontrak pembiayaan di bawah pengawasan **Customer Service**. Dana kemudian dicairkan oleh **Back Office** ke rekening nasabah atau pihak ketiga sesuai tujuan pembiayaan. Proses berakhir ketika nasabah menerima konfirmasi pembiayaan aktif, dan cicilan dapat dimulai sesuai jadwal yang telah disepakati.

3. Proses Bisnis Deposito Yang Sudah Ada



Gambar 3. Proses Bisnis Deposito Yang Sudah Ada

Proses pembukaan deposito dimulai dengan nasabah mengajukan permohonan ke bank. Nasabah menyerahkan dokumen yang diperlukan, seperti KTP dan NPWP, yang diverifikasi oleh **Customer Service** untuk memastikan validitas dan kelengkapan. Setelah dokumen terverifikasi, nasabah menyetorkan dana sesuai dengan jumlah yang telah disepakati. **Back Office** mencatat informasi deposito, termasuk jumlah dana, jangka waktu, dan bunga yang berlaku, serta melakukan perhitungan bunga yang akan diterima nasabah pada jatuh tempo. Deposito diaktifkan setelah semua detail diverifikasi, dan **Customer Service** memberikan konfirmasi kepada nasabah tentang rincian deposito, termasuk tanggal jatuh tempo dan bunga. Layanan ini dinyatakan selesai setelah nasabah menerima bukti deposito dan memiliki opsi untuk memperpanjang atau menarik dana saat jatuh tempo tiba.

3.2.2 Keterlambatan Proses Pemrosesan Layanan

Dari observasi dan analisis alur proses bisnis di divisi marketing, ditemukan bahwa keterlambatan pemrosesan layanan tabungan, pembiayaan, dan deposito menjadi salah satu masalah utama. Waktu rata-rata yang dibutuhkan untuk membuka rekening tabungan adalah sekitar 80 menit, sementara pembiayaan membutuhkan waktu lebih lama, yaitu sekitar 8 hari, tergantung pada kelengkapan dokumen dan hasil analisis risiko.

Tabel di bawah ini menunjukkan rata-rata waktu pemrosesan untuk setiap jenis layanan:

Tabel 2. Waktu Pemrosesan Rata-rata

Layanan	Waktu Pemrosesan Rata-rata
Tabungan	±80 Menit
Pembiayaan	±8 Hari
Deposito	±70 Menit

Keterlambatan ini disebabkan oleh alur kerja yang masih manual di beberapa bagian, seperti verifikasi dokumen dan input data nasabah. Selain itu, proses manual dalam tahap verifikasi dan analisis pembiayaan memperlambat kecepatan pelayanan, yang berdampak pada kepuasan nasabah. Penggunaan sistem digital untuk memverifikasi dan mengelola dokumen nasabah dapat mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi.

Penggunaan **Customer Relationship Management (CRM)** yang lebih terintegrasi dengan sistem back-office juga dapat mempercepat alur proses, meminimalisir kesalahan manusia, dan memungkinkan pengelolaan data nasabah secara lebih efisien (Rababah et al., 2011)

3.2.3 Tingkat Kepuasan Nasabah

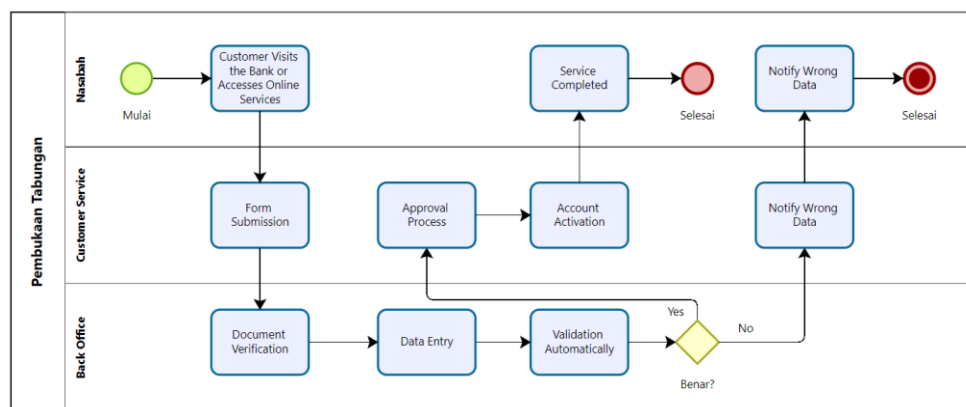
Dari hasil wawancara dengan nasabah, sebagian besar mengungkapkan bahwa mereka merasa puas dengan layanan produk, tetapi mereka mengeluhkan waktu tunggu yang lama, terutama pada pembiayaan. Selain itu, nasabah merasa bahwa komunikasi mengenai status pengajuan tidak cukup transparan.

Tingkat kepuasan nasabah dipengaruhi oleh seberapa cepat mereka menerima layanan. Waktu tunggu yang lama seringkali menjadi faktor utama yang mempengaruhi persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan. Dalam hal ini, penerapan sistem notifikasi otomatis yang mengupdate status pengajuan atau proses pembukaan rekening dapat meningkatkan kepuasan nasabah, karena mereka mendapatkan informasi secara real-time. Selain itu, meningkatkan komunikasi antara tim customer service dan nasabah dapat mempercepat proses pengajuan dan meningkatkan tingkat kepuasan.

3.3 Hasil Utama Proses Bisnis di PT Bank Mega Syariah KCP Palembang Transmart

3.3.1 Proses Bisnis Yang Diperbaiki

1. Proses Bisnis Tabungan Yang Diperbaiki

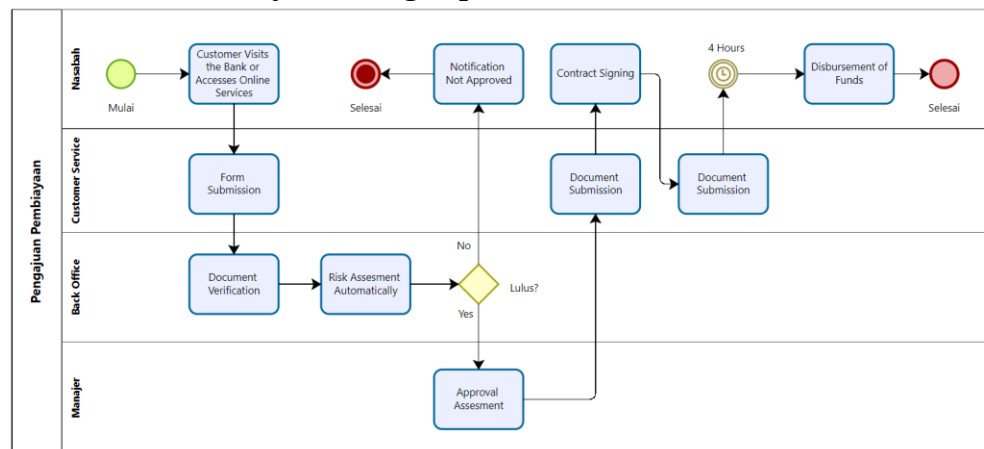


Gambar 4. Proses Bisnis Tabungan Yang Diperbaiki

Proses pembukaan rekening tabungan yang efisien dimulai ketika nasabah mengunjungi bank atau mengakses platform digital untuk mengajukan pembukaan rekening. Nasabah mengisi formulir secara digital atau menggunakan formulir yang telah diisi sebagian (pre-filled), sehingga mengurangi waktu yang diperlukan untuk pengisian manual. **Customer Service** kemudian memverifikasi dokumen seperti KTP dan NPWP menggunakan prosedur yang lebih terstruktur atau melalui sistem verifikasi otomatis. Data nasabah langsung dimasukkan ke dalam sistem, baik

secara manual maupun otomatis, untuk menghindari pengulangan pekerjaan. Setelah data diverifikasi, **Back Office** menyetujui permohonan pembukaan rekening dengan cepat karena semua data telah disiapkan sebelumnya. Setelah rekening diaktifkan, nasabah menerima informasi lengkap tentang rekening baru, termasuk detail akses ke fasilitas perbankan seperti ATM dan mobile banking. Proses ini memastikan layanan selesai dengan cepat dan nasabah dapat langsung menggunakan rekening mereka.

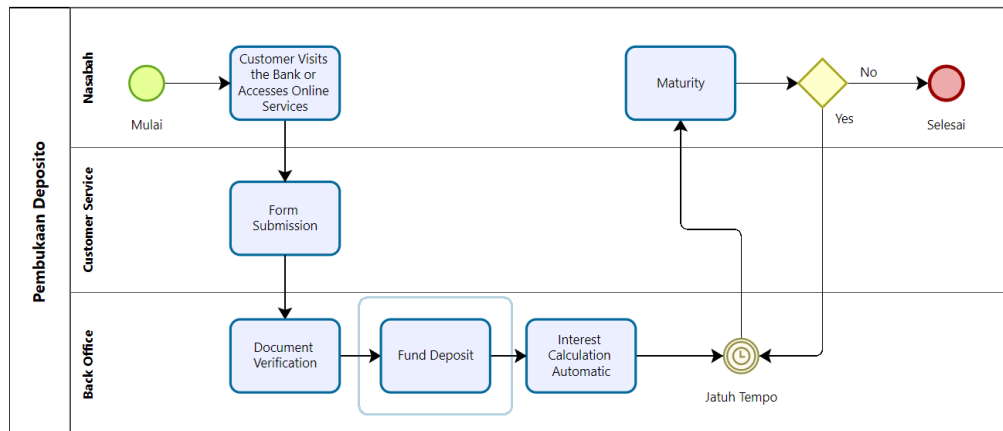
2. Proses Bisnis Pembiayaan Yang Diperbaiki



Gambar 5. Proses Bisnis Pembiayaan Yang Diperbaiki

Proses pengajuan pembiayaan dimulai dengan nasabah mengajukan permohonan di bank atau melalui aplikasi digital, di mana nasabah menyerahkan dokumen pendukung seperti ID, slip gaji, dan dokumen lainnya. **Customer Service** memeriksa kelengkapan dokumen dan mengunggahnya ke sistem untuk diverifikasi lebih lanjut. Dokumen yang telah diverifikasi diteruskan ke **Back Office**, di mana analisis risiko dilakukan menggunakan data nasabah yang tersedia. Dengan prosedur yang terstandardisasi, risiko dan kelayakan kredit nasabah dievaluasi dengan cepat. Jika nasabah memenuhi kriteria, **Manager** memberikan persetujuan akhir berdasarkan laporan dari **Back Office**. Setelah disetujui, dana pembiayaan dicairkan ke rekening nasabah atau pihak ketiga yang terkait dengan tujuan pembiayaan, seperti dealer kendaraan atau developer properti. Nasabah diberi tahu melalui pemberitahuan digital atau cetak, memastikan transparansi dan kejelasan proses. Proses ini diselesaikan dengan komunikasi yang jelas kepada nasabah tentang kewajiban cicilan dan ketentuan pembiayaan.

3. Proses Bisnis Deposito Yang Diperbaiki



Gambar 6. Proses Bisnis Deposito Yang Diperbaiki

Proses pembukaan deposito dimulai dengan nasabah mengunjungi bank atau mengakses layanan digital untuk memilih jumlah deposito dan jangka waktu yang diinginkan. Nasabah mengisi formulir secara digital, yang secara otomatis mencatat informasi dasar seperti jumlah dana dan tenor deposito. **Customer Service** memverifikasi dokumen nasabah untuk memastikan kelayakan, lalu data deposito langsung dimasukkan ke dalam sistem oleh petugas. **Back Office** menghitung bunga secara otomatis berdasarkan jumlah dana dan tenor yang dipilih, memastikan akurasi perhitungan. Setelah semua informasi dikonfirmasi, deposito diaktifkan, dan nasabah menerima rincian lengkap tentang deposito mereka, termasuk bunga, tenor, dan tanggal jatuh tempo. **Customer Service** memberikan bukti deposito kepada nasabah dalam bentuk digital atau cetak. Proses ini selesai dengan nasabah memiliki opsi untuk memperpanjang atau mencairkan deposito mereka pada saat jatuh tempo.

3.3.2 Perkiraan Waktu Setelah Proses Bisnis Baru

Dari alur proses bisnis yang baru di divisi marketing, pada proses pembukaan rekening menjadi jauh lebih cepat, ideal untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Lalu proses pengajuan dan persetujuan pembiayaan dipercepat secara signifikan, meminimalkan waktu tunggu nasabah. Dan terakhir pembukaan deposito menjadi lebih sederhana dan cepat, memungkinkan nasabah untuk segera mendapatkan manfaat dari investasi mereka.

1. Pembukaan Tabungan

Tabel 3. Perkiraan Waktu Pembukaan Tabungan Setelah Proses Bisnis Baru

Langkah	Waktu Sebelumnya	Waktu Setelah Optimasi	Penurunan Waktu
Nasabah Mengunjungi Bank	15 menit	10 menit	5 menit
Pengisian Formulir Manual	10 menit	5 menit	5 menit
Verifikasi Dokumen	15 menit	5 menit	10 menit
Input Data ke Sistem	10 menit	5 menit	5 menit
Proses Persetujuan	20 menit	5 menit	15 menit
Pemberian Bukti Pembukaan Rekening	10 menit	5 menit	5 menit
Total Waktu	80 menit	35 menit	45 menit

Hasilnya waktu pemrosesan pembukaan rekening tabungan turun dari 80 menit menjadi 35 menit, dengan pengurangan waktu sebanyak 45 menit (56%).

2. Pembiayaan

Tabel 4. Perkiraan Waktu Pembiayaan Setelah Proses Bisnis Baru

Langkah	Waktu Sebelumnya	Waktu Setelah Optimasi	Penurunan Waktu
Nasabah Mengajukan Pembiayaan	30 menit	15 menit	15 menit
Pengumpulan Dokumen	1 hari	2 jam	22 jam
Verifikasi Dokumen	2 hari	1 hari	1 hari
Penilaian Risiko	2 hari	1 hari	1 hari
Persetujuan Pembiayaan	1 hari	4 jam	20 jam
Pencairan Dana	1 hari	4 jam	20 jam
Total Waktu	8 hari	2 hari 6 jam	5 hari 18 jam

Hasilnya waktu pemrosesan pengajuan pembiayaan turun dari 8 hari menjadi 2 hari 6 jam, dengan pengurangan waktu sebanyak 5 hari 18 jam (73%).

3. Deposito

Tabel 5. Perkiraan Waktu Deposito Setelah Proses Bisnis Baru

Langkah	Waktu Sebelumnya	Waktu Setelah Optimasi	Penurunan Waktu
Nasabah Mengunjungi Bank	15 menit	10 menit	5 menit
Pengisian Formulir	10 menit	5 menit	5 menit
Verifikasi Dokumen	15 menit	5 menit	10 menit
Input Data ke Sistem	10 menit	5 menit	5 menit
Perhitungan Bunga	10 menit	5 menit	5 menit
Pemberian Konfirmasi Deposito	10 menit	5 menit	5 menit
Total Waktu	70 menit	35 menit	35 menit

Hasilnya waktu pemrosesan pembukaan deposito turun dari 70 menit menjadi 35 menit, dengan pengurangan waktu sebanyak 35 menit (50%).

3.3.3 Rekapitulasi Perubahan Waktu

Jadi dapat disimpulkan setelah menerapkan proses bisnis yang lebih efisien, waktu pemrosesan pembukaan rekening tabungan turun dari 80 menit menjadi 35 menit, dengan pengurangan waktu sebanyak 45 menit (56%). Lalu, waktu pemrosesan pengajuan pembiayaan turun dari 8 hari menjadi 2 hari 6 jam, dengan pengurangan waktu sebanyak 5 hari 18 jam (73%). Dan terakhir waktu pemrosesan pembukaan deposito turun dari 70 menit menjadi 35 menit, dengan pengurangan waktu sebanyak 35 menit (50%).

Tabel 5. Rekapitulasi Perubahan Waktu

Layanan	Waktu Sebelumnya	Waktu Setelah Optimasi	Pengurangan Waktu	Persentase Pengurangan
Tabungan	80 menit	35 menit	45 menit	56%
Pembiayaan	8 hari	2 hari 6 jam	5 hari 18 jam	73%
Deposito	70 menit	35 menit	35 menit	50%

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai proses bisnis di PT Bank Mega Syariah KCP Palembang Transmart, dapat disimpulkan bahwa penerapan **Business Process Improvement (BPI)** telah berhasil mengidentifikasi dan mengatasi berbagai masalah yang menghambat efisiensi layanan di divisi marketing. Proses bisnis sebelumnya untuk tabungan, pembiayaan, dan deposito menunjukkan adanya ketidakefisienan yang signifikan, seperti waktu pemrosesan yang lama akibat banyaknya langkah manual dan kurangnya integrasi sistem.

Dengan penerapan proses bisnis yang baru, terjadi peningkatan yang signifikan dalam hal efisiensi waktu, ketepatan, dan kepuasan nasabah. Beberapa perbaikan utama yang dilakukan meliputi:

1. **Proses Tabungan:** Waktu pemrosesan berkurang dari 80 menit menjadi 35 menit, dengan pengurangan waktu sebesar 56%.
2. **Proses Pembiayaan:** Waktu pemrosesan berkurang dari 8 hari menjadi 2 hari 6 jam, dengan pengurangan waktu sebesar 73%.
3. **Proses Deposito:** Waktu pemrosesan berkurang dari 70 menit menjadi 35 menit, dengan pengurangan waktu sebesar 50%.

Implementasi alur kerja yang lebih terstruktur, pengurangan redundansi, dan penyederhanaan langkah-langkah manual memberikan dampak positif terhadap efisiensi operasional. Selain itu, pengurangan waktu tunggu meningkatkan pengalaman dan kepuasan nasabah secara keseluruhan. Dengan hasil ini, PT Bank Mega Syariah KCP Palembang Transmart dapat terus memanfaatkan pendekatan BPI untuk mengoptimalkan proses bisnis lainnya. Proses monitoring dan evaluasi berkelanjutan juga perlu dilakukan agar perbaikan yang diterapkan dapat memberikan hasil yang konsisten di masa depan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penelitian ini, termasuk institusi pendidikan, pembimbing, serta nasabah yang telah memberikan masukan berharga selama proses pembuatan artikel. Dukungan mereka sangat berperan dalam keberhasilan penyusunan dan penyempurnaan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, L. P., Indahyati, U., & Hari S, Y. (2010). *Pemodelan Proses Bisnis Menggunakan Activity Diagram Uml Dan Bpmn (Studi Kasus Frs Online)*.
- Fikriya, A. A. (2017). *Perbandingan Business Process Modeling Notation (Bpmn) Dengan Event-Driven Process Chains (Epcs) Menggunakan Framework For Usability Evaluation Of Modeling Language (Fueml)*.
- Ismail, N., Komari, A., & Rahayuningsih, S. (2018). *Menggunakan Metode Business Process Improvement (BPI)*. 2(1), 33–45.
- Ismanto, 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>
- Kassim, S. A., Gartner, J. B., Labbé, L., Landa, P., Paquet, C., Bergeron, F., Lemaire, C., & Côté, A. (2022). Benefits and limitations of business process model notation in modelling patient healthcare trajectory: A scoping review protocol. In *BMJ Open* (Vol. 12, Issue 5). BMJ Publishing Group. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2021-060357>
- Kristina Silitonga, L., & Wijayati, N. (2023). ANALISIS EFISIENSI PROSES BISNIS PADA TRANSFORMASI DIGITAL PERBANKAN. In *JAIM: Jurnal Akuntansi Manado* (Vol. 4, Issue 2).
- Larasati, S. D., Wicaksono, S. A., & Wardani, N. H. (2017). *Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Metode Business Process Improvement (BPI) (Studi Pada Bagian Riset Pemasaran dan Pusat Pelayanan Pelanggan PT. Petrokimia Gresik)* (Vol. 1, Issue 11). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Munteanu, F. I., & Purcarea, A. A. (2019). A theoretical comparison upon the use of UML or BPMN in the modeling of logistic processes and the management of logistical operations. *Scientific Bulletin of Naval Academy*, XXII(2), 53–60. <https://doi.org/10.21279/1454-864x-19-i2-006>
- Nurhayati, L., & Setiadi, D. (2017). Pemodelan Proses Bisnis (Studi Kasus PD. Simpati Sumedang). *Jurnal Ilmu-Ilmu Informatika Dan Manajemen*, 11(1).
- Rababah, K., Mohd, H., & Ibrahim, H. (2011). *Customer Relationship Management (CRM) Processes from Theory to Practice: The Pre-implementation Plan of CRM System*.
- Rashid, O. A., & Ahmad, M. N. (2013). *Business Process Improvement Methodologies: An Overview*. <http://seminar.utmspace.edu.my/jisri/>
- Silver, Bruce. (2011). *BPMN method and style : with BPMN implementer's guide*. Cody-Cassidy Press.
- Siregar, S., & Pradesya, R. (2023). Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Penggunaan Layanan Digital Bank Syariah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kabanjahe (Vol. 4, Issue 2). Online.
- Susanto, T., Pramono, D., & Setiawan, N. Y. (2018). *Analisis Dan Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Metode Business Process Improvement (BPI) (Studi Kasus: PT. Wonojati Wijoyo)* (Vol. 2, Issue 12). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Yunis, R., Surendro, K., Telaumbanua, K., Sistem Informasi, J., & -Mikroskil Jl Thamrin, S. (2010). ARSITEKTUR BISNIS: PEMODELAN PROSES BISNIS DENGAN OBJECT ORIENTED. *STEI ITB Jl. Ganesha*, 140, 2500940.