

INTISARI

Pada masa perkembangan teknologi yang semakin pesat, bisnis yang berakar pada pelanggan perlu menemukan cara untuk meningkatkan proses bisnisnya, tak terkecuali pada bisnis kuliner. Penelitian ini menginvestigasi proses bisnis pada bisnis kuliner, lalu memberikan rekomendasi peningkatan proses bisnis yang baru dengan menggunakan pendekatan business process reengineering (BPR). Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan mengumpulkan data dari wawancara tidak terstruktur, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Metodologi BPR yang digunakan adalah consolidated methodology dengan modifikasi. Penelitian ini memberikan simpulan bahwa proses bisnis yang paling krusial, yakni proses pelaporan penjualan kepada mitra, memiliki kendala dan hambatan yang harapannya dapat diselesaikan dengan pemanfaatan teknologi informasi. Prototipe dari rekomendasi teknologi informasi dapat diterapkan dan berpotensi sebagai sumber daya keunggulan kompetitif baru bagi perusahaan.

Kata Kunci: *business process reengineering*, bisnis kuliner, teknologi informasi, keunggulan kompetitif, *consolidated methodology*, *flowchart diagram*, prototipe, *cloud technology*, observasi partisipatif.

ABSTRACT

In a time of rapid technological development era, businesses that are rooted in customers need to find ways to improve their business processes, including the culinary business. This study investigates business processes in the culinary business and then provides recommendations for improving new business processes using a business process reengineering (BPR) approach. This study used a qualitative descriptive approach by collecting data from unstructured interviews, participatory observation, and documentation. The BPR methodology used is a consolidated methodology with some modifications. This study concludes that the most crucial business process, namely the sales reporting process to partners, has constraints and obstacles which hopefully can be resolved by the use of information technology. The prototype of the information technology recommendations can be applied and has the potential as a new source of competitive advantage for the company.

Keywords: business process reengineering, culinary business, information technology, competitive advantage, consolidated methodology, flowchart diagram, prototyping, cloud technology, participative observation.