

ABSTRAK

Sejalan dengan tuntutan persaingan bisnis, banyak perusahaan menyadari bahwa keunggulan teknologi dan produk yang dihasilkan semata tidak lagi dapat diandalkan menjadi sumber keunggulan dalam bersaing. Kini, kepuasan dan loyalitas konsumen menjadi fokus utama dalam memenangkan persaingan. Karena itu, untuk memenangkan persaingan pasar, berbagai perusahaan berusaha mengembangkan proses bisnisnya agar dapat menyediakan nilai tambah yang lebih kepada konsumen. *Business Process Management* (BPM) merupakan suatu konsep manajemen yang menekankan pada perancangan dan peningkatan mutu, efektifitas, dan efisiensi seluruh proses bisnis inti perusahaan yang terjadi dalam lintas fungsi yang bermuara pada peningkatan mutu layanan kepada pelanggan. Dengan BPM, manajemen proses dilakukan dengan mengidentifikasi aktivitas perusahaan, dan kemudian mengelola siklus peningkatan dan optimalisasi, dengan cara menerjemahkan langsung ke dalam lingkungan operasional. Hal ini dimungkinkan melalui perpaduan antara representasi proses dan teknologi yang menghilangkan rintangan yang menghambat eksekusi perbaikan manajemen. Oleh karena itu, BPM dapat dikatakan sebagai pertemuan antara teori manajemen dengan teknologi modern. Jika perusahaan ingin mengadopsi praktik terbaik untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi atau menciptakan diferensiasi, maka perusahaan membutuhkan *business process management*. Penelitian kali ini mencoba untuk merancang penerapan *business process management system* pada PT. Pertamina (Persero) Unit Pemasaran V yang bertujuan untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi proses bisnis dalam siklus penjualan BBM retail organisasi tersebut.

Kata Kunci: *Business Process Management*, *Business Process Management System*, Proses Bisnis, Efektifitas, Efisiensi.