

**OPTIMALISASI *SERVICE LEVEL AGREEMENT* PEMBIAYAAN MIKRO
DENGAN APLIKASI BRIIS DI BANK BRI SYARIAH KANTOR
CABANG BEKASI MENGGUNAKAN PENDEKATAN
METODE *BUSINESS PROCESS REENGINEERING***

Syarif Hadiwijaya (1)

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Krisnadwipayana
Jl. Kampus UKNRIS, Jatiwaringin, Jakarta 13077
Email : syarifhadiwijaya@unkris.ac.id

Abstrak. Pada era digitalisasi saat ini ditengah persaingan bisnis perbankan yang semakin ketat, proses bisnis pembiayaan mikro Bank BRI Syariah nyatanya masih rumit dan panjang (tidak efektif dan efisien) sehingga kualitas kecepatan layanan atau Service Level Agreement (SLA) terbilang lama. Atas dasar hal tersebut proses bisnis pembiayaan mikro tersebut harus segera diperbaiki. Maka itu penulis melakukan penelitian menggunakan pendekatan metode Business Process Reengineering dengan implementasi penggunaan aplikasi digital agar proses bisnis menjadi lebih efektif dan efisien serta praktis. Dan setelah dilakukan penelitian didapatkan hasil service level agreement (SLA) dari proses pembiayaan mikro yang lebih cepat dari sebelumnya 12 hari menjadi 4 hari, dan proses bisnis menjadi lebih efektif dan efisien karena jumlah karyawan dalam unit bisnis mikro juga berkurang dari berjumlah 6 posisi jabatan menjadi 4 posisi jabatan.

Kata kunci: Proses bisnis, *business process reengineering*, aplikasi digital

Abstract. In the current digitalization era amidst increasingly fierce competition in the banking business, the BRI Syariah Syariah micro financing business process is in fact still complicated and long (ineffective and inefficient) so that the quality of service speed or Service Level Agreement (SLA) is fairly long. Based on this, the microfinance business process must be immediately improved. So the authors conducted research using a Business Process Reengineering method approach with the implementation of the use of digital applications so that business processes become more effective and efficient and practical. And after doing research, the results obtained service level agreement (SLA) from the microfinance process which is faster than the previous 12 days to 4 days, and business processes become more effective and efficient because the number of employees in the micro business unit is also reduced from the number of 6 positions or positions just 4 positions.

Keywords: Business process, *business process reengineering*, digital application

1. PENDAHULUAN

Pada era digitalisasi sekarang ini perusahaan jasa layanan perbankan dituntut untuk terus melakukan inovasi ataupun perbaikan sistem dan fasilitas teknologi yang *up to date* demi menjaga loyalitas pelanggan maupun peningkatan kualitas jasa pelayanan kepada customer atau nasabah untuk memenuhi segala kebutuhan layanan jasa finansial atau perbankan. Ditengah persaingan bisnis yang semakin ketat dari kompetitor sejenis dari perusahaan jasa layanan perbankan, proses bisnis pembiayaan mikro Bank BRI Syariah nyatanya masih memakan waktu yang cukup lama untuk menghasilkan putusan pembiayaan tersebut, sementara para kompetitor menjanjikan proses cepat dalam setiap layanan kepada market, sehingga kualitas kecepatan layanan atau *service level agreement* (SLA) dari proses pembiayaan tersebut harus segera diperbaiki lagi agar perusahaan dapat bersaing secara kompetitif lagi dengan perusahaan jasa perbankan lainnya.

Bank BRI Syariah juga masih melakukan pekerjaannya secara konvensional (hanya mengandalkan perangkat komputer di kantor). Ditambah lagi dalam struktur unit bisnis mikro masih terbilang cukup gemuk dimana dalam prosesnya masih harus melibatkan banyak bagian (rumit dan panjang). Hal ini menyebabkan kualitas informasi hasil putusan pembiayaan di perusahaan tidak efektif dan efisien serta lambatnya informasi hasil persetujuan pembiayaan kepada pelanggan atau calon nasabah.

Untuk meningkatkan kinerja perusahaan, maka dilakukanlah penelitian dalam menghadapi permasalahan atau tantangan bisnis yang semakin ketat dan perkembangan teknologi informasi (TI) yang begitu cepat, cara perbaikan yang dapat digunakan adalah dengan menggunakan metode *Business Process Reengineering* (BPR). Dengan menggunakan pendekatan metode tersebut bertujuan untuk mempercepat proses pembiayaan mikro di Bank BRI Syariah agar mampu meningkatkan kecepatan *service* dan kualitas pembiayaan baik pada manajemen perusahaan maupun calon nasabah (*customer*). Perbaikan proses pembiayaan mikro dengan mengimplementasikan atau memanfaatkan teknologi aplikasi digital akan sangat mendukung percepatan dan produktivitas bisnis Bank BRI Syariah serta dapat memberikan layanan terbaik bagi calon nasabah.

2. LANDASAN TEORI

Manajemen kinerja merupakan kegiatan yang dilakukan untuk meyakinkan target dari perusahaan ataupun organisasi telah digapai secara berkesinambungan dalam langkah-langkah efektif dan efisien. Tujuan dari manajemen salah satunya yaitu untuk mengukur dan mengelola kinerja. Kinerja sendiri merupakan sesuatu yang berpandangan jauh ke depan, menyesuaikan secara mendetil pada situasi tertentu dari setiap perusahaan maupun organisasi ataupun personal berlandaskan pada sesuatu model kausal yang menyambungkan antara input dengan output.

SLA (*Service level agreement*) adalah ketetapan yang disepakati pada sebuah perusahaan yang merupakan standar kualitas atas pelayanan yang dinyatakan dengan waktu dari proses awal hingga selesai. Umumnya semakin cepat *service level agreement* (SLA) berarti semakin sedikit pejabat yang memberikan approval atau persetujuan di dalam suatu organisasi. Sehingga dengan struktur organisasi yang semakin ramping maka akan semakin baik pula jika dibanding dengan organisasi perusahaan yang gemuk dan terlalu banyak pejabat yang tidak memiliki kewenangan dalam proses bisnisnya. Sistem *approval* dengan menggunakan *electronics system* akan lebih baik dalam proses *service level agreement* daripada perusahaan yang masih menggunakan *paper* dalam proses *approval* dimana berkas kertas persetujuan harus dibawa dari satu pejabat ke pejabat berwenang berikutnya dengan potensi berkas tercecer bahkan hilang dan posisi pejabat tersebut tidak sedang berada ditempat. Untuk mencapai ke puncak *service level agreement* (SLA) langkah optimal yang dapat ditempuh yaitu dengan memotong jalur pejabat dengan wewenang *approval* (persetujuan) menggunakan *electronics system* sehingga terdapat control yang ketat sehingga kesalahan maupun kerugian tidak terjadi.

Manajemen strategi merupakan ilmu (dan juga seni) menyusun, menerapkan atau menjalankan, dan mengevaluasi keputusan-keputusan. Manajemen strategi berfokus pada proses menentukan tujuan organisasi, mengembangkan kebijakan dan merencanakan untuk mengapai tujuan perusahaan, serta mendayagunakan seluruh sumber daya untuk mengaplikasikan kebijakan dan merencanakan pencapaian tujuan-tujuan perusahaan. Inti tahapan dalam manajemen strategi yaitu merumuskan, melaksanakan, lalu mengevaluasi strategi perusahaan. Manajemen strategi dibuat oleh dewan direksi dan dijalankan oleh CEO serta tim eksekutif perusahaan. Menurut Ketchen (ahli atau pakar ilmu manajemen) mengartikan manajemen strategi yaitu menganalisis, memutuskan, dan melakukan eksekusi perusahaan untuk menghasilkan dan mempertahankan keunggulan kompetitif. Hal ini menggambarkan dua elemen utama manajemen strategi, Elemen pertama berkaitan dengan proses yang sudah berjalan (*ongoing processes*), lalu perusahaan harus menentukan keputusan yang mampu menjawab dua pertanyaan industri apa yang sedang digeluti perusahaan dan bagaimana caranya agar perusahaan kompetitif di industri tersebut lalu bertindak atas hal tersebut. Elemen kedua yaitu mempelajari mengapa perusahaan mampu mengalahkan kompetitornya. Manajer harus menentukan bagaimana perusahaan dapat membuat keunggulan kompetitif yang sulit ditiru atau dicari substitusinya sehingga dapat bertahan lama.

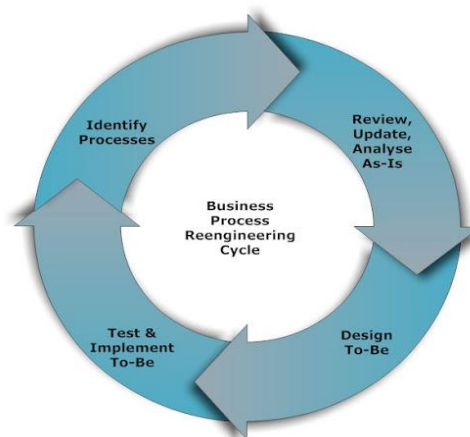
Sistem informasi manajemen (SIM) merupakan sebuah sistem perencanaan bagian dari pengendalian internal suatu bisnis yang terdiri dari pemanfaatan manusia, dokumen, teknologi, dan prosedur untuk memecahkan masalah bisnis seperti biaya produk, layanan, atau suatu strategi bisnis. Istilah ini digunakan untuk merujuk pada kelompok metode manajemen informasi yang bertalian dengan otomasi atau dukungan terhadap pengambilan keputusan manusia, misalnya sistem pendukung keputusan, sistem pakar, dan sistem informasi eksekutif. Seluruh tujuan diatas menunjukkan pimpinan dan pengguna lainnya membutuhkan akses ke informasi akuntansi manajemen dan mengetahui bagaimana cara menggunakannya. Informasi akuntansi manajemen dapat membantu semua mengidentifikasi suatu masalah, menyelesaikan masalah, dan mengevaluasi kinerja.



Gambar 1. Komponen Sistem Informasi Manajemen

Business Process Reengineering (BPR) yaitu perbaikan proses bisnis yang ada secara dramatis atau radikal bertujuan untuk merencanakan ulang atau merancang kembali proses bisnis yang ada menjadi lebih efektif dan efisien dari sebelumnya. *Business Process Reengineering (BPR)* dilakukan dengan tujuan mendasar untuk lebih mendukung misi perusahaan menjadi kompetitor yang unggul, dan juga meningkatkan kualitas layanan kepada *customer* serta tidak kalah pentingnya yaitu untuk mengurangi biaya operasional perusahaan. Tujuan melakukan *Business Process Reengineering (BPR)* yaitu menggapai tujuan perbaikan produktivitas perusahaan dengan optimal dengan merancang atau merencanakan ulang segala aktivitas didalam proses yang ada didalam perusahaan. Berdasar pada Teknologi informasi (TI) *impact*, *Business Process Reengineering (BPR)* mempunyai tujuan untuk menerapkan Teknologi informasi (TI) demi peningkatan produktivitas proses bisnis dari hulu ke hilir. Supaya mendapatkan hasil proses perbaikan yang baru secara optimal, penggunaan Teknologi Informasi (TI) sangat penting dan menjadi faktor kontributor utama.

Business process reengineering berfokus pada proses bisnis, langkah-langkah dan SOP yang mengatur bagaimana sumber daya dimanfaatkan untuk menghasilkan barang maupun jasa sesuai dengan kebutuhan konsumen. Proses bisnis dirancang kembali menjadi kegiatan-kegiatan mendetil, dievaluasi, dimodelkan lalu diperbaiki, bisa juga dirancang ulang seluruhnya. Business process reengineering mengidentifikasi, menganalisa, dan merancang ulang proses inti bisnis perusahaan dengan tujuan mendapatkan hasil yang maksimal dalam ukuran kinerja kritis seperti kualitas, biaya dan kecepatan proses.



Gambar 2 *Business Process Reengineering Cycle*

Terdapat 4 sektor penting yang diidentifikasi dan selanjutnya diperbaiki dalam Business Process Reengineering (BPR) yakni strategi, manusia, organisasi, dan teknologi, dimana sebuah proses digunakan sebagai kerangka kerja (*framework*) untuk mengukur dimensi-dimensi tersebut. Berikut ini dijelaskan bagaimana langkah-langkah dalam melakukan Business Process Reengineering :

- 1) Meniadakan atau menghapus segala kegiatan atau pekerjaan yang tidak mempunyai nilai tambah.

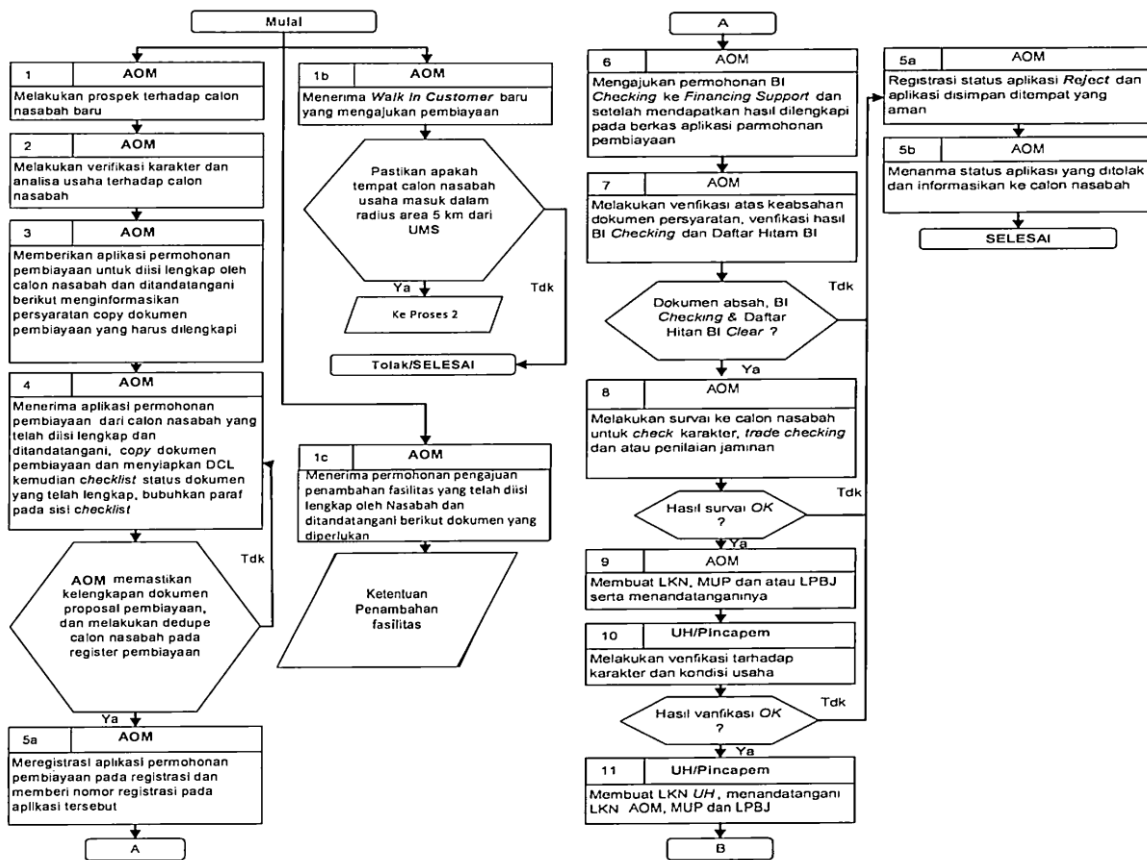
- 2) Mempermudah segala aspek pekerjaan
- 3) Menghubungkan semua bagian di dalam proses bisnis
- 4) Mengotomatisasi kegiatan di dalam proses

3. METODOLOGI PENELITIAN

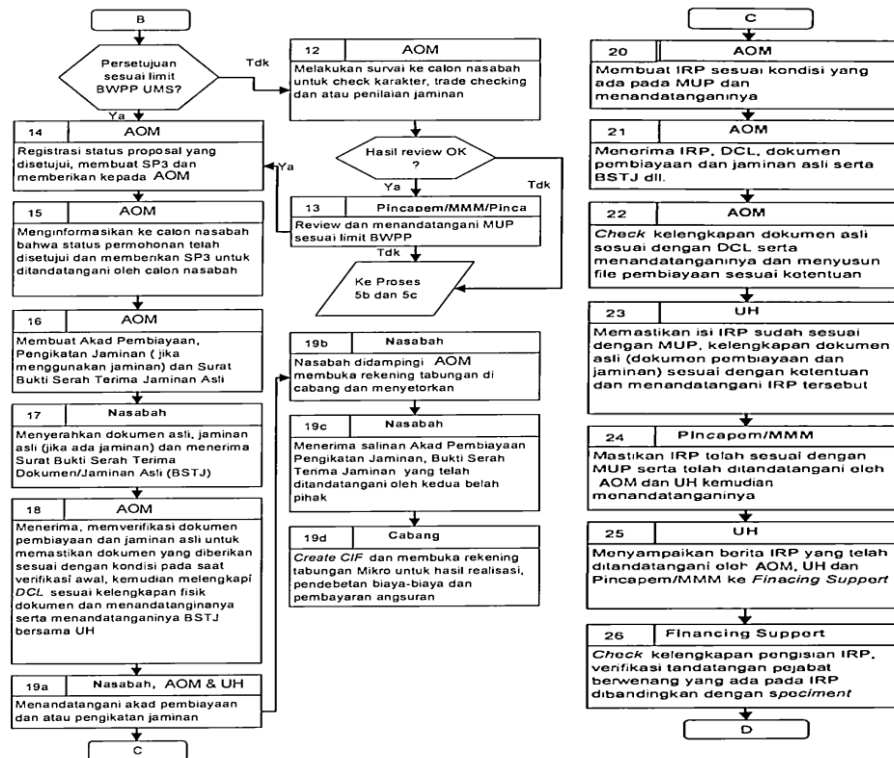
Penelitian berlangsung di PT. Bank BRI Syariah Tbk. unit kerja atau unit bisnis mikro Kantor Cabang Bekasi selama bulan Oktober hingga November tahun 2019. Objek yang akan dijadikan penelitian adalah khusus pada proses bisnis pembiayaan mikro dengan pendekatan metode *business process reengineering* dengan penggunaan *software* atau aplikasi digital BRIIS dan yang menjadi bahasan utama dari penelitian ini adalah optimalisasi *service level agreement* (kecepatan layanan atau proses bisnis). Langkah-langkah yang dilakukan untuk penelitian ini yaitu mengamati langsung proses bisnis pembiayaan mikro, mempelajari urutan proses bisnis pembiayaan mikro, melakukan persiapan penelitian dengan menyediakan alat pendukung penulisan laporan, mempersiapkan metode yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah, memilih kantor dan tim unit bisnis mikro untuk bekerja sama mensukseskan penelitian, setelah mengetahui studi pendahuluan maka langkah selanjutnya adalah pengumpulan data yang diambil dari lapangan, berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas. Kemudian langkah berikutnya adalah analisa data yang telah dimumpulkan dan juga diolah lalu selanjutnya ditarik kesimpulan di akhir penelitian dan setelah itu diusulkan saran-saran untuk menjadi bahan pertimbangan perusahaan tempat dilakukannya penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses pembiayaan mikro di kantor cabang Bank BRI Syariah dapat dijelaskan dengan *flowchart* berikut ini :



Gambar 3. Flowchart 1 proses bisnis mikro awal



Gambar 4. Flowchart 2 proses bisnis mikro awal

Memperhatikan perkembangan Teknologi Informasi dan persaingan industri *Financial Technology* yang semakin ketat dan cepat, sehingga harus memperbaiki sistem proses bisnis yang ada untuk meningkatkan daya saing Bank BRI syariah dalam meningkatkan pangsa pasar pembiayaan mikro. Salah satu upaya atau strategi bisnis yang dilakukan adalah dengan pendekatan metode *Business Process Reengineering* (BPR) yaitu perbaikan proses atau merancang kembali secara dramatis terhadap proses bisnis mikro ada menjadi lebih efektif dan efisien, dan dengan pengembangan dengan implementasi aplikasi (*software*) proses pembiayaan secara digital (*digital banking*) yang dinamakan “Aplikasi Bank Rakyat Indonesia *Islamic* Syariah (Aplikasi BRIIS)”.

Adapun langkah-langkah *Business Process Reengineering* (BPR) pembiayaan mikro Bank BRI Syariah adalah sebagai berikut :

1. Meniadakan segala kegiatan yang tidak memiliki nilai tambah

Pada proses bisnis pembiayaan mikro Bank BRI Syariah terdapat pekerjaan atau kegiatan yang tidak berorientasi pada target penjualan atau bisnis perusahaan, sehingga hal tersebut hanyalah kegiatan atau pekerjaan yang sesungguhnya tidak mendukung produktivitas atau tujuan perusahaan. terdapat kesamaan tanggung jawab atau wewenang jabatan dari seorang *Reviewer Junior* (RJ) dengan *Unit Head* (UH) dimana kedua-nya sama-sama bertugas untuk melakukan verifikasi dan validasi data usaha dan agunan calon nasabah mikro, sehingga demi percepatan proses bisnis yang efektif dan efisien posisi atau fungsi dari seorang atau posisi jabatan *Reviewer Junior* dirasa sudah tidak relevan lagi karena tugas tersebut sudah cukup dilakukan oleh seorang *Unit Head* (UH), oleh karena itu untuk posisi jabatan tersebut dihapuskan adari struktur organisasi unit bisnis mikro Bank BRI Syariah.

Begitu pula dengan proses *pre-screening* (BI *Cheking*) yang dilakukan secara manual oleh seorang *Area Support*, seiring kemajuan teknologi dan tuntutan kecepatan bisnis pekerjaan tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan menu didalam *software* atau aplikasi BRIIS langsung oleh semua *Account Officer Micro* (AOM)

melalui smartphone dan hasilnya pun bisa didapatkan secara riil time tanpa harus menunggu waktu yang lama seperti sebelumnya melalui *Area Support*. Atas dasar hal tersebut sehingga dalam struktur unit bisnis mikro *Area Support* tersebut dirasa sudah tidak relevan atau tidak diperlukan lagi karena tugasnya tersebut sudah beralih atau digantikan dengan menggunakan aplikasi BRIIS oleh petugas *Account Officer Micro* (AOM) yang jauh lebih efektif dan efisien serta praktis.

2. Mempermudah semua aspek proses bisnis pembiayaan mikro

Dalam pekerjaan sehari-hari semua karyawan atau petugas masih harus mengerjakannya secara manual yaitu dengan cara membuat laporan atau proposal pengajuan pembiayaan mikro dengan mencetak kertas dan selanjutnya harus dibawa ke setiap orang dari mulai petugas *Account Officer Micro* (AOM) membuat proposal hingga pimpinan cabang yang terkait untuk proses approval. Aplikasi digital BRIIS melalui smartphone dapat menjadikan proses bisnis atau approval menjadi lebih mudah, praktis dan cepat, tanpa harus mencetak laporan atau persetujuan pada kertas. Aplikasi tersebut juga dapat digunakan dimanapun dan kapanpun oleh user atau pejabat terkait di unit bisnis mikro untuk menginput atau membuat proposal oleh pemrakarsa yakni petugas *Account Officer Micro* (AOM) hingga pejabat *Unit Head* (UH) hingga *Marketing Manager Micro* (MMM) dan Pimpinan cabang untuk memutus proposal yang sudah diajukan atau diinput oleh marketing (*Account Officer Micro*).

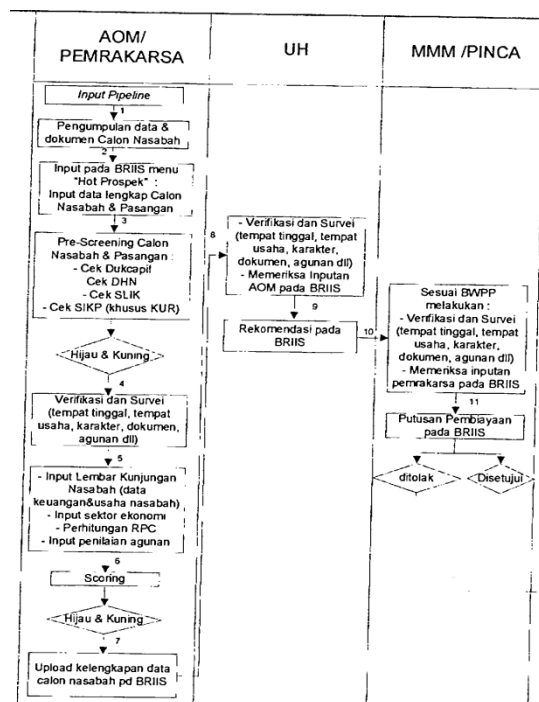
Selain setiap SDM yang berada dalam *workflow* proses bisnis pembiayaan mikro ditunjang dengan aplikasi digital BRIIS, setiap *Account Officer Micro* (AOM) juga difasilitasi dengan smartphone yang spesifikasinya dapat memenuhi standart atau mensupport aplikasi digital BRIIS tersebut. Sehingga hal tersebut sangat menunjang aktivitas seorang *Account Officer Micro* (AOM) menjadi lebih efektif dan efisien serta praktis.

3. Menghubungkan semua bagian di dalam proses bisnis mikro

Dengan mengimplementasikan aplikasi digital BRIIS, semua bagian atau departemen bahkan personal saling berhubungan secara elektronik system. Pimpinan, Manager dan juga Marketing dapat saling berkoordinasi dan memantau perkembangan proses pembiayaan yang sedang berjalan pada waktu yang bersamaan hanya dengan mengakses aplikasi digital BRIIS tersebut dan dapat digunakan dimanapun user berada tidak terbatas tempat dan waktu karena dapat diakses melalui *smartphone* masing-masing. Hal tersebut menjadikan komunikasi dan koordinasi dapat berjalan lebih optimal lagi dari sebelumnya.

4. Mengotomatisasi kegiatan proses bisnis pembiayaan mikro

Proses otomatisasi dilakukan dengan menggunakan aplikasi digital BRIIS. Dengan menggunakan aplikasi BRIIS semua proses analisa yang dilakukan AOM dari awal pre screening, analisa keungan dan usaha serta agunan calon nasabah, hingga approval oleh atasan dapat dilakukan secara otomatis melalui aplikasi dalam smartphone masing-masing.



Gambar 5. Alur Proses Bisnis Mikro Berbasis Aplikasi BRIIS (Baru)

Layanan digital banking merupakan sistem jasa layanan keuangan secara elektronik dengan memanfaatkan data nasabah secara maksimal yang dirancang atau dibuat untuk memenuhi kebutuhan nasabah dengan kecepatan yang lebih baik, praktis dan dapat digunakan sendiri oleh nasabah namun tetap memperhatikan sisi keamanan dan kualitas. Aplikasi BRIIS merupakan bentuk implementasi proses pembiayaan mikro yang dilakukan melalui piranti ponsel pintar (*smartphone*) atau gawai yang dapat mempermudah pengguna dalam melakukan aktifitas pembiayaan mikro sejak proses inisiasi (*pipeline*) sampai dengan putusan pembiayaan sehingga mempercepat waktu proses atau *service level agreement* (SLA) pembiayaan mikro.

Saat ini kantor cabang Bekasi telah ditunjuk oleh Management kantor pusat Bank BRI Syariah sebagai kantor cabang *piloting project* penggunaan aplikasi BRIIS untuk menunjang proses pembiayaan mikro yang baru saja diluncurkan pertengahan oktober 2019 lalu.

Dalam perbaikan proses bisnis pembiayaan mikro, Bank BRI Syariah mengimplementasikan instrumen atau alat Teknologi Informasi (TI) aplikasi digital BRIIS (Aplikasi Bank Rakyat Indonesia *Islamic* Syariah). Aplikasi ini sendiri merupakan sebuah aplikasi penunjang proses pembiayaan mikro dimana didalamnya terdapat urutan atau tahapan yang harus dilalui seorang *Account Officer Micro* (AOM) dalam memproses setiap aplikasi atau permohonan dari calon nasabah yang mengajukan pembiayaan dari mulai input data pribadi, data keuangan dan data usaha serta data agunan calon nasabah. Setiap tahapan tersebut terdapat indikator didalam aplikasi yang secara otomatis muncul sesuai ketentuan perbankan yang menunjukkan apakah data atau permohonan calon nasabah dapat diproses lebih lanjut atau tidak.



Gambar 6. Menu Utama Aplikasi BRIIS

Setelah semua tahapan telah dilewati oleh, maka selanjutnya diteruskan ke pejabat di atasnya yakni *Unit Head* (UH) untuk dilakukan verifikasi, apabila UH merekomendasikan maka dilanjutkan ke pejabat di atasnya yakni MMM dan Pinca untuk dilakukan persetujuan (*approval*) untuk disetujui atau ditolak sesuai komite pembiayaan dimana semuanya itu dilakukan melalui aplikasi digital yang dapat digunakan kapanpun dan dimanapun karena dapat diakses melalui perangkat *handphone* atau *smartphone* masing-masing dan hasilnya pun relatif *riil time* tidak membutuhkan waktu jeda atau tunggu yang lama. *Output* dari proses aplikasi BRIIS yaitu persetujuan akhir dari pengajuan calon nasabah apakah pengajuannya tersebut diterima atau ditolak untuk selanjutnya

diinformasikan kepada calon nasabah dan diproses lebih lanjut. Apabila pengajuan disetujui maka selanjutnya AOM melakukan tugas selanjutnya yakni proses pra book ke bagian terkait untuk proses akad pembiayaan hingga pencairan dan bila pengajuan calon nasabah ditolak karena tidak lolos analisa maka dapat segera diinformasikan ke calon nasabah bersangkutan tanpa harus memakan waktu yang lama.

Secara keseluruhan proses bisnis pembiayaan mikro berbasis aplikasi BRIIS membuat SLA proses bisnis menjadi lebih cepat, selain karena kepraktisan dalam menggunakan aplikasi melalui *smartphone*, saat ini dalam memproses pembiayaan mikro tidak lagi melibatkan *Reviewer Junior* dan *Area Support* karena dianggap sudah tidak diperlukan lagi dan suatu pemborosan jika tidak dihapuskan. Selain waktu dan jumlah karyawan, tentu hal tersebut juga akan berpengaruh terhadap biaya tenaga kerjanya dan juga operasional lainnya seperti biaya kertas yang saat ini dalam pekerjaannya secara digital otomatis juga menjadi *paperless*. Berikut tabel perbandingan SLA sebelum dan sesudah berbasis aplikasi BRIIS.

Tabel 1. Data Perbandingan Jumlah Karyawan dan SLA sebelum dan sesudah berbasis aplikasi BRIIS

No.	Proses Bisnis Pembiayaan Mikro	Jumlah Karyawan	SLA
1	Sebelum Berbasis Aplikasi Digital	6	12 Hari
2	Berbasis Aplikasi Digital BRIIS	4	4 Hari

5. KESIMPULAN

Dari hasil implementasi aplikasi digital BRIIS pada perbaikan secara radikal proses pembiayaan mikro di Bank BRI Syariah, waktu proses bisnis menjadi lebih cepat dari sebelumnya, dari yang semula SLA (*service level agreement*) atau kecepatan proses bisnis pembiayaan mikro membutuhkan waktu hingga 12 hari menjadi hanya 4 hari saja, sehingga optimalisasi *service level agreement* telah tercapai dengan baik. Kondisi tersebut juga dikarenakan sistem proses bisnis pembiayaan mikro menjadi semakin efektif dan efisien dari sebelumnya dengan ditunjang dengan penggunaan aplikasi BRIIS, karena setelah proses pembiayaan berbasis digital secara kuantitas jumlah karyawan atau jabatan terkait di dalam unit bisnis mikro dari yang sebelumnya berjumlah 6 posisi jabatan kini berkurang menjadi 4 posisi atau jabatan. Hal tersebut tentunya juga akan mengurangi *fixed cost* (biaya gaji karyawan, operasional, dan lain-lain) sehingga sistem.

Penggunaan perangkat aplikasi digital BRIIS juga menunjukkan perusahaan kompetitif dalam persaingan era digitalisasi perbankan saat ini. Selain itu dengan menggunakan aplikasi digital tentunya juga akan mengurangi kesalahan analisa atau perhitungan karena semuanya dilakukan secara otomatis sesuai standart yang telah dirancang perusahaan dalam aplikasi tersebut. Dan dengan penggunaan perangkat aplikasi digital BRIIS pada *smartphone* masing-masing karyawan di unit bisnis terkait dimana sistem tersebut saat ini menjadi *paperless* tentunya juga mengurangi biaya operasional untuk pembelian atau penggunaan kertas di perusahaan. Sehingga dengan didapatkannya hasil yang positif dari perbaikan proses bisnis pembiayaan mikro di Bank BRI Syariah seharusnya manajemen perusahaan dapat mengimplementasikan penggunaan aplikasi digital diseluruh kantor cabang untuk mempercepat layanan maupun pertumbuhan bisnis perusahaan. Selain itu, perlu juga didukung dengan training atau workshop yang berkelanjutan dengan adanya perubahan atau perbaikan proses bisnis di perusahaan maupun terkait dengan penggunaan aplikasi digital tersebut sehingga perusahaan dapat mencapai tujuan perbaikan proses bisnis tersebut secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Zainul, (2000), Memahami Bank Syariah; Lingkup, Peluang, Tantangan dan Prospek, Alva bet, Jakarta.
- Atik, dan Ratminto, (2005), Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- David, Fred R., (2004), Manajemen Strategis: Konsep-konsep (Edisi Kesembilan). PT Indeks Kelompok Gramedia. ISBN 979-683-700-5.
- David Parmenter, John Wiley & Sons, (2010), *Key Performance Indicators Developing, Implementing, and Using Winning KPIs*, Inc. <https://www.slideshare.net/AddkwService/key-performance-indicators-david-parmenter>. Diakses pada 26/07/18

- Dotty, Agung H, Antonius Kurniawan, (2014), Konsep Business Process Reengineering Untuk Memperbaiki Kinerja Bisnis Menjadi lebih Baik: Studi Kasus Perusahaan Susu Kedelai XYZ, <https://media.neliti.com/media/publications/167967-ID-konsep-business-process-reengineering-un.pdf>, Diakses pada 25/01/2020.
- Gaspersz, Vincent, (1997), Membangun Tujuh Kebiasaan Kualitas dalam Praktik Bisnis Global, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hammer, Michael, dan Champy, James, (1995), Rekayasa ulang perusahaan: Sebuah manifesto bagi resolusi bisnis, (alih bahasa1 Marcus Prihminto Widodoi), Gramedia, Jakarta.
- Indrajit, Richardus Eko dan Richardus Djokopranoto (2002), Konsep dan Aplikasi *Business Process Reengineering*, Grasindo, Jakarta.
- Nasutlon, M.N, (2004), Manajemen mutu terpadu, cetakan ke tiga, PT. Ghalla Indonesia, Jakarta.
- Peppard, J. dan Philip Rowland, (1997), *The Essence of Business Process Reengineering*, Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- Rangkuti, Freddy, (1997), Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis, PT Gramedia Pustaka Umum, Jakarta. ISBN: 9789796057184