

PENGEMBANGAN PROSES BISNIS SALES B2B MELALUI BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT (BPI) PADA CV BALI BEANS COFFEE

GRACESELLA ANANDA



**MANAJEMEN AGRIBISNIS
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN PROYEK AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan proyek akhir dengan judul “Pengembangan Proses Bisnis *Sales B2B* melalui *Business Process Improvement* (BPI) pada CV Bali Beans Coffee” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2026

Gracesella Ananda
J0410221164

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



- 

ABSTRAK

GRACESELLA ANANDA. Pengembangan Proses Bisnis *Sales* B2B melalui *Business Process Improvement* (BPI) pada CV Bali Beans Coffee. Dibimbing oleh WIEN KUNTARI dan KHARISMA FITRI HAPSARI.

CV Bali Beans Coffee merupakan perusahaan agribisnis kopi di Bali yang menjual *coffee beans* ke segmen *retail/B2C* dan *wholesale/B2B*. Proses kerja *sales representative* telah didukung oleh prosedur dan pencatatan data, namun terdapat beberapa aspek yang perlu disesuaikan dengan kebutuhan operasional, meliputi *client database*, mekanisme diskon, dan persiapan *coffee tasting*. Penelitian ini menerapkan *Business Process Improvement* (BPI) untuk memetakan kondisi aktual, mengidentifikasi kebutuhan pengembangan, menyusun SOP usulan, dan mengevaluasi uji coba terbatas. Pengembangan dilakukan pada proses akuisisi klien B2B baru, *coffee tasting*, dan penanganan pesanan. SOP usulan mencakup *client database*, *sales pipeline*, acuan diskon dan *coffee tasting*, serta batas waktu penerimaan pesanan. Uji coba menunjukkan peningkatan calon klien pada tahap *reach out* dan *coffee tasting* masing-masing sebanyak 23 calon klien, serta tahap *deal* dan kontrak masing-masing sebanyak 4 klien. Namun, *conversion rate coffee tasting* ke *deal* menurun sebesar 30,47 poin persentase. Pengembangan menghasilkan acuan kerja yang lebih terstruktur untuk mendukung proses kerja *sales B2B*.

Kata kunci: *Business Process Improvement*, *B2B sales*, *flowchart*, kopi, SOP

ABSTRACT

GRACESELLA ANANDA. B2B Sales Business Process Development through Business Process Improvement (BPI) at CV Bali Beans Coffee. Supervised by WIEN KUNTARI and KHARISMA FITRI HAPSARI.

CV Bali Beans Coffee is a coffee agribusiness company in Bali that sells *coffee beans* to the *retail/B2C* and *wholesale/B2B* segments. The *sales representative* work process is supported by established procedures and data records, but several aspects need to be adjusted to operational needs, including the *client database*, discount mechanisms, and *coffee tasting* preparation. This study applied *Business Process Improvement* (BPI) to map the current process, identify development needs, develop proposed SOPs, and evaluate a limited trial. Development was conducted for new B2B client acquisition, *coffee tasting*, and order handling. The proposed SOPs covered the *client database*, *sales pipeline*, discount and *coffee tasting* guidelines, and an order acceptance cut-off time. The trial showed increases of 23 prospective clients at both the *reach-out* and *coffee-tasting* stages, and increases of 4 clients at both the *deal* and contract stages. However, the *coffee-tasting-to-deal conversion rate* decreased by 30.47 percentage points. Overall, the development provided more structured work guidelines to support the *B2B sales* process.

Keywords: Business Process Improvement, *B2B sales*, coffee, flowchart, SOP



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2026
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

PENGEMBANGAN PROSES BISNIS SALES B2B MELALUI BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT (BPI) PADA CV BALI BEANS COFFEE

GRACESELLA ANANDA

Laporan Proyek Akhir
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan pada
Program Studi Manajemen Agribisnis

**MANAJEMEN AGRIBISNIS
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Judul Proyek Akhir : Pengembangan Proses Bisnis *Sales B2B* melalui *Business Process Improvement (BPI)* pada CV Bali Beans Coffee

Nama : Gracesella Ananda

NIM : J0410221164

Disetujui oleh

Pembimbing 1:

Dr. Ir. Wien Kuntari, M.Si.

Pembimbing 2:

Kharisma Fitri Hapsari, S.E., M.Si.

Diketahui oleh

Ketua Program Studi:

Intani Dewi, S.Pt., M.Sc., M.Si.

NPI. 201811198309142016

Dekan Sekolah Vokasi:

Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T.

NIP. 196607171992031003

Tanggal Ujian:
22 Juli 2026

Tanggal Lulus:



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih, penyertaan, dan hikmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pengembangan Proses Bisnis *Sales B2B* melalui *Business Process Improvement* (BPI) pada CV Bali Beans Coffee”. Tugas akhir ini disusun berdasarkan kegiatan magang yang dilaksanakan di CV Bali Beans Coffee pada divisi *Sales & Marketing* selama tiga bulan, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada program studi Manajemen Agribisnis, Sekolah Vokasi IPB University.

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Dr. Ir. Wien Kuntari, M.Si. dan Kharisma Fitri Hapsari, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, dan waktu selama proses penyusunan Tugas Akhir ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada seluruh pihak di CV Bali Beans Coffee yang telah memberikan kesempatan, bantuan, dan informasi selama pelaksanaan magang.

Dengan penuh kasih, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Ayah, Ibu, serta kakak atas doa, kasih sayang, dukungan, kesabaran, dan pengorbanan yang tidak pernah berhenti diberikan. Penulis juga berterima kasih kepada sahabat yang terkasih Aurelia Nathania Anindhita yang telah mendengarkan keluh kesah dan memberi semangat ketika proses penyusunan tugas akhir ini terasa berat. Kehadiran dan dukungan kalian sangat berarti bagi penulis.

Penulis juga selalu mengingat dan dikuatkan melalui firman Tuhan Yesus Kristus dalam *Ephesians 3:20 NKJV*: “*Now to Him who is able to do exceedingly abundantly above all that we ask or think, according to the power that works in us,*” dan *Romans 8:28 NLT*: “*And we know that God causes everything to work together for the good of those who love God and are called according to his purpose for them.*”

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun agar karya ini dapat menjadi lebih baik. Penulis berharap tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, khususnya bagi pihak-pihak yang memiliki ketertarikan pada bidang pengembangan proses bisnis pada divisi *sales* perusahaan agribisnis kopi.

Bogor, Juli 2026

Gracesella Ananda



— Bogor Indonesia —

IPB University

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan	6
1.4 Manfaat	6
1.5 Ruang Lingkup	6
II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Proses Bisnis	8
2.2 <i>Business Process Improvement (BPI)</i>	8
2.3 Pemetaan Proses Bisnis: <i>As-Is Process</i> dan <i>To-Be Process</i>	9
2.4 SOP (<i>Standard Operating Procedure</i>)	9
2.5 <i>Flowchart</i>	10
2.6 Penjualan <i>Business-to-Business (B2B)</i>	11
2.7 <i>Sales Pipeline</i>	12
2.8 <i>Client Database</i>	12
2.9 Penelitian Terdahulu	13
2.10 Alur Kerangka Penelitian	16
III METODE	19
3.1 Lokasi dan Waktu	19
3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian	19
3.3 Jenis dan Sumber Data	20
3.4 Teknik Pengumpulan Data	21
3.5 Metode Analisis Data Berbasis <i>Business Process Improvement (BPI)</i>	24
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	33
4.2 Kondisi Aktual Proses Kerja <i>Sales Representative</i>	36
4.3 Kebutuhan Pengembangan Proses Kerja <i>Sales Representative</i>	44
4.4 Penyusunan SOP Usulan Pengembangan Proses Bisnis <i>Sales B2B</i>	48
4.5 Evaluasi Hasil Uji Coba Terbatas SOP Usulan	61
4.6 Implikasi Manajerial bagi CV Bali Beans Coffee	67
V SIMPULAN DAN SARAN	71
5.1 Simpulan	71
5.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	78
RIWAYAT HIDUP	95



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

IPB University

DAFTAR TABEL

1	Perbandingan total kuantitas penjualan <i>coffee beans</i> pada segmen <i>wholesale/B2B</i> dan <i>retail/B2C</i> tahun 2025	2
2	Total kuantitas penjualan <i>coffee beans</i> pada segmen <i>wholesale/B2B</i> tahun 2025	2
3	Simbol-simbol dan keterangan <i>flowchart</i>	11
4	Penelitian terdahulu	13
5	Ringkasan masalah prioritas proses <i>sales B2B</i>	46
6	Dasar perancangan pengembangan proses bisnis <i>sales B2B</i>	49
7	Perbandingan komponen SOP awal dan SOP yang diusulkan	51
8	Dasar pertimbangan proses pada SOP usulan akuisisi klien B2B baru	57
9	Dasar pertimbangan proses pada <i>flowchart</i> usulan pengembangan proses <i>coffee tasting</i>	58
10	Hasil uji coba terbatas penggunaan SOP usulan pada proses akuisisi klien B2B baru	64
11	Titik kendali dan bukti pendukung proses kerja <i>sales representative</i> setelah uji coba terbatas	66
12	Usulan roadmap implementasi SOP pada proses kerja <i>sales representative</i>	68

DAFTAR GAMBAR

1	Alur kerangka penelitian	17
2	Lokasi CV Bali Beans Coffee	19
3	Tahap pada <i>Business Process Improvement (BPI)</i>	25
4	Logo CV Bali Beans Coffee	33
5	Produk CV Bali Beans Coffee	34
6	Struktur organisasi CV Bali Beans Coffee	36
7	Analisis rantai nilai	37

DAFTAR LAMPIRAN

1	<i>Sales pipeline</i> CV Bali Beans Coffee	79
2	<i>Client database</i>	79
3	<i>Flowchart</i> kondisi aktual proses akuisisi klien B2B baru	80
4	<i>Flowchart</i> kondisi aktual proses <i>coffee tasting</i>	81
5	<i>Flowchart</i> kondisi aktual proses penanganan pesanan	82
6	<i>Flowchart</i> kondisi aktual proses QC <i>visit</i> berdasarkan permintaan klien	83
7	<i>Flowchart</i> kondisi aktual proses QC <i>visit</i> berkala	84
8	<i>Flowchart</i> usulan pengembangan proses akuisisi klien B2B baru	85
9	<i>Flowchart</i> usulan pengembangan proses <i>coffee tasting</i>	86
10	<i>Flowchart</i> usulan pengembangan penanganan pesanan	87
	Rancangan SOP usulan	88