J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah
Vol.4, No.2, Februari 2025

Optimalisasi Proses Bisnis Melalui *Business Process Excellence* untuk Peningkatan Kinerja di PT Semen Indonesia (Persero) Tbk.

Laura Faradina Wally[1], Lia Nirawati[2]
[1,2]Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
E-mail: 22042010182@student.upnjatim.ac.id[1], lianirawatibisnisupn@gmail.com[2]

Article History:
Received: 01 Januari 2024
Revised: 23 Januari 2024
Accepted: 26 Januari 2024

Keywords: *Business Process Excellence, Optimalisasi Proses Bisnis, Efisiensi Operasional, Pengelolaan Dokumen, PT Semen Indonesia*

Abstract: *Proses bisnis yang optimal dan efisien merupakan kunci keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan strategisnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengimplementasikan optimalisasi proses bisnis melalui pendekatan Business Process Excellence (BPE) di PT Semen Indonesia (Persero) Tbk guna meningkatkan efisiensi dan kinerja perusahaan. Data diperoleh melalui kegiatan magang yang berfokus pada penyempurnaan dokumentasi proses bisnis, pengembangan dashboard daftar induk dokumen, serta sistem pelaporan kinerja BPE. Hasilnya menunjukkan bahwa digitalisasi dalam pengelolaan dokumen, seperti penerapan dashboard interaktif berbasis Excel, mampu meningkatkan efisiensi monitoring dan pengambilan keputusan. Selain itu, standarisasi format dokumen prosedur dan instruksi kerja membantu meningkatkan kepatuhan terhadap kebijakan perusahaan serta mempermudah implementasi operasional di lapangan. Kolaborasi lintas departemen, khususnya dengan Business Process Owner (BPO), berperan penting dalam menyelesaikan proyek ini dengan lebih cepat dan tepat sasaran. Meskipun dihadapkan pada tantangan berupa keterbatasan pengetahuan awal terhadap sistem dan fitur analitik, pembelajaran mandiri dan bimbingan mentor memungkinkan peserta magang mengatasi kendala tersebut dengan baik. Kesimpulannya, optimalisasi proses bisnis melalui pendekatan BPE memberikan dampak positif yang signifikan terhadap efisiensi operasional dan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Studi ini juga menekankan pentingnya kolaborasi dan adaptasi teknologi dalam mendukung transformasi bisnis yang berkelanjutan.*

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan persaingan industri yang semakin ketat, perusahaan dituntut untuk terus meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses bisnis guna mempertahankan daya saing di

pasar. PT Semen Indonesia (Persero) Tbk., sebagai salah satu perusahaan terkemuka di industri semen nasional, menghadapi tantangan yang besar untuk beradaptasi dengan dinamika pasar dan teknologi yang terus berkembang. Tantangan ini menuntut perusahaan untuk dapat mengelola sumber daya yang mereka miliki secara optimal serta mengimplementasikan sistem yang mendukung pencapaian tujuan strategis perusahaan. Salah satu pendekatan yang digunakan oleh PT Semen Indonesia untuk menghadapi tantangan ini adalah dengan mengadopsi Business Process Excellence (BPE).

Business Process Excellence (BPE) adalah pendekatan strategis yang diadopsi oleh PT Semen Indonesia untuk meningkatkan efisiensi operasional dan mendorong inovasi dalam proses bisnis. Pendekatan ini mencakup berbagai aspek penting seperti koordinasi, integrasi, standarisasi, dan simplifikasi proses bisnis. Dengan demikian, seluruh elemen dalam organisasi dapat berjalan selaras dengan visi dan misi perusahaan. Melalui penerapan BPE, PT Semen Indonesia berusaha menciptakan sebuah lingkungan bisnis yang lebih efisien, produktif, dan inovatif.

Upaya untuk menerapkan Business Process Excellence (BPE) di PT Semen Indonesia melibatkan serangkaian langkah yang terstruktur. Proses ini dimulai dengan evaluasi menyeluruh terhadap proses bisnis yang ada, identifikasi area yang membutuhkan perbaikan, dan penerapan rekomendasi perbaikan yang spesifik. Evaluasi ini dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa setiap perbaikan yang diterapkan memberikan hasil yang optimal dan berkelanjutan. Selain itu, perusahaan juga mengintegrasikan berbagai teknologi canggih, seperti sistem Enterprise Resource Planning (ERP), untuk mendukung pelaksanaan BPE.

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa penerapan Business Process Excellence (BPE) mampu meningkatkan efisiensi proses internal dan memberikan nilai tambah bagi pelanggan. Studi yang dilakukan oleh Trilaksana (2019) misalnya, menunjukkan bahwa penerapan sistem ERP pada perusahaan manufaktur di Indonesia dapat menghasilkan peningkatan efisiensi dalam pengelolaan data dan koordinasi antar-departemen. Hasil ini mengindikasikan bahwa perusahaan yang menerapkan BPE dapat mencapai tingkat efisiensi operasional yang lebih tinggi dan kinerja bisnis yang lebih baik.

Selain meningkatkan efisiensi operasional, penerapan BPE juga dapat mendukung pencapaian tujuan strategis perusahaan. Kajian yang dilakukan oleh Putri (2022) menunjukkan pentingnya integrasi antara evaluasi kinerja individu dan proses bisnis untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi. Pendekatan ini menekankan pada pentingnya peran sumber daya manusia dalam proses perbaikan bisnis dan bagaimana pengukuran kinerja karyawan yang efektif dapat mendukung implementasi BPE secara keseluruhan. Dengan demikian, perusahaan dapat memastikan bahwa setiap individu dalam organisasi berkontribusi secara optimal terhadap pencapaian tujuan strategis perusahaan.

Jurnal ini bertujuan untuk mengeksplorasi secara mendalam peran Business Process Excellence (BPE) dalam mengoptimalkan proses bisnis di PT Semen Indonesia (Persero) Tbk. dan mengevaluasi dampaknya terhadap kinerja perusahaan secara keseluruhan. Kajian ini akan menganalisis berbagai aspek penerapan BPE, mulai dari proses evaluasi dan perbaikan, integrasi teknologi, hingga dampaknya terhadap kinerja individu dan perusahaan. Melalui kajian ini, diharapkan dapat memberikan wawasan yang komprehensif mengenai penerapan BPE sebagai langkah strategis dalam pengelolaan proses bisnis.

Selain memberikan wawasan mendalam mengenai penerapan BPE di PT Semen Indonesia, jurnal ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi perusahaan lain yang menghadapi tantangan serupa. Dengan memahami bagaimana PT Semen Indonesia menerapkan BPE dan hasil yang telah dicapai, perusahaan lain dapat belajar dari pengalaman tersebut dan mengadopsi pendekatan serupa

untuk meningkatkan daya saing mereka di pasar. Oleh karena itu, kajian ini tidak hanya memiliki relevansi praktis bagi PT Semen Indonesia, tetapi juga bagi industri semen dan sektor bisnis lainnya di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi metode deskriptif kualitatif untuk menganalisis peran Business Process Excellence (BPE) dalam optimalisasi proses bisnis dan peningkatan kinerja di PT Semen Indonesia (Persero) Tbk. Pendekatan ini memungkinkan penelitian untuk mendeskripsikan secara mendalam fenomena yang terjadi dengan memanfaatkan data dari berbagai sumber. Teknik Pengumpulan Data

1. Studi literatur:

   Metode studi literatur dilakukan dengan mengumpulkan, menelaah, dan menganalisis dokumen-dokumen relevan seperti laporan tahunan PT Semen Indonesia, artikel jurnal, buku, dan publikasi resmi lainnya. Literatur ini digunakan untuk memahami kerangka konseptual dan strategi implementasi BPE.
2. Observasi Lapangan:

   Penelitian juga mencakup observasi langsung di lokasi perusahaan untuk mengidentifikasi bagaimana proses bisnis dijalankan serta mengevaluasi implementasi BPE secara praktis. Observasi ini memberikan wawasan nyata tentang dinamika operasional perusahaan.
3. Wawancara dengan Narasumber:

   Wawancara dilakukan dengan narasumber yang relevan, seperti manajer departemen, pemilik proses bisnis (Business Process Owners), dan personel terkait lainnya. Tujuan wawancara ini adalah untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang praktik BPE, tantangan implementasi, serta hasil yang telah dicapai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses bisnis di PT Semen Indonesia (Persero) Tbk mencakup serangkaian aktivitas terstruktur yang dirancang untuk menghasilkan nilai tambah dalam bentuk produk semen berkualitas tinggi dan layanan yang optimal bagi pelanggan. Sebagai salah satu perusahaan manufaktur semen terbesar di Indonesia dan Asia Tenggara, PT Semen Indonesia mengelola berbagai proses yang mencakup tahap perencanaan, produksi, distribusi, pemasaran, hingga pelayanan purna jual. Dalam setiap tahapan tersebut, perusahaan mengadopsi pendekatan berbasis Business Process Excellence (BPE), yang bertujuan untuk menyederhanakan, menstandarisasi, dan mengoptimalkan proses agar lebih efisien dan efektif. Hal ini dilakukan melalui pengelolaan sumber daya yang terintegrasi, penggunaan teknologi canggih, dan penerapan standar operasional yang ketat, baik dalam aktivitas internal perusahaan maupun kolaborasi dengan mitra eksternal. Proses bisnis ini dikelola secara komprehensif untuk memastikan bahwa setiap aspek operasional berjalan sesuai dengan target perusahaan, meminimalkan risiko, dan mendukung tercapainya visi menjadi perusahaan semen berdaya saing global.

Salah satu komponen penting dari proses bisnis PT Semen Indonesia adalah sistem pengelolaan dokumen dan data yang mendukung operasional sehari-hari. Melalui platform pengelolaan dokumen seperti SIMPLE, perusahaan mampu memastikan bahwa dokumentasi proses bisnis, seperti pedoman tata Kelola, pedoman, prosedur, instruksi kerja, dan form selalu terbarui dan mudah diakses oleh pihak yang berkepentingan. Pengelolaan dokumen ini juga dirancang untuk mendukung kepatuhan terhadap regulasi pemerintah dan standar internasional,

seperti ISO. Selain itu, proses produksi perusahaan menggunakan pendekatan yang ramah lingkungan dan berkelanjutan, sejalan dengan komitmennya untuk mendukung keberlanjutan industri manufaktur di Indonesia. Dengan sistem pengelolaan proses yang terintegrasi, PT Semen Indonesia tidak hanya mampu memenuhi permintaan pasar yang terus meningkat tetapi juga meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi biaya produksi, dan menjaga kualitas produk yang dihasilkan. Proses bisnis yang dirancang dengan baik ini menjadi landasan utama perusahaan dalam mempertahankan posisinya sebagai pemimpin pasar di industri semen domestik dan global.

Menurut Harmon (2020), penerapan Business Process Excellence yang efektif mampu meningkatkan efisiensi operasional hingga 40% dengan mengurangi redundansi proses dan mengintegrasikan teknologi dalam pengelolaan. Studi Hammer (2015) juga mengungkapkan bahwa perusahaan yang mengelola proses bisnisnya secara komprehensif memiliki keunggulan dalam daya saing pasar dan mampu merespons kebutuhan pelanggan dengan lebih cepat. Dalam konteks PT Semen Indonesia, adopsi sistem teknologi seperti SIMPLE tidak hanya mendukung kepatuhan terhadap regulasi, tetapi juga mempercepat pengambilan keputusan berbasis data (Brown & Duguid, 1991). Proses bisnis yang baik memberikan kontribusi langsung terhadap peningkatan produktivitas, pengurangan biaya, dan keberlanjutan operasional, yang menjadi elemen penting dalam kesuksesan perusahaan modern.

Kinerja perusahaan di PT Semen Indonesia (Persero) Tbk mencerminkan kemampuan perusahaan dalam mencapai tujuan strategisnya melalui pengelolaan yang efektif atas sumber daya, proses bisnis, dan kepuasan pelanggan. Sebagai salah satu perusahaan manufaktur semen terbesar di Asia Tenggara, kinerja PT Semen Indonesia diukur melalui berbagai indikator, seperti efisiensi operasional, inovasi produk, keberlanjutan finansial, kontribusi terhadap pembangunan nasional, serta kepatuhan terhadap regulasi dan standar internasional. Kinerja perusahaan ini didukung oleh penerapan strategi transformasi bisnis yang terintegrasi, termasuk pengelolaan sumber daya manusia yang kompeten, penggunaan teknologi modern seperti SIMPLE untuk pengelolaan dokumen, dan pengoptimalan rantai pasok yang mampu memenuhi permintaan pasar domestik dan internasional. Selain itu, perusahaan juga berkomitmen pada prinsip keberlanjutan dengan mengadopsi praktik ramah lingkungan dalam proses produksinya, seperti pengurangan emisi karbon dan pemanfaatan sumber energi alternatif.

Peningkatan kinerja PT Semen Indonesia juga didorong oleh penerapan Business Process Excellence (BPE), yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional melalui simplifikasi dan standarisasi proses. Menurut Harmon (2020), penerapan BPE memungkinkan perusahaan untuk mengurangi biaya operasional hingga 30% dan meningkatkan kecepatan dalam merespons kebutuhan pasar. Dalam konteks PT Semen Indonesia, optimalisasi proses bisnis, seperti pemanfaatan teknologi informasi untuk memonitor aktivitas produksi dan distribusi, secara langsung berdampak pada peningkatan produktivitas dan kualitas layanan kepada pelanggan. Hammer (2015) juga menyebutkan bahwa perusahaan yang berhasil menerapkan transformasi berbasis proses memiliki keunggulan kompetitif dalam efisiensi biaya dan waktu, yang menjadi kunci sukses dalam persaingan pasar yang dinamis.

Selain itu, kinerja perusahaan juga diukur dari kontribusinya terhadap pembangunan ekonomi nasional, termasuk melalui penyediaan produk semen yang berkualitas untuk mendukung pembangunan infrastruktur. Menurut laporan tahunan perusahaan, PT Semen Indonesia berhasil menjaga pertumbuhan finansial yang stabil meskipun menghadapi tantangan pasar global yang fluktuatif. Hal ini tidak terlepas dari upaya perusahaan dalam menjaga hubungan baik dengan para pemangku kepentingan dan terus berinovasi dalam menciptakan nilai tambah bagi pelanggan. Sebuah studi oleh Brown dan Duguid (1991) menyoroti bahwa kemampuan perusahaan dalam

berinovasi dan beradaptasi dengan kebutuhan pasar merupakan faktor penting dalam menjaga keberlanjutan bisnis dan meningkatkan nilai bagi pemegang saham.

Secara keseluruhan, kinerja PT Semen Indonesia merupakan hasil dari pengelolaan proses bisnis yang terintegrasi, penggunaan teknologi modern, dan komitmen terhadap prinsip keberlanjutan. Dengan terus berfokus pada efisiensi, inovasi, dan kepuasan pelanggan, PT Semen Indonesia mampu mempertahankan posisinya sebagai pemimpin pasar di industri semen domestik dan global, sekaligus berkontribusi terhadap pembangunan ekonomi yang berkelanjutan.

Berdasarkan pelaksanaan magang di bawah naungan Departemen Management System & Business Process Excellence (BPE) PT Semen Indonesia (Persero) Tbk, hasil dan pembahasan menunjukkan pentingnya optimalisasi proses bisnis melalui pendekatan Business Process Excellence (BPE) untuk mendukung peningkatan kinerja perusahaan. Selama magang, dilakukan penyempurnaan terhadap dokumen Prosedur dan Instruksi Kerja. Langkah ini meliputi revisi menyeluruh untuk menyelaraskan format, bahasa, dan struktur dokumen agar sesuai dengan standar perusahaan, serta memperhatikan pedoman ejaan bahasa Indonesia yang baik dan benar. Hasilnya, dokumen menjadi lebih profesional dan mudah dipahami oleh semua pihak yang berkepentingan. Selain itu, dashboard daftar induk dokumen berhasil dibuat dengan memanfaatkan formula Excel yang kompleks, seperti VLOOKUP dan Pivot Table. Dashboard ini mempermudah pemantauan validitas dokumen, kebutuhan reassessment, dan distribusi dokumen antar departemen. Pengembangan sistem pelaporan kinerja BPE juga dilakukan dengan menyusun laporan interaktif yang memberikan visualisasi data secara terstruktur, termasuk metrik seperti jumlah dokumen yang direvisi, waktu pengerjaan, dan kontribusi individu.

Proses ini menggarisbawahi pentingnya digitalisasi dan standarisasi dalam proses bisnis untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional. Penggunaan aplikasi Excel dan SIMPLE, misalnya, menunjukkan bagaimana digitalisasi mampu mengurangi inefisiensi dalam pengelolaan dokumen. Lebih lanjut, standarisasi dokumen, termasuk Prosedur dan Instruksi Kerja, tidak hanya membantu meminimalkan risiko operasional tetapi juga memastikan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Kolaborasi antar departemen, khususnya dengan Business Process Owner (BPO), menjadi kunci keberhasilan dalam proyek ini. Melibatkan berbagai pihak dalam pengembangan dokumen membantu mempercepat penyelesaian pekerjaan sekaligus meningkatkan kualitas hasil akhir.

Namun, proses magang ini juga dihadapkan pada sejumlah tantangan, seperti keterbatasan awal peserta magang dalam penguasaan fitur analitik Excel dan pemahaman terhadap proses bisnis yang kompleks. Tantangan ini berhasil diatasi melalui bimbingan mentor, pembelajaran mandiri, dan pengalaman langsung di lapangan. Program ini tidak hanya bermanfaat bagi perusahaan dalam bentuk hasil kerja, tetapi juga bagi peserta magang dalam hal peningkatan keterampilan analisis data, pemahaman proses bisnis, dan kemampuan beradaptasi di lingkungan kerja profesional. Dengan pembelajaran ini, pengalaman magang menjadi refleksi nyata dari pentingnya optimalisasi proses bisnis dalam mendukung peningkatan kinerja perusahaan secara menyeluruh.

KESIMPULAN

Optimalisasi proses bisnis di PT Semen Indonesia (Persero) Tbk melalui pendekatan Business Process Excellence (BPE) berhasil meningkatkan efisiensi dan kinerja perusahaan. Proyek ini mencakup penyempurnaan dokumentasi proses bisnis, pengembangan dashboard interaktif untuk pengelolaan dokumen, dan implementasi sistem pelaporan kinerja BPE. Digitalisasi dan standarisasi dokumen terbukti meningkatkan kemudahan akses, kepatuhan terhadap kebijakan, dan efisiensi operasional. Keberhasilan ini dicapai melalui kolaborasi lintas

departemen, penggunaan teknologi modern seperti adanya aplikasi SIMPLE, serta komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan. Meskipun terdapat tantangan seperti keterbatasan awal dalam penguasaan teknologi, tantangan tersebut dapat diatasi dengan pembelajaran mandiri dan bimbingan mentor. Kesimpulannya, pendekatan BPE memberikan dampak positif terhadap transformasi bisnis yang berkelanjutan dan layak menjadi acuan bagi perusahaan lain yang menghadapi tantangan serupa.

DAFTAR REFERENSI

Daniarko, Rangga, and Nurhadi Nurhadi. "Analisis Peran Business Process Excellence Dalam Meningkatkan Kualitas Dokumentasi Instruksi Kerja Di PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk." *MASIP: Jurnal Manajemen Administrasi Bisnis Dan Publik Terapan*, vol. 2, no. 3, 2024, pp. 80–86, https://doi.org/10.59061/masip.v2i3.748.

ER, Mahendrawathi. *Bussines Process Management, Konsep Dan Implementasi*. Penerbit Andi, 27 Feb. 2024.

Herlinawati, Erna. *MODEL PENINGKATAN KINERJA BISNIS MELALUI KOMPETENSI KEWIRAUSAHAAN, ORIENTASI KEWIRAUSAHAAN DAN INOVASI : Studi Pada UMKM Sektor Industri Pengolahan Di Jawa Barat*. 18 Nov. 2019. Accessed 28 Dec. 2024.

Life, Aulia, and None Maharani Ikaningtyas. "Strategi Pemasaran Dalam Mempertahankan Citra Merek Dan Perilaku Konsumen Terhadap Pembelian Produk PT.Semen Indonesia (Persero) Tbk." *JOURNAL of ADMINISTRATIVE and SOCIAL SCIENCE*, vol. 5, no. 1, 29 Dec. 2023, pp. 198–204, https://doi.org/10.55606/jass.v5i1.927. Accessed 14 Nov. 2024.

Maritza, Talitha Ayu, and Sonja Andarini. "Peran Business Process Excellence Dalam Keselarasan Proses Bisnis Untuk Meningkatkan Kinerja Perusahaan PT Semen Indonesia (Persero) Tbk." *El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat* , vol. 4, no. 5, 2 Aug. 2024, https://doi.org/10.47467/elmujtama.v4i5.3733.

Maulana, Yoppy Mirza. "Kerangka Kerja Analisis Dan Pemodelan Pada Proses Bisnis Berdasarkan BPI Dan BSC." *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, vol. 11, no. 2, 26 Aug. 2024, pp. 349–356, https://doi.org/10.25126/jtiik.20241128325. Accessed 10 Oct. 2024.

Nurdin, Richardson Harjanto. "Pengukuran Kinerja Perusahaan Pada Pt. Yyy Dengan Menggunakan Metode Balanced Scorecard." *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, vol. 3, no. 3, 6 Aug. 2019, https://doi.org/10.24912/jmbk.v3i3.4974. Accessed 25 Dec. 2019.

sig.id. "Laporan Tahunan." *SIG*, 2023, sig.id/laporan-tahunan. Accessed 28 Dec. 2024.

Zakiah, Zakiah, et al. "Pemodelan Proses Bisnis Pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Balikpapan." *Jutisi : Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, vol. 10, no. 2, 21 Aug. 2021, p. 137, https://doi.org/10.35889/jutisi.v10i2.656. Accessed 5 Apr. 2023.

Zur, Anna. "What Is Process Excellence? Full Guide." *Creatio.com*, Creatio, 14 May 2024, www.creatio.com/glossary/process-excellence.