ANALISIS DAN OPTIMALISASI PROSES BISNIS PADA USAHA CATERING GRANIEL MENGGUNAKAN PENDEKATAN MANAJEMEN PROSES BISNIS

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat tugas besar mata kuliah Manajemen Proses Bisnis

Cut Fiarni, S.Si., M.T.



INSTITUT TEKNOLOGI HARAPAN BANGSA

Veritas vos liberabit

Disusun Oleh

1224022	**YOEL HULMAN SIMANJUNTAK**
1224027	**KRISHNA ADITYA WIRAWAN**
1224001	**FERDI NATHAN PRAYUDHA**

DEPARTEMEN SISTEM INFORMASI
INSTITUT TEKNOLOGI HARAPAN BANGSA

2026

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, rahmat, dan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Tugas Besar Manajemen Proses Bisnis yang berjudul *"Analisis dan Optimalisasi Proses Bisnis pada Usaha Catering Graniel Menggunakan Pendekatan Manajemen Proses Bisnis"* dengan baik dan tepat waktu.

Laporan ini disusun dengan tujuan untuk memberikan gambaran kepada pembaca mengenai hasil analisis proses bisnis pada usaha Catering Graniel, meliputi pemetaan alur proses yang berjalan, identifikasi permasalahan dalam operasional, serta penyusunan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses bisnis. Penyusunan laporan ini didasarkan pada hasil wawancara langsung, observasi lapangan, serta studi literatur dari berbagai sumber yang relevan.

Adapun laporan ini disusun sebagai bagian dari pemenuhan tugas besar pada mata kuliah Manajemen Proses Bisnis. Kami menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu, memberikan dukungan, serta berkontribusi dalam proses pengumpulan data dan penyusunan laporan ini hingga dapat terselesaikan dengan baik.

Ucapan terima kasih secara khusus kami sampaikan kepada Ibu Cut Fiarni selaku dosen pengampu mata kuliah Manajemen Proses Bisnis, atas bimbingan, arahan, serta kesempatan yang telah diberikan kepada kami untuk dapat mengaplikasikan pengetahuan dalam menganalisis proses bisnis pada usaha nyata.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, kami sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun guna penyempurnaan laporan ini di masa yang akan datang. Akhir kata, kami berharap laporan ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan bagi para pembaca.

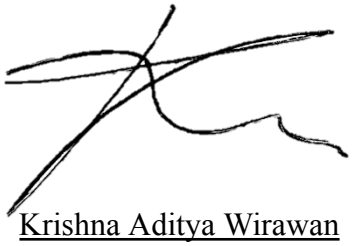
Bandung, 1 Mei 2026

Penulis

PERNYATAAN KEASLIAN

"Dengan ini saya dan kelompok menyatakan bahwa tugas besar ini adalah hasil kerja kami sendiri. Kami tidak menerima atau memberikan bantuan dalam bentuk apa pun yang melanggar ketentuan akademik. Kami juga menyatakan bahwa tugas ini bukan hasil dari kecerdasan buatan (AI) dan seluruh data yang disajikan adalah hasil observasi langsung."

Menyetujui,



Krishna Aditya Wirawan
Anggota Kelompok Penelitian



Fadli Rahman Prayudha
Anggota Kelompok Penelitian



Yoel H man Simanjuntak
Anggota elompok Penelitian

BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri kuliner merupakan salah satu sektor usaha yang terus mengalami pertumbuhan signifikan di Indonesia, termasuk di Kota Bandung. Dalam konteks ini, usaha catering menjadi salah satu subsektor yang memiliki potensi besar, baik untuk pemenuhan kebutuhan makanan harian maupun untuk acara-acara tertentu. Tingginya permintaan masyarakat terhadap layanan makanan siap saji yang praktis, terjangkau, dan berkualitas mendorong munculnya berbagai pelaku usaha di bidang catering, mulai dari skala rumahan hingga perusahaan katering besar.

Catering Graniel merupakan salah satu usaha jasa boga rumahan yang telah beroperasi sejak tahun 2022 dan berlokasi di Jl. Golf Dalam, Cisaranten Bina Harapan, Kecamatan Arcamanik, Kota Bandung. Dalam kurun waktu hampir empat tahun beroperasi, usaha ini telah mampu melayani rata-rata 150 porsi per hari untuk catering harian, bahkan dapat meningkat hingga 300 porsi atau lebih saat menerima pesanan nasi box dan event. Catering Graniel melayani berbagai segmen konsumen, mulai dari pekerja kantoran, anak kos, hingga rumah tangga, serta menerima pesanan event seperti tunangan, halal bihalal, ulang tahun, dan acara kampus.

Meskipun telah memiliki sistem operasional yang cukup terstruktur dengan SOP tertulis, Catering Graniel masih menghadapi berbagai tantangan dalam pengelolaan proses bisnisnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik usaha, beberapa tantangan yang teridentifikasi antara lain: pencatatan pesanan dan keuangan yang masih mengandalkan spreadsheet secara manual, perhitungan kebutuhan bahan baku yang belum terotomatisasi, kendala keterlambatan pengiriman akibat faktor eksternal seperti hujan dan kemacetan, serta tekanan persaingan yang semakin ketat. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara praktik operasional yang berjalan saat ini dengan potensi efisiensi yang dapat dicapai melalui penerapan pendekatan Manajemen Proses Bisnis (MPB) yang lebih terstruktur.

Manajemen Proses Bisnis (Business Process Management/BPM) merupakan pendekatan sistematis yang digunakan untuk mengidentifikasi, mendokumentasikan, menganalisis, memperbaiki, dan mengoptimalkan proses bisnis dalam suatu organisasi (Dumas et al., 2018). Dengan menerapkan pendekatan ini, organisasi dapat memahami secara mendalam bagaimana setiap proses berjalan, mengidentifikasi inefisiensi, serta merancang perbaikan yang berbasis data dan bukti. Pendekatan BPM telah terbukti efektif diterapkan di berbagai jenis organisasi, termasuk usaha kecil dan menengah (UKM) di sektor kuliner.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini berupaya melakukan analisis dan optimalisasi proses bisnis pada Catering Graniel dengan menggunakan pendekatan Manajemen Proses Bisnis. Penelitian ini mencakup identifikasi proses bisnis, pemodelan proses (process discovery), analisis nilai tambah, analisis akar masalah, analisis kuantitatif, usulan solusi teknologi informasi, serta perancangan ulang proses bisnis (process redesign) untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional usaha

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana gambaran proses bisnis yang saat ini berjalan (as-is) pada Catering Graniel?

2. Apa saja inefisiensi dan permasalahan yang terdapat dalam proses bisnis Catering Graniel berdasarkan analisis nilai tambah, analisis kuantitatif, dan analisis akar masalah?
3. Apa solusi teknologi informasi yang tepat untuk mendukung optimalisasi proses bisnis Catering Graniel?
4. Bagaimana rancangan proses bisnis yang telah dioptimalkan (to-be) untuk Catering Graniel?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengidentifikasi dan mendokumentasikan proses bisnis yang berjalan pada Catering Graniel.
2. Untuk menganalisis inefisiensi dan permasalahan dalam proses bisnis Catering Graniel menggunakan pendekatan Value-Added Analysis, Root Cause Analysis, dan analisis kuantitatif.
3. Untuk merekomendasikan solusi teknologi informasi yang relevan dan tepat sasaran untuk mendukung operasional Catering Graniel.
4. Untuk merancang proses bisnis yang telah dioptimalkan (to-be) berdasarkan hasil analisis dan prinsip-prinsip redesain proses bisnis.

1.4 Batasan/Ruang Lingkup Penelitian

1. Penelitian dilakukan pada usaha Catering Graniel yang berlokasi di Jl. Golf Dalam, Cisaranten Bina Harapan, Kecamatan Arcamanik, Kota Bandung.
2. Proses bisnis yang dianalisis difokuskan pada dua proses prioritas yang ditentukan melalui matriks Importance-Health-Feasibility (IHF), yaitu Proses Produksi Makanan dan Proses Pengadaan Bahan Baku.
3. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pemilik usaha dan observasi lapangan.
4. Rekomendasi solusi teknologi informasi bersifat konseptual dan tidak mencakup implementasi sistem secara langsung.
5. Penelitian ini tidak mencakup analisis aspek keuangan secara mendalam (seperti analisis biaya-manfaat implementasi sistem).

1.5 Temuan Kelemahan Pada Wawancara dan Observasi

1. Pencatatan pesanan dan keuangan masih manual/semi-spreadsheet, rawan error & tidak efisien.
2. Perhitungan bahan baku berdasarkan pengalaman, risiko over/under-buying.
3. Belum ada sistem digital terintegrasi untuk perhitungan biaya & kebutuhan bahan.
4. Pengiriman oleh kurir eksternal (Rp8.000/alamat) sering terlambat (cuaca & macet).
5. Persaingan meningkat → jumlah pesanan menurun dibanding 2023.
6. Iklan digital berbayar efektif menjangkau pasar.
7. Mise-en-place (±303 menit), bottleneck utama.
8. Packing (±162 menit), bottleneck kedua (manual, 3 orang, >150 pesanan). Idle time ±27 menit menunggu kurir, aktivitas NVA.
9. Pengadaan bahan tidak efisien, banyak transportasi (±120 dari 230 menit). Tidak ada sistem tracking pesanan & pengiriman.

BAB 2

KAJIAN TEORI

2.1 Usaha Cathering

Usaha catering atau jasa boga merupakan kegiatan usaha yang bergerak di bidang pengolahan, penyajian, dan pendistribusian makanan serta minuman kepada konsumen, baik dalam jumlah kecil maupun besar. Bartono dan Ruffino (2005) menjelaskan bahwa catering adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan makanan dan minuman yang mencakup persiapan, pengolahan, pengemasan, serta distribusi makanan kepada pelanggan. Moehyi (1992) menambahkan bahwa katering identik dengan penyajian makanan di lokasi yang berbeda dari tempat memasak, misalnya makanan dimasak di dapur usaha kemudian diantarkan ke lokasi pelanggan atau acara.

Dalam praktiknya, usaha catering banyak dijalankan dalam skala kecil hingga menengah, bahkan berbasis rumah tangga. Pelayanan yang diberikan mencakup kebutuhan makanan untuk berbagai keperluan, mulai dari acara pernikahan, rapat, ulang tahun, hingga catering harian bagi rumah tangga maupun perkantoran. Usaha catering modern juga semakin memanfaatkan media sosial dan platform digital sebagai sarana pemasaran dan pemesanan.

Keberhasilan usaha catering sangat ditentukan oleh kemampuan menjaga kualitas makanan, ketepatan waktu pengiriman, efisiensi produksi, serta pengelolaan bahan baku yang baik. Hal ini menjadi krusial karena produk catering bersifat mudah rusak (*perishable*), sehingga membutuhkan sistem operasional yang terstruktur agar makanan tetap segar dan aman saat diterima pelanggan (Ninemeier & Hayes, 2006).

2.2 Konsep Manajemen Proses Bisnis

Manajemen Proses Bisnis (*Business Process Management*/BPM) adalah pendekatan berbasis disiplin yang berfokus pada peningkatan kinerja organisasi melalui pengelolaan proses bisnis secara menyeluruh (Weske, 2012). Dumas et al. (2018) mendefinisikan BPM sebagai seni dan ilmu untuk mengawasi cara kerja dalam sebuah organisasi guna memastikan hasil yang konsisten sekaligus memanfaatkan peluang perbaikan secara berkelanjutan.

Siklus hidup BPM umumnya mencakup lima fase yang saling berkaitan: *Process Identification* (identifikasi dan penetapan prioritas proses), *Process Discovery* (dokumentasi proses yang sedang berjalan), *Process Analysis* (analisis kelemahan dan inefisiensi), *Process Redesign* (perancangan proses yang lebih baik), serta *Process Implementation and Monitoring* (implementasi dan pemantauan kinerja). Dengan BPM, organisasi secara berkelanjutan menyempurnakan alur kerja dan penggunaan teknologi untuk meningkatkan efisiensi, fleksibilitas, dan kualitas layanan (Van der Aalst, 2013).

Proses bisnis sendiri dapat didefinisikan sebagai sekumpulan aktivitas yang saling berkaitan dan dilakukan oleh satu atau lebih aktor untuk menghasilkan output yang bernilai bagi pelanggan (Dumas et al., 2018). Proses-proses tersebut diklasifikasikan menjadi tiga kategori: *Core Process* yang secara langsung menciptakan nilai bagi pelanggan, *Support Process* yang mendukung berlangsungnya proses inti, dan *Management Process* yang berkaitan dengan perencanaan dan pengendalian operasional. Untuk memodelkan proses-proses ini secara visual, digunakan *Business Process Model and Notation* (BPMN) — standar internasional yang dikembangkan oleh Object Management Group (OMG, 2013).

2.3 Konsep Proses Bisnis

Menurut Rainer (2011), proses bisnis adalah “sekumpulan aktivitas yang menghasilkan barang dan jasa bermanfaat bagi organisasi dan pelanggan” . Proses bisnis dapat

disim-pulkan sebagai sekumpulan aktivitas yang saling berkaitan dan terstruktur yang dil-akukan oleh satu atau lebih pelaku (aktor) untuk menghasilkan suatu output yang ber-nilai bagi pelanggan atau pemangku kepentingan (Dumas et al., 2018). Davenport (1993) mendefinisikan proses bisnis sebagai serangkaian aktivitas yang terstruktur dan terukur yang dirancang untuk menghasilkan output spesifik bagi pelanggan atau pasar tertentu. Proses bisnis dalam suatu organisasi dapat diklasifikasikan menjadi tiga kategori utama (Porter, 1985; Harrington, 1991): 1. Core Process (Proses Inti): proses yang secara langsung menciptakan nilai bagi pelanggan dan merupakan inti dari kegiatan usaha. Contoh: proses produksi makanan dan proses pengiriman pesanan. 2. Support Process (Proses Pendukung): proses yang mendukung berjalannya proses inti namun tidak berinteraksi langsung dengan pelanggan. Contoh: proses pengadaan ba-han baku dan manajemen sumber daya manusia. 3. Management Process (Proses Manajemen): proses yang berkaitan dengan perencanaan, pengendalian, dan pengawasan operasional organisasi. Contoh: perencanaan produksi, rekap keuangan, dan pengendalian kualitas. Business Process Model and Notation (BPMN) adalah standar notasi grafis yang digunakan untuk memodelkan proses bisnis secara visual. BPMN dikembangkan oleh Object Management Group (OMG) dan merupakan standar internasional (ISO/IEC 19510) yang paling banyak digunakan dalam pemodelan proses bisnis (OMG, 2013). El-emen-elemen utama BPMN meliputi: flow objects (events, activities, gateways), con-necting objects (sequence flow, message flow, association), swimlanes (pools, lanes), dan artifacts (data objects, groups, annotations).

2.4 Konsep Process Improvement/Redesign

Process improvement dan *process redesign* merupakan tahapan krusial dalam siklus BPM yang bertujuan meningkatkan kinerja proses bisnis secara berkelanjutan. Harrington (1991) mendefinisikan *Business Process Improvement* (BPI) sebagai kerangka kerja sistematis untuk menyederhanakan dan meningkatkan proses sehingga pelanggan dapat menerima output yang lebih baik. Secara lebih luas, *process redesign* mencakup perubahan substansial terhadap suatu proses, tidak hanya pada dimensi operasionalnya, tetapi juga pada interaksinya dengan organisasi, teknologi, informasi, dan produk yang dihasilkan.

Terdapat dua pendekatan utama dalam *process redesign*: pendekatan *exploitative* yang bersifat inkremental dengan memperbaiki proses secara bertahap tanpa mengubah strukturnya secara fundamental, dan pendekatan *explorative* yang bersifat transformasional dengan mempertanyakan asumsi-asumsi dasar proses yang ada untuk mencapai inovasi terobosan — seperti *Business Process Reengineering* (BPR) yang diperkenalkan oleh Hammer dan Champy.

Dalam konteks penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah kombinasi keduanya dengan menerapkan prinsip-prinsip: eliminasi (menghapus aktivitas tanpa nilai tambah), otomatisasi (menggantikan aktivitas manual dengan sistem digital), simplifikasi (mengurangi kompleksitas alur proses), integrasi (menghubungkan sistem dan aktivitas yang terpisah), serta paralelisasi (mengubah aktivitas berurutan menjadi paralel untuk mempersingkat waktu siklus). Hasil rancangan proses *to-be* didokumentasikan menggunakan BPMN agar dapat dikomunikasikan secara jelas kepada seluruh pemangku kepentingan (OMG, 2013)

BAB 3

PROCESS IDENTIFICATION

3.1 Business Profile

3.1.1 Profil Singkat

Gambar Usaha	
Nama Usaha	Graniel Catering by CV. GRANIEL KASIH UTAMA
Nama Pemilik Usaha	Ruth Debora Levina
Lokasi Utama	Jl. Golf Dalam, Cisaranten Bina Harapan, Kec. Arcamanik, Kota Bandung, Jawa Barat 40294
Jenis Badan Hukum	CV (Commanditaire Vennootschap atau Persekutuan Komanditer)
Tahun Berdiri/Asal	2022
Bidang Usaha	Jasa Boga / Catering Rumahan.
Ruang Lingkup Layanan	1. Catering harian/makanan langganan harian siap saji yang dikirim setiap hari kepada pelanggan tetap, seperti kantoran, anak kos, dan rumah tangga. 2. Pemesanan nasi box untuk rapat, acara kantor, kegiatan kampus, ulang tahun, dan acara lainnya. 3. Paket catering acara/prasmanan skala Kecil-Menengah untuk acara tunangan, halal bihalal, gathering, dan kegiatan keluarga.
Kapasitas Produksi	150–300 porsi/hari (reguler dan nasi box)
Segmen Pasar	Pekerja kantoran, anak kos, rumah tangga, dan event organizer
Wilayah Operasional	Kota Bandung dan sekitarnya.

3.1.2 Sejarah dan Latar Belakang

Catering Graniel didirikan oleh Ruth, berawal dari kecintaannya terhadap dunia memasak dan keinginan membangun usaha kuliner sendiri. Berhasil bangkit kembali pada 2022 dengan fokus pada catering rumahan, nasi box, dan prasmanan. Konsistensi rasa dan harga kompetitif menjadi fondasi kepercayaan pelanggan hingga saat ini. Kini

Catering Graniel mampu melayani lebih dari 130 porsi per hari, mencakup prasmanan hingga tumpeng dan dekorasi acara, menjadikannya terpercaya di Kota Bandung.

3.1.3 Struktur Organisasi

Operasional Catering Graniel didukung oleh tim kecil dengan pembagian tugas yang jelas. Koki (1 orang) bertanggung jawab penuh atas proses memasak dan menjaga kualitas cita rasa. Helper (1 orang) mendukung koki dalam persiapan bahan baku seperti memotong sayuran dan membersihkan daging. Tim Packaging (3 orang) menangani pengemasan makanan matang ke dalam wadah pesanan. Pegawai Belanja (1 orang) bertugas membeli bahan baku ke pasar sesuai kebutuhan harian. Adapun Kurir/Delivery (6 orang) merupakan mitra eksternal yang bertugas mengantarkan pesanan ke alamat pelanggan.

3.2 Business Selection

Adapun alasan kelompok memilih usaha catering tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kedekatan relasi dengan pemilik usaha
2. Usaha catering yang dipilih telah dikenal masyarakat, terutama di daerah Kota Bandung.
3. Faktor jarak dan kemudahan akses menjadi pertimbangan penting dalam pemilihan usaha.
4. Skala usaha yang tidak terlalu besar memungkinkan akses informasi lebih mudah.
5. Meskipun sudah dikenal dan memiliki banyak pelanggan, sebagian besar aktivitas, terutama pemasaran, masih dilakukan secara manual.

3.3 Identifikasi Proses Bisnis

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi lapangan, berikut adalah proses-proses bisnis yang teridentifikasi dalam operasional Catering Graniel:

No.	Nama Proses	Deskripsi Singkat	Kategori
1	Penerimaan dan Konfirmasi Pesanan	Proses menerima pesanan dari pelanggan melalui berbagai saluran (telepon, WhatsApp, media sosial), verifikasi pesanan, dan konfirmasi kepada pelanggan	Core Process
2	Pengadaan Bahan Baku	Proses perencanaan kebutuhan bahan baku, pembelian ke pasar, penerimaan dan inspeksi bahan, serta penyimpanan sementara	Support Process
3	Produksi Makanan	Proses persiapan bahan (mis-en-place), memasak, dan memastikan kualitas makanan sesuai standar sebelum dikemas	Core Process
4	Pengemasan dan Pengiriman	Proses pengemasan makanan yang telah matang ke dalam wadah, pelabelan, penjadwalan pengiriman, dan distribusi kepada pelanggan oleh kurir	Core Process
5	Pengelolaan Keuangan	Proses pencatatan transaksi (pemasukan dari pesanan dan pengeluaran untuk bahan baku, tenaga kerja, dll), rekap	Management Process

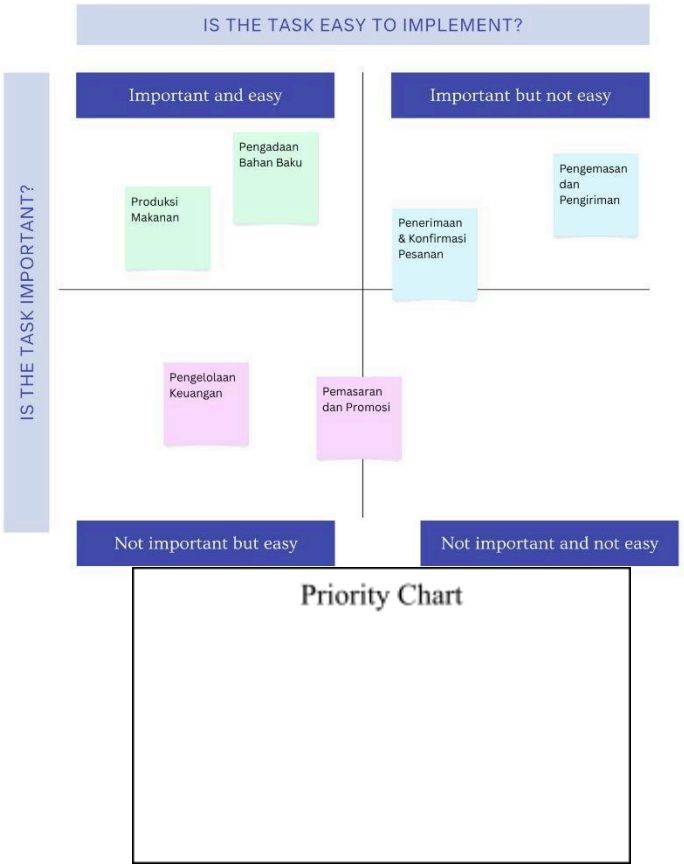
		keuangan harian/bulanan	
6	Pemasaran dan Promosi	Proses pengelolaan media sosial, iklan berbayar digital, dan upaya menjaga loyalitas pelanggan	Support Process

3.6 Penentuan Proses Prioritas (Matriks I-H-F)

Untuk menentukan dua proses prioritas yang akan dianalisis lebih mendalam, digunakan Matriks Importance-Health-Feasibility (IHF). Setiap proses dinilai berdasarkan tiga dimensi berikut dengan skala 1–5:

Proses Bisnis	I	H	H' = 6–H	F	Total Skor	Prioritas
Penerimaan & Konfirmasi Pesanan	4	3	**3**	4	**11**	3
Pengadaan Bahan Baku	5	2	4	4	13	2
Produksi Makanan	5	2	4	4	13	1
Pengemasan & Pengiriman	5	3	3	3	11	4
Pengelolaan Keuangan	3	2	4	4	11	5
Pemasaran & Promosi	3	4	2	3	8	6

Berdasarkan hasil penilaian matriks IHF, dua proses dengan total skor tertinggi (13) dipilih sebagai proses prioritas yang akan dianalisis lebih mendalam, yaitu Proses produksi dan Proses pengadaan bahan baku Berdasarkan I-H-F tersebut adapun priority matriks yang dapat disimpulkan adalah sebagai berikut:

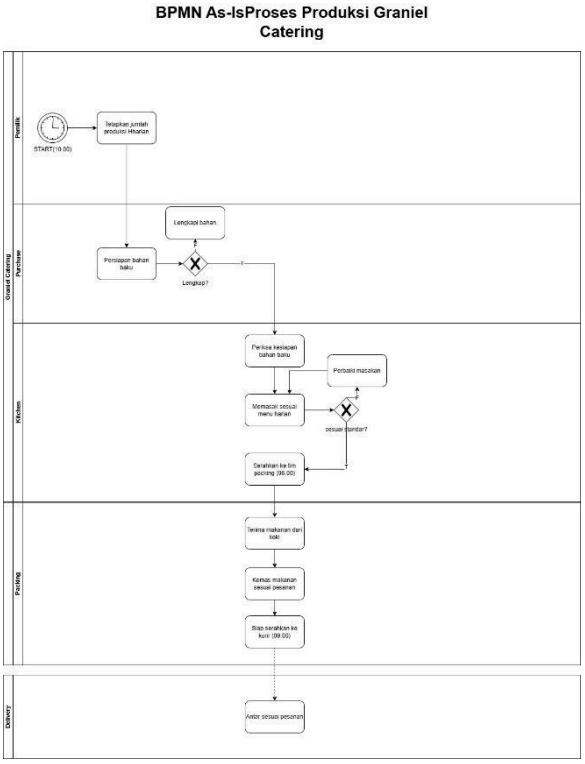


BAB 4

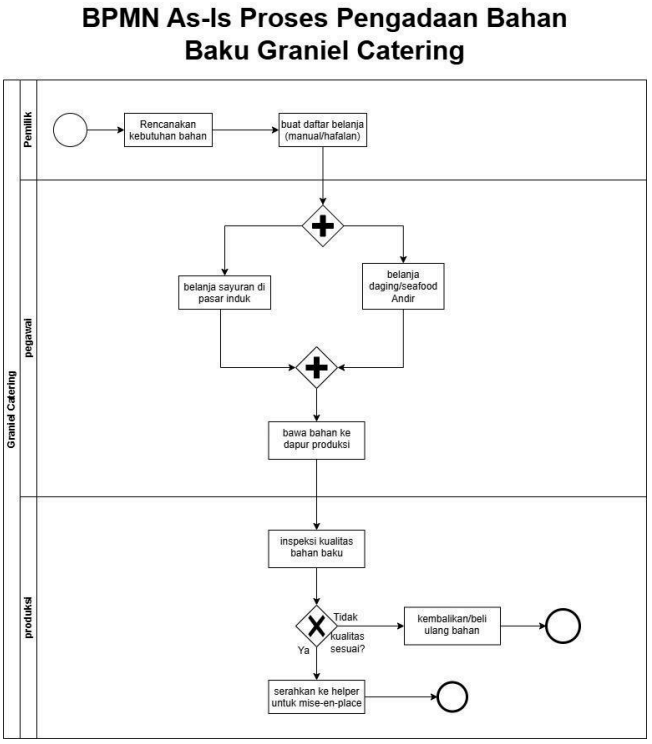
PROCESS DISCOVERY

4.1 Deskripsi Proses Bisnis Terpilih

4.1.1 Proses Produksi Makanan



4.1.2 Proses Pengadaan Bahan Baku



4.3 Observasi Waktu (Time Study)

4.3.1 Observasi Waktu – Proses Produksi Makanan

No.	Aktivitas	Sampel 1 (menit)	Sampel 2 (menit)	Sampel 3 (menit)	Rata-rata (menit)	Ket.
1	Persiapan & pembersihan bahan (mise-en-place)	300	320	290	303	VA
2	Pemeriksaan kesiapan bahan oleh koki	15	20	15	17	BVA
3	Memasak (seluruh menu)	115	120	110	115	VA
4	Quality check rasa & kematangan	10	15	10	12	BVA
5	Penyerahan makanan ke tim packing	10	15	10	12	BVA
6	Proses packing/pengemasan	155	170	160	162	VA
7	Waktu tunggu kurir (idle setelah packing)	20	35	25	27	NVA
TOTAL		625	695	620	648	

4.3.2 Observasi Waktu – Proses Pengadaan Bahan Baku

No.	Aktivitas	Sampel 1 (menit)	Sampel 2 (menit)	Sampel 3 (menit)	Rata-rata (menit)	Ket.
1	Perencanaan kebutuhan bahan (manual)	20	25	20	22	BVA
2	Pembuatan daftar belanja manual	10	10	15	12	NVA
3	Perjalanan ke pasar induk (PP)	40	50	45	45	NVA
4	Pemilihan dan pembelian sayuran	30	35	30	32	VA
5	Perjalanan ke Andir (daging/ayam/seafood)	30	40	35	35	NVA
6	Pemilihan dan pembelian daging/ayam/seafood	25	30	25	27	VA
7	Perjalanan kembali ke dapur	35	45	40	40	NVA
8	Inspeksi kualitas bahan baku	15	20	15	17	BVA
TOTAL		205	255	225	230	

BAB 5

PROCESS ANALYSIS

5.1 Value-added Analysis

Analisis nilai tambah dilakukan terhadap seluruh aktivitas dalam dua proses prioritas untuk mengklasifikasikan setiap aktivitas ke dalam kategori VA (Value-Added), BVA (Business Value-Added), atau NVA (Non-Value-Added).

5.1.1 VAA Proses Produksi Makanan

No.	Aktivitas	Kategori	Waktu (menit)	Justifikasi
1	Persiapan & pembersihan bahan	VA	303	Secara langsung berkontribusi pada kualitas produk akhir; pelanggan menginginkan makanan bersih dari bahan segar
2	Pemeriksaan kesiapan bahan oleh koki	BVA	17	Diperlukan untuk pengendalian kualitas internal, namun tidak secara langsung dirasakan pelanggan
3	Memasak seluruh menu	VA	115	Aktivitas inti yang menghasilkan produk yang dibeli pelanggan
4	Quality check rasa & kematangan	BVA	12	Diperlukan untuk menjamin standar kualitas produk; mengurangi risiko komplain pelanggan
5	Penyerahan ke tim packing	BVA	12	Diperlukan sebagai transisi antar departemen, namun merupakan overhead koordinasi
6	Proses packing/pengemasan	VA	162	Pelanggan menginginkan kemasan yang rapi, bersih, dan aman; pengemasan adalah bagian dari nilai layanan
7	Waktu tunggu kurir (idle)	NVA	27	Waktu tidak produktif; tidak ada nilai yang diciptakan; dapat dikurangi dengan koordinasi kurir yang lebih baik

Kategori	Jumlah Aktivitas	Total Waktu (menit)	Persentase Waktu
Value-Added (VA)	3	580	89,5%
Business Value-Added (BVA)	3	41	6,3%
Non-Value-Added (NVA)	1	27	4,2%
TOTAL	7	648	100%

5.1.2 VAA Proses Pengadaan Bahan Baku

No.	Aktivitas	Kategori	Waktu (menit)	Justifikasi
1	Perencanaan kebutuhan bahan (manual)	BVA	22	Diperlukan untuk menentukan apa yang akan dibeli, namun prosesnya bisa dioptimalkan dengan sistem digital
2	Pembuatan daftar belanja manual	NVA	12	Aktivitas duplikatif yang dapat dieliminasi jika sistem perencanaan bahan terotomatisasi
3	Perjalanan ke pasar induk (PP)	NVA	45	Waktu perjalanan tidak menambah nilai; dapat dikurangi dengan optimasi rute atau jadwal
4	Pemilihan & pembelian sayuran	VA	32	Pemilihan bahan segar secara langsung memberikan nilai pada kualitas produk akhir
5	Perjalanan ke Andir (PP)	NVA	35	Waktu perjalanan tidak menambah nilai; bisa dioptimalkan atau dijadwalkan bersama perjalanan pasar
6	Pemilihan & pembelian daging/ayam/seafood	VA	27	Pemilihan protein segar langsung berkontribusi pada kualitas produk akhir
7	Perjalanan kembali ke dapur	NVA	40	Waktu perjalanan pulang tidak menambah nilai; bagian dari overhead logistik
8	Inspeksi kualitas bahan baku	BVA	17	Diperlukan untuk memastikan bahan yang dibeli memenuhi standar kualitas sebelum digunakan

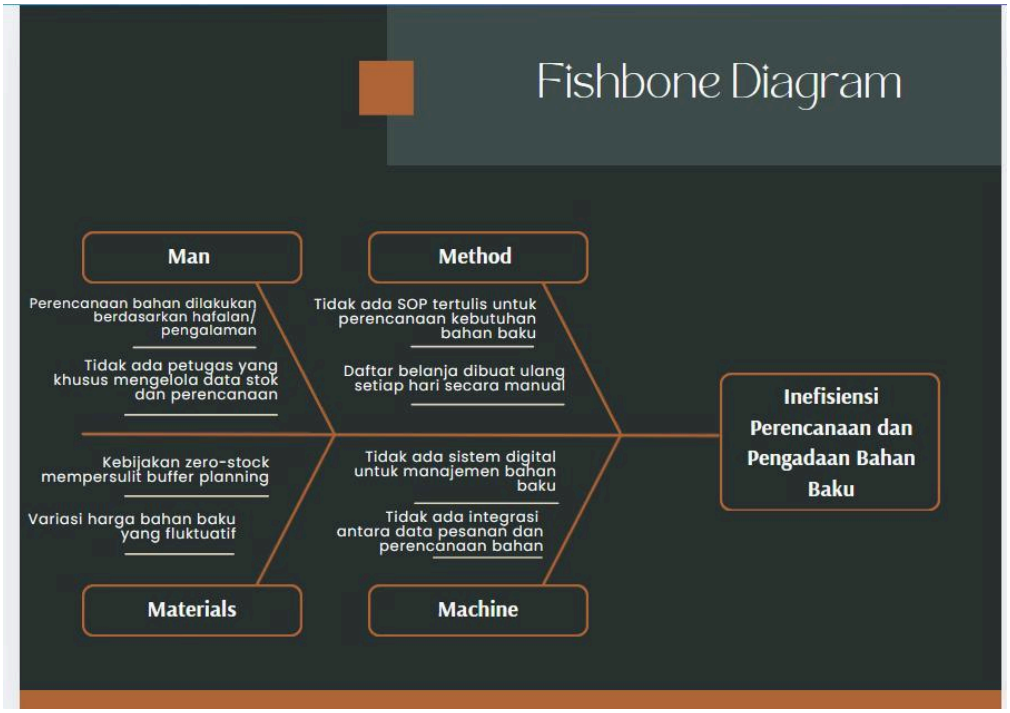
Kategori	Jumlah Aktivitas	Total Waktu (menit)	Persentase Waktu
Value-Added (VA)	2	59	25,7%
Business Value-Added (BVA)	2	39	17,0%
Non-Value-Added (NVA)	4	132	57,4%
TOTAL	8	230	100%

Temuan penting: Proses pengadaan bahan baku memiliki persentase NVA yang sangat tinggi (57,4%), terutama dari waktu perjalanan (transportasi). Ini mengindikasikan potensi besar untuk perbaikan.

5.2 Root Cause Analysis

5.2.1 Fishbone Diagram Inefisiensi Perencanaan dan Pengadaan Bahan Baku

Fishbone diagram untuk masalah ini mencakup 4 kategori penyebab sebagai berikut (diagram visual terlampir juga pada bagian lampiran):



Fishbone Diagram

Tabel Penjelasan:

Kategori	Pen	-Penyebab
Man (Manusia)	Perenca dilakuk hafalan	a standar engenai resep (1 kg beras = berapa porsi); ketergantungan pada ingatan koki/pemilik
	Tidak ada petugas yang khusus mengelola data stok dan perencanaan	Pemilik merangkap banyak fungsi; tidak ada dedicated inventory planner
Method (Metode)	Tidak ada SOP tertulis untuk perencanaan kebutuhan bahan baku	Proses perencanaan ad hoc dan tidak terdokumentasi; bergantung pada pengalaman individu
	Daftar belanja dibuat ulang setiap hari secara manual	Duplikasi pekerjaan yang tidak perlu; rentan terhadap kekeliruan dan kelupaan
Machine (Teknologi)	Tidak ada sistem digital untuk manajemen bahan baku	Hanya menggunakan spreadsheet sederhana atau bahkan catatan tangan; tidak ada fitur otomatis
	Tidak ada integrasi antara data pesanan dan perencanaan bahan	Data pesanan dan kebutuhan bahan tidak terhubung, sehingga perencanaan tidak akurat
Material (Bahan)	Variasi harga bahan baku yang fluktuatif	Harga bahan di pasar berubah-ubah; tidak ada baseline harga yang bisa diacuan untuk estimasi kebutuhan

	Kebijakan zero-stock mempersulit buffer planning	Meski baik untuk kesegaran, kebijakan ini membuat perencanaan lebih kritis karena tidak ada cadangan stok

5.2.3 Analisis 5 Whys

Masalah1: *Perencanaan bahan dilakukan berdasarkan hafalan/pengalaman*

Masalah2: *Tidak ada petugas yang khusus mengelola data stok dan perencanaan*

Masalah2: *Tidak ada SOP tertulis untuk perencanaan kebutuhan bahan baku*

Masalah4: *Daftar belanja dibuat ulang setiap hari secara manual*

Masalah5: *Tidak ada sistem digital untuk manajemen bahan baku*

Masalah6: *Tidak ada integrasi antara data pesanan dan perencanaan bahan*

Masalah7: *Kebijakan zero-stock mempersulit buffer planning*

Masalah8: *Variasi harga bahan baku yang fluktuatif*
(Grafik terlampir di link drive pada lampiran)

5.3 Analysis Kuantitatif

5.3.1 Cycle Time Analysis

Metrik	Proses Produksi Makanan	Proses Pengadaan Bahan Baku
Total Cycle Time (rata-rata)	648 menit (10 jam 48 menit)	230 menit (3 jam 50 menit)
Processing Time (VA + BVA)	621 menit (95,8%)	98 menit (42,6%)
Waktu NVA	27 menit (4,2%)	132 menit (57,4%)
Throughput Harian	150–300 porsi/hari	1 siklus belanja/hari

5.3.2 Analisis Utilisasi

Sumber Daya	Waktu Aktif (menit/hari)	Waktu Tersedia (menit/hari)	Utilisasi (%)	Status
Koki	139	300	46,3%	Optimal
Helper	303	360	84,2%	Tinggi
Tim Packing (3 orang)	162	180	90,0%	Sangat Tinggi
Pegawai Belanja	230	270	85,2%	Tinggi

5.3.3 Identifikasi Bottleneck

Berdasarkan analisis cycle time dan utilisasi, bottleneck utama teridentifikasi sebagai berikut:

1. Bottleneck 1 – Proses Mise-en-Place (Helper): dengan durasi rata-rata 303 menit dan utilisasi 84,2%, proses persiapan bahan menjadi bottleneck pertama dalam alur

produksi. Setiap keterlambatan pada tahap ini akan berdampak langsung pada jadwal memasak dan seluruh alur downstream.

2. Bottleneck 2 – Proses Packing (Tim Packing, 3 orang): dengan utilisasi 90,0% dan durasi 162 menit, kapasitas packing sangat terbatas. Penambahan pesanan signifikan dapat menyebabkan keterlambatan selesainya packing dan berimplikasi pada keterlambatan pengiriman.
3. Bottleneck 3 – Perjalanan Pengadaan Bahan (Pegawai Belanja): waktu perjalanan yang menyita 120 menit dari total 230 menit proses pengadaan menjadi bottleneck pada proses support, dan jika terlambat akan mengganggu jadwal mise-en-place.

5.4 Gap Analysis

Gap analysis dilakukan dengan membandingkan kondisi aktual Catering Graniel dengan pedoman umum best practice manajemen proses bisnis untuk UKM kuliner/catering.

Aspek	Kondisi Aktual (As-Is)	Standar/Best Practice	Gap / Kesenjangan
Manajemen Pesanan	Pesanan masuk melalui WhatsApp/telepon; dicatat manual di spreadsheet	Sistem digital terintegrasi dengan notifikasi otomatis dan rekap pesanan real-time	Tidak ada sistem terpusat; risiko kehilangan pesanan dan duplikasi pencatatan
Perencanaan Bahan Baku	Perhitungan manual berdasarkan pengalaman/hafalan; tidak ada formula standar	Sistem BOM (Bill of Materials) digital yang menghitung kebutuhan bahan otomatis berdasarkan pesanan	Overbuying/underbuying, pemborosan bahan, atau kekurangan stok saat pesanan tinggi
Tracking Pengiriman	Tidak ada sistem tracking; status pengiriman diketahui hanya jika kurir melapor	Sistem tracking real-time berbasis GPS atau update status digital	Tidak ada visibilitas pengiriman; sulit mendeteksi keterlambatan secara proaktif
Laporan Keuangan	Rekap manual menggunakan spreadsheet; beberapa bagian masih dicatat tangan	Sistem akuntansi/keuangan digital dengan laporan otomatis (rugi-laba, arus kas)	Laporan keuangan memakan waktu; rentan kesalahan input; tidak real-time
SOP dan Dokumentasi	SOP ada namun hanya untuk alur waktu produksi; tidak ada dokumentasi resep standar dan konversi bahan	SOP komprehensif mencakup resep terstandar, konversi bahan, standar rasa, dan prosedur penanganan keluhan	Ketergantungan pada pengetahuan tacit (hafalan) individu; risiko kehilangan pengetahuan jika karyawan kunci keluar
% Waktu NVA	Produksi: 4,2% NVA; Pengadaan: 57,4% NVA	Target NVA < 20% untuk proses pengadaan (benchmark lean manufacturing)	Proses pengadaan sangat tidak efisien dengan NVA 57,4% jauh di atas target

BAB 6

PROPOSED IT SOLUTION

6.1 Identifikasi Permasalahan dan Kelemahan Sistem

Berdasarkan hasil Process Discovery dan Process Analysis, berikut adalah ringkasan kelemahan utama sistem operasional Catering Graniel yang membutuhkan intervensi teknologi informasi:

No.	Area Masalah	Deskripsi Masalah	Dampak
1	Manajemen Pesanan	Pencatatan pesanan manual via spreadsheet; tidak ada sistem terpusat	Risiko kesalahan pencatatan, kehilangan pesanan, duplikasi data
2	Perencanaan Bahan Baku	Perhitungan kebutuhan bahan manual berdasarkan hafalan tanpa formula standar	Overbuying/underbuying; pemborosan atau kekurangan bahan; waktu perencanaan panjang
3	Monitoring Pengiriman	Tidak ada sistem tracking status pengiriman; kurir berbasis mitra tanpa sistem terpadu	Keterlambatan sulit dideteksi; pelanggan tidak mendapat informasi real-time
4	Laporan Keuangan	Rekap keuangan semi-manual di spreadsheet; belum terotomatisasi	Waktu rekap panjang; rentan kesalahan; tidak tersedia laporan instan
5	Dokumentasi Resep dan SOP	Tidak ada sistem penyimpanan resep standar dan konversi bahan secara digital	Ketergantungan pada individu; sulit untuk scaling dan training karyawan baru

6.2 Rekomendasi Solusi Teknologi Informasi

Berdasarkan identifikasi permasalahan di atas, berikut adalah rekomendasi minimal 5 (lima) fitur sistem informasi terintegrasi yang perlu dikembangkan atau diadopsi oleh Catering Graniel:

Fitur 1 – Sistem Manajemen Pesanan Digital

Sistem berbasis web atau mobile yang menerima dan mengelola pesanan dari berbagai saluran (WhatsApp, telepon, aplikasi) secara terpusat dan real-time. Fitur utamanya mencakup input multi-saluran, rekap pesanan harian otomatis, notifikasi konfirmasi ke pelanggan, dan histori pesanan. Solusi ini diperkirakan mengurangi waktu pencatatan hingga 70% sekaligus mengeliminasi risiko double order. Sesuai Dumas et al. (2018), otomatisasi proses administrasi merupakan langkah BPM dengan ROI tertinggi pada investasi terendah.

Fitur 2 – Sistem Manajemen Stok dan BOM Otomatis

Sistem yang menyimpan database resep standar (Bill of Materials) dan secara otomatis menghitung kebutuhan bahan baku berdasarkan jumlah pesanan masuk, lengkap dengan daftar belanja digital dan alert kekurangan bahan. Waktu perencanaan diproyeksikan turun dari 22 menit menjadi di bawah 5 menit per hari, dengan akurasi belanja yang meningkat dan pemborosan bahan berkurang sekitar 20%. Fitur ini merupakan solusi langsung atas akar masalah yang teridentifikasi dari analisis 5 Whys.

Fitur 3 – Sistem Tracking dan Monitoring Pengiriman

Sistem pemantauan status pengiriman secara real-time yang dapat diakses oleh manajemen maupun pelanggan, mulai dari tahap packing, pengambilan kurir, hingga pengiriman selesai, disertai notifikasi otomatis dan laporan ketepatan waktu. Transparansi pengiriman ini sejalan dengan Kotler & Keller (2016) sebagai faktor utama kepuasan pelanggan di era digital.

Fitur 4 – Dashboard Laporan dan Analitik Bisnis

Dashboard terintegrasi yang menampilkan rekap pesanan, laporan keuangan, kalkulasi HPP otomatis, dan grafik tren pesanan secara real-time. Penghematan waktu rekap keuangan diperkirakan mencapai 75–85%, sekaligus mendukung pengambilan keputusan berbasis data sebagaimana ditekankan Van der Aalst (2013) sebagai fondasi BPM modern.

Fitur 5 – Sistem Notifikasi dan Komunikasi Otomatis

Sistem notifikasi otomatis yang mengirimkan konfirmasi pesanan ke pelanggan via WhatsApp/SMS, pengingat batas waktu packing untuk tim produksi, alert keterlambatan ke manajemen, dan jadwal belanja ke pegawai. Otomatisasi komunikasi ini merupakan implementasi prinsip eliminasi NVA dalam BPM: waktu koordinasi manual tidak menambah nilai bagi pelanggan (Harrington, 1991).

6.3 Dampak Implementasi Solusi IT

Dimensi Dampak	Kondisi Saat Ini	Kondisi yang Diharapkan	Estimasi Peningkatan
Waktu Perencanaan Bahan	22 menit/hari (manual)	<5 menit/hari (otomatis)	+ 77%
Akurasi Data Pesanan	Rentan kesalahan manual	Akurasi >95% dengan validasi sistem	+ Signifikan
Waktu Rekap Keuangan	2–3 jam/hari (semi-manual)	<30 menit/hari (otomatis)	- 75–85%
Kepuasan Pelanggan	Tidak ada tracking; info terbatas	Real-time status; notifikasi proaktif	+ Estimasi CSAT +15–20%
Pemborosan Bahan Baku	Tidak terukur; over/underbuying sering terjadi	Estimasi pengurangan pemborosan 15–20%	+ 15–20%

BAB 7

PROCESS REDESIGN

7.1 Prinsip Perbaikan Proses

Perancangan ulang proses bisnis (*process redesign*) pada Catering Graniel didasarkan pada empat prinsip perbaikan sebagai berikut:

7.1.1 Eliminasi

Eliminasi dilakukan dengan menghapus aktivitas-aktivitas *Non-Value-Added* (NVA) yang tidak memberikan nilai apapun bagi pelanggan maupun bisnis. Pada Catering Graniel, aktivitas yang dieliminasi meliputi:

1. Pembuatan daftar belanja manual setiap hari, yang digantikan oleh sistem kalkulasi bahan otomatis berbasis data pesanan.
2. Waktu idle kurir yang terjadi akibat koordinasi pengambilan pesanan yang tidak terencana, diatasi melalui penjadwalan berbasis sistem yang lebih presisi.

7.1.2 Otomatisasi

Otomatisasi dilakukan dengan menggantikan aktivitas manual yang berulang menggunakan dukungan sistem digital, sehingga meningkatkan kecepatan, akurasi, dan konsistensi proses. Penerapannya pada Catering Graniel meliputi:

1. Kalkulasi kebutuhan bahan baku secara otomatis berdasarkan jumlah dan jenis pesanan yang masuk.
2. Notifikasi konfirmasi pesanan kepada pelanggan tanpa perlu dilakukan secara manual oleh staf.
3. Rekap keuangan harian yang dihasilkan secara otomatis dari data transaksi pesanan.
4. Penjadwalan dan notifikasi pengambilan pesanan untuk kurir mitra secara otomatis.

7.1.3 Integrasi

Integrasi dilakukan dengan menghubungkan proses-proses yang sebelumnya berjalan secara terpisah ke dalam satu sistem terpadu, sehingga menghilangkan silo informasi dan duplikasi pekerjaan. Pada Catering Graniel, integrasi yang dilakukan meliputi:

1. Penghubungan data pesanan, perencanaan bahan baku, dan laporan keuangan dalam satu platform sistem yang terintegrasi.
2. Penghubungan koordinasi antara tim produksi, tim packing, dan kurir mitra melalui sistem notifikasi digital terpusat.

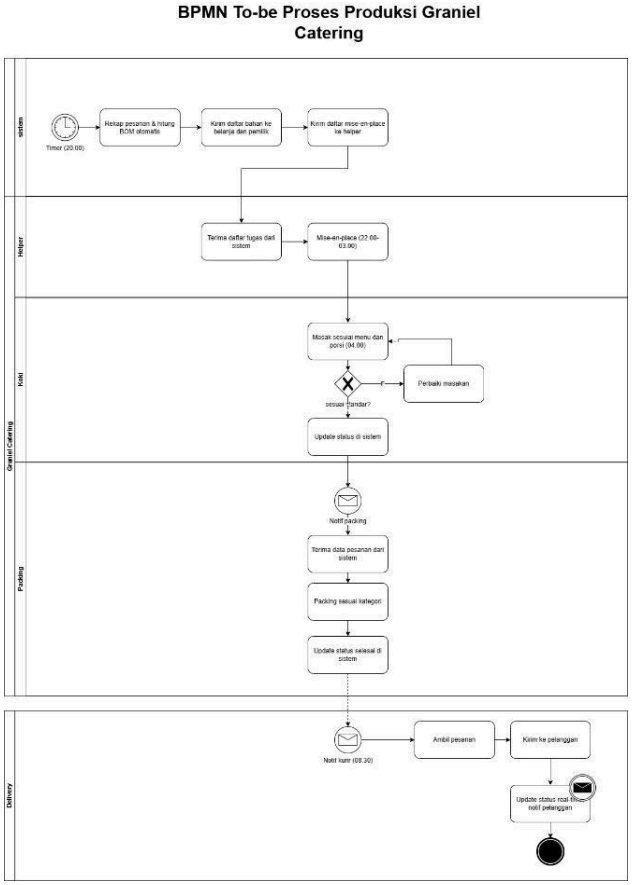
7.1.4 Jurnalisasi

Jurnalisasi dilakukan dengan mendokumentasikan seluruh aktivitas dan transaksi penting secara sistematis dan terstruktur ke dalam sistem, sehingga data historis tersedia untuk keperluan evaluasi, audit, dan pengambilan keputusan. Pada Catering Graniel, jurnalisasi mencakup:

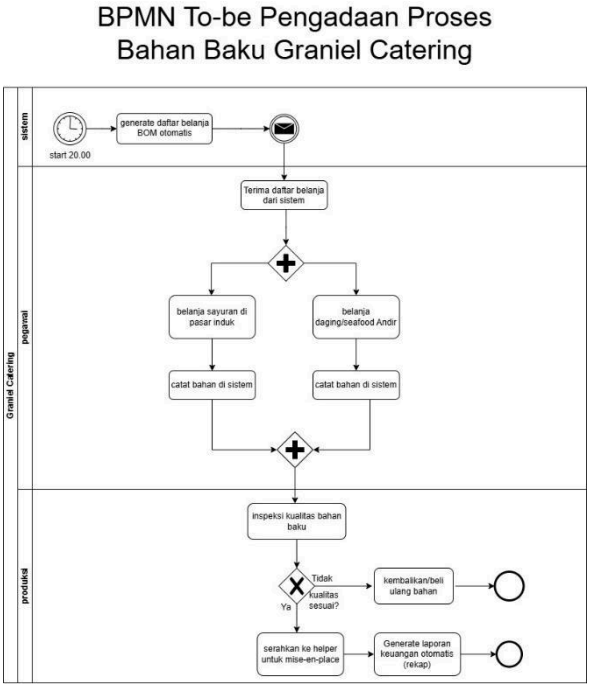
1. Pencatatan otomatis setiap pesanan yang masuk beserta detailnya (jumlah porsi, menu, alamat, waktu pengiriman) ke dalam basis data sistem.
2. Pencatatan transaksi pembelian bahan baku oleh pegawai belanja secara digital sebagai dasar laporan pengeluaran dan perhitungan harga pokok produksi.
3. Pencatatan riwayat pengiriman pesanan sebagai bahan evaluasi ketepatan waktu dan kinerja kurir mitra secara berkala.

7.2 Proses To-Be

7.2.1 Proses Produksi Makanan (To-Be)



7.2.2 Proses Pengadaan Bahan Baku (To-Be)



7.3 Perbandingan As-Is vs To-Be

7.3.1 Perbandingan Kuantitatif – Proses Produksi Makanan

Metrik	As-Is	To-Be (Estimasi)	Selisih	Perubahan
Total Cycle Time	648 menit	621 menit	-27 menit	↓ 4,2% (eliminasi NVA)
Waktu NVA	27 menit (4,2%)	<5 menit (<0,8%)	-22 menit	↓ 81% (kurir tepat waktu)
Jumlah Aktivitas	7 aktivitas	8 aktivitas*	+1	*Tambah 1 aktivitas sistem (notifikasi)
Koordinasi Kurir	Manual (telepon/WA)	Otomatis via sistem	-	↑ Efisiensi koordinasi
Visibilitas ke Pelanggan	Tidak ada	Real-time tracking	-	↑ Signifikan

7.3.2 Perbandingan Kuantitatif – Proses Pengadaan Bahan Baku

Metrik	As-Is	To-Be (Estimasi)	Selisih	Perubahan
Total Cycle Time	230 menit	190 menit	-40 menit	↓ 17,4%
Waktu NVA	132 menit (57,4%)	90 menit (47,4%)	-42 menit	↓ 31,8% (rute dioptimalkan)
Perencanaan Bahan	22 menit (manual)	<5 menit (otomatis)	-17 menit	↓ 77,3%
Daftar Belanja	10–15 menit (manual)	0 menit (otomatis)	-12 menit	↓ 100% (dieliminasi)
Jumlah Aktivitas NVA	4 aktivitas NVA	2 aktivitas NVA	-2 aktivitas	↓ 50% aktivitas NVA
Akurasi Daftar Belanja	~80% (berdasarkan hafalan)	>95% (berbasis data)	+15%	↑ 18,75%

7.3.3 Ringkasan Dampak Redesign

Aspek	As-Is	To-Be	Peningkatan
Total CT (Produksi + Pengadaan)	878 menit/hari	811 menit/hari	↓ 67 menit (7,6%)
Total Waktu NVA	159 menit (18,1%)	<95 menit (<11,7%)	↓ >40%
Ketepatan Informasi	Manual, rentan kesalahan	Digital, validasi otomatis	↑ Signifikan
Skalabilitas Usaha	Terbatas pada kapasitas hafalan individu	Dapat diskalakan karena berbasis sistem	↑ Tinggi

BAB 8

KESIMPULAN DAN PENUTUP

8.1 Kesimpulan

Analisis proses bisnis Catering Graniel menggunakan pendekatan BPM menghasilkan beberapa temuan utama. Dari enam proses bisnis yang teridentifikasi, dua proses prioritas dipilih melalui matriks IHF: Produksi Makanan dan Pengadaan Bahan Baku. Value-Added Analysis menunjukkan NVA Produksi Makanan sebesar 4,2% (idle kurir), sementara Pengadaan Bahan Baku memiliki NVA sangat tinggi yakni 57,4% akibat perjalanan belanja yang tidak efisien. Akar masalah utama adalah absennya sistem digital untuk manajemen bahan baku dan perencanaan produksi. Solusi yang direkomendasikan mencakup lima fitur sistem: manajemen pesanan digital, BOM otomatis, tracking pengiriman, dashboard analitik, dan notifikasi otomatis. Redesain proses (To-Be) diproyeksikan mengurangi cycle time gabungan sebesar 7,6% (67 menit/hari) dan menurunkan persentase NVA dari 18,1% menjadi di bawah 11,7%.

8.2 Rekomendasi

8.2.1 Jangka Pendek (0–6 Bulan)

1. Segera dokumentasikan resep standar dan konversi bahan baku ke dalam format digital
2. Terapkan sistem pencatatan pesanan yang lebih terstruktur.
3. Tetapkan SOP koordinasi kurir yang lebih ketat, termasuk konfirmasi jadwal pengambilan pesanan H-1 untuk mengurangi waktu idle.

8.2.2 Jangka Menengah (6–18 Bulan)

1. Implementasikan sistem informasi terintegrasi (bisa berupa aplikasi berbasis web atau mobile yang dikembangkan secara custom atau menggunakan solusi SaaS untuk UMKM) yang mencakup minimal Fitur 1 (Manajemen Pesanan) dan Fitur 2 (BOM dan Stok).
2. Lakukan pelatihan kepada seluruh karyawan terkait penggunaan sistem baru.
3. Evaluasi dampak implementasi setiap 3 bulan menggunakan metrik yang telah ditetapkan (cycle time, akurasi, kepuasan pelanggan).

8.2.3 Jangka Panjang (>18 Bulan)

1. Implementasikan fitur tracking pengiriman, dashboard analitik, dan notifikasi otomatis untuk melengkapi ekosistem digital Catering Graniel.
2. Manfaatkan data historis pesanan untuk perencanaan menu yang lebih adaptif dan pengembangan program loyalitas pelanggan.
3. Pertimbangkan ekspansi ke catering wedding dan event yang lebih besar dengan dukungan sistem yang sudah terdigitalisasi.

8.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diakui:

1. Beberapa data kuantitatif tidak tersedia karena belum dicatat secara sistematis oleh usaha.
2. Penelitian ini tidak mencakup analisis teknis mendalam dan tidak melakukan prototyping sistem yang direkomendasikan.
3. Penelitian hanya berfokus pada dua dari enam proses bisnis yang teridentifikasi.

4. Temuan penelitian ini bersifat spesifik untuk konteks Catering Graniel

DAFTAR PUSTAKA

[1]. B. Andersen and T. Fagerhaug, Root Cause Analysis: Simplified Tools and Techniques, 2nd ed. Milwaukee, WI, USA: ASQ Quality Press, 2006.

[2]. Association of Business Process Management Professionals, BPM CBOK: Business Process Management Common Body of Knowledge, 3rd ed. ABPMP International, 2013.

[3]. P. H. Bartono and R. E. Ruffino, Food Product Management di Hotel dan Restoran. Yogyakarta, Indonesia: Penerbit Andi, 2005.

[4]. T. H. Davenport, Process Innovation: Reengineering Work through Information Technology. Boston, MA, USA: Harvard Business School Press, 1993.

[5]. M. Dumas, M. La Rosa, J. Mendling, and H. A. Reijers, Fundamentals of Business Process Management, 2nd ed. Berlin, Germany: Springer, 2018.

[6]. M. Hammer and J. Champy, Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution. New York, NY, USA: HarperBusiness, 1993.

[7]. H. J. Harrington, Business Process Improvement: The Breakthrough Strategy for Total Quality, Productivity, and Competitiveness. New York, NY, USA: McGraw-Hill, 1991.

[8]. K. Ishikawa, Introduction to Quality Control. Cambridge, MA, USA: Productivity Press, 1990.

[9]. P. Kotler and K. L. Keller, Marketing Management, 15th ed. Harlow, England: Pearson Education, 2016.

[10]. J. D. Ninemeier and D. K. Hayes, Restaurant Operations Management: Principles and Practices. Upper Saddle River, NJ, USA: Pearson Prentice Hall, 2006.

[11]. Object Management Group, Business Process Model and Notation (BPMN) Version 2.0.2, OMG Document Number: formal/2013-12-09, 2013. [Online]. Available: https://www.omg.org/spec/BPMN/2.0.2

[12]. . Accessed: May 4, 2026.

[13]. T. Ohno, Toyota Production System: Beyond Large-Scale Production. Cambridge, MA, USA: Productivity Press, 1988.

[14]. Pemerintah Republik Indonesia, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan. Jakarta, Indonesia: Sekretariat Negara Republik Indonesia, 2019.

[15]. M. E. Porter, Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance. New York, NY, USA: Free Press, 1985.

[16]. W. M. P. van der Aalst, “Business process management: A comprehensive survey,” ISRN Software Engineering, vol. 2013, pp. 1–37, 2013, doi: 10.1155/2013/507984.

[17]. M. Weske, Business Process Management: Concepts, Languages, Architectures, 2nd ed. Berlin, Germany: Springer, 2012.

[18]. M. Nashir, B. A. Prasetyo, and M. Muhibban, “Peran teknologi informasi dalam transformasi bisnis UMKM daerah Depok,” Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu, vol. 3, no. 1, pp. 769–774, Jan. 2025.

[19]. J. Johnatan and H. Satriyawan, “Digitalisasi layanan pemesanan katering UMKM menggunakan metode RAD,” Jurnal Publikasi Ilmu Komputer dan Multimedia, vol. 5, no. 1, Jan. 2026.

[20]. E. Dermawan, Manajemen Proses Bisnis. Indonesia: SMK Persada Industry, 2025, pp. 94–97.
[21]. M. Panagacos, Business Process Management: An Introduction to Process Thinking. Harrington Press, 2012, pp. 10–12.
[22]. R. Jeston and J. Nelis, Business Process Management, 2nd ed. Oxford, England: Elsevier, 2008, pp. 3–5.
[23]. S. R. Rayport and J. J. Jaworski, e-Commerce, 4th ed. New York, NY, USA: McGraw-Hill, 2019, pp. 22–24.
[24]. S. C. Spearman and C. J. Pearson, Information Technology for Production. Hoboken, NJ, USA: Wiley, 2015, pp. 5–6.
[25]. G. Rainer and B. C. Coronel, Introduction to Information Systems, 6th ed. Hoboken, NJ, USA: Wiley, 2011, pp. 7–8.
[26]. J. Pearlson and C. Saunders, Managing and Using Information Systems, 4th ed. Hoboken, NJ, USA: Wiley, 2009, pp. 15–17.
[27]. M. Weske, Business Process Management, 2nd ed. Berlin, Germany: Springer, 2012, pp. 12–14.
[28]. K. Nikova, “Value-added & waste analysis dalam analisis proses bisnis,” dokumen pelatihan, 2022.
[29]. N. Ishikawa, Guide to Quality Management. Tokyo, Japan: Asian Productivity Organization, 1990, pp. 24–26.
[30]. D. P. Lestari, “Root cause analysis dan 5 Whys dalam dunia industri,” Jurnal Manufaktur, no. 4, pp. 85–88, 2020.
[31]. Lean Enterprise Institute, “Cycle time vs throughput time,” 2018. [Online]. Available: tidak tersedia. Accessed: May 4, 2026.
[32]. Scytec Analytics, “The difference between utilization and cycle time,” 2019. [Online]. Available: tidak tersedia. Accessed: May 4, 2026.
[33]. M. Aditama, Perancangan Ulang Proses Bisnis. Malang, Indonesia: UMM Press, 2021, pp. 209–214.
[34]. G. Pesec, “Lean thinking: Tools and techniques,” 2019. [Online]. Available: tidak tersedia. Accessed: May 4, 2026.
[35]. B. Zulfikar, “Sistem informasi pemesanan UMKM kuliner,” Jurnal Sains Ilmu Terapan, vol. 7, no. 1, pp. 32–41, 2024.
[36]. Kementerian Koperasi dan UKM RI, “Laporan kemajuan digitalisasi UMKM,” 2024. [Online]. Available: tidak tersedia. Accessed: May 4, 2026.
[37]. S. Levin and V. Dunaevsky, “Comparative analysis of information systems design methods,” International Journal of Software Technology Research, vol. 10, no. 1, pp. 1–17, 2021.

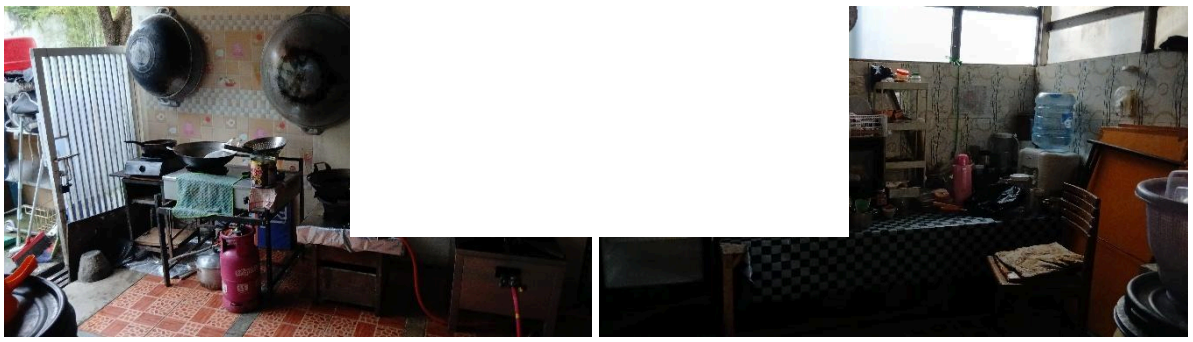
LAMPIRAN

Seluruh asset dapat diakses pada link drive berikut:
https://drive.google.com/drive/folders/1ly38-Jq812esmnO_uCspHQug5NtI_O37?usp=sharing

Dokumentasi Kegiatan:



Tampilan usaha tampak luar



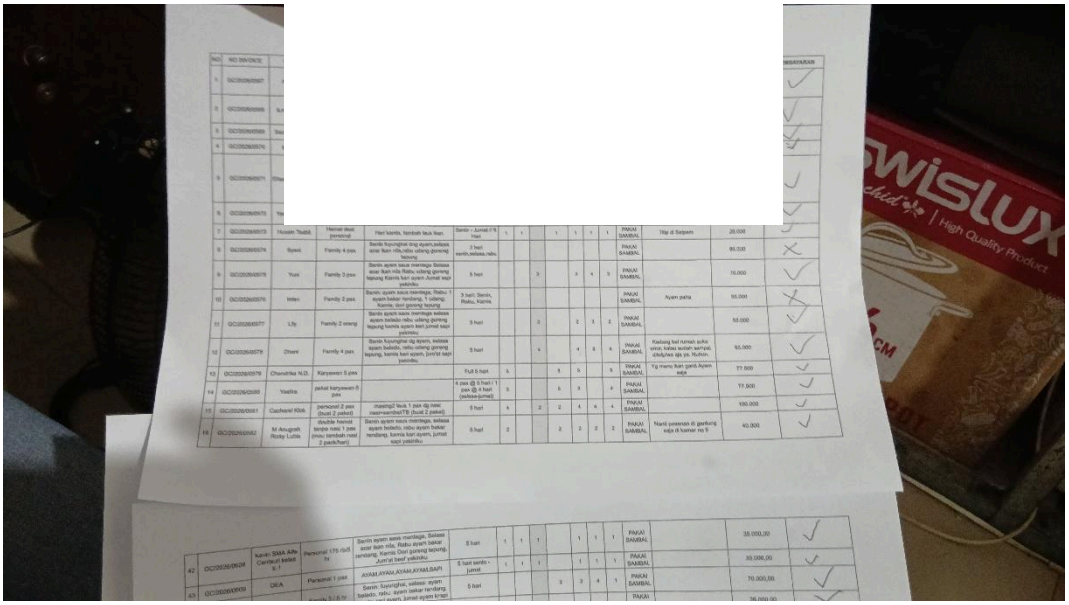
Tampilan usaha tampak dalam

LAMPIRAN



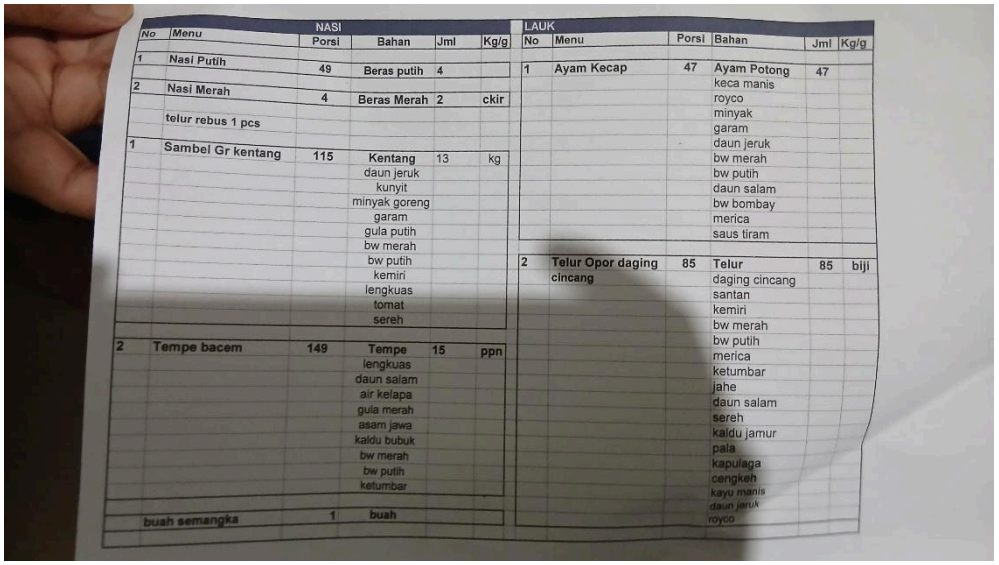
Pemilik usaha dan Tim

Temuan Observasi:



Catatan Kegiatan alur

LAMPIRAN



NASI					LAUK				
No	Menu	Porsi	Bahan	Jml	Kg/g	No	Menu	Porsi	Bahan	Jml	Kg/g
1	Nasi Putih	49	Beras putih	4		1	Ayam Kecap	47	Ayam Potong	47	
2	Nasi Merah	4	Beras Merah	2	ckir				keca manis		
	telur rebus 1 pcs								royco		
1	Sambel Gr kentang	115	Kentang	13	kg				minyak		
			daun jeruk						garam		
			kunyit						daun jeruk		
			minyak goreng						bw merah		
			garam						bw putih		
			gula putih						daun salam		
			bw merah						bw bombay		
			bw putih						merica		
			kemiri						saus tiram		
			lengkuas								
			tomat								
			sereh								
2	Tempe bacem	149	Tempe	15	ppn	2	Telur Opor daging cincang	85	Telur	85	biji
			lengkuas						daging cincang		
			daun salam						santan		
			air kelapa						kemiri		
			gula merah						bw merah		
			asam jawa						bw putih		
			kaldu bubuk						merica		
			bw merah						ketumbar		
			bw putih						jahe		
			ketumbar						daun salam		
									sereh		
	buah semangka	1	buah						kaldu jamur		
									pala		
									kapulaga		
									cengkeh		
									kayu manis		
									daun jeruk		
									royco		

Tampilan List Pembelian

Naskah wawancara:

1. Profil dan Sejarah Usaha

PENELITI (KRISHNA) : raniel Catering? Kapan mulai berdiri dan apa yang

NARASUMBER : Granie t tahun, tepatnya mulai beroperasi sejak tahun 2022 oga, khususnya menyediakan makanan rum asinya di Jl. Golf Dalam, Cisaranten Bina Harapan, Kecamatan Arcamanik, Kota Bandung.

2. Produk yang Ditawarkan

PENELITI (YOEL) : Produk apa saja yang Graniel Catering tawarkan kepada pelanggan?

NARASUMBER : Menu utama kami adalah masakan rumahan seperti ayam goreng, ayam balado, ayam rica-rica, pepes, telur balado, tempe bacem, tahu bacem, dan berbagai lauk harian lainnya. Selain catering harian, kami juga menerima pesanan dalam jumlah besar.

PENELITI (FERDI) : Pesanan besar dalam bentuk apa saja, Pak?

NARASUMBER : Macam-macam. Ada nasi box, catering rapat, acara internal perusahaan, tunangan, halal bihalal, ulang tahun, hingga acara kampus. Bahkan kami pernah menerima pesanan sampai 1.500 box untuk satu kegiatan kampus.

3. Jumlah Produksi Harian

PENELITI (KRISHNA) : Kalau setiap hari biasanya rata-rata berapa porsi yang dibuat?

NARASUMBER : Untuk catering harian, rata-rata sekitar 150 porsi per hari. Namun kalau ada pesanan tambahan seperti nasi box, jumlahnya bisa mencapai 300 porsi atau lebih, terutama kalau ada pesanan besar dari event atau instansi.

4. Target Konsumen

PENELITI (YOEL) : Target konsumennya lebih banyak dari kantoran atau rumah tangga?

NARASUMBER : Mayoritas pelanggan kami berasal dari kalangan pekerja kantoran, anak kos, dan rumah tangga. Tapi kami juga melayani keluarga yang pesan untuk acara tertentu.

5. Struktur Tenaga Kerja

PENELITI (FERDI) : Dalam operasional sehari-hari, ada berapa orang yang bekerja di sini?

NARASUMBER : Kami punya beberapa bagian. Ada satu orang koki yang bertanggung jawab atas proses memasak, satu orang helper yang bantu persiapan bahan baku, tiga orang di

bagian packaging untuk pengemasan makanan, satu pegawai khusus belanja yang bertugas membeli bahan ke pasar, dan enam orang kurir atau delivery yang mengantar pesanan ke pelanggan.

6. Jam Operasional dan Alur Produksi
PENELITI (KRISHNA) : Kalau operasional dimulai dari jam berapa? Bagaimana alur kerjanya?
NARASUMBER : Proses dimulai dari jam 10 malam. Pada jam tersebut helper dan koki sudah masuk untuk prepare bahan, seperti memotong sayur, membersihkan daging, dan persiapan lainnya. Kemudian sekitar jam 4 subuh mulai proses memasak, dan jam 6 pagi masakan sudah selesai lalu langsung masuk ke tahap packing. Jam 9 pagi seluruh packing harus sudah selesai karena kurir mulai mengantar pesanan, dan targetnya pesanan sudah sampai ke tangan pelanggan sekitar jam 11 siang.
PENELITI (YOEL) : Berarti SOP-nya sudah terjadwal ketat ya?
NARASUMBER : Betul. Sejak awal saya memang menerapkan SOP agar operasional berjalan rapi dan tepat waktu. Ketepatan waktu sangat penting untuk usaha makanan karena pelanggan menunggu makan siang mereka.

7. Wilayah Pengantaran
PENELITI (FERDI) : Wilayah pengantarannya sampai mana saja, Pak?
NARASUMBER : Kami melayani area dalam kota Bandung dan sekitarnya seperti Pasteur, Dago, Kopo, Cimahi, Bojongsoang, Summarecon, Cicaheum, dan area perkotaan lainnya. Namun kami belum melayani beberapa wilayah kabupaten yang terlalu jauh seperti Cileunyi, Cibiru, atau Jatinangor.

8. Pengadaan Bahan Baku
PENELITI (KRISHNA) : Bahan baku biasanya diambil dari supplier atau belanja langsung ke pasar?
NARASUMBER : Kami lebih memilih belanja langsung ke pasar karena harganya lebih murah dibanding pakai supplier, dan kualitas bahan bisa dipilih sendiri. Untuk sayur, kami belanja ke pasar induk. Sedangkan daging, ayam, dan seafood kami ambil ke daerah Andir.
PENELITI (YOEL) : Apakah bahan-bahan tersebut disimpan dalam jumlah besar?
NARASUMBER : Tidak. Kami menerapkan sistem sekali beli langsung habis, jadi bahan tidak disimpan lama di freezer. Ini juga demi menjaga kualitas dan kesegaran makanan yang kami sajikan.

9. Tantangan Utama Usaha
PENELITI (FERDI) : Apa tantangan terbesar dalam menjalankan usaha catering ini?
NARASUMBER : Usaha makanan memiliki risiko tinggi karena makanan harus selalu fresh. Kami tidak bisa memasak dari malam sebelumnya untuk makan siang keesokan harinya karena kualitasnya akan menurun. Karena itu, makanan harus dimasak pagi hari, packing harus cepat, dan pengiriman harus tepat waktu.
PENELITI (KRISHNA) : Selain itu, adakah kendala lain yang sering terjadi?
NARASUMBER : Dulu kendalanya di bagian dapur karena kecepatan kerja tiap koki berbeda-beda, tapi sekarang sudah lebih baik. Saat ini tantangan terbesar biasanya dari sisi pengiriman, misalnya kurir terlambat karena hujan atau lalu lintas yang macet. Proses packing juga harus sangat cepat agar pengiriman tidak tertunda.

10. Sistem Kebersihan dan Tanggung Jawab
PENELITI (YOEL) : Bagaimana kontrol kebersihan alat dan area kerja di sini?

NARASUMBER : Setiap bagian bertanggung jawab atas kebersihannya masing-masing. Tim kitchen membersihkan area dapur setelah selesai memasak, dan tim packing membersihkan area pengemasan setelah pekerjaan selesai. Itu sudah jadi aturan baku dari awal.

11. Strategi Pemasaran
PENELITI (FERDI) : Pelanggan banyak datang dari promosi online atau dari mulut ke mulut?
NARASUMBER : Awalnya saya promosi melalui media sosial. Kemudian saya mencoba iklan berbayar mulai dari nominal yang kecil, sekitar Rp50.000, dan ternyata jangkauannya cukup luas serta hasilnya bagus. Sampai sekarang kami masih menggunakan iklan digital sebagai sarana promosi utama.

12. Perkembangan Bisnis
PENELITI (KRISHNA) : Bagaimana perkembangan usaha dari dulu sampai sekarang?
NARASUMBER : Tahun 2023 pesanan sangat ramai karena waktu itu pesaing belum terlalu banyak. Sekarang persaingannya makin ketat, jadi jumlah alamat pengiriman harian sedikit menurun. Namun pelanggan lama masih banyak yang bertahan sejak pertama kali kami buka, dan itu yang membuat kami tetap berjalan.

13. Sistem Delivery
PENELITI (YOEL) : Untuk kurir atau delivery, apakah pegawai tetap atau mitra?
NARASUMBER : Kami menggunakan mitra kurir, bukan pegawai tetap. Ini karena jumlah order bisa naik turun, jadi lebih fleksibel. Biayanya sekitar Rp8.000 per alamat pengiriman.

14. Sistem Pencatatan dan Administrasi
PENELITI (FERDI) : Untuk pencatatan pesanan dan keuangan, masih manual atau sudah digital?
NARASUMBER : Saat ini kami menggunakan spreadsheet untuk rekap pesanan dan keuangan. Tapi beberapa bagian masih manual, terutama untuk perhitungan volume resep. Misalnya, 1 kg beras bisa untuk berapa porsi, atau 1 ekor ayam bisa dipotong untuk berapa box.
PENELITI (KRISHNA) : Apakah itu menyulitkan dalam operasional?
NARASUMBER : Cukup menyulitkan, terutama kalau ada pesanan mendadak dalam jumlah besar. Saya sebenarnya ingin punya sistem digital yang bisa otomatis menghitung kebutuhan bahan dan harga pokok produksi. Itu masih jadi pekerjaan rumah buat kami.

15. Harapan dan Rencana Pengembangan
PENELITI (YOEL) : Ke depan, bagian mana yang paling ingin Bapak perbaiki atau kembangkan?
NARASUMBER : Ada beberapa hal. Pertama, saya ingin memperbarui menu secara berkala agar pelanggan tidak bosan. Kedua, saya ingin menambah program catering baru, misalnya paket diet atau katering sehat. Ketiga, saya ingin memperluas usaha ke wedding catering dan event yang lebih besar. Dan yang paling penting, saya ingin punya sistem digital yang terintegrasi untuk memudahkan pengelolaan operasional dan keuangan.
PENELITI (FERDI) : Itu target yang sangat bagus. Terakhir, apa harapan terbesar Bapak untuk Graniel Catering ke depan?
NARASUMBER : Saya ingin usaha ini terus berkembang, bukan hanya catering harian saja. Saya bermimpi Graniel Catering bisa jadi pilihan utama masyarakat Bandung untuk berbagai kebutuhan makan, dari catering harian sampai event besar. Yang paling penting adalah

kualitas tetap terjaga dan pelanggan selalu puas.