

**PERBAIKAN PROSES BISNIS UNTUK
MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN RUMAH
MAKAN KEDAI MA'UTE**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar
Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

Disusun oleh:

Nama : Nadya Zerlitha

NPM : 2013610205



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG
2017**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Nadya Zerlitha
NPM : 2013610205
Program Studi : Teknik Industri
Judul Skripsi : PERBAIKAN PROSES BISNIS UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN RUMAH MAKAN KEDAI MA'UTE

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, 10 Agustus 2017

Ketua Program Studi Teknik Industri

(Dr, Carles Sitompul, S.T., M.T., M.I.M)

Pembimbing Pertama

(Fransiscus Rian Pratikto, S.T., M.T., M.Eng.)



Pernyataan Tidak Mencontek atau Melakukan Tindakan Plagiat

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Nadya Zerlitha

NPM : 2013610205



dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan judul :

**"PERBAIKAN PROSES BISNIS UNTUK MENINGKATKAN
KUALITAS LAYANAN RUMAH MAKAN KEDAI MA'UTE"**

adalah hasil pekerjaan saya dan seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya.

Bandung, 17 Juli 2017

Nadya Zerlitha

NPM : 2013610205

ABSTRAK

Kedai Ma'Ute adalah rumah makan yang menyediakan makanan rumahan dan menggunakan parasmanan juga pemesanan menu sebagai sistem pembeliannya. Menu yang tersedia di Kedai Ma'Ute bermacam-macam, dari nasi goreng, soto ayam, mie ayam, serta mie instan. Pada kenyataannya saat ini, kedai Ma'Ute masih mendapatkan keluhan dari konsumen pada sistem pemesanan menu, berupa lamanya mereka harus menunggu sampai pesanan mereka datang. Bagian dapur juga masih mendapat keluhan mengenai pekerja yang masih sering melakukan beberapa kesalahan pada saat aktivitas dijalankan seperti salahnya pesanan yang masuk, proses yang masih belum memiliki penanggung jawab, dan lain-lain. Lamanya waktu menunggu konsumen hingga makanan datang dan kesalahan pekerja mampu menurunkan kualitas layanan rumah makan di mata konsumen.

Permasalahan-permasalahan yang terjadi pada proses bisnis Kedai Ma'Ute dapat diperbaiki dengan melakukan perancangan proses bisnis yang baru. Perancangan proses bisnis yang baru ini dilakukan dari mengumpulkan informasi mengenai proses bisnis yang dijalankan kemudian memetakannya. Setelah itu dilakukan analisis proses bisnis untuk mengetahui kelemahan proses bisnis yang dimiliki, setelah dilakukan analisis kemudian dibuat proses bisnis usulan berdasarkan kelemahan yang ada. Ada 2 usulan perbaikan yang akhirnya akan dipilih 1. Pemetaan dilakukan dengan menggunakan IDEF0 sebagai alatnya, dari hasil analisis proses bisnis didapatkan perbaikan berupa penghapusan proses yang tidak berguna dan penambahan proses untuk mengatasi masalah, pemberian tanggung jawab sebagai *process owner*, membuat formulir pengadaan barang, dan pembuatan SOP untuk setiap proses. Hasil awal dan perbaikan dibandingkan dengan menggunakan simulasi untuk mengetahui pengaruh pada waktu menunggu, dengan simulasi yang dilakukan, waktu menunggu rata-rata berkurang sebesar 278,88 detik dengan usulan terpilih. Selain simulasi untuk mengetahui pengaruh waktu, ada juga analisis kualitatif untuk jumlah kesalahan dan didapatkan kesalahan pada pemesanan dapat berkurang menjadi 8%, kesalahan pada pengulangan proses sebesar 5%, dan kelemahan ketidaktahuan letak meja konsumen sebesar 7%.

ABSTRACT

Kedai Ma'Ute is a restaurant that serves home-made food and uses the method of buffet and ordering as its system of purchasing. It serves various kinds of food, from fried rice, soto ayam, chicken noodle to instant noodle. In reality, Kedai Ma'Ute still receives complaints from its customers from the aspect of food ordering, which is the time they have to wait for the order to come. The kitchen department also receives complaints, especially about workers who still do mistakes when the activity is running, for example wrong food order, the process that still does not have any person in charge, etc. These problems can contribute to declining quality of the restaurant.

The problems faced by Kedai Ma'Ute can be overcome by designing a new business process. The new business process design can be done by gathering information about the running business process and mapping it. After that, business process analysis is done to know the weakness of the current business process. After that, the new business process is designed based on the weaknesses found. There are two improvement suggestions that can be chosen: 1. Mapping is done by using IDEF0 as its tool, from the analysis of business process, improvements obtained are the elimination of useless process and addition of process to overcome problems, giving responsibility as the process owner, making the form of stock and making SOP for each process. By following chosen suggestion, the original result and the improvement are compared by using simulations to know the influence to waiting time. From the simulation done, the approximate waiting time is 278,88 seconds shorter. Besides simulation to find out time influence, qualitative analysis for the number of mistakes is also done and the result is the number of mistakes declined to 8%, the mistake of repeating process to 5% and the problem of mislocating customers' table to 7%.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi satu dari sebagian syarat yang telah ditetapkan untuk mencapai gelar Sarjana jurusan Teknik Industri Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam pembuatan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan, doa, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Fransiscus Rian Pratikto, S.T., M.T, M.S., selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Cales Sitompul, S.T., M.T., M.I.M., selaku koordinator Dosen Koordinator skripsi.
3. Bapak Ignatius Sandy, S,Si, M.T., dan Bapak Yogi Yusuf Wibisono, S.T., M.T., selaku dosen penguji proposal yang sudah memberikan masukan kepada penulis.
4. Orang tua, Bapak dan Ibu selaku pihak yang selalu memotivasi, mendukung, dan mendoakan penulis dalam menulis skripsi
5. Kakak dan adik-adik penulis yang senantiasa membantu dan menyemangati penulis ketika mengerjakan skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen Teknik Industri yang memberikan ilmu selama penulis berkuliah di Jurusan Teknik Industri universitas Katolik Parahyangan.
7. Manajer serta *staff* Kedai Ma'Ute yang sudah mau meluangkan waktunya untuk membantu penulis mengumpulkan data.
8. Lucia dan Stella Dara selaku teman baik penulis yang selalu mendukung penulis ketika bingung dan memberikan hiburan ketika mengerjakan skripsi.

9. Anak-anak Begundz yaitu Deta, Dhita, Mesha, Ulfa, Lele, Dysa, dan Putri selaku teman terdekat penulis selama 7 tahun yang mau mendengar keluh kesah dan menghibur penulis selama mengerjakan skripsi.
10. Teman-teman spesial penulis, Kak Ayu, Sharfina, Tlist Nusantara, Paguyuban OTP, dan teman-teman lain di dunia lubang hitam yang sudah mau menyemangati penulis dan memberikan penghiburan setiap harinya.
11. Teman-teman Turis Hongkong, Mira, Ika, dan Feli selaku pihak yang memotivasi penulis untuk mengejar gelar Sarjana Teknik dan memberikan sumber penghiburan yang sesat namun menghibur.
12. Teman-teman satu kelas yang sudah bersama selama 4 tahun, sudah melewati suka duka mengerjakan tugas dan praktikum bersama.
13. Serta pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dalam penulisan maupun analisis permasalahan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta tambahan ilmu pengetahuan bagi pembaca dan juga bagi penulis sendiri.

Bandung, 9 Juli 2017

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	I-1
I.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	I-3
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi.....	I-6
I.4 Tujuan Penelitian.....	I-7
I.5 Manfaat Penelitian.....	I-7
I.6 Metodologi Penelitian.....	I-7
I.7 Sistematikan Penulisan.....	I-10
BAB II DASAR TEORI	II-1
II.1 Proses Bisnis.....	II-1
II.2 Sistem Informasi.....	II-3
II.3 Metode Analisa Proses Bisnis.....	II-4
II.4 Pembuatan <i>Flowchart</i>	II-8
II.5 Metode Pemetaan Proses Bisnis Menggunakan IDEF0.....	II-9
II.7 Standar Operasional Prosedur (SOP).....	II-12
II.8 Simulasi Sistem.....	II-15
BAB III DATA DAN PENGOLAHAN DATA	III-1
III.1 Kondisi Kedai Ma'Ute Saat Ini.....	III-1
III.2 Pemetaan Proses Bisnis Aktivitas Utama Saat Ini.....	III-5
III.3 Pemetaan Proses Bisnis Aktivitas Pendukung Saat Ini.....	III-13
III.4 Ukuran Performansi Kesalahan Saat Ini.....	III-17
III.5 Kelemahan Proses Bisnis Saat Ini.....	III-17
III.5.1 Kesalahan Proses Pembelian Makanan.....	III-19

III.5.2	Kesalahan Pemrosesan Makanan	III-19
III.5.3	Kesalahan Pengantaran Makanan	III-20
III.5.4	Jenis Kesalahan Proses Pengadaan Barang	III-20
III.6	Usulan Perbaikan Proses Bisnis Pertama	III-21
III.6.1	Usulan Perbaikan Proses Bisnis Aktivitas Utama Pertama	III-21
III.6.2	Usulan Perbaikan Proses Bisnis Aktivitas Pendukung Pertama	III-29
III.7	Usulan Perbaikan Proses Bisnis Kedua	III-32
III.7.1	Usulan Perbaikan Proses Bisnis Aktivitas Utama Kedua	III-34
III.7.2	Usulan Perbaikan Proses Bisnis Aktivitas Pendukung Kedua	III-38
III.8	Simulasi Proses Bisnis Saat Ini	III-39
III.8.1	Pengolahan Data untuk Simulasi	III-39
III.8.2	Pembuatan Model Simulasi	III-45
III.8.3	Verifikasi dan Validasi Simulasi Saat Ini dengan Keadaan Nyata	III-47
III.9	Simulasi Proses Bisnis Usulan Pertama	III-49
III.10	Simulasi Proses Bisnis Usulan Kedua	III-50
III.11	Perbandingan Performansi Proses Bisnis	III-51
BAB IV	ANALISIS	IV-1
IV.1	Analisis Pemetaan Proses Bisnis Aktivitas Utama Awal	IV-1
IV.2	Analisis Proses Bisnis Aktivitas Pendukung Awal	IV-4
IV.3	Analisis Kelemahan Proses Bisnis	IV-5
IV.3.1	Analisis Kelemahan Proses Pembelian Makanan	IV-5
IV.3.2	Analisis Kelemahan Pemrosesan Makanan	IV-7
IV.3.3	Analisis Kelemahan Proses Pengantaran Makanan	IV-8
IV.3.4	Analisis Kelemahan Proses Pengadaan Barang	IV-9
IV.4	Analisis Proses Bisnis Usulan Aktivitas Utama Pertama	IV-10
IV.5	Analisis Proses Bisnis Aktivitas Pendukung Usulan Pertama	IV-14
IV.6	Analisis Usulan Perbaikan Aktivitas Utama Kedua	IV-16
IV.7	Analisis Usulan Perbaikan Aktivitas Pendukung Kedua	IV-18
IV.8	Analisis Hasil Perbaikan Menggunakan Simulasi	IV-19
IV.9	Analisis Hasil Perbaikan Menurut Jumlah Kesalahan	IV-22
IV.10	Analisis Pemilihan Usulan Perbaikan	IV-24
IV.11	Analisis Perbandingan Proses Bisnis Sebelum dan Sesudah	

Perbaikan Keseluruhan	IV-25
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	V-1
V.1 Kesimpulan	V-1
V.2 Saran	V-3
DAFTAR PUSTAKA	xv
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP PENULIS	

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Pembagian Analisis Logika Proses Bisnis.....	II-6
Tabel II.2 Pembagian <i>Failure Mode Analysis</i>	II-8
Tabel II.3 Simbol <i>Flowchart</i>	II-9
Tabel III.1 <i>Flowchart</i> Proses Keseluruhan.....	III-2
Tabel III.2 <i>Flowchart</i> Aktivitas Pendukung	III-4
Tabel III.3 Presentase Kesalahan	III-17
Tabel III.4 Jenis Kesalahan pada Proses Bisnis Saat Ini	III-17
Tabel III.5 Contoh Formulir Usulan Perbaikan Pengadaan Barang	III-32
Tabel III.6 Biaya Pengeluaran Pertama.....	III-34
Tabel III.7 Biaya Pengeluaran Perbulan.....	III-34
Tabel III.8 Data Perhitungan Uji Kecukupan Performansi Nyata.....	III-45
Tabel III.9 Proporsi Kedatangan.....	III-47
Tabel III.10 Perbandingan Rata-rata dan Variansi Sistem	III-49
Tabel III.11 Perbandingan Rata-rata dan Variansi Sitem Simulasi	III-52
Tabel III.12 Hasil Perhitungan Perbandingan Simulasi	III-53
Tabel III.13 Persentase Jumlah Kesalahan setelah Perbaikan	III-54

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Keramaian Kedai Ma'Ute.....	I-3
Gambar I.3 Metodologi Penelitian	I-9
Gambar II.1 Fase pada BPI.....	II-3
Gambar II.2 Peran Sistem Informasi pada Bisnis.....	II-4
Gambar II.3 Bentuk IDEF0	II-10
Gambar II.4 Bentuk <i>Call Arrow</i>	II-11
Gambar II.5 Contoh <i>Joining Arrow</i>	II-11
Gambar II.6 Contoh <i>Branching Arrow</i>	II-12
Gambar II.7 Lambang pada Standar Operasional Prosedur Bagan Arus	II-14
Gambar III.1 <i>Context Diagram</i> Pelayanan Konsumen	III-6
Gambar III.2 <i>Diagram Pemecahan A0</i>	III-8
Gambar III.3 <i>Diagram Pemecahan A1</i>	III-9
Gambar III.4 <i>Diagram Pemecahan A11</i>	III-10
Gambar III.5 <i>Diagram Pemecahan A2</i>	III-11
Gambar III.6 <i>Diagram Pemecahan A3</i>	III-12
Gambar III.7 <i>Context Diagram</i> Pengadaan Barang.....	III-13
Gambar III.8 <i>Diagram Pemecahan B0</i>	III-15
Gambar III.9 <i>Diagram Pemecahan B1</i>	III-16
Gambar III.10 <i>Diagram Pemecahan B2</i>	III-16
Gambar III.11 <i>Context Diagram</i> Usulan 1	III-22
Gambar III.12 <i>Diagram Pemecahan A0 Usulan 1</i>	III-22
Gambar III.13 <i>Diagram Pemecahan A1 Usulan 1</i>	III-23
Gambar III.14 <i>Diagram Pemecahan A11 Usulan 1</i>	III-25
Gambar III.15 <i>Diagram Pemecahan A2 Usulan 1</i>	III-25
Gambar III.16 <i>Diagram Pemecahan A3 Usulan 1</i>	III-26
Gambar III.17 <i>Context Diagram</i> Aktivitas Pendukung Usulan.....	III-29
Gambar III.18 <i>Diagram Pemecahan B0 Usulan 1</i>	III-30
Gambar III.19 Tampilan Menu Aplikasi	III-33
Gambar III.20 <i>Context Diagram</i> Usulan Kedua	III-35
Gambar III.21 <i>Diagram Pemecahan A0 Usulan 2</i>	III-35

Gambar III.22 <i>Diagram</i> Pemecahan A1 Usulan 2	III-36
Gambar III.23 <i>Diagram</i> Pemecahan A11 Usulan 2	III-37
Gambar III.24 Uji Distribusi Data Antarkedatangan.....	III-40
Gambar III.25 Uji Distribusi Data Memilih Menu.....	III-40
Gambar III.26 Uji Distribusi Data Mencatat Menu	III-41
Gambar III.27 Uji Distribusi Pembayaran	III-41
Gambar III.28 Uji Distribusi Menelepon Dapur	III-42
Gambar III.29 Uji Distribusi Mencata Pesanan dari Kasir	III-42
Gambar III.30 Uji Distribusi Pembagian Tugas	III-43
Gambar III.31 Uji Distribusi Proses Memasak.....	III-43
Gambar III.32 Uji Distribusi Proses Mencari Meja.....	III-44
Gambar III.33 Tampilan FlexSim Sistem Awal	III-46
Gambar III.34 Tampilan Simulasi Usulan Pertama	III-50
Gambar III.35 Tampilan Simulasi Usulan Perbaikan Kedua	III-51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A SOP Pembelian Makanan.....	A-1
Lampiran B SOP Pemrosesan Makanan.....	B-1
Lampiran C SOP Pengantaran Makanan.....	C-1
Lampiran D SOP Pengadaan Barang.....	D-1
Lampiran E SOP Pengisian Formulir.....	E-1
Lampiran F SOP Pembelian Makanan 2.....	F-1
Lampiran G Data Waktu Untuk Simulasi.....	G-1
Lampiran H Hasil Performansi Simulasi.....	H-1

BAB I

PENDAHULUAN

Semua penelitian yang dilaksanakan harus diketahui apa latar belakangnya, kemudian rumusan masalah apa yang akan dibahas, tujuan dari penelitian, manfaat dari penelitian, metodologi dari penelitian yang dilaksanakan, hingga susunan dari hasil penelitian itu. Semua hal tersebut akan dibahas pada bab awal ini, yaitu pendahuluan.

I.1 Latar Belakang

Bisnis rumah makan merupakan bisnis yang sangat ramai di pasaran. Terdapat berbagai macam bisnis makanan yang tersedia dari mulai makanan siap saji hingga makanan rumahan. Ramainya bisnis rumah makan ini terjadi karena kebutuhan manusia yang paling mendasar, yaitu makan. Mengisi perut merupakan aktivitas wajib yang harus dilakukan setiap hari oleh semua orang. Pada umumnya jumlah aktivitas makan yang dilakukan manusia dalam sehari adalah 3 kali. Makanan yang dimakan tidak selalu dibuat sendiri, banyak orang yang menggunakan jasa layanan rumah makan karena tidak bisa memasak atau malas untuk memasak. Kesempatan inilah yang dimanfaatkan oleh para pengusaha untuk membuka rumah makan karena pasar dari bisnis ini akan selalu ada. Hingga tahun 2015 terdapat sebanyak 148 rumah makan yang terdaftar di daerah Provinsi Jawa Barat (Direktori Perusahaan/Usaha Restoran/Rumah Makan, 2015), tetapi masih terdapat juga usaha rumah makan yang belum terdaftar yang berarti jumlah rumah makan yang beroperasi di daerah Jawa Barat sebenarnya lebih banyak dari yang terdaftar atau melebihi 148 rumah makan. Banyaknya bisnis rumah makan ini membuat persaingan menjadi semakin ketat.

Bervariasinya target pasar dalam bisnis rumah makan membuat pengusaha rumah makan bisa memilih berbagai macam target pasar. Salah satu target pasar yang banyak digunakan oleh pengusaha bisnis makanan adalah mahasiswa. Bisa terdapat lebih dari lima ratus mahasiswa dalam satu universitas yang membuat pengusaha rumah makan berpikir bahwa mereka sudah memiliki

calon konsumen yang cukup banyak, apalagi mahasiswa melakukan banyak aktivitas setiap harinya yang berarti akan membutuhkan lebih banyak asupan makanan untuk mendukung aktivitas yang dilakukan. Salah satu rumah makan yang menggunakan mahasiswa sebagai target pasar adalah Kedai Ma'Ute. Kedai Ma'Ute adalah rumah makan yang belum lama buka di sebuah universitas, mulai beroperasi pada bulan Agustus 2016. Kedai Ma'Ute yang masih terbilang baru belum memiliki banyak karyawan yang bekerja di dalamnya. Kedai Ma'Ute adalah rumah makan yang menyediakan masakan rumahan dengan konsep prasmanan juga menyediakan penggunaan menu seperti macam-macam nasi goreng, soto ayam, mie ayam, dan mie instan. Nasi goreng yang tersedia di rumah makan ini pun bervariasi.

Selain Kedai Ma'Ute masih terdapat lebih dari lima rumah makan yang tersedia di dalam universitas itu. Setiap tempat makan pasti memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Selain kelebihan dan kekurangan, setiap tempat makan yang tersedia di daerah tersebut pun memiliki jenis makanan, cara pelayanan, juga harga yang berbeda-beda. Pilihan tempat makan yang paling baik akan bergantung pada konsumennya sendiri. Konsumen yang merasa puas dengan tempat makan tertentu cenderung akan lebih sering kembali ke tempat makan yang menurutnya memuaskan, sedangkan jika konsumen tidak merasa puas dengan tempat makan yang didatanginya makan konsumen akan enggan untuk kembali melakukan pembelian di tempat makan tersebut.

Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, Kedai Ma'Ute bukanlah satu-satunya rumah makan yang berada di universitas tersebut. Ramainya bisnis makanan di universitas tentu akan membuat persaingan di pasar rumah makan untuk mahasiswa semakin ketat. Para pengelola tempat makan akan mencari cara untuk menarik konsumen agar terus melakukan pembelian di tempat makan yang dikelola. Rumah makan merupakan bisnis yang memiliki tuntutan untuk bekerja dengan cepat karena urusan mengisi perut merupakan salah satu urusan yang krusial. Sedikit keterlambatan dapat membuat *mood* konsumen menurun dan hal itu akan merugikan bisnis yang sedang dijalankan. Kedai Ma'Ute sudah memiliki beberapa keluhan perihal lamanya pesanan yang datang. Terdapat salah satu cara untuk mempertahankan atau bahkan meningkatkan konsumen rumah makan adalah mengelola proses bisnis dengan baik, karena jika proses bisnis tidak terlaksana dengan baik hal tersebut dapat menghambat kerja di

dalam rumah makan tersebut. Jika satu sistem di dalam rumah makan buruk, maka satu sistem tersebut dapat memengaruhi sistem lainnya. Proses bisnis yang buruk dapat menyebabkan keterlambatan pengantaran makanan dan hal itu dapat menimbulkan kekecewaan pada konsumen sehingga konsumen tidak mau kembali menggunakan Kedai Ma'Ute sebagai tempat untuk mengisi perutnya. Selain itu dibutuhkan juga kondisi *team* yang dapat saling membantu dengan mengetahui tugasnya masing-masing juga langkah kerja yang jelas yang dapat menunjang kelancaran aktivitas bisnis karena aktivitas bisnis yang ada saat ini masih terbilang berantakan yang mengakibatkan lamanya pesanan sampai ke konsumen. Untuk itu perlu dirancang sebuah proses bisnis yang mampu memperbaiki kinerja di dalam Kedai Ma'Ute sehingga konsumen tetap bertahan untuk mengonsumsi makanan di Kedai Ma'Ute.

I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Kedai Ma'Ute merupakan rumah makan yang baru delapan bulan berdiri di sebuah universitas. Rumah makan ini hanya memiliki total sejumlah 6 pekerja yang sudah termasuk pemilik ke dalamnya. Rumah makan ini menyediakan makanan juga tempat yang terbilang bersih. Dari hasil pengamatan yang dilakukan, rumah makan ini hampir ramai setiap harinya khususnya pada jam makan siang hingga sore hari yaitu dari pukul 10.00 sampai dengan pukul 14.00.

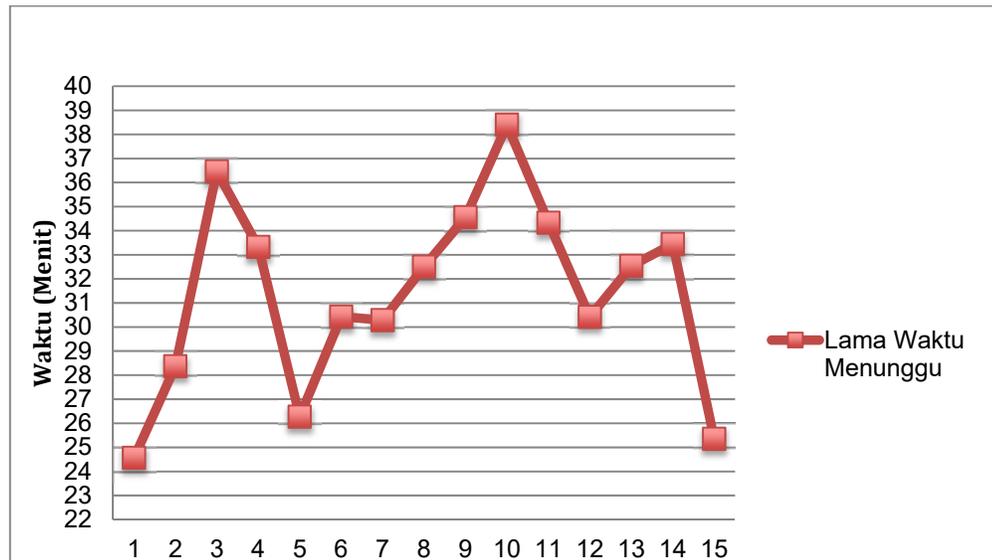


Gambar I.1 Keramaian Kedai Ma'Ute

Ketika *rush hour* datang, karyawan rumah makan masih tidak dapat melayani konsumen yang datang. Walaupun rumah makan ini memiliki konsep prasmanan, rumah makan ini juga menyediakan menu yang harus dipesan dulu kemudian dibuat dan diantar setelah makanan atau minuman yang dipesan sudah jadi. Pada pelayanan jenis makanan berupa makanan yang ada di dalam menu ternyata masih sering terjadi keterlambatan pengiriman bahkan karyawan yang bekerja di dapur Kedai Ma'Ute terkadang lupa membuat menu yang dipesan sehingga konsumen masih harus bertanya dulu kepada pelayan perihal menu yang mereka pesan. Keadaan rumah makan yang ramai itu membuat pelayanan yang diberikan Kedai Ma'Ute menjadi berantakan sehingga terdapat beberapa calon pembeli yang ingin membeli makanan di Kedai Ma'Ute membatalkan niatnya dan memutuskan untuk pergi ke rumah makan lain. Hal ini membuat citra pelayanan Kedai Ma'ute menjadi menurun di mata konsumen.

Selain dari sisi konsumen, dilakukan juga pengamatan dari sisi pengelola Kedai Ma'Ute. Karyawan yang bekerja di Kedai Ma'Ute tidak begitu banyak dan jika *rush hour* datang pembagian tugas yang dilakukan menjadi berantakan. Pekerja di dapur cenderung bingung harus terlebih dahulu mengerjakan pesanan yang mana apalagi jika pesanan yang datang bermacam-macam secara bersamaan, pekerja yang berada di meja kasir juga masih sering terlambat memberikan daftar pesanan yang dipesan oleh konsumen. Di meja kasir disediakan telepon yang tersambung dengan dapur tetapi di aktivitas tersebut juga masih sering terjadi kesalahan-kesalahan seperti kesalahan pencatatan pesanan atau terjadinya pesanan *double*, hal-hal itu menghambat kinerja di dalam. Masih belum terdapat prosedur yang jelas mengenai pekerjaan yang harus dilakukan.

Selain dilakukan pengamatan, dilakukan juga wawancara kepada sepuluh mahasiswa universitas bersangkutan selaku konsumen dari Keda Ma'Ute. Setelah dilakukan wawancara ternyata beberapa konsumen dapat langsung mengeluarkan keluhan mengenai pelayanan yang diberikan oleh Kedai Ma'Ute. Keluhan yang paling sering terjadi adalah terlambatnya makanan yang diantarkan. Selain keluhan konsumen, dalam wawancara juga ditanyakan hal-hal apa saja yang membuat konsumen memilih Kedai Ma'Ute dibandingkan tempat makan lain, ada yang menjawab karena pelayanan di sana yang ramah juga rasa dan kebersihan tempat yang ditawarkan.



Gambar I.2 Grafik Lama Waktu Menunggu (Menit)

Selama ini terdapat beberapa aktivitas yang terjadi di Kedai Ma'Ute, yang pertama adalah pembelian makanan parasmanan, yang kedua adalah pembelian makanan menu dan pada aktivitas kedua sering terjadi kesalahan berupa petugas kasir yang tidak mengetahui letak meja sehingga ketika pesanan sudah jadi pelayan tidak tahu kemana pesanan harus diantar. Kemudian aktivitas ketiga adalah pemesanan makanan dari kasir ke dapur. Aktivitas inilah yang paling berantakan. Banyak kesalahan yang terjadi pada aktivitas ini, beberapa kesalahan sudah disebutkan pada paragraf sebelumnya yaitu kesalahan pencatatan pesanan lewat telepon atau penulisan pesanan menjadi *double*. Kegiatan selanjutnya adalah pengantaran pesanan menu, kesalahan yang sering terjadi adalah tidak tahunya kemana pesanan harus diantarkan.

Untuk menyelesaikan masalah yang sudah dikeluhkan dan disebutkan pada paragraf sebelumnya dapat dilakukan perbaikan proses bisnis yang ada di dalam Kedai Ma'Ute. Proses bisnis merupakan serangkaian aktivitas yang saling berkaitan satu sama lain dalam satu perusahaan yang digunakan untuk mencapai tujuan perusahaan atau menyelesaikan permasalahan perusahaan tersebut. Dengan menggunakan proses bisnis dapat dibuat sebuah rangkaian aktivitas yang lebih teratur sehingga aktivitas yang terjadi di dalam perusahaan menjadi lebih sistematis dan terarah sehingga dapat mengurangi ketidakteraturan dalam dapur yang menyebabkan lamanya pesanan sampai ke

konsumen. Dalam proses bisnis juga dapat dilihat hubungan antara satu divisi dengan divisi lainnya. Diharapkan dengan membuat perbaikan proses bisnis maka kualitas dari Kedai Ma'Ute menjadi lebih meningkat sehingga tidak akan terjadi kegiatan yang mampu merugikan bisnis.

Setelah itu juga dilakukan pembuatan standar operasional prosedur untuk setiap pekerjaan. Standar operasional prosedur dapat digunakan sebagai pedoman pekerja ketika melakukan pekerjaannya sehingga pekerjaan menjadi lebih sistematis dan tidak berantakan. Standar operasional prosedur merupakan serangkaian panduan yang disusun secara sistematis mengenai proses, tugas, dan peran dari masing-masing individu atau kelompok yang dilakukan sehari-hari dalam suatu organisasi (Wicaksana, Herdiyanti, dan Susanto, 2016). Setelah dibuat sebuah proses bisnis, peta tersebut akan dimasukkan ke dalam sebuah simulasi untuk melihat apakah proses bisnis yang sudah dibuat dapat memperbaiki masalah yang ada, simulasi ini dilakukan untuk melihat perubahan ukuran performansi penelitian yaitu waktu konsumen di dalam rumah makan. Selain waktu konsumen di dalam rumah makan, ukuran performansi lainnya adalah melihat jumlah kesalahan sebelum dan sesudah perbaikan.

Berdasarkan identifikasi masalah yang sudah dijelaskan sebelumnya, didapatkan rumusan masalah yang menjadi fokus pada penelitian ini, yaitu:

1. Apa saja kelemahan dan kekurangan yang dimiliki proses bisnis Kedai Ma'Ute saat ini?
2. Bagaimana perbaikan proses bisnis yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja Kedai Ma'Ute?
3. Apakah pengaruh usulan perbaikan pada waktu konsumen di dalam sistem dan jumlah kesalahan pada pekerjaan?

I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Pada penelitian yang dilakukan terdapat pembatasan masalah dan asumsi yang diberikan agar penelitian hanya terfokus pada ruang lingkup dimana masalah terjadi. Pembatasan masalah yang diberikan yaitu:

1. Penelitian tidak dilakukan sampai dengan tahap implementasi.
2. Simulasi dilakukan hanya untuk bagian pemesanan menu.

Selain pembatasan masalah, terdapat juga asumsi yang diberikan untuk penelitian ini, yaitu tidak terjadi perubahan struktur organisasi selama penelitian dilakukan.

I.4 Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan pada Kedai Ma'Ute memiliki beberapa tujuan yang ingin dicapai, yaitu:

1. Menentukan kelemahan dan kekurangan proses bisnis yang dimiliki kedai Ma'Ute saat ini.
2. Menentukan perbaikan proses bisnis yang dimiliki oleh Kedai Ma'Ute sehingga mampu meningkatkan kinerja Kedai Ma'Ute.
3. Menentukan pengaruh usulan perbaikan terhadap lamanya konsumen di dalam sistem dan jumlah kesalahan pekerjaan.

I.5 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan memiliki beberapa manfaat baik untuk penulis maupun untuk perusahaan Kedai Ma'Ute. Manfaat penelitian untuk Kedai Ma'Ute adalah:

1. Mampu melakukan perbaikan sistem pelayanan yang sesuai dengan identifikasi masalah yang dituliskan.
2. Memberikan Kedai Ma'Ute proses bisnis yang mampu membantu Kedai Ma'Ute untuk menjalankan aktivitas.
3. Mendapatkan *feedback* berupa evaluasi untuk perbaikan bisnisnya.

I.6 Metodologi Penelitian

Pada penelitian ini terdapat rangkaian langkah-langkah yang dilakukan agar didapatkan hasil penelitian yang tersusun secara sistematis guna agar dihasilkan penelitian yang tidak berantakan. Rangkaian langkah-langkah ini terangkum pada metodologi penelitian yang dimulai dari studi pendahuluan sampai dengan didapatkan kesimpulan dan saran.

1. Studi Pendahuluan
Pada tahap awal ini dilakukan pencarian awal yang berhubungan dengan apa yang akan diteliti. Pencarian ini menghasilkan topik dan

objek yang terpilih yaitu mengenai kualitas pelayanan dari sebuah rumah makan juga langkah-langkah yang harus dilakukan selanjutnya.

2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Berdasarkan objek penelitian yang diteliti, ditelusuri lebih jauh masalah apa yang terjadi pada objek penelitian yang terkait dengan topik yang diambil. Proses ini dilakukan dengan menggunakan observasi juga wawancara. Setelah masalah teridentifikasi kemudian masalah dirumuskan agar lebih diketahui masalah penting apa yang terjadi.

3. Studi Pustaka

Pada penelitian yang dilakukan dibutuhkan studi literatur dari para ahli yang sudah terbukti untuk mendukung penelitian. Studi literatur dapat digunakan untuk membantu pemilihan penggunaan metode sehingga dapat menjawab rumusan masalah.

4. Pengumpulan Data Pendahuluan

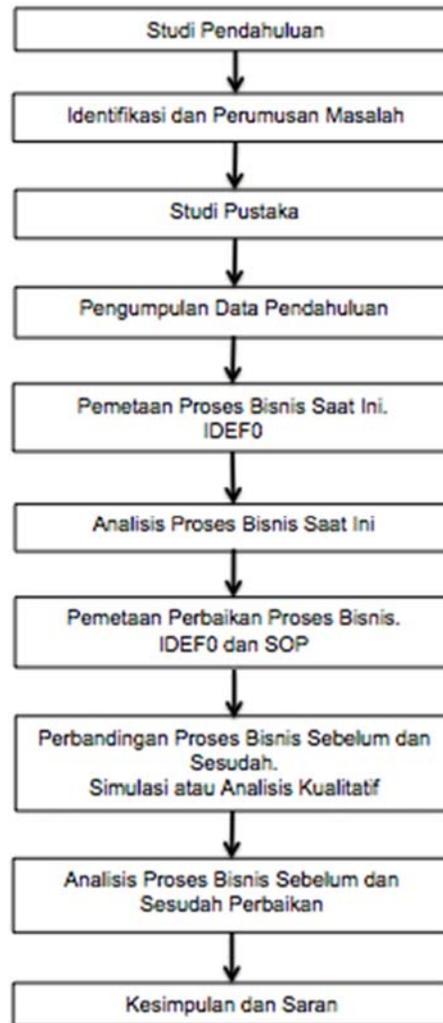
Pada tahap ini akan dikumpulkan data-data yang dibutuhkan untuk penelitian berupa aktivitas-aktivitas yang dilakukan juga jenis kesalahan yang sering terjadi yang dilakukan dengan cara wawancara kepada pekerja di Kedai Ma'Ute

5. Pemetaan Proses Bisnis Saat Ini

Dari hasil pengumpulan data awal yang sudah dilakukan, aktivitas-aktivitas yang ada dibuat menjadi proses bisnis yang terpadu, pemetaan dilakukan dengan menggunakan IDEF0. Kemudian setelah proses bisnis dipetakan, dilakukan analisis mengenai kelemahan-kelemahan yang ada pada proses bisnis tersebut.

6. Analisis Proses Bisnis Saat Ini

Pada tahap ini dilihat eror apa yang sering terjadi di dalam aktivitas Kedai Ma'Ute kemudian dipelajari lebih dalam lagi apa kemungkinan penyebab eror-eror tersebut dapat terjadi dan masuk ke dalam jenis eror apa.



Gambar I.3 Metodologi Penelitian

7. Pemetaan Perbaikan Proses Bisnis
Proses bisnis yang sebelumnya sudah dipetakan akan diperbaiki dengan melihat kelemahan dan eror yang sering terjadi. Pada perbaikan ini digunakan metode yang sama dengan yang digunakan pada pemetaan proses bisnis awal dan tambahan berupa Standar Operasional Prosedur (SOP)
8. Perbandingan Proses Bisnis Sebelum dan Sesudah
Pada bagian ini akan dilakukan perbandingan dengan melihat ukuran performansi yang ditentukan. Hasil perbandingan bisa didapatkan dari simulasi atau analisis kualitatif.

9. Analisis Proses Bisnis Sebelum dan Sesudah Perbaikan
Proses bisnis sebelum dan sesudah perbaikan dianalisis agar bisa didapatkan hasil penelitian yang lebih mendalam.
10. Kesimpulan dan Saran
Langkah terakhir adalah menentukan kesimpulan dari penelitian yang sudah dilakukan, kesimpulan akan menjawab rumusan masalah yang ada. Selain itu diberikan juga saran yang mampu membantu penulis dan perusahaan di penelitian selanjutnya.

I.7 Sistematika Penulisan

Pembuatan sistematika penulisan berguna sebagai pedoman urutan penulisan bagi penulis ketika membuat laporan penelitian. Hal ini digunakan agar penulisan menjadi lebih teratur. Terdapat 5 bagian bab pada laporan penelitian, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab awal yaitu bab 1 berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi dari penelitian, beserta sistematika penulisan laporan.

BAB II DASAR TEORI

Penelitian yang dilakukan harus berlandaskan pada ilmu pengetahuan yang sudah terbukti dan dikemukakan oleh professional. Bab ini akan digunakan sebagai referensi untuk penelitian.

BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data untuk penelitian dimulai pada bab ini. Pada bab ini akan dikumpulkan data-data yang dibutuhkan untuk penelitian kemudian data-data tersebut diolah berdasarkan metode yang sudah ditentukan peneliti.

BAB IV ANALISIS

Data-data yang sudah diolah akan ditelaah lebih dalam pada bab ini. Jika bab sebelumnya hanya memberitahukan cara pengolahan dan hasil, maka pada bab ini akan dijelaskan cara pengolahan dan hasil secara lebih mendalam.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil akhir dari penelitian akan dituliskan pada bab ini. Jawaban dari pertanyaan penelitian akan dirangkum secara singkat dan jelas. Diberikan juga saran yang berguna untuk penelitian selanjutnya.