



**PERBAIKAN PROSES BISNIS MENGGUNAKAN PENDEKATAN
*BUSSINESS PROCESS IMPROVEMENT (BPI) MELALUI ROOT CAUSE
ANALYSIS (RCA) PADA GOATZILLA FARM SENDURO, LUMAJANG***

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Sarjana (S1) Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember dan mencapai gelar Sarjana Komputer

Oleh

Jahrotus Solikha

162410101065

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS JEMBER**

2021



**PERBAIKAN PROSES BISNIS MENGGUNAKAN PENDEKATAN
BUSSINESS PROCESS IMPROVEMENT (BPI) MELALUI *ROOT CAUSE*
ANALYSIS (RCA) PADA GOATZILLA FARM SENDURO, LUMAJANG**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Sarjana (S1) Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember dan mencapai gelar Sarjana Komputer

Oleh

Jahrotus Solikha

162410101065

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS JEMBER

2021

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya untuk mempermudah dan melancarkan dalam pengerjaan skripsi;
2. Ayahanda Kasiman dan Ibunda Siti Kholilah;
3. Saudara kandung Rasya Aurik Gustom;
4. Keluarga besar Rukin's Family dan Solekan's Family;
5. Seluruh pihak yang bertanya "kapan nikah?";
6. Guru - guruku sejak TK sampai dengan perguruan tinggi; dan
7. Almamater Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember.

MOTTO

“Tidak ada buruknya kita selalu berbuat baik, selama kita ikhlas maka kita akan hidup damai dengan keikhlasan”

(Jahrotus Solikha)



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jahrotus Solikha

NIM : 162410101065

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Pendekatan *Bussiness Process Improvement* (BPI) Melalui *Root Cause Analysis* (RCA) Pada Goatzilla Farm Senduro, Lumajang” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, Januari 2021

Yang menyatakan,

Jahrotus Solikha

NIM 162410101065

PENGESAHAN PEMBIMBING

Skripsi berjudul “Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Pendekatan *Bussiness Process Improvement* (BPI) Melalui *Root Cause Analysis* (RCA) Pada Goatzilla Farm Senduro, Lumajang”, telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Jum’at, Januari 2021

tempat : Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember

Disetujui oleh :

Pembimbing 1,

Pembimbing 2,



Prof. Dr. Saiful Bukhori, S.T., M.Kom

Diah Ayu Retnani Wulandari, ST., M.Eng

NIP. 196811131944121001

NIP. 198603052014042001

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi berjudul “Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Pendekatan *Bussiness Process Improvement* (BPI) Melalui *Root Cause Analysis* (RCA) Pada Goatzilla Farm Senduro, Lumajang”, telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Jum’at, Januari 2021

tempat : Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember

Disetujui oleh :

Penguji 1,



Achmad Maududie, ST., M.Sc
NIP. 1970042211995121001

Penguji 2,



Beny Prasetyo, S.Kom., M.Kom
NRP. 760016852

Mengesahkan

Dekan
Dekan Fakultas Ilmu Komputer,

Prof. Dr. Saiful Bukhori, S.T., M.Kom.
NIP. 196811131994121001

SKRIPSI

**PERBAIKAN PROSES BISNIS MENGGUNAKAN PENDEKATAN
BUSSINESS PROCESS IMPROVEMENT (BPI) MELALUI *ROOT CAUSE
ANALYSIS* (RCA) PADA GOATZILLA FARM SENDURO, LUMAJANG**

Oleh :

Jahrotus Solikha

162410101065

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Prof. Dr. Saiful Bukhori, S.T., M.Kom

Dosen Pembimbing Pendamping : Diah Ayu Retnani Wulandari, ST., M.Eng

RINGKASAN

Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Pendekatan *Business Process Improvement* (BPI) Melalui *Root Cause Analysis* (RCA) Pada Goatzilla Farm Senduro, Lumajang, Jahrotus Solikha, 162410101065, 2020; 310 Halaman, Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember.

Goatzilla Farm yang berada di Senduro Kabupaten Lumajang sebagai salah satu perusahaan agroindustri merupakan UMKM yang bergerak dalam pengolahan susu yang juga mempunyai peternakan kambing. Stok susu yang dimiliki berasal dari peternakan yang dikelola oleh perusahaan dan juga kelompok ternak dari peternakan lain dalam satu daerah, tidak hanya pendistribusian susu secara langsung, Goatzilla Farm juga mengelola kafe.

Mengingat betapa pentingnya peranan UMKM untuk mendukung pergerakan ekonomi masyarakat dan berkembang dengan mengikuti perkembangan teknologi, sehingga harus diatur dan dikelola dengan tepat agar tetap optimal. Maka diperlukan evaluasi untuk mengidentifikasi akar permasalahan pada Goatzilla agar proses bisnis menjadi lebih efektif.

Pada penelitian ini menggunakan metode *Root Cause Analysis* untuk mencari akar masalah dari permasalahan yang ditemukan pada identifikasi masalah di Goatzilla Farm seperti menurunnya stok susu dari kelompok ternak, belum adanya ijin BPOM hingga belum adanya pencatatan kandang. Dari hasil penelitian menggunakan *root cause analysis* didapatkan proses bisnis yang sudah menerapkan *Business Process Improvement* (BPI) yang lebih efektif dari jumlah *time* dan *resource* perbandingan pada proses bisnis awal dan proses bisnis baru (*improvement*). Hasil proses bisnis baru disarankan dengan menggunakan sistem informasi yang telah digambarkan beberapa desain *Unified Modeling Language* (UML) yang berbasis *Object Oriented Design* (OOD)

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Pendekatan *Bussiness Process Improvement* (BPI) Melalui *Root Cause Analysis* (RCA) Pada Goatzilla Farm Senduro, Lumajang”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Komputer Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Saiful Bukhori, ST., M.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember;
2. Prof. Dr. Saiful Bukhori, ST., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi;
3. Diah Ayu Retnani Wulandari, ST., M.Eng. selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi;
4. Goatzilla Farm Senduro, Lumajang sebagai objek penelitian yang telah memberikan ijin penelitian;
5. Diah Ayu Retnani Wulandari, ST., M.Eng. selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA), yang telah mendampingi penulis sebagai mahasiswa.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta staf karyawan di Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember;
7. Ayahanda Kasiman, Ibunda Siti Kholilah, dan Adik kandung Rasya Aurik Gustom yang selalu mendukung dan mendoakan penulis;
8. Keluarga besar BPM Fasilkom Unej tahun 2017-2019 yang telah mengajarkan banyak pengalaman baru kepada penulis selama berproses;
9. Teman-teman seperjuangan Infinity angkatan 2016.
10. Semua mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer yang telah menjadi keluarga kecil bagi penulis selama menempuh pendidikan S1;
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu penulis mengharapkan adanya masukan yang bersifat membangun dari semua pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jember, Januari 2021

Penulis



DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| PERSEMBAHAN..... | ii |
| MOTTO | iii |
| PERNYATAAN..... | iv |
| PENGESAHAN PEMBIMBING..... | v |
| PENGESAHAN PENGUJI..... | vi |
| RINGKASAN | viii |
| PRAKATA..... | ix |
| DAFTAR ISI..... | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xvii |
| DAFTAR TABEL..... | xxii |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 25 |
| 1.1. Latar Belakang | 25 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 28 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 28 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 28 |
| 1.5. Batasan Masalah | 29 |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA | 30 |
| 2.1. Penelitian Terdahulu | 30 |
| 2.2. Proses Bisnis | 33 |
| 2.3. <i>Business Process Improvement</i> | 35 |
| 2.4. Konsep <i>Root Cause Analysis (RCA)</i> | 38 |
| 2.4.1. <i>Pengertian Root Cause Analysis</i> | 38 |
| 2.4.2. <i>Tahapan Root Cause Analysis (RCA)</i> | 38 |

| | |
|---|----|
| 2.4.3. Metode dari pencarian akar masalah / <i>Root Cause Analysis</i> (RCA) | 39 |
| 2.5. Konsep <i>Streamlining</i> | 40 |
| BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN | 42 |
| 3.1. Jenis Penelitian | 42 |
| 3.2. Objek dan Lokasi Penelitian | 42 |
| 3.2.1. Profil Objek..... | 43 |
| 3.3. Tempat dan Waktu Penelitian | 44 |
| 3.4. Tahapan Penelitian | 45 |
| 3.4.1. Studi Literatur | 45 |
| 3.4.2. Pengumpulan Data..... | 45 |
| 3.4.3. Identifikasi Proses Bisnis Awal | 45 |
| 3.4.4. Penggambaran Proses Bisnis dengan <i>Business Process</i> <i>Modeling Notation (BPMN)</i> | 46 |
| 3.4.5. Penerapan <i>Root Cause Analysis</i> | 46 |
| 3.4.6. Perbaikan proses bisnis dengan BPI menggunakan teknik <i>streamlining</i> | 47 |
| 3.4.7. Penggambaran BPMN proses bisnis baru hasil <i>improvement</i> | 47 |
| 3.4.8. Identifikasi proses bisnis <i>improvement</i> | 48 |
| BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN | 49 |
| 4.1. Identifikasi Proses Bisnis Awal | 49 |
| 4.2. Penggambaran Proses Bisnis dengan <i>Business Process</i> <i>Modeling Notation (BPMN)</i> | 50 |
| 4.2.1. Proses Bisnis Peternakan | 50 |
| 4.2.2. Proses Bisnis Pengolahan dan Produksi Susu..... | 54 |
| 4.2.3. Proses Bisnis Pemasaran Online | 58 |

| | | |
|-------------|--|------------|
| 4.2.4. | Proses bisnis Pemasaran Produk Susu | 60 |
| 4.2.5. | Proses bisnis administrasi | 63 |
| 4.2.6. | Proses Bisnis Eduwisata | 66 |
| 4.2.7. | Proses Bisnis Pelayanan Kafe | 70 |
| 4.2.8. | <i>Time and resource</i> | 73 |
| 4.3. | Penerapan <i>Root Cause Analysis</i> | 73 |
| 4.3.1. | Identifikasi Masalah | 73 |
| 4.3.2. | Investigasi Akar Permasalahan | 74 |
| 4.4. | Rekomendasi Perbaikan Proses Bisnis dengan <i>Business Process Improvement</i> 80 | |
| 4.4.1. | Teknik <i>streamlining</i> pada menurunnya stok susu..... | 81 |
| 4.4.2. | Teknik <i>streamlining</i> pada Ijin BPOM..... | 83 |
| 4.4.3. | Teknik <i>streamlining</i> pada pencatatan kandang..... | 84 |
| 4.5. | Penggambaran BPMN rekomendasi proses bisnis baru hasil <i>improvement</i> 86 | |
| 4.5.1. | BPMN BPI peternakan | 86 |
| 4.5.2. | BPMN BPI Pengolahan dan Produksi Susu..... | 92 |
| 4.5.3. | BPMN BPI Pemasaran Online | 99 |
| 4.5.4. | BPMN BPI Pemasaran Produk olahan dan Susu | 102 |
| 4.5.5. | BPMN BPI Eduwisata | 105 |
| 4.5.6. | BPMN BPI Administrasi | 109 |
| 4.5.7. | BPMN BPI Pelayanan Kafe | 112 |
| 4.6. | Identifikasi rekomendasi proses bisnis hasil <i>improvement</i> .. | 115 |
| 4.6.1. | Hasil perbandingan | 115 |
| 4.6.2. | Pencatatan kandang..... | 117 |

| | |
|--|------------|
| 4.6.3. Komputerisasi | 118 |
| 4.7. Analisa Rancangan Sistem | 118 |
| 4.8. Desain Rancangan Sistem..... | 119 |
| 4.8.1. <i>Use Case Diagram</i> | 119 |
| 4.8.2. <i>Use Case Scenario</i> | 131 |
| 4.8.3. <i>Activity diagram</i> | 215 |
| 4.8.4. <i>Sequence diagram</i> | 255 |
| BAB 5 PENUTUP | 298 |
| 5.1. Kesimpulan..... | 298 |
| 5.2. Saran | 299 |
| DAFTAR PUSTAKA | 300 |
| LAMPIRAN..... | 302 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|-----|
| Gambar 2. 1 The 5-Whys (Pande & Holpp, 2001 dalam Scarvada 2004)..... | 40 |
| Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Goatzilla Farm..... | 44 |
| Gambar 3. 2 Tahapan Penelitian | 45 |
| Gambar 4. 1 BPMN Peternakan..... | 51 |
| Gambar 4. 2 BPMN Pengolahan dan Produksi Susu | 55 |
| Gambar 4. 3 BPMN Pemasaran Online | 59 |
| Gambar 4. 4 BPMN Pemasaran Produk Susu..... | 61 |
| Gambar 4. 5 BPMN Administrasi..... | 64 |
| Gambar 4. 6 BPMN Eduwisata..... | 68 |
| Gambar 4. 7 BPMN Pelayanan Kafe | 71 |
| Gambar 4. 8 resource bpmn awal..... | 73 |
| Gambar 4. 9 time bpmn awal | 73 |
| Gambar 4. 10 BPMN BPI Peternakan | 87 |
| Gambar 4. 11 BPMN BPI Pengolahan dan Produksi Susu..... | 93 |
| Gambar 4. 12 BPMN BPI Pemasaran Online | 99 |
| Gambar 4. 13 BPMN BPI Pemasaran Produk Olahan dan Susu | 102 |
| Gambar 4. 14 BPMN BPI Eduwisata..... | 105 |
| Gambar 4. 15 BPMN BPI Administrasi..... | 109 |
| Gambar 4. 16 BPMN BPI Pelayanan Cafe | 113 |
| Gambar 4. 17 Resource BPMN awal | 115 |
| Gambar 4. 18 Time BPMN awal..... | 116 |
| Gambar 4. 19 Resource BPMN baru..... | 116 |
| Gambar 4. 20 Time BPMN baru | 117 |
| Gambar 4. 21 Use Case Login dan Logout..... | 119 |
| Gambar 4. 22 Use Case data eduwisata | 120 |
| Gambar 4. 23 Use Case data susu | 120 |
| Gambar 4. 24 Use Case data produksi | 121 |
| Gambar 4. 25 Use Case data pelanggan..... | 121 |
| Gambar 4. 26 use case data stok outlet | 122 |

| | |
|--|-----|
| Gambar 4. 27 Use Case Diagram data pembelian..... | 122 |
| Gambar 4. 28 Use Case Diagram data pemesanan | 123 |
| Gambar 4. 29 Use case Diagram data stok kafe..... | 123 |
| Gambar 4. 30 Use Case Diagram data transaksi kafe | 124 |
| Gambar 4. 31 Use Case Diagram data pegawai | 124 |
| Gambar 4. 32 Use Case Diagram data kandang..... | 125 |
| Gambar 4. 33 Use Case Diagram data rekap | 125 |
| Gambar 4. 34 <i>Activity diagram Login</i> | 215 |
| Gambar 4. 35 <i>Activity diagram logout</i> | 216 |
| Gambar 4. 36 <i>Activity diagram</i> memasukkan data eduwisata | 217 |
| Gambar 4. 37 <i>Activity diagram</i> mengubah data eduwisata..... | 218 |
| Gambar 4. 38 <i>Activity diagram</i> melihat data eduwisata | 219 |
| Gambar 4. 39 <i>Activity diagram</i> memverifikasi data eduwisata | 219 |
| Gambar 4. 40 <i>Activity diagram</i> memasukkan data susu | 220 |
| Gambar 4. 41 <i>Activity diagram</i> mengubah data susu..... | 221 |
| Gambar 4. 42 <i>Activity diagram</i> melihat data susu | 222 |
| Gambar 4. 43 <i>Activity diagram</i> memasukkan data produksi | 223 |
| Gambar 4. 44 <i>Activity diagram</i> mengubah data produksi..... | 224 |
| Gambar 4. 45 <i>Activity diagram</i> melihat data produksi | 225 |
| Gambar 4. 46 <i>Activity diagram</i> memasukkan data pelanggan..... | 226 |
| Gambar 4. 47 <i>Activity diagram</i> mengubah data pelanggan | 227 |
| Gambar 4. 48 <i>Activity diagram</i> melihat data diri pelanggan | 228 |
| Gambar 4. 49 <i>Activity diagram</i> melihat data pelanggan | 228 |
| Gambar 4. 50 <i>Activity diagram</i> verifikasi data pelanggan..... | 229 |
| Gambar 4. 51 <i>Activity diagram</i> memasukkan data stok outlet..... | 230 |
| Gambar 4. 52 <i>Activity diagram</i> mengubah data stok outlet..... | 231 |
| Gambar 4. 53 <i>Activity diagram</i> melihat data stok outlet..... | 232 |
| Gambar 4. 54 <i>Activity diagram</i> memasukkan data pembelian..... | 233 |
| Gambar 4. 55 <i>Activity diagram</i> mengubah data pembelian | 234 |
| Gambar 4. 56 <i>Activity diagram</i> melihat data pembelian..... | 235 |
| Gambar 4. 57 <i>Activity diagram</i> memasukkan data pemesanan online..... | 236 |

| | |
|---|-----|
| Gambar 4. 58 <i>Activity diagram</i> mengubah data pemesanan online | 237 |
| Gambar 4. 59 <i>Activity diagram</i> melihat data pemesanan online..... | 238 |
| Gambar 4. 60 <i>Activity diagram</i> memverifikasi data pemesanan online..... | 238 |
| Gambar 4. 61 <i>Activity diagram</i> memasukkan data stok kafe..... | 239 |
| Gambar 4. 62 <i>Activity diagram</i> mengubah data stok kafe | 240 |
| Gambar 4. 63 <i>Activity diagram</i> melihat data stok kafe | 241 |
| Gambar 4. 64 <i>Activity diagram</i> memasukkan data transaksi kafe | 242 |
| Gambar 4. 65 <i>Activity diagram</i> mengubah data transaksi kafe..... | 243 |
| Gambar 4. 66 <i>Activity diagram</i> melihat data transaksi kafe | 244 |
| Gambar 4. 67 <i>Activity diagram</i> memasukkan data pegawai | 245 |
| Gambar 4. 68 <i>Activity diagram</i> mengubah data pegawai | 246 |
| Gambar 4. 69 <i>Activity diagram</i> mengubah data diri pegawai | 247 |
| Gambar 4. 70 <i>Activity diagram</i> melihat data pegawai..... | 248 |
| Gambar 4. 71 <i>Activity diagram</i> melihat data diri pegawai..... | 248 |
| Gambar 4. 72 <i>Activity diagram</i> memverifikasi data pegawai | 249 |
| Gambar 4. 73 <i>Activity diagram</i> memasukkan data kandang..... | 250 |
| Gambar 4. 74 <i>Activity diagram</i> mengubah data kandang | 251 |
| Gambar 4. 75 <i>Activity diagram</i> melihat data kandang | 252 |
| Gambar 4. 76 <i>Activity diagram</i> mengubah data rekap..... | 253 |
| Gambar 4. 77 <i>Activity diagram</i> melihat data rekap..... | 254 |
| Gambar 4. 78 <i>Activity diagram</i> memverifikasi data rekap | 254 |
| Gambar 4. 79 <i>Sequence diagram Login</i> | 255 |
| Gambar 4. 80 <i>Sequence diagram Logout</i> | 256 |
| Gambar 4. 81 <i>Sequence diagram</i> memasukkan data eduwisata..... | 257 |
| Gambar 4. 82 <i>Sequence diagram</i> mengubah data eduwisata..... | 258 |
| Gambar 4. 83 <i>Sequence diagram</i> melihat data eduwisata..... | 259 |
| Gambar 4. 84 <i>Sequence diagram</i> memverifikasi data eduwisata | 260 |
| Gambar 4. 85 <i>Sequence diagram</i> memasukkan data susu | 261 |
| Gambar 4. 86 <i>Sequence diagram</i> mengubah data susu..... | 262 |
| Gambar 4. 87 <i>Sequence diagram</i> melihat data susu | 263 |
| Gambar 4. 88 <i>Sequence diagram</i> memasukkan data produksi | 264 |

| | |
|---|-----|
| Gambar 4. 89 <i>Sequence diagram</i> mengubah data produksi..... | 265 |
| Gambar 4. 90 <i>Sequence diagram</i> melihat data produksi | 266 |
| Gambar 4. 91 <i>Sequence diagram</i> memasukkan data pelanggan | 267 |
| Gambar 4. 92 <i>Sequence diagram</i> mengubah data pelanggan | 268 |
| Gambar 4. 93 <i>Sequence diagram</i> melihat data diri pelanggan..... | 269 |
| Gambar 4. 94 <i>Sequence diagram</i> melihat data pelanggan | 269 |
| Gambar 4. 95 <i>Sequence diagram</i> memverifikasi data pelanggan | 270 |
| Gambar 4. 96 <i>Sequence diagram</i> memasukkan data stok outlet..... | 271 |
| Gambar 4. 97 <i>Sequence diagram</i> mengubah data stok outlet | 272 |
| Gambar 4. 98 <i>Sequence diagram</i> melihat data stok outlet..... | 273 |
| Gambar 4. 99 <i>Sequence diagram</i> memasukkan data pembelian..... | 274 |
| Gambar 4. 100 <i>Sequence diagram</i> mengubah data pembelian | 275 |
| Gambar 4. 101 <i>Sequence diagram</i> melihat data pembelian..... | 276 |
| Gambar 4. 102 <i>Sequence diagram</i> memasukkan data pemesanan online..... | 277 |
| Gambar 4. 103 <i>Sequence diagram</i> mengubah data pemesanan online | 278 |
| Gambar 4. 104 <i>Sequence diagram</i> melihat data pemesanan online..... | 279 |
| Gambar 4. 105 <i>Sequence diagram</i> memverifikasi data pemesanan online | 280 |
| Gambar 4. 106 <i>Sequence diagram</i> memasukkan data stok kafe..... | 281 |
| Gambar 4. 107 <i>Sequence diagram</i> mengubah data stok kafe | 282 |
| Gambar 4. 108 <i>Sequence diagram</i> melihat data stok kafe | 283 |
| Gambar 4. 109 <i>Sequence diagram</i> memasukkan data transaksi kafe | 284 |
| Gambar 4. 110 <i>Sequence diagram</i> mengubah data transaksi kafe..... | 285 |
| Gambar 4. 111 <i>Sequence diagram</i> melihat data transaksi kafe | 286 |
| Gambar 4. 112 <i>Sequence diagram</i> memasukkan data pegawai | 287 |
| Gambar 4. 113 <i>Sequence diagram</i> mengubah data pegawai..... | 288 |
| Gambar 4. 114 <i>Sequence diagram</i> mengubah data diri pegawai | 289 |
| Gambar 4. 115 <i>Sequence diagram</i> melihat data pegawai | 290 |
| Gambar 4. 116 <i>Sequence diagram</i> melihat data diri pegawai..... | 290 |
| Gambar 4. 117 <i>Sequence diagram</i> memverifikasi data pegawai | 291 |
| Gambar 4. 118 <i>Sequence diagram</i> memasukkan data kandang | 292 |
| Gambar 4. 119 <i>Sequence diagram</i> mengubah data kandang | 293 |

| | |
|--|-----|
| Gambar 4. 120 <i>Sequence diagram</i> melihat data kandang | 294 |
| Gambar 4. 121 <i>Sequence diagram</i> mengubah data rekap | 295 |
| Gambar 4. 122 <i>Sequence diagram</i> melihat data rekap | 296 |
| Gambar 4. 123 <i>Sequence diagram</i> memverifikasi data rekap | 297 |



DAFTAR TABEL

| | |
|--|-----|
| Tabel 4.1 Nama Proses Bisnis..... | 49 |
| Tabel 4.2 Penjelasan Proses Bisnis 1 | 50 |
| Tabel 4. 3 Penjelasan BPMN Peternakan | 51 |
| Tabel 4.4 Penjelasan Proses Bisnis 2 | 54 |
| Tabel 4.5 Penjelasan BPMN Pengolahan dan Produksi | 56 |
| Tabel 4.6 Penjelasan Proses Bisnis 3 | 58 |
| Tabel 4.7 Penjelasan BPMN Pemasaran Online | 59 |
| Tabel 4.8 Penjelasan Proses Bisnis 4 | 60 |
| Tabel 4.9 Penjelasan BPMN Pemasaran Produk Susu | 62 |
| Tabel 4.10 Penjelasan Proses Bisnis 5 | 63 |
| Tabel 4.11 Penjelasan BPMN Administrasi..... | 64 |
| Tabel 4.12 Penjelasan Proses Bisnis 6 | 66 |
| Tabel 4.13 Penjelasan BPMN Eduwisata..... | 68 |
| Tabel 4.14 Penjelasan Proses Bisnis 7 | 70 |
| Tabel 4.15 Penjelasan BPMN Pelayan Kafe..... | 72 |
| Tabel 4.16 Daftar Permasalahan | 73 |
| Tabel 4.17 Stok susu dari kelompok ternak..... | 74 |
| Tabel 4.18 Ijin BPOM..... | 76 |
| Tabel 4.19 Pencatatan Kandang..... | 79 |
| Tabel 4.20 BPI Stok Susu | 81 |
| Tabel 4.21 BPI BPOM | 83 |
| Tabel 4.22 BPI Pencatatan Kandang..... | 84 |
| Tabel 4.23 penjelasan BPMN BPI peternakan..... | 87 |
| Tabel 4.24 penjelasan BPMN BPI Pengolahan dan Produksi Susu..... | 94 |
| Tabel 4.25 penjelasan BPMN BPI Pemasaran Online | 99 |
| Tabel 4.26 Penjelasan BPMN BPI Pemasaran Produk dan susu | 102 |
| Tabel 4.27 penjelasan BPMN BPI eduwisata | 105 |
| Tabel 4.28 penjelasan BPMN BPI Administrasi..... | 109 |
| Tabel 4.29 penjelasan BPMN BPI Pelayanan Cafe | 113 |

| | |
|--|-----|
| Tabel 4.30 Definisi Aktor | 125 |
| Tabel 4.31 Definisi usecase | 127 |
| Tabel 4.32 Use Case Scenario Login | 132 |
| Tabel 4.33 Use Case Scenario Logout | 134 |
| Tabel 4.34 Use Case Scenario Memasukkan data eduwisata | 134 |
| Tabel 4.35 Use Case Scenario Mengubah data eduwisata | 137 |
| Tabel 4.36 Use Case Scenario melihat data eduwisata | 139 |
| Tabel 4.37 Use Case Scenario memverifikasi data eduwisata | 140 |
| Tabel 4.38 Use Case Scenario memasukkan data susu | 141 |
| Tabel 4.39 use case scenario mengubah data susu | 144 |
| Tabel 4.40 use case scenario melihat data susu | 146 |
| Tabel 4.41 Use Case Scenario Memasukkan data produksi | 147 |
| Tabel 4.42 Use Case Scenario mengubah data produksi | 149 |
| Tabel 4.43 Use Case Scenario melihat data produksi | 152 |
| Tabel 4.44 Use Case Scenario memasukkan data pelanggan | 152 |
| Tabel 4.45 Use Case Scenario mengubah data pelanggan | 155 |
| Tabel 4.46 Use Case Scenario melihat data pelanggan | 157 |
| Tabel 4.47 Use Case Scenario melihat data pelanggan | 158 |
| Tabel 4.48 Use case Scenario memverifikasi data pelanggan | 159 |
| Tabel 4.49 use case scenario memasukkan data stok outlet | 160 |
| Tabel 4.50 Use Case Scenario mengubah data stok outlet | 163 |
| Tabel 4.51 Use Case Scenario melihat data stok outlet | 165 |
| Tabel 4.52 Use Case Scenario memasukkan data pembelian | 166 |
| Tabel 4.53 Use Case Scenario mengubah data pembelian | 168 |
| Tabel 4.54 Use Case Scenario melihat data pembelian | 171 |
| Tabel 4.55 Use Case Scenario memasukkan data pemesanan online | 172 |
| Tabel 4.56 Use Case Scenario mengubah data pemesanan online | 174 |
| Tabel 4.57 Use Case Scenario melihat data pemesanan online | 177 |
| Tabel 4.58 Use Case Scenario memverifikasi data pemesanan online | 178 |
| Tabel 4.59 Use Case Scenario memasukkan data stok kafe | 179 |
| Tabel 4.60 Use Case Scenario mengubah data stok kafe | 182 |

| | |
|---|-----|
| Tabel 4.61 Use Case Scenario melihat data stok kafe | 184 |
| Tabel 4.62 Use Case Scenario memasukkan data transaksi kafe..... | 185 |
| Tabel 4.63 <i>Use Case Scenario</i> mengubah data transaksi kafe..... | 188 |
| Tabel 4.64 Use Case Scenario melihat data transaksi kafe | 190 |
| Tabel 4.65 <i>Use Case Scenario</i> memasukkan data pegawai | 191 |
| Tabel 4.66 <i>Use Case Scenario</i> mengubah data pegawai..... | 193 |
| Tabel 4.67 <i>Use Case Scenario</i> mengubah data diri pegawai | 196 |
| Tabel 4.68 <i>Use Case Scenario</i> melihat data pegawai | 199 |
| Tabel 4.69 <i>Use Case Scenario</i> melihat data diri pegawai..... | 199 |
| Tabel 4.70 <i>Use Case Scenario</i> memverifikasi data pegawai | 200 |
| Tabel 4.71 <i>Use Case Scenario</i> memasukkan data kandang | 201 |
| Tabel 4.72 <i>Use Case Scenario</i> mengubah data kandang | 205 |
| Tabel 4.73 <i>Use Case Scenario</i> melihat data kandang | 209 |
| Tabel 4.74 <i>Use Case Scenario</i> mengubah data rekap | 210 |
| Tabel 4.75 <i>Use Case Scenario</i> melihat data rekap..... | 212 |
| Tabel 4.76 <i>Use Case Scenario</i> memverifikasi data rekap..... | 213 |
| Tabel 5. 1 Perbandingan Time dan Resource | 298 |

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini merupakan langkah awal dari penulisan tugas akhir ini. Bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan batasan masalah.

1.1. Latar Belakang

Menteri Koperasi dan UKM, AAGN Puspayoga pada 16 Desember 2018 menyebutkan bahwa revolusi industri 4.0 merupakan era baru bagi para *entrepreneur* di Indonesia yang harus dijadikan sebagai peluang emas untuk meningkatkan kinerja usahanya tanpa terkecuali bagi pelaku Industri Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM).

UMKM saat ini merupakan pola industri yang hampir digeluti oleh sebagian besar masyarakat, alasannya karena modal utama dalam menjalankan UMKM terbilang masih terjangkau daripada membuka usaha *macro* yang membutuhkan modal yang besar. Tantangan terbesar yang dihadapi UMKM adalah perijinan suatu produk yang dihasilkan dari UMKM tersebut, perijinan yang diajukan kepada Badan Pengawasan Obat dan Makanan yang disingkat BPOM dibutuhkan berbagai standar persyaratan dari standar bangunan UMKM hingga keuntungan yang didapatkan oleh UMKM. Penyesuaian standar BPOM juga harus memperhatikan kebutuhan perusahaan, kebutuhan perusahaan dapat dilihat dari kompleksitas aktivitas bisnis yang ada dalam perusahaan. Dalam perusahaan rangkaian aktivitas biasa disebut dengan proses bisnis, dan proses bisnis menjadi salah satu kunci penting dalam mendapatkan ijin BPOM.

Proses bisnis merupakan serangkaian aktifitas yang saling terkait untuk mencapai tujuan bisnis tertentu yang diselenggarakan secara berurutan ataupun paralel, oleh manusia atau sistem atau bahkan gabungan keduanya baik di dalam maupun di luar organisasi (Lily dkk, 2011). Pemanfaatan teknologi digital dapat mempermudah dan membantu jalannya proses bisnis suatu perusahaan. Teknologi digital dalam perusahaan dapat diterapkan pada proses bisnis yang sudah ada maupun yang diperbaharui dengan melakukan analisa proses bisnis sesuai dengan

kebutuhan dan penempatan teknologi digital (Lily dkk, 2011). Analisa suatu proses bisnis dapat dilakukan melalui pemodelan proses bisnis yang menggambarkan cara orang-orang atau pihak-pihak saling berinteraksi di dalam sistem, dan dijelaskan dengan cara atau standar tertentu. Analisa proses bisnis diperlukan untuk menemukan keefektifan fungsi beberapa divisi dalam perusahaan serta untuk memperbaiki proses bisnis perusahaan sesuai dengan tujuan untuk mengetahui aktivitas yang terukur dan terstruktur untuk memproduksi *output* tertentu bagi kalangan pelanggan tertentu, dikarenakan suatu proses merupakan urutan spesifik dari aktivitas kerja lintas waktu dan ruang, dengan suatu awalan dan akhiran, dan secara jelas mendefinisikan input dan output (Davenport, 1993).

Goatzilla Farm yang berada di Senduro Kabupaten Lumajang sebagai salah satu perusahaan agroindustri merupakan UMKM yang bergerak dalam pengolahan susu yang juga mempunyai peternakan kambing. Stok susu yang dimiliki berasal dari peternakan yang dikelola oleh perusahaan dan juga kelompok ternak dari peternakan lain dalam satu daerah, tidak hanya pendistribusian susu secara langsung, Goatzilla Farm juga mengelola kafe. Hasil observasi awal tentang Goatzilla Farm melalui narasumber Lutfhi sebagai pengurus produksi dan eduwisata ditemukan permasalahan pertama bahwa Goatzilla belum mendapatkan ijin BPOM karena standar dari perijinan tersebut belum terpenuhi, perijinan BPOM yang belum terpenuhi menyebabkan pemasaran produk olahan susu Goatzilla Farm kurang luas hanya bisa dijangkau dengan melakukan pemesanan online dan juga pemasaran pada *event-event* yang tidak ada aturan harus menggunakan ijin BPOM. Permasalahan kedua, kurangnya dokumentasi seperti pencatatan salah satunya pencatatan kandang ternak. Tidak adanya pencatatan kandang menyebabkan pendataan kambing hamil, kambing birahi, vaksin kambing harus berdasarkan hitungan manual dan pengecekan yang selalu berulang. Permasalahan ketiga, stok susu dari kelompok ternak menurun, dengan menurunnya stok susu kambing meskipun sudah ada solusi yang dipakai dengan mengolah susu sesuai dengan susu yang disetor tetapi dengan solusi tersebut mengakibatkan penumpukan penyeteroran susu hingga kekosongan penyeteroran jika kambing dari kelompok ternak sedang tidak produktif. Berdasarkan permasalahan tersebut, untuk mendapatkan solusi atas

permasalahan tersebut serta untuk mendapatkan *output* yang lebih baik dan bisa mencapai tujuan dari Goatzilla Farm seperti membentuk perpustakaan mini hingga memaksimalkan eduwisata, Goatzilla Farm perlu melakukan perbaikan proses bisnis.

Perbaikan proses bisnis dapat meningkatkan efektivitas proses yang mampu beradaptasi dengan kebutuhan bisnis dan pelanggan perusahaan Goatzilla Farm (Harrington, 1991). Perbaikan proses bisnis pada Goatzilla Farm dapat menunjang perkembangan produksi dan perkembangan UMKM Goatzilla Farm. Perbaikan proses bisnis dapat dilakukan dengan menerapkan *Business Process Improvement*. *Business Process Improvement* merupakan langkah sistematis yang dikembangkan untuk membantu organisasi membuat suatu peningkatan yang signifikan melalui perubahan operasi proses bisnisnya (Harrington, 1999). Perbaikan proses bisnis menggunakan *Business Process Improvement* dimulai dengan melakukan pemetaan proses bisnis yang berjalan. Pemetaan proses bisnis tersebut di simulasikan dan didiskusikan agar diperoleh hasil yang detail. Langkah berikutnya mencari akar masalah dengan metode *Root Cause Analysis*. *Root cause analysis* ini digunakan untuk menganalisa proses dengan tujuan untuk memperoleh proses yang lemah yang menimbulkan *permasalahan* hingga berpengaruh buruk terhadap kinerja proses. Penerapan *Root Cause Analysis* pada penelitian ini menggunakan teknik yaitu *5-Why*, *5-why* diagram untuk membantu mengidentifikasi faktor penyebabnya. Pada tahap berikutnya dapat dilakukan perbaikan, dari beberapa alat perbaikan seperti *streamlining*, *idealizing*, *quality factor diagram*, *work unit analysis*, *business* dan *benchmarking* yang bisa diterapkan sesuai dengan tujuan pada penelitian ini dengan menggunakan *streamlining*. *Streamlining* digunakan karena pada *streamlining* terdapat beberapa teknik yang bisa digunakan untuk beradaptasi pada proses perubahan serta pada *streamlining* dapat menyederhanakan proses-proses bisnis, menghilangkan pemborosan dan meningkatkan efisiensi sesuai dengan tujuan perbaikan pada penelitian ini dengan mengutamakan keefektifan dan efisiensi. *Streamlining* adalah inisialisasi perubahan proses bisnis sehingga tercipta proses baru yang lebih baik dengan pencapaian tujuan yang sama. Hasil *streamlining* dapat melihat tingkat keefektifan penerapan teknologi pada

berjalannya proses bisnis yang bisa diterapkan pada Goatzilla Farm, hasil *streamlining* tersebut kemudian disimulasikan berdasarkan *resource and time* kemudian di analisis kesenjangan antara proses bisnis yang sedang berjalan dengan proses bisnis yang akan datang beserta dampak yang terjadi. Hasil *improvement* diharapkan dapat memperbaiki dan meningkatkan proses bisnis Goatzilla Farm sehingga meningkat keefektifan proses bisnis perusahaan dengan *input* dan *output* yang dapat mencapai tujuan yang diinginkan dari Goatzilla Farm untuk membentuk perusahaan mini dan memaksimalkan eduwisata, memenuhi perijinan BPOM, juga mengembangkan Goatzilla Farm.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian, maka muncul perumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana penggambaran proses bisnis pada Goatzilla Farm Senduro, Lumajang?
2. Apakah yang menjadi akar permasalahan proses bisnis pada Goatzilla Farm dengan menggunakan *root cause analysis*?
3. Bagaimana proses dan langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk perbaikan proses bisnis pada Goatzilla Farm?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui model proses bisnis pada Goatzilla Farm Senduro, Lumajang
2. Mengetahui akar permasalahan proses bisnis dari Goatzilla Farm Senduro, Lumajang
3. Mengetahui *business process improvement* yang dihasilkan dari analisa proses bisnis Goatzilla Farm Senduro, Lumajang.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dihasilkan dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi akademis

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan hasil yang mampu memberikan informasi yang terkait dengan judul penelitian kepada pembaca pada umumnya dan pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember pada khususnya.

2. Bagi Peneliti

Menerapkan ilmu pengetahuan yang telah didapatkan selama kegiatan perkuliahan untuk membantu Goatzilla Farm Senduro, Lumajang. Selain itu menambah referensi penulis tentang analisa proses bisnis dan hasil *improvement*.

3. Bagi Objek Penelitian

Mengetahui proses rekomendasi *improvement* atau perbaikan proses bisnis untuk mencapai tujuan bisnis Goatzilla Farm Senduro, Lumajang.

1.5. Batasan Masalah

Batasan masalah yang ditentukan dalam penelitian ini adalah perbaikan proses bisnis diterapkan dengan perbandingan *resource* dan *time*.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian ini menjelaskan teori-teori serta pustaka yang digunakan untuk penelitian. Teori-teori ini diambil dari berbagai literatur, jurnal dan internet.

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Shinta Dewi Larasati, Satrio Agung Wicaksono dan Niken Hendrakusma Wardani tahun 2017 dengan judul “Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Metode *Business Process Improvement* (BPI) (Studi Pada Bagian Riset Pemasaran dan Pusat Pelayanan Pelanggan PT. Petrokimia Gresik)” penelitian ini melakukan evaluasi pada bagian riset pemasaran dan pusat pelayanan pelanggan yang belum berjalan dengan baik berdasarkan keluhan dari pihak internal yang mengatakan bahwa proses bisnis yang dilakukan belum dilakukan dengan suatu standar atau ketentuan yang pasti karena standar yang ada sudah lama dan tidak diperbarui dengan adanya perubahan struktur organisasi, proses bisnis yang dilakukan juga sering kali tidak sesuai dengan target waktu yang ditentukan sehingga menghambat pelaksanaan proses bisnis yang lain sehingga dibutuhkan ukuran waktu untuk satu siklus proses bisnis agar dapat diketahui waktu yang dibutuhkan untuk mencapai target kegiatan. Proses evaluasi dengan menggunakan simulasi dengan kesimpulan bahwa dalam durasi 5 bulan, 1276 proses pelaksanaan pengukuran kepuasan pelanggan dapat diselesaikan, waktu minimum yang dibutuhkan untuk menjalankan proses bisnis pelaksanaan pengukuran kepuasan pelanggan yaitu 22 menit 36 detik, waktu maksimum yang dibutuhkan untuk menjalankan proses bisnis pelaksanaan pengukuran kepuasan pelanggan yaitu 28 hari 3 jam 18 menit 16 detik, dan rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menjalankan proses bisnis pelaksanaan pengukuran kepuasan pelanggan yaitu 14 hari 15 jam 51 menit. Terdapat 4 proses bisnis pada Bagian Riset Pemasaran dan Pusat Pelayanan Pelanggan yaitu pengukuran kepuasan pelanggan, pelayanan keluhan pelanggan, riset potensi pasar dan riset segmentasi pasar, sehingga dapat disimpulkan proses bisnis rekomendasi yang diberikan lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan proses bisnis pengukuran kepuasan

pelanggan yang saat ini berjalan pada Bagian Riset Pemasaran dan Pusat Pelayanan Pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh Ibnu Irawan, Djoko Pramono, Nanang Yudi Setiawan tahun 2018 dengan judul “Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Metode *Business Process Improvement* (BPI) (Studi Kasus Pada Bagian Pelaksana Urusan Logistik UTD Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Malang)”, peneliti melakukan perbaikan dikarenakan proses bisnis pada bagian pelaksana urusan logistik UTD PMI kota Malang ini masih belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan benar. Saat ini masalah yang ada pada bagian pelaksana urusan logistik UTD PMI kota Malang yaitu pada proses bisnis penerimaan barang logistik medis pencatatan dokumen barang masih manual menggunakan buku yang dapat bertambahnya pengeluaran perusahaan untuk membeli kertas dan menghambat aktivitas lain, pada proses bisnis pembelian barang logistik medis > Rp 5.000.000 dan pembelian < Rp 5.000.000 waktu proses yang terlalu lama dapat memperlambat proses pembelian, pada proses bisnis penyerahan barang untuk internal bon permintaan masih dalam bentuk hardcopy yang berakibat penggunaan kertas yang berlebihan dan beresiko rusak / hilang, pada proses bisnis penyerahan barang untuk eksternal birokrasi terlalu banyak yang dapat memperlambat proses lain. Peneliti menggunakan metode *Five Whys Analysis* untuk menggali akar permasalahan dengan cara bertanya “mengapa” sampai menemukan akar permasalahan dengan tujuan memecahkan masalah yang ada, menggunakan metode *value chain* untuk mengidentifikasi proses bisnis menjadi proses bisnis utama dan proses bisnis pendukung. Berdasarkan analisis *value chain analysis* diperoleh proses bisnis utama dan proses bisnis pendukung. Proses bisnis utama pada pelaksana urusan logistik UTD PMI kota Malang adalah penerimaan barang logistik medis, pembelian barang logistik medis < Rp 5.000.000, pembelian barang logistik medis > Rp 5.000.000, penyerahan barang logistik medis (untuk internal), penyerahan barang logistik medis (untuk eksternal). Berdasarkan perbandingan hasil simulasi pada proses bisnis awal dan proses bisnis rekomendasi didapatkan bahwa eksekusi waktu proses bisnis rekomendasi yang dihasilkan berjalan lebih cepat dari pada proses bisnis awal. Proses bisnis dengan pengurangan waktu yang signifikan terjadi pada proses bisnis pembelian barang

logistik medis < Rp 5.000.000 yaitu pengurangan waktu sebesar 78,66%. Hal ini terjadi karena terdapat banyak perubahan pada proses bisnis tersebut yaitu semua aktivitas yang masih manual menggunakan kertas dirubah menjadi menggunakan sistem dan terdapat beberapa aktivitas yang dihilangkan dikarenakan aktivitas yang berjenjang di setiap aktor. Sedangkan proses bisnis dengan pengurangan waktu sedikit terjadi pada proses bisnis penerimaan barang logistik medis dengan pengurangan sebesar 21,12%. Hal ini terjadi dikarenakan pada proses bisnis tersebut tidak terlalu banyak perubahan pada proses bisnis rekomendasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Tri Susanto, Djoko Pramono, Nanang Yudi Setiawan tahun 2018 dengan judul “Analisis dan Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Metode *Business Process Improvement* (BPI) (Studi Kasus: PT. Wonojati Wijoyo)”, penelitian ini melakukan perbaikan pada salah satu divisi *accounting* dan keuangan dikarenakan proses bisnis yang diterapkan pada divisi *accounting* dan keuangan masih berjalan kurang efektif. Masalah yang sering dialami pada proses bisnis karyawan adalah ketidakcocokan antara perhitungan gaji dengan gaji yang seharusnya diterima oleh karyawan dikarenakan sering terjadi kesalahan pada proses perekapan absensi dimana masih dilakukan manual oleh manusia. Proses bisnis pada divisi *accounting* dan keuangan sering kali diselesaikan tidak sesuai target waktu yang ditentukan. Selain itu, Kepala Divisi *Accounting* dan Keuangan menginginkan adanya evaluasi serta perbaikan terhadap proses bisnis. Peneliti melakukan perbaikan pada salah satu divisi *accounting* dan menggunakan *Five Whys Analysis* dan *Value Chain Analysis*, alasan menggunakan *Five Whys Analysis* untuk membantu menemukan permasalahan yang ada dan membantu tim untuk memahami lebih dalam tentang permasalahan yang dihadapi, menggunakan *Value Chain Analysis* untuk membantu menemukan kegiatan perusahaan dengan menggolongkan jenis kegiatan yang mendukung tujuan perusahaan. Berdasarkan hasil analisis proses bisnis dengan metode *value chain analysis* dan didekomposisi maka diperoleh proses bisnis utama pada Divisi *Accounting* dan Keuangan PT. Wonojati Wijoyo adalah Pembukuan, Membuat Laporan Keuangan dan Penggajian Karyawan. Berdasarkan evaluasi dengan *five whys analysis* didapatkan akar masalah pada setiap Proses bisnis penggajian karyawan, proses absensi yang masih

menggunakan cara manual dengan menggunakan kertas *check log* sehingga rentan akan kecurangan dalam melakukan absensi dan rentan dengan kesalahan dalam perekapan karena dilakukan manual oleh staff Divisi *Accounting* dan keuangan. Berdasarkan hasil simulasi yang telah dilakukan, kemudian dilakukan perbandingan pada proses bisnis awal dan rekomendasi proses bisnis. Simulasi dilakukan dengan asumsi proses berjalan selama 6 bulan. Hasil perbandingan pada proses bisnis awal dan rekomendasi proses bisnis berdasarkan asumsi didapatkan bahwa eksekusi rekomendasi proses bisnis yang dihasilkan berjalan lebih cepat dibandingkan dengan proses bisnis awal. Pada proses bisnis penggajian karyawan terjadi peningkatan 27.88% untuk waktu minimum eksekusi, 26.79% untuk waktu maksimum eksekusi dan 27.71% rata-rata waktu eksekusi.

Pada penelitian terdahulu paragraph pertama dengan membahas perbaikan proses bisnis dengan memperbaiki proses yang lemah dari proses yang menimbulkan permasalahan hingga berpengaruh buruk terhadap kinerja proses dan sisi perbaikan proses dari proses atau aktifitas yang tidak menghasilkan *value*. Penelitian paragraph kedua menggunakan *value chain* yaitu perbaikan proses bisnis yang ditinjau dari aktifitas proses bisnis yang tidak memiliki nilai keutamaan. Penelitian paragraph ketiga menggunakan *value chain* dan *five whys analysis* yaitu pencarian akar permasalahan dengan menggunakan pertanyaan “mengapa” hingga memecahkan permasalahan yang ada.

Penelitian ini menggunakan perbaikan proses bisnis dari proses yang lemah yang menimbulkan permasalahan hingga berdampak buruk pada kinerja perusahaan sehingga perlu ditemukan akar permasalahan menggunakan *five whys analysis* dan perbaikan proses menggunakan beberapa teknik bpi dan digambarkan dengan *igrafx* untuk mengetahui tingkat keefektifan proses perbaikan dengan membandingkan proses bisnis lama dan proses bisnis rekomendasi.

2.2. Proses Bisnis

Proses bisnis adalah serangkaian *instrument* untuk mengorganisir suatu kegiatan dan untuk meningkatkan pemahaman atas keterkaitan (Weske, 2007). Adapun pengertian lain dari proses bisnis (Sparx System, 2004) adalah sekumpulan

kegiatan atau aktifitas yang dirancang untuk menghasilkan suatu keluaran tertentu bagi pelanggan tertentu. Menurut Weske (2007) sebuah proses bisnis terdiri dari serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam koordinasi di lingkungan bisnis dan teknis. Serangkaian kegiatan ini bersama-sama mewujudkan strategi bisnis. Suatu proses bisnis biasanya diberlakukan dalam suatu organisasi, tapi dapat juga saling berinteraksi dengan proses bisnis yang dilakukan oleh organisasi lain.

1. Klasifikasi proses bisnis menurut TOPP program:

a. Proses Utama (*Primary processes*): proses-proses yang menghasilkan nilai, mulai dari penerimaan material dari supplier sampai aktivitas ke pelanggan

b. Proses Pendukung (*Support processes*): proses-proses yang tidak langsung menghasilkan nilai tetapi diperlukan untuk mendukung proses utama. Meliputi aktivitas finansial dan manajemen personalia.

c. Proses Pengembangan (*Development processes*): proses-proses untuk meningkatkan kinerja rantai nilai dengan proses utama dan pendukung. Misalnya: pengembangan produk.

2. Klasifikasi proses bisnis menurut *Europe Network for Advanced Performance Studies* (ENAPS):

a. Proses bisnis

- Pengembangan produk
 - Penelitian produk
 - Perancangan dan Perekayasaan produk
 - Perancangan dan perekayasaan proses
 - *Co-engineering*
- Pemerolehan komitmen pelanggan
 - Pengembangan pasar
 - Pemasaran dan penjualan
 - Tendering
- Pemenuhan pesanan
 - Pembelian dan pemasukan logistik
 - Perencanaan dan pengendalian produksi
 - Perakitan dan produksi

- Distribusi dan pengeluaran logistik
- Layanan pelanggan
 - Layanan purna jual
 - Retur produk
- b. Proses Sekunder
 - Dukungan
 - Manajemen keuangan
 - Manajemen sumber daya manusia
 - Manajemen informasi
 - Pemeliharaan
 - Pengawasan kesehatan, lingkungan, dan keamanan internal
 - Evolusi
 - Peningkatan proses bisnis berkesinambungan
 - Penelitian produk
 - Penelitian teknologi produksi
 - Pengembangan sumber daya manusia
 - Pengembangan basis pemasok
 - Pengembangan hubungan eksternal
 - Perencanaan strategis

2.3. *Business Process Improvement*

Business Process Improvement (BPI) merupakan sebuah metode yang dilakukan untuk menjalankan *Continuous Improvement*, didefinisikan sebagai kerangka sistematis yang dibangun untuk membantu organisasi dalam membuat kemajuan yang signifikan dalam pelaksanaan proses bisnisnya. BPI memberikan suatu sistem yang akan membantu dalam proses penyederhanaan (*streamlining*) proses-proses bisnis, dengan memberi jaminan bahwa pelanggan internal dan eksternal dari organisasi akan mendapatkan output yang lebih baik dari sebelumnya (Harrington, 1991). *Business Process Improvement* atau disebut peningkatan proses bisnis merupakan aktivitas yang memberikan nilai tambah untuk mengubah input menjadi output baik itu berupa barang atau jasa kepada pelanggan dengan

mengkombinasikan orang, metode, dan tools yang digunakan. (Nur Adinda, 2018). Peningkatan bisnis dapat dilaksanakan menggunakan alat-alat dan langkah *improvement*.

Adapun alat-alat peningkatan bisnis atau *improvement* dapat digolongkan berdasarkan beberapa kriteria sebagai berikut (Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 versi 2015 klausul 10.3):

- a. Tujuan utama dari alat
- b. Tingkat perubahan yang dihasilkan oleh alat
- c. Waktu dan sumber daya yang dibutuhkan untuk menggunakan alat
- d. Sumber pendorong peningkatan

Sedangkan langkah-langkah untuk peningkatan bisnis atau *improvement* sebagai berikut (Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 versi 2015 klausul 10.3):

- a. Memprioritaskan usaha peningkatan
- b. Memahami masalah dan proses
- c. Menganalisis masalah
- d. Membangkitkan berbagai gagasan
- e. Menyusun tindakan-tindakan peningkatan
- f. Penerapan

Adapun contoh alat-alat setiap langkah untuk peningkatan bisnis sebagai berikut (Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 versi 2015 klausul 10.3):

1. Alat untuk memprioritaskan
 - a. *Self assessment*
 - b. *Trend analysis*
 - c. *Spider chart*
 - d. *Performance matrix*
 - e. *QFD*
2. Alat untuk memahami masalah dan proses
 - a. *Relationship mapping*
 - b. *Flowchart*
 - c. *Critical incident* (mengidentifikasi masalah didalam suatu area atau proses)
 - d. *Check sheet* (untuk mengumpulkan data tentang proses atau area masalah)

- e. *Pareto chart*
3. Alat untuk menganalisis masalah
 - a. *Cause and effect*: untuk mengidentifikasi penyebab masalah
 - b. *Root cause analysis*: untuk mencari akar masalah
 - c. *Scatter chart*: digunakan untuk melihat hubungan diantara berbagai fenomena
 - d. *Histogram*: untuk mengurutkan data tentang suatu proses dengan cara yang jelas
 - e. *Relationship diagram*: untuk membantu menemukan kaitan antara akibat dengan kemungkinan penyebabnya
 - f. *Matrix diagram*: menggambarkan data secara grafis dan melihat hubungan dan relasinya
4. Alat untuk menghasilkan gagasan-gagasan
 - a. *Brainstorming*: Teknik mendasar untuk membuat gagasan sebanyak mungkin
 - b. *Brainwriting / Crawford slip method*: versi tertulis dari brainstorming
 - c. *Nominal group technique*: cara yang lebih formal untuk menghasilkan gagasan-gagasan
 - d. *Affinity chart*: mengorganisir pemikiran-pemikiran dan gagasan gagasan
5. Alat untuk peningkatan/perbaikan
 - a. *Streamlining*: alat untuk menyederhanakan proses-proses bisnis, menghilangkan pemborosan dan meningkatkan efisiensi
 - b. *Idealizing*: alat untuk menemukan proses-proses ideal dengan mengabaikan keterbatasan praktis
 - c. *QFD*: dikombinasikan dengan sistem diagram untuk merancang produk atau proses berdasarkan kebutuhan pelanggan
 - d. *Work unit analysis*: untuk menganalisa hubungan pelanggan/pemasok diantara berbagai segmen dari proses bisnis untuk meningkatkan antarmuka
 - e. *Statistical process control and control chart*
 - f. *Business process reengineering*

- g. *Benchmarking*: untuk membuat perbaikan melalui pembelajaran dari organisasi lain
6. Alat untuk merancang penerapan peningkatan:
- a. *Tree diagram*: digunakan untuk merencanakan sebuah proyek
 - b. *Process decision program chart*: digunakan untuk mencegah terjadinya peristiwa yang tidak diinginkan
 - c. *AT analysis*: digunakan untuk menentukan target ambisius untuk kegiatan peningkatan
 - d. *Force field analysis*: untuk mengidentifikasi kekuatan yang bekerja terhadap penerapan peningkatan

2.4. Konsep *Root Cause Analysis* (RCA)

Berikut penjelasan dari konsep *Root Cause Analysis*:

2.4.1. Pengertian *Root Cause Analysis*

Root Cause Analysis merupakan proses pemecahan masalah untuk melakukan pencarian akar dari suatu masalah, kekhawatiran atau ketidaksesuaian masalah yang ditemukan. RCA membutuhkan investigator untuk menemukan solusi dalam masalah dan memahami penyebab mendasar suatu situasi dan menyelesaikan masalah dengan tepat, sehingga mencegah terjadinya kembali permasalahan yang sudah terjadi. Oleh karena itu RCA melibatkan pengidentifikasian dan pengelolaan proses, prosedur, kegiatan, aktivitas, perilaku atau kondisi (British Retail Consortium, 2012).

2.4.2. Tahapan *Root Cause Analysis* (RCA)

Tahapan-tahapan dalam *Root Cause Analysis* adalah sebagai berikut (Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 versi 2015 klausul 10.3):

- a. Mendefinisikan masalah (Define the non-conformity).

Dalam tahapan ini yang harus diketahui, terdefinisi dan digambarkan secara jelas adalah masalah apa yang sedang terjadi saat ini, kemudian menjelaskan permasalahan yang sedang terjadi secara spesifik.

- b. Melakukan investigasi akar penyebab masalah (*investigate the root cause*).

Tahapan ini merupakan tahapan yang paling penting dalam RCA dikarenakan ketika salah dalam menemukan akar penyebab masalah maka action plan yang diambil tidak akan dapat menyelesaikan masalah secara tepat sehingga tidak dapat menghindari permasalahan yang sama terulang kembali. Pada tahapan ini menggunakan *tools* ataupun metode untuk menggali akar penyebab masalah.

c. Mengajukan action plan (*create proposed action plan*).

Pada tahapan ini, hasil yang dicapai berupa solusi yang ditawarkan berupa *action plan* untuk mencegah masalah terjadi kembali dan juga untuk peningkatan proses bisnis.

d. Mengimplementasikan *action plan* (*implement proposed action*).

Pada tahapan ini akan ditetapkan pihak yang bertanggung jawab untuk implementasi *action plan*, bagaimana agar *action plan* dapat dijalankan, kemudian yang paling penting juga adalah menetapkan *time scales*, yaitu jadwal waktu dan target implementasi ini dilaksanakan.

e. Melakukan *monitoring* (*verification dan monitoring of effectiveness*).

Tahapan ini sangat diperlukan untuk memastikan bahwa perubahan ataupun kegiatan baru yang dilaksanakan benar-benar telah berjalan sesuai dengan *action plan* yang diusulkan. kemudian tahapan ini juga membantu memberi keyakinan apakah langkah perbaikan yang dilakukan sudah tepat untuk mengelola akar penyebab masalah atau malah memunculkan masalah tambahan. Contoh kegiatan yang mencakup monitoring dan verifikasi yaitu internal audit yang mencakup proses yang baru diterapkan, dibuatkan ceklis tanda penyelesaian pekerjaan untuk setiap proses yang diubah, pengecekan pada saat start up, dan lain-lain.

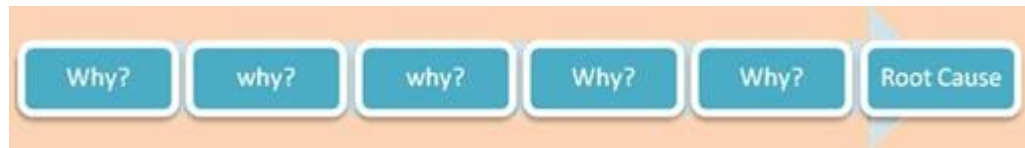
2.4.3. Metode dari pencarian akar masalah / *Root Cause Analysis* (RCA)

Metode yang ada dalam RCA yakni sebagai berikut:

a. *The 5-Whys*

5-Whys adalah metode paling sederhana untuk menganalisa akar penyebab masalah. Metode ini dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan yang digunakan untuk mencari akar permasalahan yang terjadi. Metode ini menggunakan pertanyaan ‘Mengapa?’ hingga suatu kesimpulan bisa didapat. Metode *5-Whys* dapat dilihat pada gambar 2.1

Gambar 2. 1 The 5-Whys (Pande & Holpp, 2001 dalam Scarvada 2004)



Hal yang umumnya disarankan minimal lima kali pertanyaan yang perlu ditanyakan, meskipun kadang-kadang pertanyaan tambahan juga diperlukan, karena sangat penting untuk memastikan bahwa pertanyaan-pertanyaan terus diajukan sampai penyebab sebenarnya diidentifikasi.

2.5. Konsep *Streamlining*

Teknik perbaikan BPI, terdapat 12 teknik dalam melakukan perbaikan proses bisnis. Dengan melakukan *streamlining*, maka akan membuat perubahan positif pada efektifitas, efisiensi dan adaptasi. Keuntungan *streamlining* yaitu customer mendapatkan apa yang mereka inginkan, mengurangi waktu siklus proses, mengurangi kebutuhan penyimpanan, mengurangi jumlah langkah dan persetujuan, mengurangi output yang kurang penting, atau mengurangi biaya manajemen dan biaya proses. Berikut ini adalah beberapa teknik *streamlining* BPI menurut Harrington, [Harrington, 1991],

2.5.1. *bureaucracy elimination*, ini merupakan teknik untuk menghilangkan pekerjaan administratif, perizinan, dan kertas kerja yang tidak diperlukan.

2.5.2. *Duplication elimination*, merupakan cara untuk menghilangkan aktifitas yang hampir sama dalam sebuah proses.

2.5.3. *Value-added assesment*, dilakukan dengan cara mengevaluasi setiap aktivitas dalam proses bisnis untuk mengetahui nilai tambah apa saja yang dapat diberikan kepada setiap customer.

2.5.4. *Simplification*, mengurangi kompleksitas proses.

2.5.5. Proses *cycle-time reduction*, mengurangi siklus waktu proses agar lebih efisien bagi customer.

2.5.6. *Error proofing*, adanya pencegahan kesalahan dalam proses.

2.5.7. *Upgrading*, mengefektifkan pemakaian peralatan dan lingkungan kerja agar meningkatkan *performance*.

2.5.8. *Simple language*, mengurangi kompleksitas cara tulis dan berbicara serta membuat dokumen yang mudah dipahami oleh seluruh pengguna.

2.5.9. *Standarization*, membuat standar proses.

2.5.10. *Supplier partnerships*, menjaga hubungan baik dengan supplier untuk menjaga kualitas input.

2.5.11. *Big picture improvement*, dilakukan jika semua cara sebelumnya tidak dapat memberikan hasil yang diinginkan.

2.5.12. *Automation and/or mechanization*. [Harrington, 1991]

Business Process Model and Notation (BPMN), pemodelan proses bisnis yang digunakan yaitu Business Process Model and Notation, langkah ini dilakukan untuk mempermudah dalam memahami notasi dalam memodelkan proses bisnis, serta dapat memudahkan untuk melihat setiap aktivitas yang terdapat dalam sebuah proses bisnis. Tahap ini sesuai dengan fase BPI yaitu *understanding the process*.

Tools yang akan digunakan dalam pemodelan ini menggunakan Igrafx Modeler. Igrafx merupakan *tools* untuk memodelkan dan mendokumentasikan proses bisnis. Proses memodelkan adalah cara atau metode untuk analisis, desain dan menggambarkan diagram alir dari sebuah proses bisnis.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian merupakan gambaran penelitian yang dilakukan untuk menjawab rumusan masalah sehingga dapat mewujudkan tujuan sebenarnya dari penelitian. Pada bab ini berisi tentang jenis penelitian, objek penelitian, tempat dan waktu penelitian, serta tahapan dari penelitian.

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dan kuantitatif. Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistic atau bentuk hitungan lainnya (Straus, Corbin, 2007). Penelitian kualitatif merujuk pada analisa data non-matematis. Masalah dalam penelitian kualitatif berwilayah pada ruang yang sempit, dengan tingkat variasi yang rendah, namun memiliki kedalaman bahasan yang tidak terbatas (Bungin, 2011). Tujuan penelitian kualitatif pada umumnya diarahkan oleh paradigma yang digunakan peneliti dalam kajian setiap studi kasusnya, dengan paradigma kualitatif yang memiliki pandangan bahwa suatu realitas itu perlu disikapi sebagai fakta yang bersifat ganda, dapat disistematiskan, mengemban suatu ciri, konsepsi, dan mengandung hubungan secara asosiatif, serta harus dipahami secara alamiah, kontekstual dan holistik. Maka dalam penelitian Perbaikan Proses Bisnis menggunakan pendekatan *Bussiness Process Improvement* (BPI) melalui *Root Cause Analysis* (RCA) pada Goatzilla Farm Senduro, Lumajang menggunakan metode penelitian kualitatif dengan ruang lingkup permasalahan proses bisnis dengan beberapa studi kasus dalam penelitiannya. Penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisa seperti *flow analysis*, *queing analysis* dan *simulation*. Pada penelitian menggunakan penelitian kuantitatif dengan *flow analysis* untuk mengetahui alur dari proses rekomendasi dan proses lama yang bisa diketahui hasilnya dari waktu dan pelaku (mahendrawati, 2018).

3.2. Objek dan Lokasi Penelitian

Objek dan lokasi pada penelitian ini yaitu struktur organisasi dan alur proses bisnis Goatzilla Farm Senduro, Lumajang.

3.2.1. Profil Objek

Goatzilla Farm pada awalnya merupakan usaha keluarga yang bergerak di industry susu rumahan sejak tahun 2005 dengan jumlah karyawan awal tiga orang bersaudara, susu berasal dari sapi perah yang mereka ternak, namun pada tahun 2010 sapi perah dijual dan diganti dengan kambing sehingga produksi susu berasal dari susu kambing. Pada tahun 2015 kambing mereka berjumlah 10 hingga 15 ekor. Mulai awal berdiri hingga tahun 2015 produksi susu yang dihasilkan dari ternak dikirimkan untuk memenuhi permintaan pabrik susu bubuk di Surabaya dan Yogyakarta.

Pada akhir tahun 2015 Goatzilla Farm merugi dikarenakan adanya harga yang di kontrol dan adanya standarisasi yang ketat dari pabrik, sehingga Goatzilla Farm mulai belajar mengolah susu dengan teknologi pasteurisasi, kemudian belajar membuat yoghurt dan beragam olahan susu dengan brand olahan susunya yakni Senduro Goatmilk. Selain produk Senduro Goatmilk mereka juga memproduksi yoghurt dan keju siap saji. Pemasaran mereka memasarkan ke pelanggan yang selalu membeli produk susu, yoghurt maupun keju serta memasarkan melalui media social hingga kafe yang mereka olah sendiri serta tempat penjualan yang ada di Tukum, Lumajang.

Pada tahun 2019 produk olahan susu sudah mencapai delapan produk ditambah juga masker kefir dan sabun dari susu kambing. Serta untuk memenuhi kebutuhan perhari sebanyak lima puluh liter susu, sedangkan pada ternak kambing yang diolah hanya bisa menghasilkan minimal tujuh liter setiap harinya, sehingga mereka juga bermitra dengan peternak hingga paguyuban kambing yang ada di Senduro. Hingga saat ini total karyawan ada 14 pengurus dengan 20 mitra untuk pemenuhan stok susu. Berikut visi, misi dan struktur organisasi Goatzilla Farm:

a. Visi Goatzilla Farm

Menjadi perusahaan agribisnis unggulan yang produktif, kreatif, inovatif, berkelanjutan (sustainable), berasaskan kerukunan dan kesejahteraan masyarakat sebagai bentuk syukur dan ibadah kepada Allah SWT

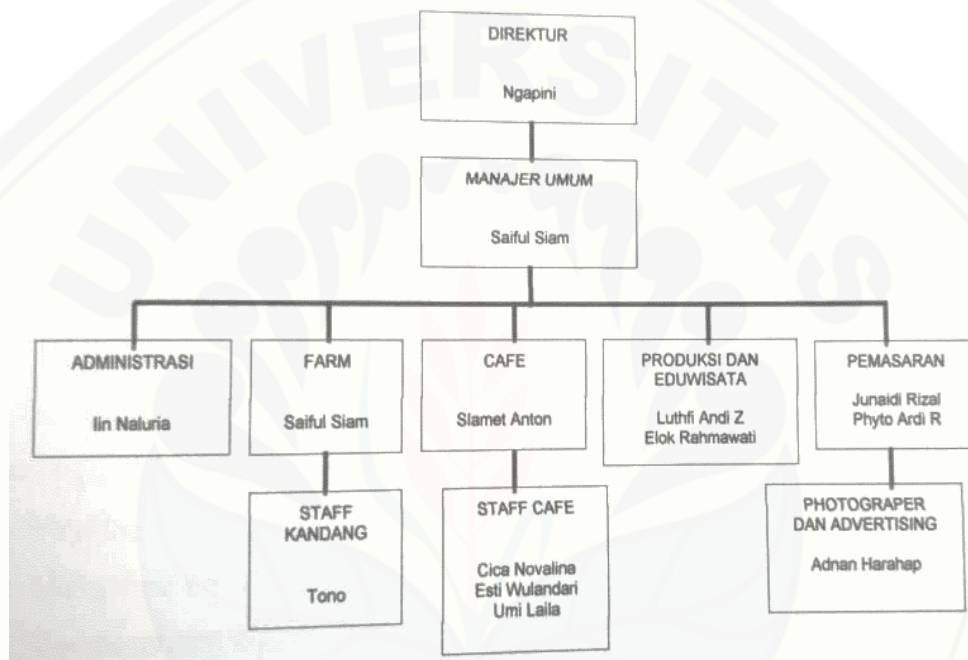
b. Misi Goatzilla Farm

1. Manajemen Peternakan Modern

2. EduTourism
 3. Center of Excellence
 4. Pemberdayaan Masyarakat
- c. Struktur Goatzilla Farm

Goatzila Farm memiliki struktur organisasi yang dapat dilihat pada gambar 3.1:

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Goatzilla Farm



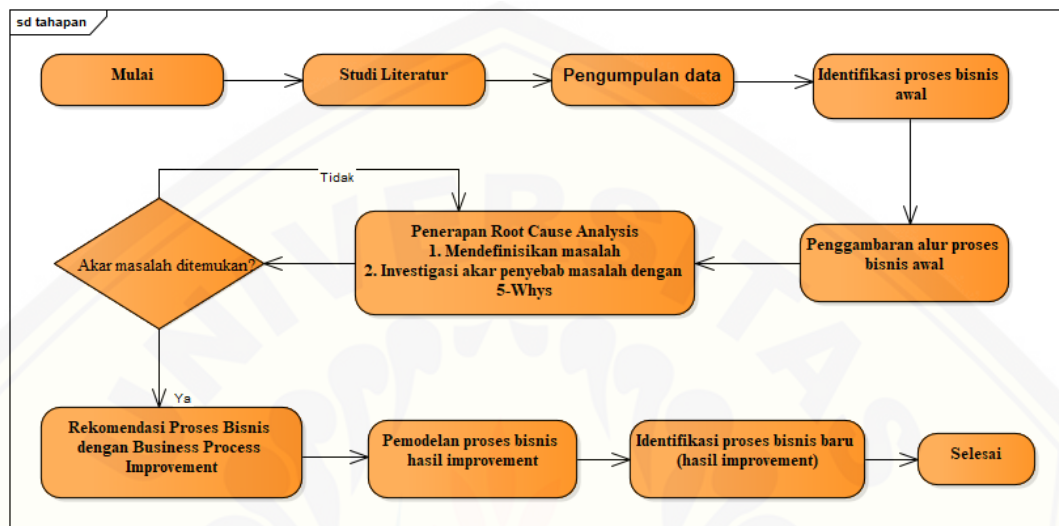
3.3. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian dilaksanakan di Goatzilla Farm yang bertempat di Kecamatan Senduro Kabupaten Lumajang. Waktu penelitian dilakukan selama 7 bulan, dimulai pada bulan Februari 2020 hingga Agustus 2020.

3.4. Tahapan Penelitian

Alur dari tahapan penelitian dapat dilihat pada gambar 3.2

Gambar 3. 2 Tahapan Penelitian



Berikut penjelasan dari diagram tahapan penelitian pada gambar 3.2:

3.4.1. Studi Literatur

Kegiatan studi literatur dilakukan dengan tujuan untuk mengumpulkan data sebagai dasar pembahasan penyusunan teori yang digunakan dalam penelitian. Sumber yang digunakan sebagai pustaka yaitu berupa jurnal dan karya ilmiah dari penelitian sejenis sebelumnya.

3.4.2. Pengumpulan Data

Kegiatan pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara ke Goatzilla Farm Senduro, Lumajang dengan tujuan mengetahui alur kerja maupun alur proses bisnis yang digunakan dan kendala yang dihadapi melalui kegiatan setiap harinya hingga pengolahan data dalam Goatzilla Farm Senduro, Lumajang melalui tugas-tugas di masing-masing struktur organisasi yang digunakan.

3.4.3. Identifikasi Proses Bisnis Awal

Identifikasi proses bisnis awal menggunakan tabel penjelasan mengenai alur kerja. Dalam identifikasi proses bisnis awal yaitu menjelaskan secara detail mengenai masalah dan proses bisnis yang digunakan disetiap divisi maupun struktur organisasi di Goatzilla Farm Senduro, Lumajang.

3.4.4. Penggambaran Proses Bisnis dengan Business Process Modelling Notation (BPMN)

Penggambaran alur proses bisnis menggunakan *Business Process Modelling Notation (BPMN)*. BPMN mendefinisikan sebuah *Business Process Diagram (BPD)*, menggunakan dasar dari teknik *flowchart* yang disesuaikan untuk membuat model grafis dari operasi proses bisnis. Sebuah model proses bisnis adalah sebuah jaringan dari objek grafis yang terdiri dari aktivitas- aktivitas dan aturan alur yang mendefinisikan urutan kejadian.

Ada 4 kategori dalam elemen Business

- a. Process Diagram pada BPMN, yaitu:
- b. Flow Objects (objek aliran)
- c. Connecting Objects (objek penghubung)
- d. Swimlanes (kolam renang)
- e. Artifacts (artifak)

Penggambaran *Business Process Modelling Notation (BPMN)* dengan menggunakan aplikasi Igrafx modeller.

3.4.5. Penerapan *Root Cause Analysis*

Penerepan *Root Cause Analysis* yakni dengan melakukan tahapan-tahapan dalam RCA sebagai berikut:

1. Mendefinisikan masalah (*Define the non-conformity*);
2. Melakukan investigasi akar penyebab permasalahan (*investigate the root cause*);

Berikut penjelasan tahapan-tahapan penerapan RCA yang akan dilakukan dalam penelitian ini:

1. Tahapan mendefinisikan masalah

Data yang dianalisa berdasarkan dari hasil penggambaran proses bisnis dengan BPMN yang sudah dilakukan pada tahapan penelitian sebelumnya. Data analisa permasalahan yang sudah ditemukan kemudian dipilih dan dirumuskan dengan membuat rangkuman permasalahan yang sering terjadi hingga berulang atau proses bisnis yang jalannya berulang dari satu divisi ke divisi lainnya. Juga merumuskan

permasalahan dari proses bisnis yang tidak sejalan dengan tujuan Goatzilla Farm Senduro, Lumajang.

2. Melakukan investigasi akar penyebab masalah (*investigate the root cause*)

Pada tahapan ini *tools* atau metode yang digunakan yakni berdasarkan metode RCA yakni metode 5-*Whys* Wawancara dengan menekankan tentang ‘Mengapa suatu permasalahan terjadi?’ untuk mengeksplorasi penyebab yang mendasari masalah hingga kesimpulan bisa tercapai. Data wawancara dalam penelitian ini merupakan data utama yang menjadi bahan analisis untuk menjawab masalah penelitian. Data setelah wawancara lalu dirangkum kemudian dimasukkan ke dalam satuan-satuan untuk dikategorisasikan sesuai proses bisnis perdivisinya. Hasil yang diperoleh dari pengumpulan dan pengolahan data dari wawancara kemudian dirangkum dalam 5-*Whys*.

3. Mengajukan *action plan*

Mengajukan *action plan* berdasarkan hasil dari perbaikan proses bisnis yang telah dihasilkan dari teknik *streamlining*.

3.4.6. Perbaikan proses bisnis dengan BPI menggunakan teknik *streamlining*

Perbaikan proses bisnis dengan hasil peningkatan serta menggambarkan penerapan teknologi pada proses bisnis hasil *improvement*, perbaikan proses menggunakan teknik *streamlining*. Perbandingan tingkat keefektifan dan keefisien pada proses bisnis *Streamlining* berfokus pada peningkatan efisiensi, efektifitas dan kemampuan proses bisnis untuk beradaptasi. Teknik *streamlining* terdapat 12 *tools* yang dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan perbaikan proses bisnis diantara *bureaucracy*, *elimination*, *duplication elimination*, *valueadded assesment*, *simplification*, *process cycletime reduction*, *error proofing*, *upgrading*, *simple language*, *standardization*, *supplier partnerships*, *big picture improvement* dan *automation* (Harrington, 1991).

3.4.7. Penggambaran BPMN proses bisnis baru hasil *improvement*

Penggambaran proses bisnis dengan menggunakan *flowchart* alur proses bisnis yang disertai waktu dan pelaku dalam melaksanakan proses.

3.4.8. Identifikasi proses bisnis *improvement*

Identifikasi proses bisnis *improvement* mendeskripsikan tentang proses-proses baru yang perlu didefinisikan lebih lengkap serta analisa tentang penerapan teknologi pada proses bisnis hasil *improvement*.



BAB 5 PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran peneliti yang sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan. Diharapkan kesimpulan dan saran yang diberikan dapat digunakan sebagai acuan penelitian selanjutnya.

5.1. Kesimpulan

Berikut kesimpulan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan tentang “Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Pendekatan *Business Process Improvement* (BPI) Melalui *Root Cause Analysis* (RCA) Pada Goatzilla Farm Senduro, Lumajang”:

1. Terdapat tiga permasalahan yang mempengaruhi perbaikan proses bisnis pada Goatzilla Farm yaitu permasalahan pada menurunnya stok susu dari kelompok ternak, belum mendapatkan ijin BPOM dan belum adanya pencatatan kandang.
2. Perbaikan proses bisnis menggunakan pendekatan business process improvement dengan melalui root cause analysis didapatkan beberapa perbaikan dengan membuat jadwal penyetoran susu oleh kelompok ternak, pembuatan koperasi simpan pinjam untuk menyiapkan pembiayaan ijin BPOM, menggunakan label peternakan dan menggunakan pencatatan yang bisa digunakan seperti menggunakan sistem informasi
3. Rekomendasi proses bisnis baru yang menggunakan improvement dapat dilakukan dikarenakan adanya perbedaan *time and resource* yang cukup signifikan terhadap semua kegiatan pada Goatzilla Farm dikarenakan proses menjadi lebih efektif dan efisien sebagai berikut:

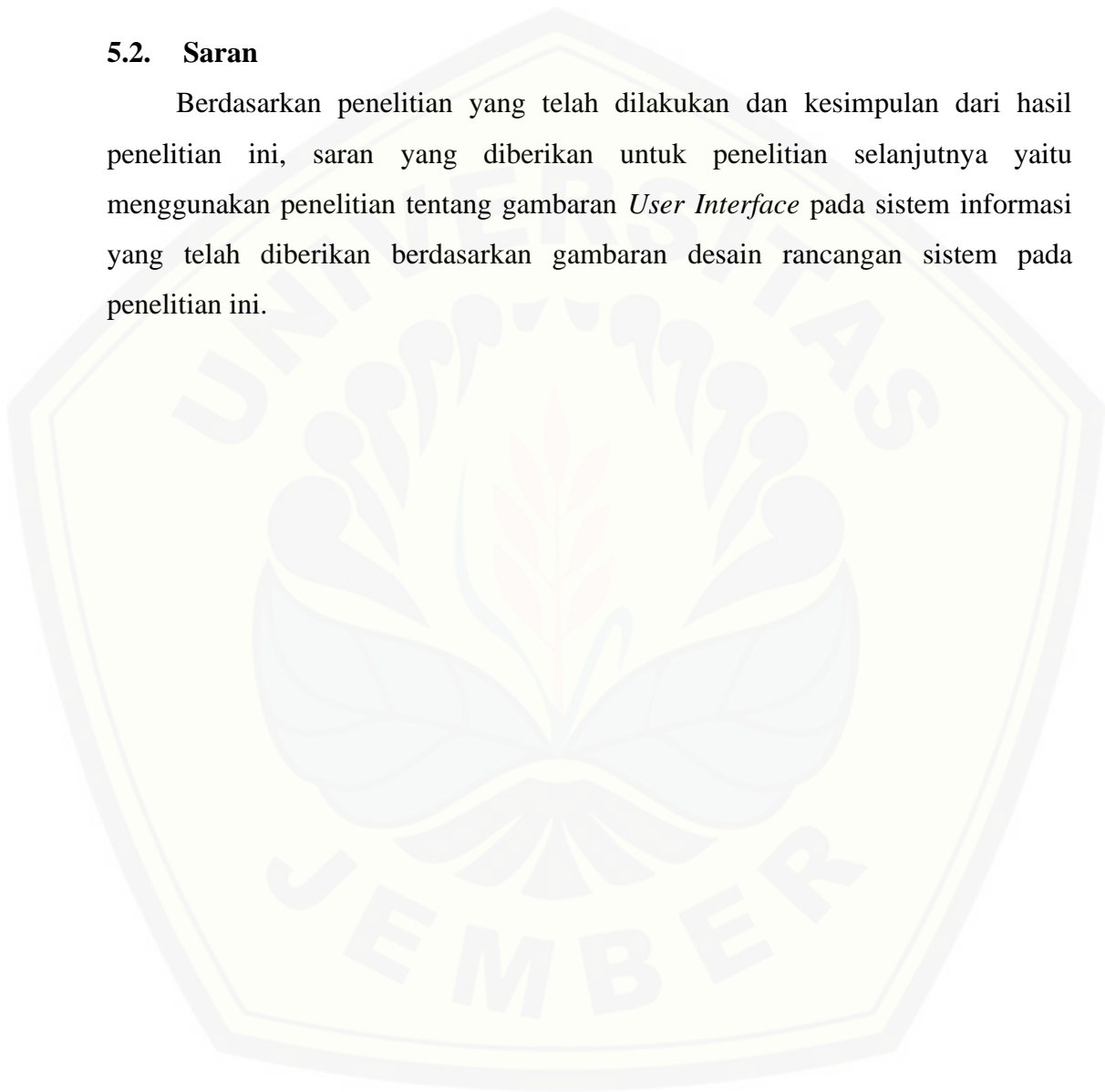
Tabel 5. 1 Perbandingan *Time* dan *Resource*

| | Proses Bisnis Awal | Proses Bisnis <i>Improvent</i> |
|------------------------|---------------------------|---------------------------------------|
| <i>Time</i> | 24 person | 20 person |
| <i>Resource</i> | 24850 days | 631 days |

4. Pencatatan kandang dapat memperhatikan peraturan Menteri dengan poin-poin yang sudah tertera dengan dimasukkan kedalam tabel-tabel pendataan.
5. Penggunaan sistem informasi dapat diaplikasikan menggunakan rancangan desain sistem yang sudah dijelaskan.

5.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan kesimpulan dari hasil penelitian ini, saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya yaitu menggunakan penelitian tentang gambaran *User Interface* pada sistem informasi yang telah diberikan berdasarkan gambaran desain rancangan sistem pada penelitian ini.



DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, F. I., Rispianda, & Liansari, G. P. (2016). Business Process Improvement untuk Proses Penjualan, Produksi dan Pembelian di CV. Cahaya Abadi Teknik. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, No.1, Vol.4.
- Consortium, B. R. (2012). Understanding Root Cause Analysis. *British Retail Consortium*.
- Dogget, A. M. (2005). Root Cause Analysis: A Framework for Tool Section. *The Quality Management Journal*, 34.
- Dorsch, J. J., Yasin, M. M., & Czuchry, A. J. (1997). Application of Root Cause analysis in a service delivery operational environment. A Framework for Implementation. *ISJM*, 8,4.
- Harrington, H. J. (1991). Business Process Improvement. *California : American Society for Quality Control*.
- Larasati, S. D., Wicaksono, S. A., & Wardani, N. H. (2017). Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Metode Business Process Improvement (BPI) (Studi Kasus Pada Bagian Riset Pemasaran dan Pusat Pelayanan PT. Petrokimia Gresik). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, Vol.1, No 11.
- n.p. (2019, April 18). *Masa Depan UMKM di Era Revolusi Industri 4.0*. Retrieved from Kompasiana.com:
<https://www.kompasiana.com/zullaw/5cb8180a95760e10fe436ff2/masa-depan-umkm-di-era-revolusi-industri-4-0?page=2>
- Salma, I., Setiawan, N. Y., & Aknuranda, I. (2018). Evaluasi dan Perbaikan Proses Bisnis Dengan Business Process Improvement (BPI), Root Cause Analysis (RCA) dan Quality Evaluation Factor (QEF) Pada Layanan Jasa Untuk Pelanggan (Studi Kasus : Kantor Jasa Penilaian Publik (KJPP) Aditya Iskandar dan Rekan). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, Vol. 2, No 11.
- Saragi, A. M., Akurananda, I., & Setiawan, N. Y. (2019). Eavaluasi dan Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Quality Evaluation Framewrok (QEF), Root Cause Analysis (RCA), dan Business Process Improvement (BPI) (Studi

Kasus : Pelayanan BPJS Rawat Inap Rumah Sakit Islam Aisyiyah Malang).
Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, Vol. 3,
No.6.

Scavarda, A., Bouzdin-Chameva, T., & Goldstein, S. (2004). A Review of The Causal Mapping Practice And Research Literatur . *Second World Conference*, 612-624.

Setiawan, N. Y., Pramono, D., & Susanto, T. (2018). Analisis dan Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Metode Business Process Improvement (BPI) (Studi Kasus : PT Wonojati Wijoyo). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 6201-6209.

supriyati, & Suryani, E. (Desember 2006). Peranan, Peluang dan Kendala Pengembangan Agroindustri di Indonesia. *FORUM PENELITIAN AGRO EKONOMI. Volume 24 No. 2*, 92-106.

Vanany, I., & A, Z. A. (2012). Perbaikan Proses Bisnis Pelayanan Penanganan Gangguan Melalui Pendekatan IDEF0-FMEA dan Root Cause Analysis (Studi Kasus : PT X). *Jurnal Teknik POMITS*, 1-5.

LAMPIRAN

A. Surat Wawancara

SURAT PERNYATAAN KEBENARAN
HASIL WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Luthfi Andi Z .

Jabatan : Manajer Produksi

UMKM : Goatzilla Farm


Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa :

1. Bersedia menjadi mitra dalam membantu penelitian ini sebagai narasumber dan tempat implementasi hasil perbaikan proses bisnis
2. Seluruh pernyataan yang berada dalam berkas /dokumen yang merupakan hasil pencatatan wawancara adalah benar adanya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Lumajang, 11-02-2020

Yang Membuat Pernyataan


Luthfi Andi Z
Goatzilla Farm & Cafe

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

Daftar pertanyaan yang diajukan untuk Goatzilla Farm sebagai berikut :

1. Bagaimana sejarah Goatzilla Farm ini didirikan?
2. Berapa jumlah pegawai pada Goatzilla Farm?
3. Apa saja penyebab dan tujuan didirikan Goatzilla Farm?
4. Kegiatan apa saja yang ada pada Goatzilla Farm?
5. Bagaimana jalannya dari keseluruhan kegiatan pada Goatzilla Farm?
6. Apa saja hambatan dan kendala pada Goatzilla Farm?
7. Solusi yang sudah dilakukan dalam menghadapi kendala?
8. Apa saja kendala yang belum teratasi pada Goatzilla Farm?
9. Apa saja tujuan yang belum tercapai pada Goatzilla Farm?
10. Apakah rencana untuk memajukan Goatzilla Farm?

Lumajang, 11-02-2020



**Goatzilla
Farm & Cafe**
Luthi Adh...

B. Hasil Wawancara

JAWABAN HASIL PERTANYAAN WAWANCARA

Jawaban pertanyaan bagaimana sejarah Goatzilla Farm didirikan?

Goatzilla Farm didirikan sebagai usaha keluarga. Pada awalnya Goatzilla Farm hanya usaha susu sapi. Lanjut ke peternakan kambing, juga mengambil dari kelompok ternak kelompok ternak yaitu tetangga yang mempunyai kambing ternak tetapi tidak bisa memproduksi susu. Produksi susu menggunakan kambing lokal yang diresmikan oleh pemerintah menjadi kambing etawa senduro. Produksi susu untuk distribusi luar kota & dalam kota kurang tertalu banyak.

Jawaban pertanyaan jumlah pegawai pada Goatzilla Farm

Jumlah pegawai yang ada pada Goatzilla Farm kurang lebih ada 14 orang yang tercantum pada struktur Goatzilla Farm, juga terkadang ada beberapa saudara yang membantu karena Goatzilla Farm sendiri merupakan usaha keluarga.

Jawaban Pertanyaan penyebab dan tujuan didirikan Goatzilla

penyebabnya didirikan Goatzilla Farm adalah membuat usaha keluarga yang memanfaatkan kearifan lokal desa senduro yang terkenal peternakannya. Tujuan lainnya adalah ingin membuat sebuah produk susu yang masih jarang karena kebanyakan produksi susu berasal dari susu sapi, sedangkan tujuannya juga melatih para kelompok tenak lebih melihat manfaat dari kambing tanah yang tidak hanya untuk dijual kambing dan diambil dagingnya.

Jawaban Pertanyaan kegiatan apa saja pada Goatzilla Farm

Kegiatan pada Goatzilla Farm meliputi peternakan modern, eduwisata, pemberdayaan masyarakat hingga pusat pengetahuan sebagai misi goatzilla farm, dalam peternakan modern terdapat produksi susu rumah yang diambil dari mitra atau kelompok peternak lainnya. Eduwisata dengan menyediakan beberapa paket yang bisa dipesan oleh para wisatawan sesuai dengan keinginan keterampilan yang akan dipelajari. Pemberdayaan masyarakat dengan aktif memberikan sosialisasi kepada kelompok masyarakat tentang peternakan kambing hingga produktivitas susu. Pusat pengetahuan dengan menampung jurnal hingga tugas akhir juga laporan yang menjadikan obyek goatzilla farm sebagai bahan bahasan.

Jawaban Pertanyaan bagaimana jalannya dari keseluruhan pada Goatzilla.

Jalannya dari keseluruhan pada Goatzilla Farm dengan produksi susu sebagai kegiatan utama, mengambil susu dari peternakan sendiri hingga dari kelompok ternak. Lalu diproduksi sesuai dengan kebutuhan atau sesuai dengan pemesanan produknya. Produk-produk yang ada yaitu susu pasteurisasi, yogurt drink, yogurt llin, kefir plain, masker kefir, fresh goat cheese, mozzarella, sabun susu, masker kefir. Produksi waktu sesuai dengan jenis produksinya mulai dari susu setiap hari produksi hingga sabun dan masker yang membutuhkan hingga 2 bulan.

Jawaban Pertanyaan hambatan dan kendala pada Goatzilla Farm.

Hambatan atau kendala yang dialami oleh Goatzilla Farm yakni produksi susu yang menurun dari jumlah penyeter susu yang semula ada 30 penyeter menjadi 10 hingga 20 penyeter, karena kondisi kambing yang tidak sesuai dengan produksi, perijinan BPOM produk yang sulit didapatkan karena standar atau syarat-syarat yang belum terpenuhi, sehingga penjualan hanya berdasarkan pemesanan karena jika ingin mendirikan retail atau toko penjualan dibarengi tempat juga diperlukan biaya tambahan juga masih mengutamakan perijinan BPOM. Pencatatan kandang yang belum ada juga masih menjadi kendala dikarenakan belum memenuhi kebutuhan untuk pencatatan dan sumber daya manusia, sehingga proses perkawinan masih berdasarkan kandang yang dipisah-pisah.

Jawaban Pertanyaan solusi yang dilakukan untuk menghadapi kendala

Kendala yang sudah dilakukan dikarenakan pemasok susu mentah yang berkurang yakni dengan memproduksi susu hanya sesuai dengan pemesanan dan untuk memenuhi cafe setiap harinya.

Jawaban Pertanyaan kendala yang belum teratasi

Kendala yang belum teratasi yakni perijinan produk atau BPOM dikarenakan persyaratannya mulai dari bentuk bangunan hingga jumlah produksi dan pemasukan yang belum sesuai. Kendala lainnya yakni pencatatan kandang yang belum bisa terpekeruhi untuk mencatat kambing-kambing yang sudah kawin dan peranakannya.

Jawaban Pertanyaan tujuan yang belum tercapai

Tujuan yang belum tercapai sesuai misi Goatzilla Farm adalah mendirikan perpustakaan mini di dalam Goatzilla Farm yang menampung penelitian-perelitian orang lain yang menjadikan Goatzilla Farm sebagai obyeknya.

Jawaban Pertanyaan rencana untuk menjadikan Goatzilla Farm

Rencana menjadikan Goatzilla Farm dengan mendirikan retail atau toko kecil di daerah lingkungan kota hingga luar kota dan juga mengusahakan mendapatkan ijin BPOM dan memperluas pasar susu dari Goatzilla Farm dan memaksimalkan eduwisata.

C. Pertanyaan 5-Whys

1. 5-Whys Berkurangnya stok susu dari kelompok ternak

- 5-Whys Berkurangnya stok susu dari kelompok ternak -1

| No. | Pertanyaan | Jawaban |
|-----|--|--|
| 1 | Mengapa kelompok ternak berkurang penyeterannya? | Karena kelompok ternak mengirimkan hanya sekedar memenuhi tugas mitra yaitu setor susu yang dihasilkan tidak menentu dikarenakan tidak ada aturan |
| 2 | Mengapa kelompok ternak mengirimkan hanya sekedar memenuhi tugas mitra? | Karena rendahnya etos kerja dan motivasi dari para kelompok ternak dikarenakan kondisi rendahnya kompetensi mitra terkait budidaya kambing |
| 3 | Mengapa rendahnya etos kerja dan motivasi dari kelompok ternak? | Kurangnya pengelola meningkatkan motivasi dan menjaga etos kerja mitra dengan baik dikarenakan kondisi rata rata pendidikan peternak adalah pendidikan umum (tidak terdidik dan terlatih dalam budidaya ternak penghasil susu khususnya kambing dan berorganisasi) |
| 4 | Mengapa pengelola kurang meningkatkan motivasi dan menjaga etos kerja mitra dengan baik? | Karena pengelola tidak mempunyai target, daya saing yang bisa diapresiasi dengan reward, prosedur kerja dan peraturan mengenai kewajiban dan hak mitra |
| 5 | Mengapa pengelola tidak mempunyai target, daya saing yang bisa diapresiasi dengan reward, prosedur kerja dan peraturan | Karena kurangnya kesadaran dari pengelola |

| | | |
|--|-----------------------------------|--|
| | mengenai kewajiban dan hak mitra? | |
| <p>Karena jawaban dari pertanyaan nomer 5 didapatkan jawaban kurangnya kesadaran maka tidak bisa dilanjutkan ke pertanyaan selanjutnya dan jawaban nomer 5 tidak bisa ditarik menjadi <i>underlying process</i> maka <i>underlying process</i> terletak pada jawaban nomer 4</p> | | |

- 5-Whys Berkurangnya stok susu dari kelompok ternak -2

| No. | Pertanyaan | Jawaban |
|--|--|---|
| 1 | Mengapa berkurangnya stok susu dari kelompok ternak? | Karena tidak ada penambahan mitra untuk memenuhi kekurangan dikarenakan kondisi kelompok ternak sudah mencakup daerah yang terjangkau Goatzilla Faram |
| 2 | Mengapa tidak ada penambahan mitra? | Karena kesulitan penambahan mitra karena kondisi lingkungan geografis tempat produksi yang membuat goatzilla kesulitan dalam recruitment |
| 3 | Mengapa kesulitan dalam recruitmen? | Karena waktu kadaluarsa bahan baku (karakteristik susu segar) dan alat penyimpanan bahan baku yang mengharuskan mencari kelompok ternak hanya sekitar tempat produksi |
| <p>Karena jawaban berupa kondisi geografis yang mempengaruhi maka tidak bisa dilanjutkan dalam pencarian <i>underlying process</i></p> | | |

- 5-Whys Berkurangnya stok susu dari kelompok ternak -3

| No. | Pertanyaan | Jawaban |
|--|--|---|
| 1 | Mengapa kelompok ternak berkurang penyeterannya? | Karena tidak ada susu yang bisa disetorkan dikarenakan kambing kering dikarenakan kondisi iklim |
| 2 | Mengapa kambing bisa dalam kondisi kering semua? | Karena tidak adanya dokumentasi penjadwalan kambing produktif agar kelompok ternak bisa memperkirakan kambing bisa diperah dan setor susu |
| 3 | Mengapa tidak adanya dokumentasi penjadwalan? | Karena kurangnya kesadaran dari pengelola Goatzilla Farm |
| <p>Karena jawaban dari pertanyaan nomer 3 didapatkan jawaban kurangnya kesadaran maka tidak bisa dilanjutkan ke pertanyaan selanjutnya dan jawaban nomer 3 tidak bisa ditarik menjadi <i>underlying process</i> maka <i>underlying process</i> terletak pada jawaban nomer 2</p> | | |

2. 5-Whys Belum Mendapatkan Ijin BPOM

- 5-Whys Belum mendapatkan ijin BPOM -1

| No | Pertanyaan | Jawaban |
|----|---|--|
| 1 | Mengapa belum mendapatkan Ijin BPOM? | Karena kurangnya kompetensi pengelola Goatzilla Farm diluar buddidaya ternak kambing dan pengelolaan produk |
| 2 | Mengapa kurangnya kompetensi pengelola Goatzilla Farm diluar buddidaya ternak kambing dan pengelolaan produk? | Karena Goatzilla Farm jarang mengikuti sosialisasi, pelatihan dan pendampingan untuk peningkatan kompetensi dalam meningkatkan usaha dikarenakan kondisi minim informasi |
| 3 | Mengapa Goatzilla Farm jarang mengikuti sosialisasi, pelatihan dan pendampingan untuk | Karena kurang adanya motivasi melakukan inovasi pengelolaan |

| | | |
|--|--|--|
| | peningkatan kompetensi dalam meningkatkan usaha? | |
| 4 | Mengapa kurang adanya motivasi melakukan inovasi pengelolaan? | Karena Pembaruan pengelolaan dikesampingkan, hanya fokus untuk operasional tugas |
| 5 | Mengapa Pembaruan pengelolaan dikesampingkan, hanya fokus untuk operasional tugas? | Karena keseluruhan waktu habis untuk mengurus operasional perusahaan akibat sentralisasi tugas |
| Jawaban dari pertanyaan nomer 5 sudah bisa dijadikan menjadi <i>underlying process</i> | | |

- 5-Whys Belum mendapatkan ijin BPOM -2

| No | Pertanyaan | Jawaban |
|---|--|--|
| 1 | Mengapa belum mendapatkan Ijin BPOM? | Karena syarat bpom bagi Goatzilla Farm banyak dan rumit terutama uji lab dan audit |
| 2 | Mengapa syarat bpom bagi Goatzilla Farm banyak dan rumit terutama uji lab dan audit? | Karena kelengkapan untuk memenuhi syarat dokumentasi teknis dan adminstrasi untuk pendaftaran ijin ke BPOM tidak lengkap |
| 3 | Mengapa kelengkapan untuk memenuhi syarat dokumentasi teknis dan adminstrasi untuk pendaftaran ijin ke BPOM tidak lengkap? | Karena tidak memiliki waktu untuk mempelajari dan mengurus kelengkapan perizinan BPOM |
| Jawaban dari pertanyaan nomer 3 sudah bisa didapatkan <i>underlying process</i> | | |

- 5-Whys Belum mendapatkan ijin BPOM -3

| No | Pertanyaan | Jawaban |
|----|--------------------------------------|---------------------------|
| 1 | Mengapa belum mendapatkan Ijin BPOM? | Karena tidak ada anggaran |

| | | |
|---|--|--|
| 2 | Mengapa tidak ada anggaran? | Karena tidak ada anggaran khusus untuk inovasi pengelolaan seperti mengurus perizinan BPOM |
| 3 | Mengapa tidak ada anggaran khusus untuk inovasi pengelolaan seperti mengurus perizinan BPOM? | Karena anggaran hanya berputar dalam proses produksi dan promosi produk, tidak difokuskan untuk memenuhi pelabelan ijin BPOM |
| 4 | Mengapa anggaran hanya berputar dalam proses produksi dan promosi produk, tidak difokuskan untuk memenuhi pelabelan ijin BPOM? | Karena modal terbatas |
| Jawaban dari pertanyaan nomer 4 sudah bisa didapatkan <i>underlying process</i> | | |

1. 5-Whys Pencatatan Kandang

| Pencatatan kandang | | |
|--------------------|--|--|
| No | Pertanyaan | Jawaban |
| 1 | Mengapa pencatatan kandang belum dilaksanakan? | Karena kurangnya keterampilan kandang |
| 2 | Mengapa pencatatan kandang sangat diperlukan? | Agar proses perkawinan kambing dan pembibitan kambing dapat optimal |
| 3 | Mengapa tidak dilakukan pembekalan pegawai? | karena pegawai kandang hanya ada dua orang yang merupakan keluarga sendiri dan kurangnya kesadaran individu pegawai untuk berinovasi |
| 4 | Mengapa tidak ditambah pegawai yang berkompeten? | karena kurangnya kesadaran pemilik dan anggaran yang tidak ada |
| 5 | Mengapa tidak adanya kesadaran pencatatan? | karena tidak ada perhitungan keefektifan dan inovasi |

D. Foto Peternakan, Kafe dan Produk Goatzilla Farm







E. Foto Kegiatan



