

TUGAS MATA KULIAH PROSES BISNIS
PROSES BISNIS KANTIN TEKNIK TELKOM UNIVERSITY



Kelompok 8:

Alfiola Julia Antoh	(1201152527)
Fauzan Novendra	(1201150019)
Lutfita Astifani Rundana	(1201154439)
Muhammad Jacka Aulia	(1201154163)

PRODI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI
UNIVERSITAS TELKOM
TAHUN AKADEMIK - GANJIL 2018/2019

Benchmarking

Benchmarking adalah proses yang memfasilitasi pembelajaran dan pemahaman tentang organisasi dan prosesnya. Benchmarking memungkinkan organisasi untuk mengidentifikasi proses kunci yang perlu perbaikan, untuk mencari solusi yang berlaku dari yang terbaik di kelasnya (Fernandez, McCarthy, & Rakotobe-Joel, 2001). Penerapan benchmarking bervariasi dalam hal tujuan dan gaya, yaitu:

- a. Internal: terutama di dalam unit bisnis departemen perusahaan, sister company
- b. Kompetitif: dibuat dengan pesaing langsung dan dapat menjadi proses benchmark, produk, layanan
- c. Fungsional dan generik: fokus pada fungsi spesifik proses (fungsional) atau melawan keseluruhan proses (generik)
- d. Benchmark untuk strategi (pasar, teknologi, biaya, dll)

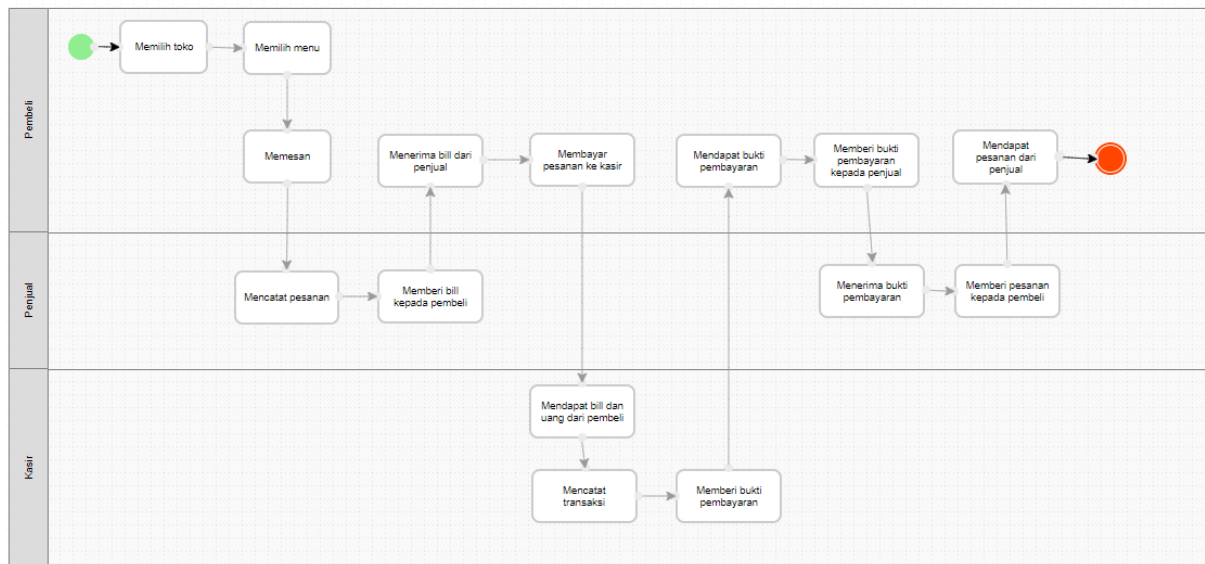
Terdapat 5 tahapan umum yang terdapat pada metode benchmarking dengan menggunakan model AP&QC, yaitu (Fernandez, McCarthy, & Rakotobe-Joel, 2001):

- a. *Planning*: memilih proses yang akan dilakukan perbandingan dengan sistem acuan yang lebih baik dan menentukan *project scope*.
- b. *Analysis and data collection*: memilih pengukuran yang relevan dengan sistem yang ada dan sistem acuan.
- c. *Comparison and results*: mempelajari kinerja yang ada pada sistem yang ada dan sistem acuan lalu menilai kelayakan pada kedua sistem. Setelah menilai kedua sistem selanjutnya mengidentifikasi penyebab masalah yang terdapat pada sistem yang ada.
- d. *Change*: merencanakan dan mengimplementasikan perubahan untuk sistem yang ada
- e. *Verification and maturity*: melakukan perhitungan pengukuran pada sistem yang sudah diubah.

I. Pengambilan Data

I.1. Kantin Teknik

Berikut merupakan workflow proses transaksi kantin teknik Telkom University:



Gambar III.1. Workflow proses transaksi pada kantin teknik Telkom University

Proses transaksi pada kantin teknik Telkom University memiliki 3 partisipan, yaitu pembeli, penjual, dan kasir. Setiap partisipan memiliki peran yang berbeda. Pembeli memiliki peran sebagai penerima produk, penjual sebagai penyedia produk, dan kasir sebagai perantara transaksi antara pembeli dan penjual. Proses transaksi pada kantin teknik Telkom University adalah pembeli terlebih dahulu memilih toko selanjutnya pembeli memilih menu yang akan dipesan. Setelah pembeli selesai memilih, penjual akan mencatat pesanan pembeli dan memberi bill yang berisikan informasi jumlah, jenis, dan harga pesanan. Selanjutnya pembeli akan mengantri di kasir untuk membayar pesanan. Pembeli dapat membayar secara tunai maupun non-tunai. Sebagai bukti bahwa pembeli sudah membayar, bill akan diberi cap yang nantinya akan ditukar dengan pesanan yang telah dipesan.

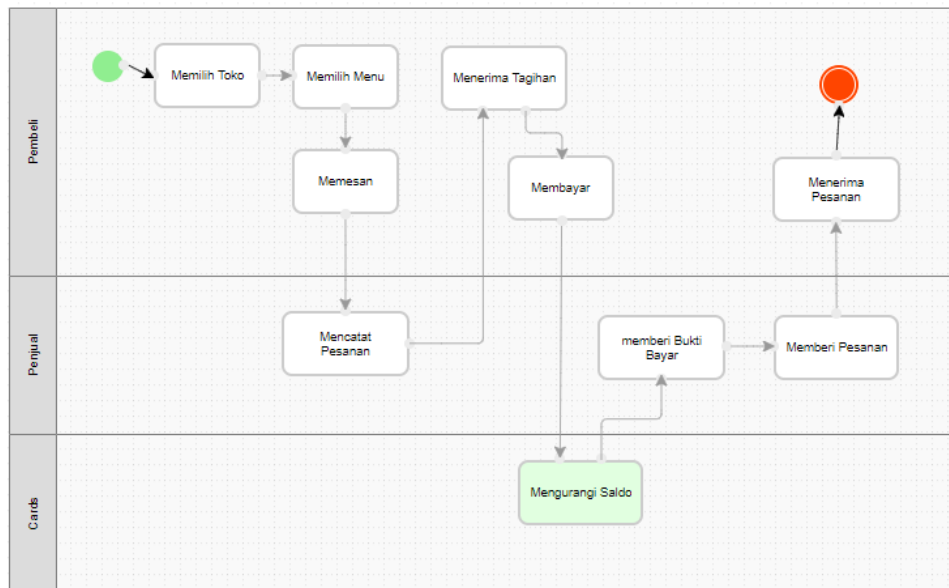
Berikut merupakan data waktu yang diperlukan pada setiap proses transaksi kantin teknik Telkom University:

Tabel III.1. Data Waktu proses Transaksi Kantin Teknik

memilih toko	120	detik
memilih menu	20	detik
memesan makanan	20	detik
mendapatkan bill	2	detik
mengantri	61,44	detik
membayar	25,04	detik
menunggu makanan datang	150	detik
memberi bill	2	detik

I.2. TSM

Berikut merupakan workflow proses transaksi kantin food court Trans Studio Mall:



Gambar III.2. workflow proses transaksi kantin food court Trans Studio Mall

Proses transaksi pada food court TSM memiliki 3 partisipan, yaitu pembeli, penjual, dan tools berupa sistem transaksi elektronik. Setiap partisipan memiliki peran yang berbeda. Pembeli memiliki peran sebagai penerima produk, penjual sebagai penyedia produk, dan sistem transaksi elektronik memiliki peran sebagai alat yang mempermudah proses transaksi. Dengan menggunakan sistem uang elektronik dapat memudahkan para penjual, sehingga mereka tidak lagi kesusahan untuk mengembalikan uang kembalian konsumen, maka dari itu mereka dapat menghemat waktu dan juga mengurangi antrian.

Berikut merupakan data waktu yang diperlukan pada setiap proses yang terdapat di food court TSM:

Tabel III.2. Data Waktu proses Transaksi Food Court TSM

memilih toko	120	detik
memilih menu	20	detik
memesan makanan	20	detik
mendapat tagiahn	2	detik
mengantri	7,46	detik
membayar	22,92	detik
menunggu makanan datang	150	detik

II. Pengolahan data

II.1. *Planning*

Proses yang akan dilakukan perbandingan adalah proses transaksi yang berfokus pada durasi antri dan proses pembayaran. Pada sistem kantin teknik Telkom University menggunakan sistem manual di mana penjual mencatat pesanan lalu memberi bill kepada pembeli yang nantinya akan di bayar di kasir. Sedangkan pada food court TSM, sistem yang digunakan adalah non-manual dan elektronik di mana semua pembayaran dilakukan secara non-tunai. Dengan menggunakan sistem elektronik dan non-tunai, dapat mempercepat durasi pembayaran dan antri.

II.2. *Analisis and Data Collection*

II.2.1. Efisiensi dan Efektivitas

Parameter efisien dari proses transaksi pada kantin teknik Telkom University adalah penggunaan sumber daya manusia seminimum mungkin dan proses transaksi menggunakan sistem elektronik yang memudahkan para penjual dalam mengatur proses pembayaran. sedangkan parameter efektif dari proses transaksi pada kantin teknik Telkom University adalah jika infrastruktur yang ada sudah memudahkan proses transaksi.

II.2.2. Parameter

Terdapat beberapa parameter yang dibutuhkan dalam proses benchmarking. Pada proses ini, parameter yang sudah ditentukan akan digunakan untuk menghitung *cycle time efficiency* pada masing-masing sistem yang ada.

Berikut merupakan parameter dan pengelompokan Value Added pada setiap proses yang terdapat pada kantin teknik Telkom University:

Tabel IV.1. Pembagian Kategori Value Added pada kantin teknik Tel-U

RVA	Memesan makanan dan menunggu pesanna
BVA	Memilih menu, mendapatkan bill, mengantri, dan membayar
NVA	Memilih toko dan memberi bll

Berikut merupakan parameter dan pengelompokan Value Added pada setiap proses yang terdapat pada kantin teknik Telkom University:

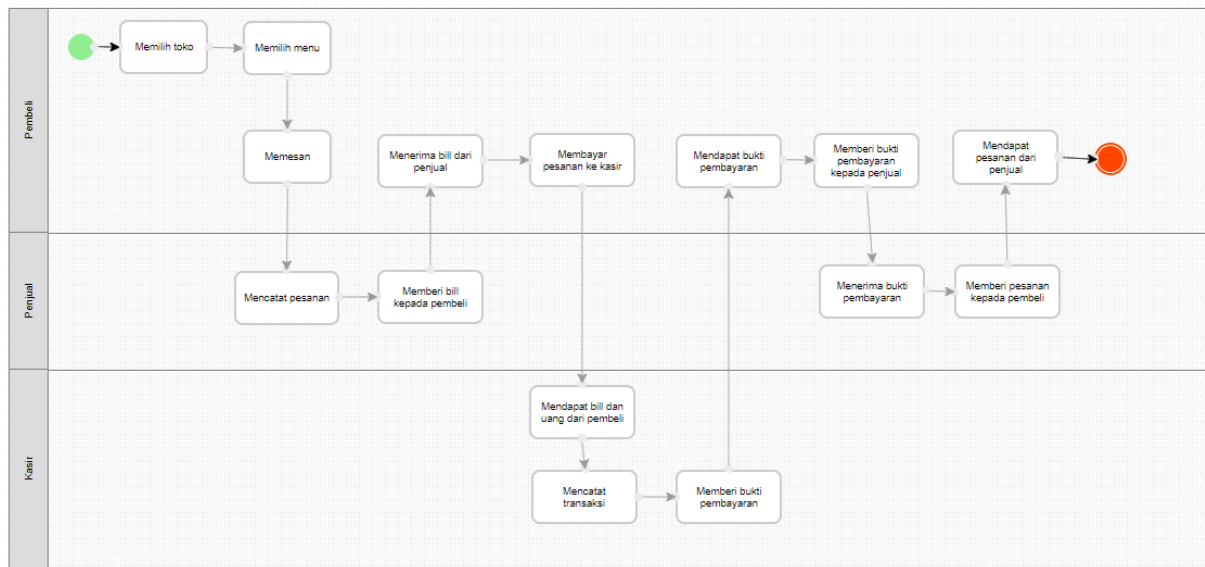
Tabel IVI.3. Pembagian Kategori Value Added pada food court TSM

RVA	Memesan makanan dan menunggu pesanna
BVA	Memilih menu, mengantri, dan membayar
NVA	Memilih toko dan mendapat tagihan

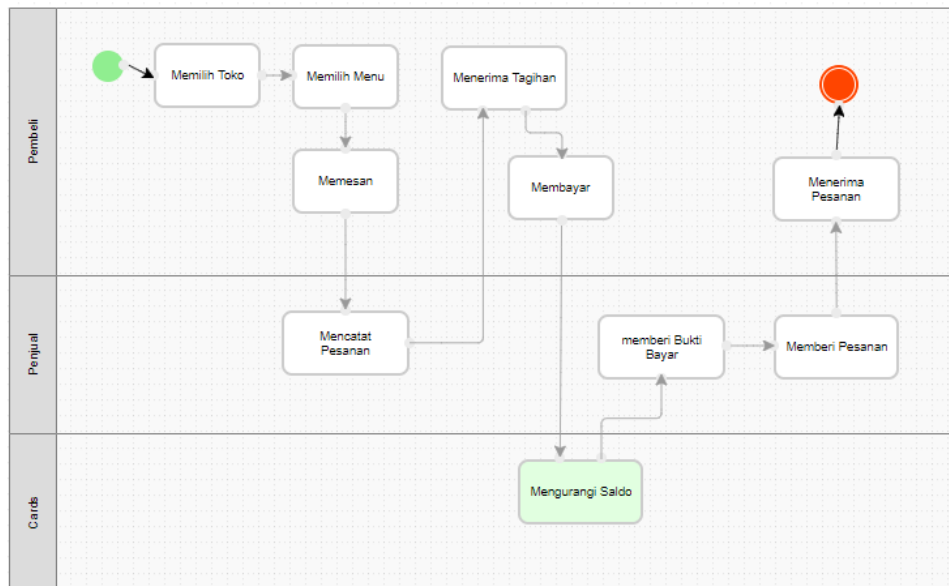
II.3. Comparison

II.3.1. Workflow

Berikut merupakan workflow proses transaksi kantin *food court* Trans Studio Mall:



Berikut merupakan workflow proses transaksi kantin food court Trans Studio Mall:



II.3.2. Cycle Time Efficiency

Berikut merupakan perhitungan efesiensi proses transaksi pada kantin teknik Telkom University:

Tabel IV.2. Perhitungan efesiensi pada kantin teknik Tel-U

Efisiensi				
Tn	RVA	BVA	NVA	T
Cycle time efficiency	Real Value Added Time	Business Value Added	Non Value Added	Total cycle time
31%	170	258,48	122	550,48
	detik	detik	detik	Detik

Dengan menggunakan sistem yang ada, efesiensi dari kantin teknik Telkom University adalah 31%

Berikut merupakan perhitungan efesiensi proses transaksi pada food court Trans Studio Mall:

Tabel IV.4. Perhitungan efesiensi pada food court TSM

Efisiensi				
Tn	RVA	BVA	NVA	T
Cycle time efficiency	Real Value Added Time	Business Value Added	Non Value Added	Total cycle time
50%	170	50,38	122	342,38
	detik	detik	detik	detik

Dengan menggunakan sistem pembayaran elektronik, food court Trans Studio Mall dapat mempercepat proses antrian sehingga didapatkan *cycle time efficiency* sebesar 50%

II.4. Change

Untuk mengurangi durasi yang termasuk BVA dan NVA, sistem pembayaran perlu diubah. Dengan menggunakan sistem elektronik seperti pembayaran lewat debit dan menggunakan kartu saldo dapat mempecepat proses pembayaran. Untuk mengurangi durasi antri dan proses pembayaran, diusulkan untuk menempatkan kasir langsung di toko sehingga tidak terjadi antrian panjang dan proses pembayaran menjadi lebih cepat.

III. Analisis

Dari hasil pengolahan data, kantin teknik Telkom University memiliki persentase efesiensi sebesar 31% dengan menggunakan sistem manual. Sedangkan dengan menggunakan sistem elektronik dan non-tunai dapat mengurangi proses BVA dan NVA sehingga didapat persentase efesiensi sebesar 50%. Jumlah BVA dan NVA pada sistem yang digunakan kantin teknik Telkom University memiliki 6 proses dengan jumlah waktu 380.48 detik atau 8 menit. Sedangkan jumlah BVA dan NVA pada sistem yang digunakan food court Trans Studio Mall memiliki 5 proses dengan durasi 172.38 detik atau 2 menit 52 detik.

Efektivitas yang ada pada food court Trans Studio Mall dengan menggunakan sistem elektronik adalah Infrastruktur yang ada sudah memudahkan proses transaksi dan transaksi yang dilakukan secara uang elektronik dapat meminimasi antrian yang panjang dan juga dapat menghemat waktu dan juga biaya. Sedangkan efesiensinya adalah foodcourt trans studio mall menggunakan sumber daya manusia seminimum mungkin dan dapat melakukan transaksi pembayaran menggunakan kartu khusus untuk dapat memesan pesanannya.

Dengan menerapkan sistem yang sama dengan food court Trans Studio Mall, kantin teknik Telkom University dapat memiliki efisiensi dan efektivitas yang sama atau bahkan lebih dari food court Trans Studio Mall.

IV. Kesimpulan dan Saran

IV.1. Kesimpulan

Dari hasil perhitungan diatas didapat bahwa pada proses bisnis di kantin teknik memakan waktu yang sangat lama pada saat pembayaran, dikarenakan adanya penumpukan konsumen untuk membayar pesanan mereka, dengan begini banyak waktu konsumen yang terbuang sia-sia dan juga adanya pemborosan kertas yang dijadikan sebagai bukti pembayaran yang nantinya di ambil oleh para penjual ketika mengantarkan pesanan.

IV.2. Saran

Saran dalam proses pembayaran pada kantin teknik adalah melakukan kajian ulang pada saat proses pembayaran di kasir, karena sering terjadinya penumpukan para konsumen untuk membayar pesanan mereka, sehingga mengakibatkan adanya waktu yang terbuang pada saat proses pembayaran. dan juga berpengaruh pada efektifitas dan efisiensi proses bisnis pada kantin teknik Telkom university.

DAFTAR PUSTAKA

- Davenport, T. H. (1992). *Process Innovation: Reengineering Work Through Information Technology*.
- Fernandez, P., McCarthy, I., & Rakotobe-Joel, T. (2001). an Evolutionary Approach to benchmarking. *Benchmarking*, 281-305.
- Hammer, M., & Champy, J. (1993). *Reengineering the Corporation*.