

Pendampingan Peningkatan Efisiensi Sistem Operasional Bimbingan Belajar Bless melalui Analisis Proses Bisnis

Fani Syahrina Lubis¹, Dewi Wahyuni²

^{1,2}Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi, Universitas Battuta

e-mail: ¹fanisyahrinalubis@gmail.com, ²dhewiqchan@gmail.com

Abstrak

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Bimbingan Belajar Bless dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi sistem operasional melalui pendekatan analisis proses bisnis. Lembaga bimbingan belajar sebagai penyedia jasa pendidikan memiliki alur operasional yang kompleks, meliputi proses pendaftaran siswa, pengelolaan kelas, sistem pembayaran, hingga manajemen pengajar. Permasalahan yang ditemukan pada mitra adalah adanya beberapa proses manual yang mengakibatkan terjadinya keterlambatan, duplikasi data, serta kurang optimalnya koordinasi antar bagian. Untuk itu, tim pelaksana melakukan observasi, wawancara, serta analisis alur bisnis yang sedang berjalan guna mengidentifikasi titik lemah dan peluang perbaikan. Hasil analisis kemudian dijadikan dasar dalam memberikan rekomendasi sistem yang lebih efisien dan terintegrasi, termasuk usulan penggunaan teknologi informasi dalam manajemen data dan komunikasi. Melalui pendampingan ini, mitra memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai pentingnya dokumentasi alur kerja, standarisasi prosedur, serta penerapan sistem berbasis digital untuk mendukung operasional harian. Dampak dari kegiatan ini terlihat pada peningkatan efektivitas pengelolaan administrasi, berkurangnya beban kerja manual, dan terbentuknya rencana strategis pengembangan sistem yang berkelanjutan. Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini memberikan kontribusi nyata dalam memperkuat kapasitas manajerial lembaga bimbingan belajar, sekaligus mendukung peningkatan kualitas layanan pendidikan yang lebih profesional dan efisien.

Kata kunci: Pendampingan, Analisis Proses Bisnis, Sistem Operasional, Bimbingan Belajar, Efisiensi.

Abstract

This community service activity was carried out at Bless Tutoring with the aim of improving operational system efficiency through a business process analysis approach. Tutoring institutions as education service providers have complex operational flows, including student registration, class management, payment systems, and teacher management. The problems found at the partner were several manual processes that resulted in delays, data duplication, and suboptimal coordination between departments. To that end, the implementation team conducted observations, interviews, and analysis of the current business flow to identify weaknesses and opportunities for improvement. The results of the analysis were then used as a basis for recommending a more efficient and integrated system, including the proposed use of information technology in data management and communication. Through this assistance, partners gained a better understanding of the importance of workflow documentation, procedure standardization, and the implementation of digital-based systems to support daily operations. The impact of these activities can be seen in the increased effectiveness of administrative management, reduced manual workload, and the formation of a strategic plan for sustainable system development. Thus, this community service activity makes a real contribution to strengthening the managerial capacity of tutoring institutions, while supporting improvements in the quality of education services to be more professional and efficient.

Keywords: Assistance, Business Process Analysis, Operational Systems, Tutoring, Efficiency.

1. PENDAHULUAN

Lembaga bimbingan belajar (bimbel) merupakan salah satu institusi pendidikan nonformal yang memiliki peran strategis dalam mendukung proses pembelajaran siswa.

Keberadaan bimbel tidak hanya membantu siswa dalam memahami materi pelajaran, tetapi juga menjadi mitra bagi sekolah dan orang tua dalam meningkatkan prestasi akademik [1]. Namun demikian, pengelolaan bimbingan belajar seringkali menghadapi tantangan dalam aspek manajemen operasional, mulai dari proses pendaftaran siswa, pengaturan jadwal kelas, sistem pembayaran, hingga pengelolaan tenaga pengajar [2]. Kompleksitas tersebut menuntut adanya tata kelola yang efisien agar layanan pendidikan dapat berjalan dengan baik [3].

Bimbingan Belajar Bless sebagai mitra pengabdian masyarakat memiliki potensi besar dalam memberikan layanan pendidikan yang berkualitas. Akan tetapi, berdasarkan hasil observasi awal, ditemukan beberapa permasalahan pada sistem operasional yang masih bersifat manual [4]. Hal ini ditandai dengan adanya keterlambatan dalam proses administrasi, duplikasi data pendaftaran, serta kurang optimalnya koordinasi antar bagian. Kondisi tersebut berimplikasi pada efektivitas kerja staf, waktu layanan yang lebih lama, serta berkurangnya kepuasan siswa dan orang tua [5].

Dalam konteks ini, analisis proses bisnis menjadi salah satu pendekatan yang relevan untuk mengidentifikasi permasalahan dan merumuskan solusi perbaikan sistem. Analisis proses bisnis berfokus pada pemetaan alur kerja yang ada, penentuan titik kelemahan, serta pemberian rekomendasi untuk meningkatkan efisiensi. Melalui pendekatan ini, diharapkan bimbel dapat mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki sekaligus merancang sistem operasional yang lebih terintegrasi dan berbasis digital [6].

Kegiatan pengabdian masyarakat ini difokuskan pada pendampingan peningkatan efisiensi sistem operasional Bimbingan Belajar Bless melalui analisis proses bisnis [7]. Tujuan kegiatan ini adalah untuk memberikan pemahaman kepada mitra mengenai pentingnya standarisasi prosedur, penggunaan sistem informasi dalam manajemen operasional, serta penyusunan strategi perbaikan berkelanjutan. Dengan adanya pendampingan ini, diharapkan Bimbingan Belajar Bless dapat memperkuat tata kelola manajerial sehingga mampu memberikan layanan pendidikan yang lebih profesional, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan zaman [8].

2. METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Bimbingan Belajar Bless dengan pendekatan partisipatif, di mana tim pelaksana terlibat langsung bersama mitra dalam proses identifikasi masalah, analisis kebutuhan, hingga pemberian rekomendasi perbaikan sistem operasional. Metode yang digunakan mencakup beberapa tahapan utama sebagai berikut:

2.1. Observasi Lapangan

Tim melakukan observasi langsung terhadap alur kerja yang berlangsung di Bimbingan Belajar Bless, meliputi proses pendaftaran siswa, pengelolaan kelas, sistem pembayaran, serta manajemen pengajar. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai kondisi operasional dan hambatan yang dihadapi.

2.2. Wawancara dan Diskusi dengan Mitra

Wawancara dilakukan bersama pengelola, staf administrasi, dan tenaga pengajar untuk menggali informasi terkait kendala operasional yang dialami. Diskusi partisipatif juga dilakukan untuk mengidentifikasi kebutuhan sistem yang lebih efisien sesuai dengan pengalaman mitra.

2.3. Analisis Proses Bisnis

Tahap ini melibatkan pemetaan alur kerja (business process mapping) untuk mendokumentasikan seluruh proses operasional yang ada. Dari hasil pemetaan, dilakukan

analisis guna menemukan titik-titik kelemahan seperti redundansi proses, keterlambatan alur kerja, dan potensi kesalahan input data.

2.4. Perumusan Rekomendasi Sistem

Berdasarkan hasil analisis, tim merancang rekomendasi sistem operasional yang lebih efisien. Rekomendasi mencakup standarisasi prosedur kerja, penerapan teknologi informasi untuk mendukung administrasi, serta strategi koordinasi antar bagian agar lebih terintegrasi.

2.5. Pendampingan Implementasi Awal

Tim memberikan pendampingan dalam penerapan rekomendasi, termasuk pelatihan sederhana kepada staf mengenai penggunaan prosedur baru dan pemanfaatan teknologi pendukung. Pendampingan ini bertujuan agar mitra dapat memahami sekaligus mengaplikasikan perubahan sistem secara bertahap.

2.6. Evaluasi dan Refleksi Bersama

Tahap akhir berupa evaluasi terhadap hasil pendampingan melalui umpan balik dari mitra. Evaluasi ini menekankan pada sejauh mana rekomendasi dapat diimplementasikan serta dampak awal yang dirasakan dalam peningkatan efisiensi operasional.

Metode ini dirancang tidak hanya untuk menghasilkan perbaikan sistem secara teknis, tetapi juga membangun kesadaran manajerial mitra mengenai pentingnya tata kelola yang terstruktur, efektif, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Bimbingan Belajar Bless berjalan sesuai dengan tahapan yang telah direncanakan. Proses pendampingan menghasilkan beberapa temuan penting yang berkaitan dengan kondisi aktual sistem operasional, rekomendasi perbaikan, serta dampak awal yang dirasakan oleh mitra.

3.1. Hasil Observasi dan Analisis Proses Bisnis

Hasil observasi menunjukkan bahwa sebagian besar proses administrasi masih dilakukan secara manual, baik dalam pencatatan pendaftaran siswa, pengelolaan jadwal kelas, maupun pengarsipan pembayaran. Hal ini mengakibatkan terjadinya duplikasi data, kesulitan dalam pelacakan riwayat pembayaran, serta keterlambatan dalam penjadwalan kelas. Selain itu, koordinasi antara staf administrasi dengan tenaga pengajar belum terdokumentasi dengan baik sehingga menimbulkan potensi miskomunikasi.

Melalui analisis proses bisnis, diperoleh gambaran bahwa alur pendaftaran siswa dan manajemen kelas merupakan titik kritis yang membutuhkan perbaikan segera. Pemetaan proses (business process mapping) memperlihatkan adanya tahapan yang berulang dan tidak efisien. Misalnya, data siswa dicatat lebih dari satu kali di beberapa formulir yang berbeda, sehingga meningkatkan risiko kesalahan input.

3.2. Rekomendasi Sistem yang Lebih Efisien

Berdasarkan hasil analisis, tim pelaksana memberikan beberapa rekomendasi perbaikan, antara lain: Penyusunan prosedur standar operasional (SOP) untuk setiap alur kerja utama, Pemanfaatan aplikasi sederhana berbasis digital untuk mencatat data pendaftaran, jadwal kelas, dan transaksi pembayaran. Pembuatan database terintegrasi agar informasi siswa, pembayaran, dan jadwal dapat diakses secara lebih mudah dan cepat, Penguatan komunikasi internal melalui sistem pencatatan terpusat yang dapat digunakan oleh staf dan pengajar.

3.3. Dampak Pendampingan terhadap Mitra

Setelah dilakukan sosialisasi dan pendampingan awal, mitra mulai menerapkan sebagian rekomendasi yang diberikan. Pencatatan pendaftaran siswa yang sebelumnya menggunakan formulir kertas kini dialihkan ke aplikasi spreadsheet terstruktur. Hal ini memudahkan staf dalam mengelola data sekaligus mengurangi risiko duplikasi. Proses pembayaran juga mulai terdokumentasi secara lebih rapi sehingga memudahkan pelacakan transaksi.

Dampak lain yang dirasakan adalah meningkatnya kesadaran staf terhadap pentingnya dokumentasi dan standarisasi prosedur kerja. Staf administrasi melaporkan bahwa waktu yang dibutuhkan untuk menginput data pendaftaran berkurang sekitar 30% dibandingkan metode sebelumnya. Selain itu, koordinasi dengan pengajar terkait jadwal kelas menjadi lebih jelas karena adanya alur pencatatan yang terintegrasi.

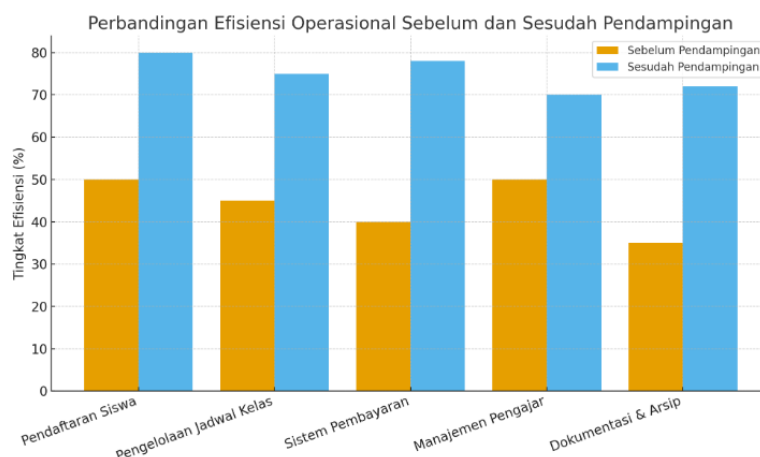
3.4. Pembahasan

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pendekatan analisis proses bisnis efektif dalam mengidentifikasi kelemahan sistem operasional di lembaga pendidikan nonformal. Penerapan rekomendasi perbaikan, meskipun masih dalam tahap awal, telah memberikan dampak positif berupa peningkatan efisiensi dan efektivitas kerja. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa integrasi sistem informasi dalam pengelolaan lembaga pendidikan dapat meningkatkan kinerja organisasi serta kepuasan pengguna layanan.

Selain aspek teknis, keberhasilan pendampingan juga dipengaruhi oleh keterlibatan aktif mitra dalam proses diskusi dan implementasi. Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi dan komitmen internal lembaga merupakan faktor penting dalam keberlanjutan perbaikan sistem. Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini tidak hanya memberikan solusi praktis melalui pemanfaatan teknologi sederhana, tetapi juga membangun budaya kerja yang lebih terstruktur, efisien, dan profesional di Bimbingan Belajar Blessing.



Gambar 1. Lokasi Bimbingan Belajar Blessing



Gambar 2. Grafik perbandingan sebelum dan sesudah pendampingan

Grafik di atas menunjukkan perbandingan tingkat efisiensi operasional Bimbingan Belajar Bless sebelum dan sesudah dilakukan kegiatan pendampingan. Secara umum, seluruh aspek operasional mengalami peningkatan yang signifikan. Pada aspek pendaftaran siswa, efisiensi meningkat dari 50% menjadi 80% setelah proses manual digantikan dengan pencatatan digital yang lebih terstruktur. Peningkatan serupa terlihat pada sistem pembayaran, yang sebelumnya hanya 40% kini mencapai 78%, berkat penerapan sistem pencatatan digital yang memudahkan pelacakan riwayat transaksi.

Aspek pengelolaan jadwal kelas juga menunjukkan kenaikan dari 45% menjadi 75%, dipengaruhi oleh penerapan dokumentasi digital yang meminimalisasi miskomunikasi antara staf dan pengajar. Manajemen pengajar, meskipun peningkatannya tidak sebesar aspek lainnya, tetap mengalami perbaikan dari 50% menjadi 70% dengan adanya pencatatan koordinasi yang lebih tertata. Adapun dokumentasi dan arsip mengalami lonjakan dari 35% menjadi 72%, menunjukkan bahwa digitalisasi arsip sangat membantu dalam mengurangi penumpukan dokumen dan mempermudah akses informasi.

Peningkatan yang konsisten pada seluruh aspek ini membuktikan bahwa penerapan analisis proses bisnis dan pemanfaatan teknologi sederhana mampu memberikan dampak positif yang nyata terhadap efisiensi operasional lembaga bimbingan belajar. Dengan adanya perbaikan tersebut, Bimbingan Belajar Bless dapat menjalankan layanan pendidikan secara lebih profesional, efektif, dan berorientasi pada kualitas pelayanan.

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di Bimbingan Belajar Bless berhasil memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan efisiensi sistem operasional melalui pendekatan analisis proses bisnis. Hasil observasi menunjukkan bahwa sistem yang sebelumnya masih didominasi oleh proses manual menimbulkan berbagai permasalahan, seperti duplikasi data, keterlambatan administrasi, serta miskomunikasi antar bagian. Melalui pendampingan, pemetaan alur kerja, dan pemberian rekomendasi berbasis teknologi, mitra memperoleh solusi yang lebih efisien dan terintegrasi.

Implementasi awal menunjukkan adanya peningkatan signifikan pada berbagai aspek operasional, termasuk pendaftaran siswa, pengelolaan jadwal kelas, sistem pembayaran, manajemen pengajar, serta dokumentasi arsip. Peningkatan ini tidak hanya berdampak pada efektivitas administrasi, tetapi juga pada kesadaran mitra mengenai pentingnya standarisasi

prosedur dan penerapan sistem berbasis digital. Dengan demikian, kegiatan ini telah membantu memperkuat kapasitas manajerial Bimbingan Belajar Bless dalam memberikan layanan pendidikan yang lebih profesional dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] E. Pendampingan dan Strategi Pengembangan UMKM Bimbingan Belajar AHe Nesty Maurilla Rahmadanti *et al.*, "Evaluasi Pendampingan dan Strategi Pengembangan UMKM Bimbingan Belajar AHe (Anak Hebat)," *Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research*, vol. 2, no. 3, pp. 3965–3974, Jun. 2025, doi: 10.32672/MISTER.V2I3.3412.
- [2] karel jaya, I. Maliki, G. C. Lestari, D. Irawan, and A. Wasid, "Perancangan Sistem Informasi Berbasis Web Pada Bimbingan Belajar (BIMBEL) 'BNF,'" *Jurnal Informatika dan Komputasi: Media Bahasan, Analisa dan Aplikasi*, vol. 18, no. 2, pp. 72–85, Dec. 2024, doi: 10.56956/JIKI.V18I2.388.
- [3] K. Adi Armanto, P. Studi Manajemen Informatika, S. Indonesia Banda Aceh, K. Banda Aceh, and P. Aceh, "Sistem Informasi Akademik Berbasis Android Pada Bimbingan Belajar (BIMBEL) Praja Edukasi Banda Aceh," *Jurnal Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi*, vol. 1, no. 2, pp. 13–23, Sep. 2024, doi: 10.35870/JIKTI.V1I2.1066.
- [4] S. H. N. Ginting, F. Ruziq, and M. Rhifky Wayahdi, "Workshop Games Edukasi Untuk Orang Tua: Pendampingan Belajar Menyenangkan Era Digital Di Sanggar Keadilan SMH Indonesia," *Jurnal Pemberdayaan Sosial dan Teknologi Masyarakat*, vol. 5, no. 1, pp. 143–148, May 2025, doi: 10.54314/JPSTM.V5I1.3358.
- [5] S. H. N. Ginting, and S. T. Thania, "Pelatihan Desain Produk Keripik UD.Kreasi Lutvi Menggunakan Canva," *JIPITI: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, vol. 2, no. 1, pp. 66–72, Feb. 2025, Accessed: Sep. 03, 2025. [Online]. Available: <https://jipiti.technolabs.co.id/index.php/pkm/article/view/40>
- [6] S. H. N. Ginting, and N. Sridewi, "Pelatihan Penggunaan Teknologi Digital untuk Peningkatan Produktivitas UMKM di Desa Ujung Batu III Padang Lawas," *JIPITI: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, vol. 2, no. 1, pp. 8–13, Feb. 2025, Accessed: Sep. 03, 2025. [Online]. Available: <https://jipiti.technolabs.co.id/index.php/pkm/article/view/32>
- [7] S. H. N. Ginting and D. Wahyuni, "Implementasi Program Edukasi Gadget pada Anak Usia Dini Berbasis Multimedia di Sanggar Keadilan SMH-Indonesia," *JIPITI: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, vol. 1, no. 2, pp. 15–20, Aug. 2024, Accessed: Sep. 03, 2025. [Online]. Available: <https://jipiti.technolabs.co.id/index.php/pkm/article/view/8>
- [8] F. Ruziq, S. H. N. Ginting, "Pengenalan Penggunaan Smartphone yang Aman dan Edukatif untuk Anak-Anak Sekolah Dasar di SanggarKeadilan SMH-Indonesia," *JIPITI: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, vol. 1, no. 2, pp. 21–26, Aug. 2024, Accessed: Sep. 03, 2025. [Online]. Available: <https://jipiti.technolabs.co.id/index.php/pkm/article/view/9>