

**PEMODELAN DAN REKOMENDASI PROSES BISNIS  
MENGUNAKAN METODE BUSINESS PROCESS  
IMPROVEMENT (BPI)  
(STUDI KASUS: NGALUP.CO)**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun oleh:  
Deafinansia Nurido Andiyani  
NIM: 145150407111056



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
JURUSAN SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
MALANG  
2018**

# PENGESAHAN

PEMODELAN DAN REKOMENDASI PROSES BISNIS MENGGUNAKAN METODE  
BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT (BPI)  
(STUDI KASUS: NGALUP.CO)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun Oleh :  
Deafinansia Nurido Andiyani  
NIM:145150407111056

Skripsi ini telah diuji dan dinyatakan lulus pada  
27 Desember 2018  
Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Nanang Yudi Setiawan, S.T., M.Kom.  
NIK:19760619 200604 1 001

Ismiarta Aknuranda, S.T,M.Sc,Ph.D.  
NIK:201006 740719 1 001

Mengetahui  
Ketua Jurusan Sistem Informasi



Dr. Eng. Herman Tolle, S.T., M.T.  
NIP: 19740823 200012 1 001

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

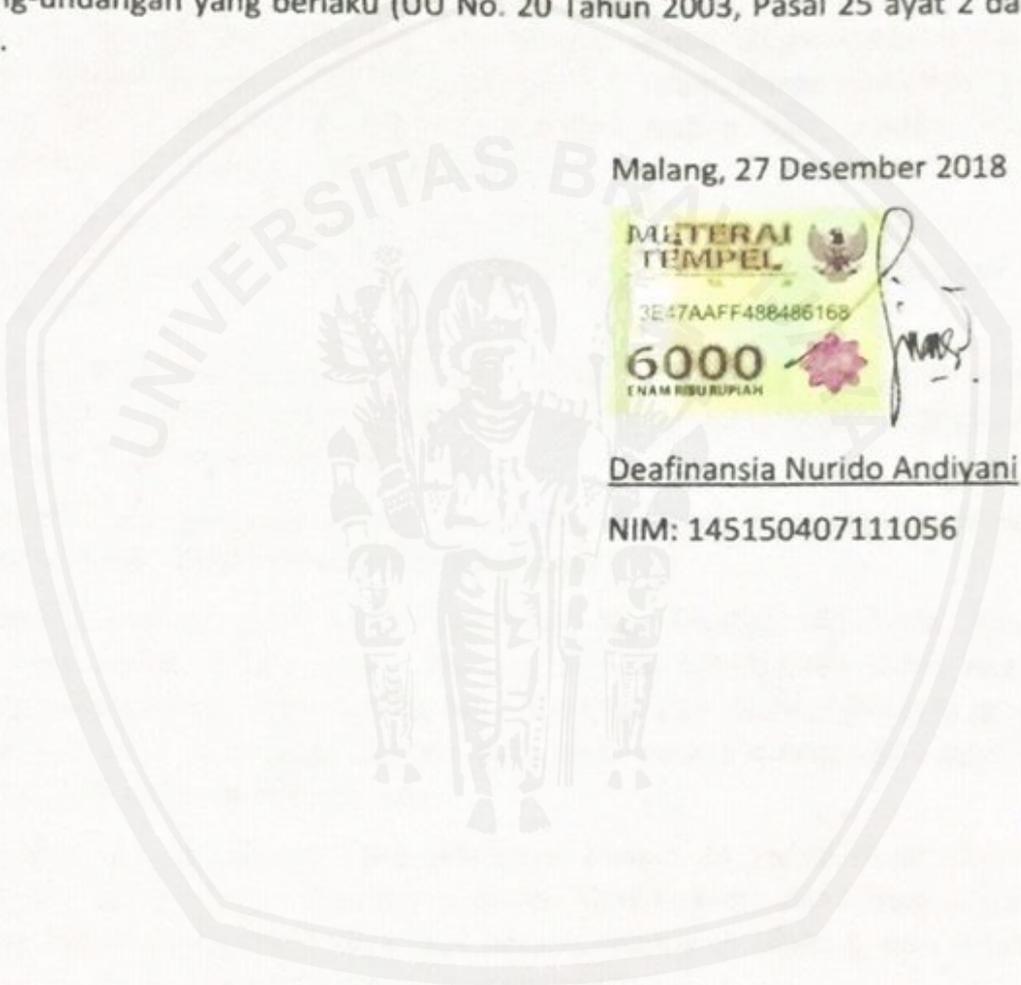
Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 27 Desember 2018



Deafinansia Nurido Andiyani

NIM: 145150407111056



## KATA PENGANTAR

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, serta motivasi dari berbagai pihak. Rasa terima kasih akan penulis sampaikan kepada semua yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Ucapan terima kasih ini penulis persembahkan kepada.

1. Bapak Herman Tolle, Dr.Eng., S.T., M.T., Ph.D selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.
2. Bapak Yusi Tyroni Mursyto, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.
3. Bapak Nanang Yudi Setiawan, S.T., M.Kom selaku dosen pembimbing I dan Bapak Ismiarta Aknuranda, S.T,M.Sc,Ph.D selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan waktu, bimbingan, arahan, ilmu, nasihat, dan masukan untuk penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Caesario Prima Bahari selaku *Event Manager* Ngalup.co atas bantuan dan penjelasan yang telah diberikan selama penulis melakukan penelitian.
5. Kedua orang tua, Widodo Rahmadi Andiyani dan Nurul Handayani yang tidak ada lelehnya mendukung penulis secara moril dan materil hingga saya sampai di titik kehidupan sekarang.
6. Seluruh keluarga penulis, Estadeo Nurido Andiyani dan keluarga besar Andiyani lainnya yang selalu mendukung penulis.
7. Sahabat penulis, yaitu Rahmi Maulidya, Nur Shafiya, Iffa Aulia, Reza Yoanda, Alvian Restu, Lucky Hidayat, Annisa Sesyazahde, Putri Rizki, Natasha Syahirsa, Intan Camila, Nina Dian, M Aldi Kushendriawan, grup Taxi Bluebird, dan grup Solehah yang juga sangat mendukung penulis selama perkuliahan berlangsung.
8. Sahabat penulis lainnya, yaitu Wiratama Ahsani, M Taufik Dharmawan, Claudio Canigia, Satrio Dwiartono, Fadzri Ahdi Anshori, dan Fandy Adityo yang banyak menemani saya saat senang selama di Malang, dan selalu mengingatkan saya untuk mengerjakan skripsi.
9. Seluruh Keluarga Besar Eksekutif Mahasiswa Sistem Informasi terutama keluarga Humas 2015/2016, Infokom 2016/2017 dan Medkominfo 2017/2018 yang telah memberikan pengalaman dalam berorganisasi, bekerjasama dan bersosialisasi di bangku perkuliahan.
10. Segenap mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer, khususnya program studi Sistem Informasi dan teman-teman angkatan 2014 yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

11. Semua pihak yang luput penulis tuliskan dan tidak bisa penulis sebutkan satu per satu dan telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Malang, 27 Desember 2018

Penulis

Deafinansia17@gmail.com



## ABSTRAK

Ngalup.co adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang industri kreatif. Ngalup.co menemukan bahwa ada beberapa proses yang tidak dilakukan sesuai dengan prosedur sehingga terlaksana secara kurang tepat. Indikasi yang terjadi adalah pemesanan *event hall* yang memakan waktu lama dan membutuhkan banyak sumber daya sehingga seringkali terlewatkan proses bisnis yang ada. Berdasarkan indikasi permasalahan, maka penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi proses bisnis dan menganalisis potensi masalah dan akar permasalahan yang terjadi pada proses bisnis Ngalup.co,co dan kemudian diberikan rekomendasi perbaikan proses bisnis tersebut. Penelitian ini menggunakan diagram *Business Process Modeling and Notation (BPMN)* dan metode *Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)* untuk menganalisis dan evaluasi proses bisnis serta metode *Business Process Improvement (BPI)* untuk melakukan perbaikan. Dari hasil simulasi yang dilakukan pada proses bisnis saat ini (*as is*) dan proses bisnis rekomendasi (*to be*) ditemukan bahwa peningkatan pada *time analysis* mencapai 12.39% pada pemesanan *event hall*, 4.07% pada pelaksanaan *event*, dan 6.49% pada evaluasi *event*. Selain itu peningkatan pada *resource analysis* juga dilakukan dengan peningkatan dengan kenaikan tertinggi 34.54% yang dilakukan oleh *customer* pada proses bisnis pemesanan *event hall*, 16.44% oleh *community host* pada proses bisnis pemesanan *event hall*, dan 8.86% oleh *event manager* pada proses bisnis evaluasi *event*.

Kata kunci: Proses Bisnis, *Business Process Improvement (BPMN)*, *Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)*, *Business Process Improvement (BPI)*

## ABSTRACT

*Ngalup.co is the company engaged in creative industry area. Ngalup.co found that there are several processes that are not carried out according to the procedure, so that it's implemented inappropriately. Indications that occur are booking hall events that took a long time and needs a lot of resources, so that the process business often missed. Based on the indication problems, this study was conducted to evaluate business processes and to analyze the potential problem and the root of problem that occurs in business process at Ngalup.co and then given the recommendation for improvement of business process. This study uses Business Process Modeling and Notation (BPMN) diagram and Failure Mode and Effect Analysis method (FMEA) to analyze and evaluate business process, and Business Improvement Method (BPI) to do improvement. From the results of simulations carried out in the current business process (as is) and business process recommendation (to be), found out that an increase in time analysis reached 12.39% on booking hall events, 4.07% on event implementation, and 6.49% on event evaluation. Beside that, an increase on resource analysis also done with the highest increase 34.54% done by the customer in the event hall ordering business process, 16.44% by community host in the event hall ordering business process, and 8.86% by event manager in the event evaluation business process.*

*Keyword: Proses Bisnis, Business Process Improvement (BPMN), Failure Mode and Effect Analysis (FMEA), Business Process Improvement (BPI)*

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah.....	2
1.3 Tujuan .....	2
1.4 Manfaat.....	3
1.5 Batasan masalah .....	3
1.6 Sistematika pembahasan.....	3
BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN .....	5
2.1 Kajian Pustaka .....	5
2.2 Gambaran Organisasi.....	6
2.2.1 Profil Organisasi .....	6
2.2.2 Struktur Organisasi.....	7
2.3 Proses Bisnis.....	7
2.3.1 Pengertian Proses Bisnis .....	7
2.3.2 Pemodelan Proses Bisnis.....	7
2.3.3 Simulasi Proses Bisnis.....	8
2.4 <i>Bussiness Process Model and Notation (BPMN)</i> .....	8
2.5 <i>Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)</i> .....	11
2.2.1 <i>Pengertian Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)</i> .....	11
2.2.2 <i>Tahapan Pelaksanaan Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)</i>	11
2.6 <i>Bussiness Process Improvement (BPI)</i> .....	13

2.6.1 Tahapan Pelaksanaan BPI .....	13
BAB 3 METODOLOGI .....	15
3.1 Studi Literatur .....	16
3.2 Wawancara dan Observasi .....	16
3.3 Identifikasi Organisasi .....	16
3.4 Identifikasi Proses Bisnis .....	16
3.5 Pemodelan Proses Bisnis .....	16
3.6 Analisis dan Evaluasi Proses Bisnis .....	17
3.7 Pemodelan Rekomendasi Proses Bisnis.....	17
3.8 Simulasi Proses Bisnis .....	17
3.9 Perbandingan Proses Bisnis .....	17
3.10 Kesimpulan dan Saran .....	17
BAB 4 PEMODELAN DAN EVALUASI PROSES BISNIS .....	18
4.1 Identifikasi Organisasi .....	18
4.1.1 Profil Organisasi .....	18
4.1.2 Struktur Organisasi.....	18
4.1.3 Tugas dan Tanggungjawab <i>Stake Holder</i> .....	19
4.2 Pengumpulan Data .....	20
4.3 Identifikasi Proses Bisnis .....	20
4.4 Pemodelan Proses Bisnis .....	20
4.4.1 Pemesanan <i>Event Hall</i> .....	20
4.4.2 Pelaksanaan <i>Event</i> .....	28
4.4.3 Evaluasi <i>Event</i> .....	32
4.5 Evaluasi Proses Bisnis Saat Ini .....	36
4.5.1 <i>Failure Mode and Effect Analysis</i> .....	36
4.5.2 Analisis Aktivitas.....	60
4.5.3 Rancangan Perbaikan Proses bisnis .....	66
BAB 5 REKOMENDASI PROSES BISNIS .....	70
5.1 Proses Bisnis Perbaikan .....	70
5.2 Pemodelan Proses Bisnis Rekomendasi.....	74
5.2.1 Proses Bisnis Pemesanan <i>Event Hall</i> Rekomendasi .....	74
5.2.2 Proses Bisnis Pelaksanaan <i>Event</i> Rekomendasi .....	80

5.2.3 Proses Bisnis Evaluasi <i>Event</i> Rekomendasi .....	83
BAB 6 SIMULASI PROSES BISNIS .....	87
6.1 Hasil Simulasi Proses Bisnis Pemesanan <i>Event Hall</i> .....	87
6.1.1 Hasil Simulasi Proses Bisnis Pemesanan <i>Event Hall (as-is)</i> .....	87
6.1.2 Hasil Simulasi Proses Bisnis Pemesanan <i>Event Hall (to-be)</i> .....	93
6.1.3 Perbandingan Simulasi Proses Bisnis Pemesanan <i>Event Hall</i> .....	97
6.2 Hasil Simulasi Proses Bisnis Pelaksanaan <i>Event</i> .....	98
6.2.1 Hasil Simulasi Proses Bisnis Pelaksanaan <i>Event (as-is)</i> .....	99
6.2.2 Hasil Simulasi Proses Bisnis Pelaksanaan <i>Event (to-be)</i> .....	102
6.2.3 Perbandingan Simulasi Proses Bisnis Evaluasi <i>Event</i> .....	104
6.3 Hasil Simulasi Proses Bisnis Evaluasi <i>Event</i> .....	105
6.3.1 Hasil Simulasi Proses Bisnis Evaluasi <i>Event (as-is)</i> .....	106
6.3.2 Hasil Simulasi Proses Bisnis Pemesanan <i>Event Hall (to-be)</i> .....	110
6.3.3 Perbandingan Simulasi Proses Bisnis Evaluasi <i>Event</i> .....	112
BAB 7 PENUTUP .....	114
7.1 Kesimpulan.....	114
7.2 Saran .....	115
LAMPIRAN A WAWANCARA.....	116
LAMPIRAN B HASIL VALIDASI DATA PENELITIAN .....	122
DAFTAR PUSTAKA.....	124

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Tugas dan Tanggung jawab <i>Stakeholder</i> .....	19
Tabel 4.2 Pemesanan <i>Event Hall</i> .....	24
Tabel 4.3 Pelaksanaan <i>Event</i> .....	30
Tabel 4.4 Evaluasi <i>Event</i> .....	34
Tabel 4.5 Skala <i>Severity</i> .....	36
Tabel 4.6 Skala <i>Occurrence</i> .....	37
Tabel 4.7 Skala <i>Detection</i> .....	38
Tabel 4.8 FMEA Pada Proses Bisnis Pemesanan <i>Event Hall</i> .....	39
Tabel 4.9 FMEA Pada Proses Bisnis Pelaksanaan <i>Event</i> .....	51
Tabel 4.10 FMEA Pada Proses Bisnis Evaluasi <i>Event</i> .....	55
Tabel 4.11 Analisis Aktivitas Pada Proses Bisnis Pemesanan <i>Event Hall</i> .....	60
Tabel 4.12 Analisis Aktivitas Pada Proses Bisnis Pelaksanaan <i>Event</i> .....	63
Tabel 4.13 Analisis Aktivitas Pada Proses Bisnis Evaluasi <i>Event</i> .....	64
Tabel 4.14 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis Pemesanan <i>Event Hall</i> .....	67
Tabel 4.15 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis Pelaksanaan <i>Event</i> .....	68
Tabel 4.16 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis Evaluasi <i>Event</i> .....	69
Tabel 5.1 Perbaikan Proses Bisnis Pelaksanaan <i>Event</i> .....	72
Tabel 5.2 Perbaikan Proses Bisnis Evaluasi <i>Event</i> .....	73
Tabel 5.3 Deskripsi Proses Bisnis Pemesanan <i>Event Hall</i> .....	74
Tabel 5.4 Deskripsi <i>Task Process</i> Pada Proses Bisnis Pemesanan <i>Event Hall</i> Rekomendasi .....	76
Tabel 5.5 Deskripsi Dari Proses Bisnis Pelaksanaan <i>Event</i> .....	80
Tabel 5.6 Deskripsi <i>Task Process</i> Pada Proses Bisnis Pelaksanaan <i>Event</i> Rekomendasi .....	81
Tabel 5.7 Deskripsi Dari Proses Bisnis Evaluasi <i>Event</i> .....	83
Tabel 5.8 Deskripsi <i>Task Process</i> Proses Bisnis Evaluasi <i>Event</i> Rekomendasi .....	85
Tabel 6.1 Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Pemesanan <i>Event Hall</i> .....	88
Tabel 6.2 Simulasi <i>Resource Analysis</i> Proses Bisnis Pemesanan <i>Event Hall</i> .....	92
Tabel 6.3 Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Rekomendasi Pemesanan <i>Event Hall</i> .....	93

Tabel 6.4 Simulasi *Resource Analysis* Proses Bisnis Rekomendasi Pemesanan *Event Hall* ..... 97

Tabel 6.5 Perbandingan Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Pemesanan *Event Hall* ..... 97

Tabel 6.6 Perbandingan Simulasi *Resource Analysis* Proses Bisnis Pemesanan *Event Hall* ..... 98

Tabel 6.7 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Pemesanan *Event Hall* ..... 99

Tabel 6.8 Simulasi *Resource Analysis* Proses Bisnis Pemesanan *Event Hall* ..... 101

Tabel 6.9 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Rekomendasi Pelaksanaan *Event* . 102

Tabel 6.10 Simulasi *Resource Analysis* Proses Bisnis Rekomendasi Pelaksanaan *event*..... 104

Tabel 6.11 Perbandingan Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Pelaksanaan *Event* ..... 104

Tabel 6.12 Perbandingan Simulasi *Resource Analysis* Proses Bisnis Pelaksanaan *Event*..... 105

Tabel 6.13 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Evaluasi *Event* ..... 106

Tabel 6.14 Simulasi *Resource Analysis* Proses Bisnis Evaluasi *Event* ..... 109

Tabel 6.15 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Rekomendasi Evaluasi *Event* .. 110

Tabel 6.16 Simulasi *Resource Analysis* Proses Bisnis Rekomendasi Evaluasi *Event* ..... 112

Tabel 6.17 Perbandingan Simulasi Proses Bisnis Evaluasi *Event* ..... 112

Tabel 6.18 Perbandingan Simulasi *Resource Analysis* Proses Bisnis Evaluasi *Event* ..... 113



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur organisasi Ngalup.co .....	7
Gambar 2.2 Jenis Notasi <i>Flow Object</i> .....	9
Gambar 2.3 Jenis Notasi <i>Connecting Object</i> .....	9
Gambar 2.4 Notasi <i>Swimlanes</i> .....	10
Gambar 2.5 Notasi <i>Artifacts</i> .....	10
Gambar 2.6 Contoh tabel Failure Mode and Effect Analysis (FMEA) .....	11
Gambar 3.1 Metodologi Penelitian.....	15
Gambar 4.4.1 Struktur organisasi Ngalup.co .....	18
Gambar 4.2 Pemesanan <i>Event Hall</i> .....	23
Gambar 4.3 Pelaksanaan <i>Event</i> .....	29
Gambar 4.4 Evaluasi <i>Event</i> .....	33
Gambar 5.1 Diagram BPMN Proses Bisnis Pemesanan <i>Event Hall</i> Rekomendasi	75
Gambar 5.2 Diagram BPMN Proses Bisnis Pelaksanaan <i>Event</i> Rekomendasi .....	80
Gambar 5.3 Diagram Bpmn Proses Bisnis Evaluasi <i>Event</i> .....	84

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A WAWANCARA.....	116
Wawancara I .....	116
Wawancara II .....	118
Wawancara VI .....	121
LAMPIRAN B HASIL VALIDASI DATA PENELITIAN .....	122



## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang

Menurut Hammer and Champy (1994), proses bisnis merupakan sekumpulan aktivitas yang memerlukan satu atau lebih *input* dan membentuk *output* yang bermanfaat dan bernilai bagi pelanggan. Kegiatan bisnis yang efektif dan efisien juga didukung oleh proses bisnis yang baik. Proses bisnis yang baik akan membuat suatu organisasi dapat mencapai tujuan-tujuan yang direncanakan.

Proses bisnis dan persaingan bisnis yang ketat membuat perusahaan harus mempunyai strategi yang akurat dalam menangani permasalahan sehingga proses bisnis perusahaan tetap stabil. Menurut Weske (2012) proses bisnis merupakan konsep penting untuk memfasilitasi kolaborasi yang efektif antar sumber daya perusahaan. Kinerja dari perusahaan bergantung pada proses bisnis yang telah dirancang sebelumnya karena jika proses bisnis perusahaan terganggu, maka perusahaan tidak akan mendapatkan keuntungan finansial yang maksimal, pelanggan ataupun tujuan strategis lainnya.

Ngalup.co merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang industri kreatif dan menawarkan layanan berupa ruang untuk bekerja atau biasa disebut *coworking space*. *Coworking space* ini dibagi menjadi tiga bagian, yaitu; *Coworking Space*, *Event Hall*, dan *Meeting Room*. Proses bisnis utama yang dijalani saat ini adalah proses reservasi yang dilakukan oleh bagian *event* dimana proses tersebut menangani langsung mengenai reservasi dari seluruh jenis pemesanan.

Proses reservasi terdapat beberapa bagian yang dimulai dari proses pemesanan yang dilakukan oleh *customer* hingga *invoice* yang diberikan oleh bagian *space management*. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ngalup.co didapatkan informasi bahwa masih terjadi proses reservasi yang tidak sesuai dengan SOP, kesalahan dalam reservasi yang dilakukan bagian *event manager* dan *space manager* dan beberapa penyimpangan jobdesk yang disebabkan oleh berbagai macam faktor yang tak tentu. Hal itu menyebabkan penurunan kualitas perusahaan. Pengendalian kualitas yang diterapkan oleh perusahaan saat ini adalah melakukan pemeriksaan terhadap *invoice* yang masuk langsung ke bagian *space management* dan dikoordinasikan dengan bagian *event management* secara manual.

Permasalahan yang terjadi pada perusahaan menunjukkan adanya permasalahan pada proses bisnis. Dalam dunia bisnis sangat penting untuk mengetahui proses bisnis dari awal hingga akhir reservasi yang siap digunakan oleh *customer*. Dalam mengatasi permasalahan ini, diperlukan sebuah metode yang digunakan untuk mengevaluasi proses bisnis pada perusahaan. Hasil evaluasi berguna sebagai informasi tentang pelaksanaan rencana bisnis dan kinerja perusahaan, hasil evaluasi juga akan dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan oleh perusahaan.

Dalam penelitian ini, dilakukan analisis terhadap proses bisnis yang berjalan untuk dinilai apakah proses bisnis yang ada sudah cukup baik atau masih membutuhkan beberapa peningkatan di beberapa sektor ataupun divisi. Metode yang digunakan untuk menganalisis kegagalan yang mungkin akan terjadi pada proses bisnis yang berjalan dengan menggunakan *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA). Masalah-masalah didapatkan melalui wawancara dan observasi, lalu dianalisis menggunakan FMEA untuk membuat identifikasi menjadi mudah. Setelah proses analisis dilakukan, dilakukan peningkatan atau *improvement* di proses bisnis yang telah dievaluasi. Metode yang digunakan yaitu adalah *Business Process Improvement* (BPI). BPI merupakan metodologi sistematis yang dikembangkan untuk membantu suatu organisasi atau perusahaan untuk meningkatkan kinerja dengan memperbaiki proses bisnis yang terdapat didalamnya sehingga dapat menimalkan waktu yang dibutuhkan serta risiko, sehingga membuat perusahaan tersebut menjadi unggul dan dapat bersaing dengan perusahaan (Harrington, 1991)

Berdasarkan uraian-uraian tersebut, maka penelitian ini akan dilakukan dengan melakukan pemodelan proses bisnis, lalu dilakukan analisis dengan metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) sehingga didapatkan identifikasi masalah yang mungkin terjadi. Hasil analisis tersebut selanjutnya dijadikan dasar untuk diberikan rekomendasi sesuai dengan *Business Process Improvement* (BPI) yang dapat memperbaiki alur proses bisnis pada Ngalup.co.

## 1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dibuat, masalah yang dapat diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pemodelan proses bisnis utama yang berjalan pada Ngalup.co saat ini?
2. Bagaimana evaluasi dari proses bisnis utama yang berjalan pada Ngalup.co saat ini?
3. Bagaimana rekomendasi proses bisnis pada Ngalup.co setelah dilakukan evaluasi?
4. Bagaimana dampak tingkat perbaikan proses bisnis sebelum dilakukan evaluasi dan setelah dilakukan evaluasi pada Ngalup.co?

## 1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, adapun tujuan yang ini dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memodelkan proses bisnis utama pada Ngalup.co
2. Melakukan evaluasi proses bisnis yang berjalan pada Ngalup.co
3. Mengetahui dampak tingkat perbaikan proses bisnis sebelum dilakukan evaluasi dan setelah dilakukan rekomendasi pada Ngalup.co

## 1.4 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pemodelan proses bisnis utama yang berjalan pada Ngalup.co
2. Memberikan evaluasi berupa rekomendasi perbaikan pada proses bisnis Ngalup.co
3. Memastikan alur proses bisnis yang telah dimodelkan dapat berjalan dengan benar melalui simulasi

## 1.5 Batasan masalah

Berdasarkan latar belakang dan rumusan yang telah diuraikan, maka batasan masalah adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan dalam ruang lingkup Ngalup.co
2. Pemodelan proses bisnis hanya dilakukan pada proses bisnis utama pada Ngalup.co
3. Pemodelan rekomendasi proses bisnis hanya difokuskan pada satu proses bisnis utama yang telah dilakukan evaluasi dan rekomendasi

## 1.6 Sistematika pembahasan

Sistematika penulisan laporan penelitian ini akan diuraikan menjadi 6 bab yaitu sebagai berikut:

- |         |                                      |   |
|---------|--------------------------------------|---|
| Bab I   | Pendahuluan                          | Menjelaskan tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan-batasan masalah serta sistematika pembahasan.  |
| Bab II  | Landasan kepastakaan                 | Menjelaskan tentang penelitian yang serupa yang menjadi salah satu referensi dan acuan dalam penelitian ini. Dan menjadi penjelasan tentang teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini.  |
| Bab III | Metodologi Penelitian                | Menjelaskan tentang langkah-langkah yang digunakan dalam penelitian skripsi.  |
| Bab IV  | Pemodelan dan Evaluasi Proses Bisnis | Membahas tentang analisis kebutuhan data dengan cara mengenal dan mengidentifikasi organisasi yang menjadi objek peneliti, menganalisis proses bisnis dan alur dari kegiatan yang berjalan, memodelkan proses bisnis yang berjalan menggunakan <i>Business Process Model and Notation</i> (BPMN), menganalisa dan melakukan evaluasi terhadap proses bisnis yang telah dimodelkan |

- Bab V            Rekomendasi Proses Bisnis
- Membuat rekomendasi perbaikan proses bisnis berdasarkan hasil dari analisis dan evaluasi proses bisnis yang sudah ada sebelumnya. Pemodelan proses bisnis rekomendasi menggunakan Business Process Model and Notation (BPMN) yang digunakan pada BAB 4.
- Bab VI            Simulasi Proses Bisnis
- Menjelaskan tentang simulasi proses bisnis saat ini dan simulasi proses bisnis hasil rekomendasi. Hasil simulasi yang telah dilakukan akan menjadi perbandingan satu sama lain
- Bab VII           Kesimpulan dan Saran
- Menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan agar proses bisnis yang ada menjadi lebih optimal



## BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN

### 2.1 Kajian Pustaka

Pada bagian ini akan menjelaskan beberapa literatur dan penelitian yang digunakan penulis dalam mengembangkan penelitian yang dilakukan. Penelitian dilakukan oleh Dhaka Luthfan Ghozi pada tahun 2015 dengan judul “Pemodelan dan Evaluasi Proses Bisnis dengan *Business Process Improvement* (BPI). (Studi Kasus: Unit Pengembangan Karir Dan Kewirausahaan Universitas Brawijaya). Penelitian tersebut membahas tentang bagaimana pemodelan proses bisnis yang ada pada UKK Universitas Brawijaya, dilakukan analisis pada proses bisnis yang sedang berjalan. Selanjutnya adalah memperbaiki alur proses bisnis sehingga menjadi rekomendasi proses bisnis UKK Universitas Brawijaya kedepannya. Pada penelitian tersebut menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI) dalam meningkatkan kinerja proses bisnis yang berdasarkan penilaian yang dilakukan saat ini.

Penelitian yang kedua adalah penelitian yang dilakukan oleh Raditya Rizky Putra pada tahun 2017 dengan judul Analisis dan Evaluasi Proses Bisnis dan Evaluasi Proses Bisnis Menggunakan *Business Process Improvement* (BPI) Pada Guest UB. Penelitian tersebut membahas tentang kegiatan bisnis bagian *check in* hingga *check out* untuk memperbaiki sistem yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan. Pada penelitian ini dilakukan untuk mengefisienkan waktu siklus dari proses bisnis kegiatan *check in* dengan menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI). Proses bisnis usulan ini disusun dengan mempertimbangkan kritik dan saran pelanggan serta *input* dari pihak perusahaan. Selain menghasilkan suatu proses bisnis usulan, penelitian ini juga akan menyusun beberapa *Standard Operational Procedure* (SOP) dari beberapa aktivitas dalam proses bisnis usulan. SOP ini dimaksudkan untuk mempermudah transisi proses bisnis saat ini terhadap proses bisnis usulan di perusahaan.

Berdasarkan pada kedua penelitian tersebut, terdapat keserupaan pada jenis metode yang digunakan. Maka dari itu, peneliti akan menjadikan penelitian tersebut sebagai referensi dalam penyelesaian penelitian yang dilakukan. Struktur penulisan, pemodelan proses bisnis dan penggunaan metode *Business Process Improvement* (BPI) serta daftar pustaka yang tertera akan digunakan sebagai referensi penelitian.

## 2.2 Gambaran Organisasi

### 2.2.1 Profil Organisasi

Tiap sudut kota baik kalangan pebisnis maupun pemerintah pun berlomba-lomba tak ingin ketinggalan kereta untuk berinovasi. Dengan pergerakan yang dinamis itu, bahkan orang tak perlu duduk seharian bekerja di kantor dari pagi hingga sore. *Coworking space* sudah mulai menjamur di Indonesia, bukan hanya menawarkan ruang kerja namun juga sebuah kolaborasi.

Melihat gejolaknya *startup* di Indonesia, CEO PT Beon Intermedia, Danton Prabawanto menyediakan Ngalup.co *coworking space* (Ngalup.co) untuk menjawab kebutuhan ruang kerja yang fleksibel, efisien, dan terjangkau. Pria usia 33 tahun itu ingin membawa ekosistem *startup* di Malang melalui *coworking space*.

Ngalup.co *Coworking Space* adalah ruang kerja bagi para pelaku usaha kreatif baik pemula maupun yang sudah lama dengan mengusung konsep yang nyaman dan *cozy*. Mereka adalah pekerja dengan jam yang dinamis dan punya mobilitas tinggi, jadi tidak perlu duduk di kantor dengan jadwal yang padat. Bisa dari *freelancer*, *developer*, maupun komunitas/organisasi yang menjalankan sebuah proyek.

Nama dan ikon Ngalup.co pun tidak dibuat sembarangan. Ngalup.co diambil dari bahasa Jawa walikan “pulang” khas Malang dan ikonnya menggambarkan cakar singa dengan tiga titik yang terkoneksi, membawa nilai *coworking space* itu yakni *collective, connectivity, & collaboration*.

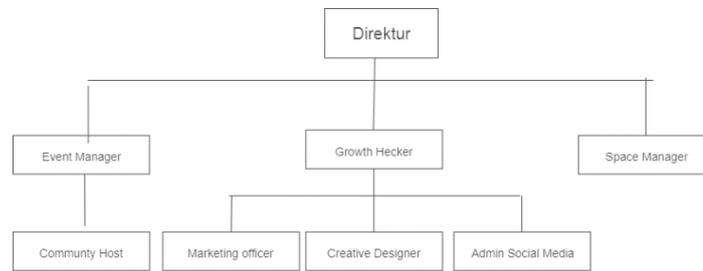
Malang sendiri merupakan salah satu kota besar yang berada di Jawa Timur. Di sana terdapat banyak universitas, termasuk Universitas Brawijaya, Universitas Negeri Malang, dan Politeknik Negeri Malang. Artinya di Malang, selain pengusaha dan pekerja kreatif, juga banyak mahasiswa atau akademisi. Mereka-mereka inilah yang menjadi target pasar Ngalup.co.

Saat ini Ngalup.co menjadi tempat inkubator dari Gerakan Nasional 1000 *Startup Digital* di Malang. Selain itu, baik NGO, komunitas maupun mahasiswa dan masyarakat umum juga sering mengadakan *event routine* dengan berbagai tema di area *event space* yang disuguhkan suasana nyaman dan kolaboratif ini.

Ngalup.co akan terus berkomitmen untuk menjadi wadah berkembangnya ekosistem *startup* digital di Malang. Rencananya, Ngalup.co akan berinovasi dengan membawa teknologi *Smart Office* melalui *Internet of Thing*.

## 2.2.2 Struktur Organisasi

Struktur Ngalup.co dapat dilihat seperti pada Gambar 2.1 berikut.



**Gambar 2.1 Struktur organisasi Ngalup.co**

Sumber: Ngalup.co (2018)

Ngalup.co dipimpin oleh direktur dan membawahi 3 divisi. Divisi yang tersedia antara lain adalah *Event Manager*, *Growth Hecker*, dan *Space Manager*. *Event Manager* membawahi langsung *Community Host*. *Growth Hecker* bertanggung jawab atas 3 sub divisi yaitu; *Marketing Officer*, *Creative Designer*, dan *Admin Social Media*. Lalu divisi yang terakhir adalah *Space Manager*.

## 2.3 Proses Bisnis

### 2.3.1 Pengertian Proses Bisnis

Menurut Davenport dan Short, proses bisnis merupakan suatu organisasi yang terdiri dari manusia, material, energi, peralatan dan prosedur pada suatu rancangan aktivitas kerja untuk menghasilkan suatu hasil akhir yang terspesifikasi. Davenport dan Short juga menyatakan, bahwa ada 2 (dua) karakteristik penting dari suatu proses bisnis, yaitu: adanya pelanggan, dan terjadi batasan organisasi dan terlepas dari suatu urutan dan aktivitas yang saling terkait yang menggunakan sumber daya dari organisasi untuk menghasilkan suatu hasil yang dapat diukur, baik produk ataupun jasa (Roger Maull dan Stephen Childe, 1994).

Proses bisnis memiliki komponen utama yaitu tujuan atau produk yang dihasilkan, sistem aktivitas sesuai lingkup organisasi yang dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi serta sumberdaya yang dikelola, seperti dana, material, energi waktu dan sebagainya (Soemohadiwidjojo, 2014).

### 2.3.2 Pemodelan Proses Bisnis

Model proses bisnis terdiri dari set model aktivitas dan batasan-batasan eksekusi. Model ini merupakan aspek penting dalam penerapan proses bisnis. Model proses bisnis dapat digunakan untuk mengkonfigurasi sistem manajemen proses yang sesuai. Sistem yang dihasilkan dapat memastikan bahwa semua proses bisnis dapat dijalankan sebagaimana yang telah ditentukan dalam model proses bisnis. Terdapat beberapa notasi grafis untuk pemodelan proses bisnis, pada dasarnya semuanya sangat mirip (Weske, 2012). Pemodelan proses bisnis dapat dilakukan dengan menggunakan *Business Process Model and Notation* (BPMN).

### 2.3.3 Simulasi Proses Bisnis

Simulasi merupakan proses untuk mengevaluasi kinerja proses bisnis yang dapat digunakan untuk mengetahui kemungkinan kegagalan proses maupun aktivitas yang berjalan, mengetahui ada nya masalah atau hambatan dalam proses, serta mengetahui penggunaan sumberdaya yang terlibat pada proses bisnis yang telah dimodelkan. Pada Bizagi terdapat standar simiulasi standar simulasi proses bisnis yang memungkinkan peningkatan model proses bisnis yang telah dimodelkan dengan menggunakan BPMN (Heramurti, 2017). *Standart Operating Procedure (SOP)*

*Standard Operating Procedure (SOP)* adalah seperangkat pedoman tertulis yang mendokumentasikan aktivitas rutin atau berulang yang dilakukan oleh suatu organisasi. Perkembangan SOP dan penggunaannya adalah bagian yang penting karena SOP menyediakan informasi untuk individual sehingga dapat dilakukan pekerjaan yang benar dan terurut. Tujuan SOP yaitu untuk membantu suatu organisasi untuk mempertahankan proses kontrol dan menjamin kualitas serta memastikan pelaksanaanya sesuai dengan aturan (Sutopo, 2008).

### 2.4 Bussiness Process Model and Notation (BPMN)

Sebuah model proses bisnis terdiri dari serangkaian model kegiatan dan aturan atau batasan diantara model-model kegiatan (Weske, 2012). *Business Process Modelling Notation* yaitu suatu metodologi yang dikembangkan *Business Process Modelling Initiative (BPMI)* dalam memodelkan proses bisnis (Group, 2011). Tujuan dari BPMN adalah menyediakan notasi standar yang mudah dipahami oleh semua pengguna bisnis dan untuk memastikan bahwa bahasa XML yang dirancang untuk pelaksanaan proses bisnis dapat dinyatakan secara visual dengan notasi yang umum. Tidak seperti jenis diagram proses bisnis yang sebelumnya, BPMN telah ditambahkan notasi khusus untuk menggambarkan peristiwa berbasis pesan diantara suatu organisasi.

Empat kategori elemen dasar adalah sebagai berikut :

1. **Flow object** adalah elemen utama yang menggambarkan karakteristik dari sebuah proses bisnis. Jenis *flow object* dapat dilihat pada Gambar 2.2. *Flow Object* terdiri dari 3 elemen yaitu :
  - a. *Event*  
*Event* adalah sesuatu yang terjadi selama rangkaian dari sebuah proses bisnis. *Event* ini akan mempengaruhi alur dari proses dan biasanya akan memiliki sebuah tindakan atau sebuah hasil. Simbol *event* adalah bentuk lingkaran dan berdasarkan alur pengaruhnya, terdapat 3 jenis event yaitu:
    - 1) *Start event*  
*Start Event* ini adalah simbol yang mengindikasikan sebuah proses yang akan dimulai

2) *Intermediate event*

Simbol *Intermediate* terletak diantara *Start Event* dan *End Event*. Simbol ini akan mempengaruhi alur proses, namun tidak akan memulai atau secara langsung menghentikan proses.

3) *End event*

Diindikasikan sebagai simbol untuk mengakhiri sebuah proses.

b. *Activities*

*Activities* digunakan untuk mewakili berbagai makna dalam kehidupan sehari-hari. Aktivitas ini dianggap mencakup berbagai kegiatan yang dapat diselesaikan dalam waktu 5 menit, satu minggu atau lebih.

c. *Gateway*

Dalam BPMN, *Gateway* dapat mendefinisikan semua tindakan arus urutan proses bisnis. Sebuah *Gateway* dapat memerankan salah satu dari dua peran, dan dapat bermain baik pada waktu yang sama.

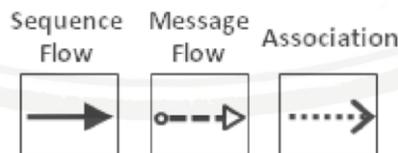


**Gambar 2.2 Jenis Notasi *Flow Object***

Sumber: Object Management Group, Inc (2011)

2. ***Connecting Object*** adalah elemen yang menghubungkan *Flow object*. Jenis notasi *connecting object* dapat dilihat pada Gambar 2.3. *Connecting Object* juga memiliki 3 jenis elemen yaitu :

- a. Alur Sequence (*Sequence flow*) digunakan dalam menunjukkan urutan suatu kegiatan yang akan dilakukan dalam suatu proses.
- b. Alur Pesan (*Messege Flow*) digunakan dalam menunjukkan aliran pesan antara dua individu yang siap untuk mengirim dan menerima.
- c. Asosiasi (*Association*) digunakan untuk asosiasi data, informasi dan artefak dengan aliran benda.



**Gambar 2.3 Jenis Notasi *Connecting Object***

Sumber: Object Management Group, Inc (2011)

3. ***Swimlanes*** merupakan pengelompokan dari beberapa model elemen. *Swimlanes* digunakan untuk mengatur dan memisahkan kegiatan oleh peserta sehingga kita secara langsung dapat memahami siapa yang bertanggung jawab

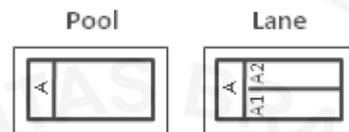
untuk setiap *event*. Jenis *swimlanes* dapat dilihat pada Gambar 2.4. *Swimlines* ada 2 jenis yaitu :

a. *Pool*

Merepresentasikan partisipan dalam sebuah proses. *Pool* juga bertindak sebagai grafis container untuk memisahkan sekumpulan aktivitas dari pool-pool yang lainnya. Semua *Bisnis Flow Diagram* mengandung setidaknya satu *Pool*

b. *Lane*

Sebuah *lane* merupakan sub-partisi didalam *Pool* dan akan memperpanjang seluruh panjang pool, baik secara vertikal atau horizontal. Secara singkat *lane* adalah *Pool* yang dibagi lagi menjadi sub *Swimlanes*.



**Gambar 2.4 Notasi *Swimlanes***

Sumber: Object Management Group, Inc (2011)

4. **Artifacts** merupakan elemen yang digunakan untuk memberikan informasi tambahan dari sebuah proses. Bentuk dan penggunaan artifacts itu bermacam-macam dan bisa lebih luas tergantung dari standar pengertian BPMN yang digunakan. Jenis-jenis notasi artifact dapat dilihat pada Gambar 2.5. Saat ini terdapat 3 setingan pengaturan artifacts, yaitu :

a. *Data Object*

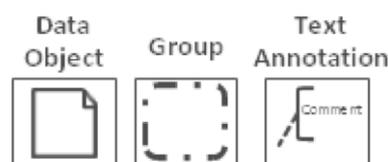
Merupakan mekanisme untuk menunjukkan bagaimana data dibutuhkan atau diproduksi oleh suatu kegiatan. Data objek ini dikoneksikan kedalam aktivitas melalui *association*.

b. *Group*

Dapat digunakan untuk dokumentasi atau analisis fungsi, tetapi tidak berdampak pada *sequence flow*.

c. *Annotations*

Mekanisme untuk modeler memberikan informasi teks tambahan kepada pembaca sebuah diagram BPMN.



**Gambar 2.5 Notasi *Artifacts***

Sumber: Object Management Group, Inc (2011)

## 2.5 Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)

### 2.2.1 Pengertian Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)

*Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)* adalah suatu metode sistematis untuk mengidentifikasi penyebab dari suatu masalah yang terjadi dan mencegah masalah pada proses sebelum masalah tersebut dapat terjadi (McDermott, 2009). FMEA mempunyai tujuan utama yaitu untuk menemukan dan memperbaiki permasalahan yang mungkin akan terjadi pada suatu proses serta meminimalisir resiko kegagalan sehingga produk dari suatu organisasi tidak mendapat hasil yang maksimal dan mencegah pelanggan mendapat suatu produk yang nilai dan kualitasnya tidak maksimal, baik pada perusahaan manufaktur maupun penyedia layanan dan jasa.

### 2.2.2 Tahapan Pelaksanaan Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)

Dalam menjalankan proses FMEA dan terdapat 10 tahapan yang dapat dilakukan dan membuat tabel yang akan membantu dalam proses analisa seperti pada contoh gambar 2.6 berikut ini.

FAILURE MODE AND EFFECTS ANALYSIS															
Item: Drill Hole		Responsibility: J. Doe		FMEA number: 123456											
Model: Current		Prepared by: J. Doe		Page: 1 of 1											
Core Team: J. Doe (Engineering), J. Smith (Production), B. Jones (Quality)				FMEA Date (Orig): 1/1/2008		Rev: 1									
Process Function	Potential Failure Mode	Potential Effect(s) of Failure	Severity	Cause(s)/ Mechanism(s) of Failure	Occurrence	Current Process Controls	Detectability	RPN	Recommended Action(s)	Responsibility and Target Completion Date	Action Results				
											Actions Taken	Sev	Occ	Detect	RPN
Drill Blind Hole	Hole too deep	Break through bottom of plate	7	Improper machine set up	3	Operator training and instructions	3	63						0	
	Hole not deep enough	Incomplete thread form	5	Improper machine set up	3	Operator training and instructions	3	45						0	
			5	Broken Drill	5	None	9	225	Install Tool Detectors	J. Doe	3/1/2008	5	5	1	25
								0						0	
								0						0	
								0						0	
								0						0	

Gambar 2.6 Contoh tabel Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)

Adapun tahapan yang harus dilakukan dalam melakukan FMEA yaitu sebagai berikut:

1. Menganalisis segala proses yang terjadi

Pada tahap ini dilakukan dengan cara mempelajari dan memahami alur dari proses yang berlangsung saat ini. Segala proses yang terjadi dalam suatu proses bisnis dibuatkan urutan lalu menuliskannya pada kolom pertama.

2. Menganalisis potensi kesalahan yang akan terjadi (*Failure Mode*).



Selanjutnya dilakukan analisa tentang masalah-masalah apa saja yang akan terjadi pada setiap proses yang terjadi. Semakin banyak potensi kesalahan yang akan terjadi maka akan semakin banyak kesalahan tersebut dicegah agar tidak terjadi

3. Menganalisis efek dari potensi kesalahan yang akan terjadi.

Pada tahap ini, potensi-potensi kesalahan yang mungkin akan terjadi dianalisis dan dibuatkan daftar tentang pengaruh yang terjadi dari potensi kesalahan yang terdeteksi.

4. Membuat penilaian tingkat keseriusan yang diakibatkan (*Severity*).

Tahapan ini dilakukan dengan memberi penilaian mengenai tingkat keseriusan dari pengaruh kesalahan yang mungkin akan terjadi. *Severity* memiliki 10 tingkatan dalam penilaian. Nilai 1 adalah nilai dimana pengaruh dari suatu masalah tersebut memiliki dampak yang paling kecil, sedangkan nilai 10 adalah nilai yang pengaruhnya paling besar.

5. Membuat penilaian tingkat frekuensi terjadinya masalah (*Occurrence*).

Lalu selanjutnya membuat penilaian mengenai tingkat frekuensi terjadinya suatu masalah tersebut. *Occurrence* juga memiliki 10 tingkat penilaian, nilai 1 untuk tingkat yang frekuensi masalahnya paling rendah dan nilai 10 untuk frekuensi terjadi masalahnya paling tinggi.

6. Membuat penilaian mengenai kemampuan untuk mencegah terjadinya masalah (*Detection*).

Proses selanjutnya yaitu membuat penilaian mengenai kemampuan pegawai dalam perusahaan ataupun organisasi dalam mendeteksi dan mencegah terjadinya suatu masalah (*Detection*). *Detection* juga memiliki 10 tingkatan penilaian, nilai 1 adalah tingkat dimana masalah dapat terdeteksi dan dicegah dengan sangat mudah dan nilai 10 adalah tingkat masalah yang terdeteksi sangat sulit dicegah atau pegawai tidak memiliki kontrol.

7. Menghitung *Risk Priority Number* (RPN) dari masalah yang terjadi.

Setelah dilakukannya penilaian *Severity*, *Occurrence* dan *Detection*, ketika nilai tersebut dikalikan dan hasilnya dimasukkan dalam *Risk Priority Number* (RPN). Nilai RPN paling rendah adalah 1 dan paling tinggi adalah 1000. Nilai 1000 adalah tingkat yang paling serius dan harus dilakukan perbaikan.

8. Membuat skala prioritas masalah yang harus diselesaikan berdasarkan RPN.

Berdasarkan nilai RPN yang berhasil dihitung, dibuatkan skala prioritas masalah apa yang harus diselesaikan terlebih dahulu dan memiliki urgensi yang sangat mendesak.

9. Melakukan perbaikan dari suatu masalah yang terdeteksi.

Setelah dilakukannya skala prioritas, perbaikan harus secepat mungkin dilakukan agar masalah tersebut tidak terjadi ataupun dapat terselesaikan demi tercapainya produk yang semakin berkualitas untuk pelanggan.

10. Menghitung *Risk Priority Number* (RPN) setelah dilakukan perbaikan.

Pada tahap terakhir, dilakukan penilaian ulang mengenai *Severity*, *Occurrence* dan *Detection*. Jika nilai RPN yang didapat semakin kecil, maka perbaikan telah berhasil dilakukan.

## 2.6 Business Process Improvement (BPI)

Suatu metodologi sistematis yang dikembangkan untuk membantu organisasi dalam membuat kemajuan signifikan dalam operasi proses bisnis. BPI menyediakan sistem yang membantu dalam proses penyerdehanaan (streamlining) proses bisnis dan memastikan pelanggan internal dan eksternal organisasi mendapatkan output yang lebih baik. Tujuan utama dari Business Process Improvement adalah untuk memastikan bahwa organisasi memiliki proses bisnis yang meminimalkan penundaan mudah untuk digunakan, memberikan organisasi keunggulan yang kompetitif. (Harrington, 1991)

Karakteristik BPI adalah sebagai berikut (Harrington, 1991)

1. Adanya process owner yaitu orang yang bertanggung jawab atas performansi suatu proses
2. Adanya batasan yang jelas (process scope)
3. Adanya hubungan internal dan pertanggungjawaban yang jelas
4. Adanya prosedur, tugas-tugas kerja, kebutuhan training (pelatihan) yang terdokumentasi
5. Memiliki ukuran-ukuran dan system feedback pada setiap aktivitas
6. Memiliki ukuran dan target yang berhubungan dengan konsumen
7. Adanya waktu siklus yang diketahui
8. Memiliki perubahan prosedur resmi
9. Dapat mengetahui hasil yang akan dicapai perusahaan

### 2.6.1 Tahapan Pelaksanaan BPI

Menurut Harrington (1991), BPI mempunyai 5 tahapan pelaksanaan yaitu diantaranya:

1. Mengkoordinasi pada perbaikan dan penataan (*Organizing For Improvement*)  
Sasarannya adalah memberi jaminan kesuksesan pada saat perbaikan proses dengan cara membangun kepemimpinan, pemahaman dan komitmen. Pada tahap ini, menentukan sasaran dari BPI dan proses kritis yang hendak di perbaiki serta melakukan penunjukan *proces owner*.
2. Memahami proses (*Understanding The Process*)  
Sasarannya untuk memahami keseluruhan dimensi proses bisnis yang berjalan saat ini. dalam tahap ini juga dilakukan batasan proses, pembuatan diagram alir,

dan pengumpulan data apa saja yang diperlukan. Pemetaan proses dilakukan dengan cara menggambarkan aliran proses yang terjadi dalam setiap bagian yaitu dalam bentuk barang dan informasi dengan model diagram alir.

### 3. Penyederhanaan (*Streamlining*)

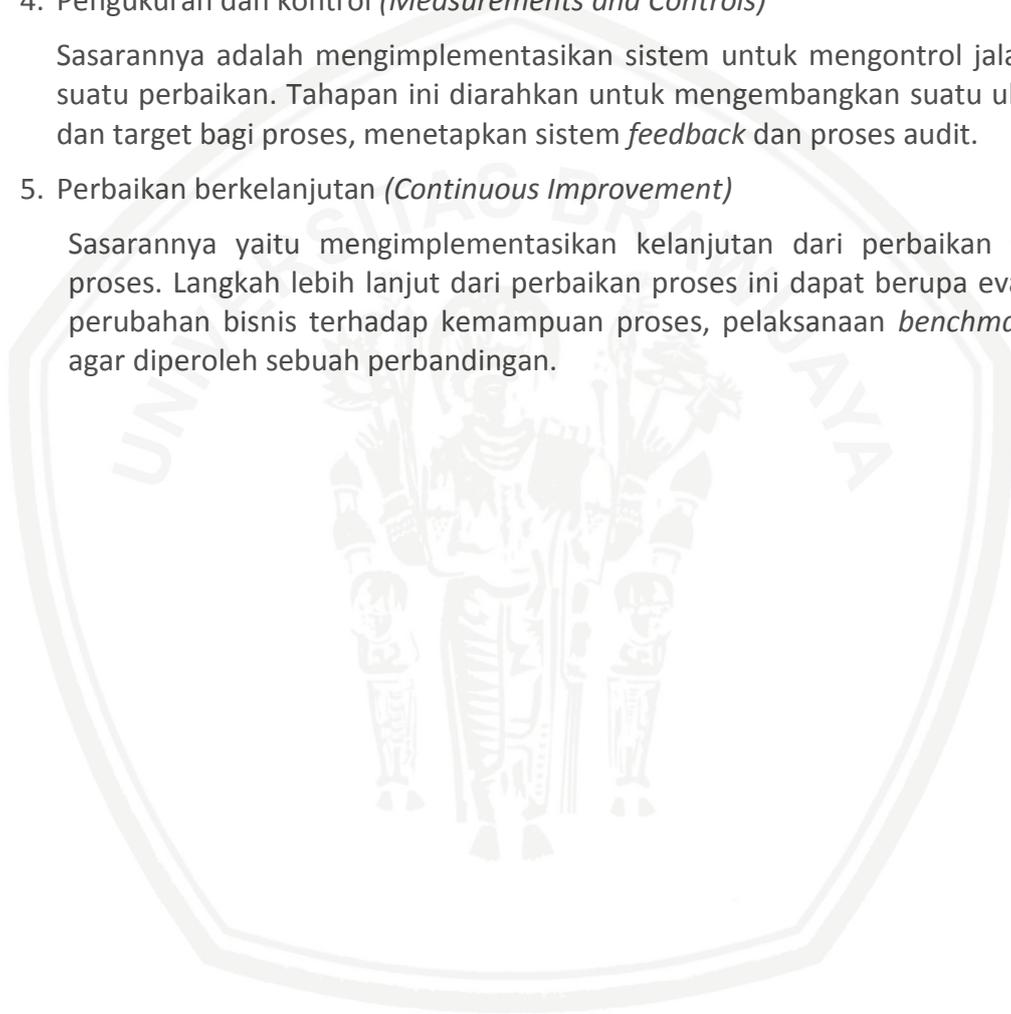
Sasarannya adalah memperbaiki efisiensi, efektifitas, dan adaptabilitas dari proses bisnis. Penyederhanaan proses tersebut dapat dilakukan dengan melakukan eliminasi birokrasi dan duplikasi, mencari hal yang memberi nilai tambah, mengurangi kompleksitas dan waktu siklus, penyederhanaan bahasa dan standarisasi serta otomatisasi.

### 4. Pengukuran dan kontrol (*Measurements and Controls*)

Sasarannya adalah mengimplementasikan sistem untuk mengontrol jalannya suatu perbaikan. Tahapan ini diarahkan untuk mengembangkan suatu ukuran dan target bagi proses, menetapkan sistem *feedback* dan proses audit.

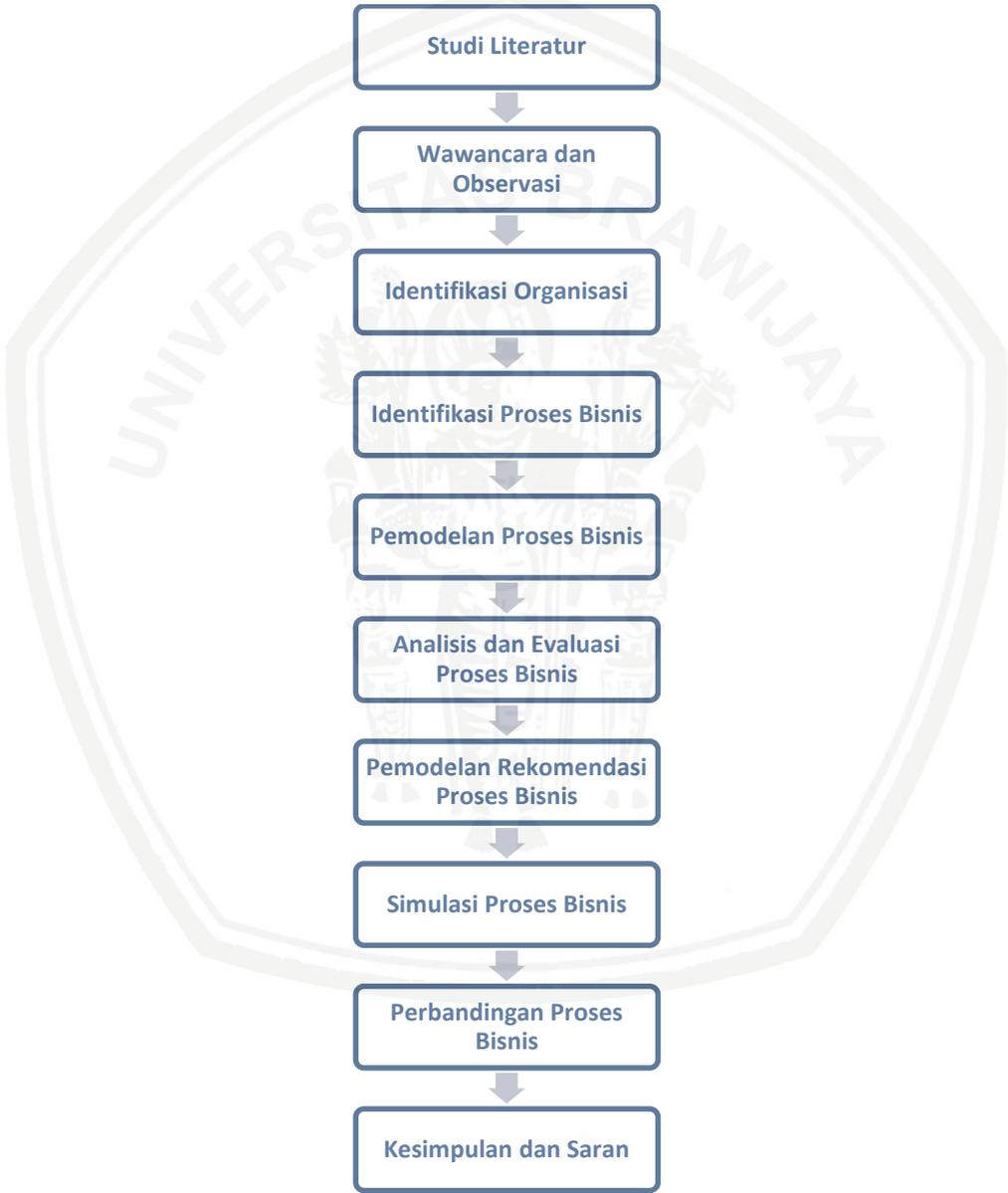
### 5. Perbaikan berkelanjutan (*Continuous Improvement*)

Sasarannya yaitu mengimplementasikan kelanjutan dari perbaikan suatu proses. Langkah lebih lanjut dari perbaikan proses ini dapat berupa evaluasi perubahan bisnis terhadap kemampuan proses, pelaksanaan *benchmarking* agar diperoleh sebuah perbandingan.



### BAB 3 METODOLOGI

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai langkah yang dijalankan oleh peneliti untuk mendapatkan tujuan. Langkah tersebut diharapkan dapat membuat penelitian dilakukan secara teratur dan membantu dalam menganalisis permasalahan yang ada. Jenis penelitian skripsi ini adalah penelitian non implementatif analisis. Metode-metode yang digunakan dalam studi kasus penelitian ini telah disebutkan pada bab sebelumnya. Data yang dibutuhkan berupa alur proses bisnis serta program kerja yang ada pada Ngalup.co. Data tersebut berhasil diperoleh melalui observasi dan wawancara kepada pihak terkait



Gambar 3.1 Metodologi Penelitian



### 3.1 Studi Literatur

Studi literatur dilakukan dengan mempelajari teori-teori yang terkait dengan proses bisnis, serta metode-metode yang terkait dengan analisa dan evaluasi proses bisnis yang berasal dari jurnal dan buku mengenai proses bisnis, *Business Process Improvement (BPI)* serta *Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)* dan penelitian-penelitian terdahulu yang serupa dengan penelitian skripsi ini

### 3.2 Wawancara dan Observasi

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan 2 cara, yaitu:

a. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati dan menganalisis organisasi terkait dan mengamati alur dari proses yang menjadi bagian dari proses bisnis utama

b. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dan berasal dari narasumber. Data tersebut berupa informasi tentang proses bisnis yang ada, *Standard Operational Procedure (SOP)* yang berlaku, alur dari kegiatan yang berjalan dan data-data pendukung lainnya yang dibutuhkan untuk penelitian skripsi ini

### 3.3 Identifikasi Organisasi

Sebelum melanjutkan penelitian, peneliti perlu mengenali tentang organisasi yang akan diteliti untuk memudahkan dalam mengenal proses bisnis yang ada. Tahapan ini bertujuan untuk memahami tentang struktur organisasi, visi dan misi, tujuan organisasi, tugas dan tanggung jawab divisi dalam perusahaan, dan serta mempelajari proses bisnis yang sedang berjalan saat ini yang melingkupi proses bisnis utama dan proses bisnis pendukung.

### 3.4 Identifikasi Proses Bisnis

Dalam tahapan ini peneliti mempelajari tentang seluruh proses bisnis yang ada pada Ngalup.co. Setelah akan itu dikelompokkan dan dipelajari proses bisnis utama maupun proses bisnis pendukung agar lebih memudahkan untuk tahap selanjutnya.

### 3.5 Pemodelan Proses Bisnis

Tahapan selanjutnya adalah membuat model proses bisnis yang berjalan. Model proses bisnis yang dibuat adalah hanya model proses bisnis utama yang menjadi tujuan utama Ngalup.co didirikan. Pada tahapan ini dijelaskan tentang aktor-aktor yang terkait, alur dari setiap kegiatan lalu membuat pemodelan dengan *Business Process Model and Notation (BPMN)*

### 3.6 Analisis dan Evaluasi Proses Bisnis

Tahapan selanjutnya setelah proses bisnis telah dimodelkan adalah melakukan evaluasi proses bisnis. Untuk mengetahui permasalahan yang ada pada proses bisnis yang ada dilakukan analisis dan evaluasi mendalam dengan menggunakan metode *Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)* untuk mencari potensi masalah serta akar permasalahan yang ada pada proses bisnis Ngalup.co. Lalu selanjutnya adalah melakukan perbaikan dengan menggunakan *Business Process Improvement (BPI)* untuk membuat peningkatan atau *improvement* pada proses bisnis yang berlaku.

### 3.7 Pemodelan Rekomendasi Proses Bisnis

Tahapan selanjutnya setelah melakukan evaluasi adalah membuat rekomendasi proses bisnis yang baru berdasarkan hasil analisis dan evaluasi proses bisnis yang sudah ada. Rekomendasi proses bisnis tersebut diharapkan dapat meningkatkan proses bisnis utama pada Ngalup.co agar dapat berkembang lebih baik lagi. Setelah dilakukan pemodelan, selanjutnya dilakukan simulasi proses bisnis yang baru sehingga mempunyai acuan dan gambaran proses bisnis rekomendasi akan mendapatkan hasil seperti apa.

### 3.8 Simulasi Proses Bisnis

Setelah dilakukan pemodelan proses bisnis rekomendasi, selanjutnya dilakukan simulasi pada kedua proses bisnis yaitu proses bisnis saat ini (*as is*) dan proses bisnis rekomendasi (*to be*) sehingga mempunyai acuan dan gambaran pada proses bisnis saat ini (*as is*) dan proses bisnis rekomendasi (*to be*) akan mendapatkan hasil *process validation, time analysis, dan resource analysis*.

### 3.9 Perbandingan Proses Bisnis

Proses rekomendasi dimodelkan dan dilakukan simulasi, maka tahapan selanjutnya yaitu membandingkan hasil dari simulasi proses bisnis yang ada saat ini dengan hasil dari simulasi proses bisnis yang telah direkomendasikan. Hasil dari rekomendasi proses bisnis harus lebih baik dibandingkan dengan yang sudah ada sebelumnya agar proses bisnis dapat berjalan secara maksimal serta semakin efektif dan efisien.

### 3.10 Kesimpulan dan Saran

Tahapan terakhir ini dilakukannya penarikan kesimpulan yang berdasarkan hasil dari analisis dan evaluasi proses bisnis yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya. Kemudian selanjutnya memberikan saran berupa rekomendasi perbaikan proses bisnis yang dapat dilakukan agar dapat meningkatkan proses bisnis dan pendapatan Ngalup.co.

## BAB 4 PEMODELAN DAN EVALUASI PROSES BISNIS

### 4.1 Identifikasi Organisasi

Dalam tahapan identifikasi organisasi dijelaskan tentang Pemesanan *Event Hall*, Pelaksanaan *Event*, dan Evaluasi *Event* di Ngalup.co. identifikasi organisasi akan menjelaskan profil organisasi, visi dan misi serta tujuan dari organisasi, struktur organisasi dan tanggung jawab dari *stakeholder*. Identifikasi organisasi akan memudahkan untuk pemodelan dan evaluasi proses bisnis yang akan dilakukan.

#### 4.1.1 Profil Organisasi

Ngalup.co adalah perusahaan yang berkecimpung di bidang industri kreatif dimana digunakan sebagai tempat berkumpulnya *startup* baru maupun individu khususnya di daerah Malang untuk berinteraksi lebih aktif. Mengusung konsep *open space*, Ngalup.co mejadi *coworking space* yang memiliki nuansa yang mendukung semangat dan produktifitas kerja para pengunjung yang memiliki latar belakang pekerjaan maupun bisnis berbeda.

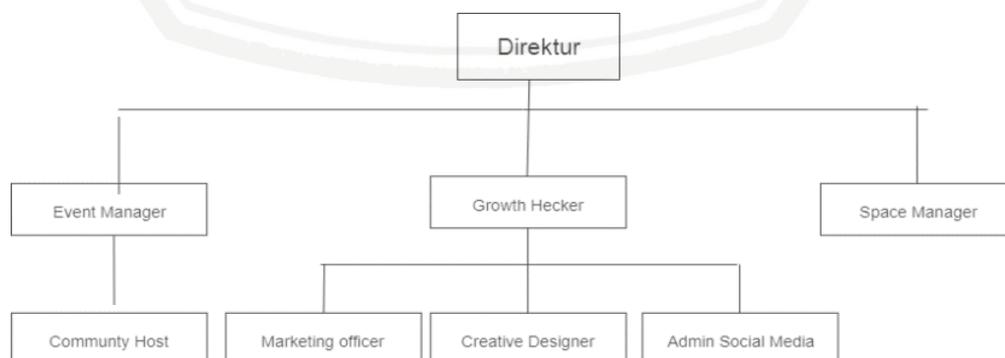
##### Visi

Menjadi *Launchpad* bagi bisnis lokal Kota Malang

##### Misi

1. Memfasilitasi pebisnis Malang untuk dapat menumbuhkan bisnisnya hingga mampu menembuh pasar internasional.
2. Mengedukasi masyarakat Malangtentang bisnis, baik secara *offline* maupun *online* untuk membantu pemerintah memaksimalkansemua potensi bisnis yang ada di Malang & sekitarnya.
3. Menjembatani kolaborasi antara komunitas, bisnis, akademisi, media,dan juga pemerintah agar mampu menghasilkan kegiatan ekonomi kreatif yang positif dan saling menguatkan. Sehingga dapat meluncurkan bisnis Malang yang maju.

#### 4.1.2 Struktur Organisasi



Gambar 4.4.1 Struktur organisasi Ngalup.co

### 4.1.3 Tugas dan Tanggungjawab *Stake Holder*

Pada tabel 4.1 dijelaskan mengenai struktur organisasi Ngalup.co. Struktur organisasi serta tugas dan tanggung jawab berikut berasal dari hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan. Berikut adalah tugas dan tanggung jawab *stakeholder* yang ada di Ngalup.co:

**Tabel 4.1 Tugas dan Tanggung jawab *Stakeholder***

No.	Stake Holder	Tugas dan Tanggung Jawab
1.	Direktur Ngalup.co	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memimpin pengelolaan Ngalup.co</li> <li>b. Mengembangkan operasional Ngalup.co</li> <li>c. Melakukan koordinasi dengan <i>Event Manager, Growth Hecker, dan Space Manager</i></li> </ul>
2.	<i>Event Manager</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengawasi <i>Community Host</i> dalam mengatur <i>event</i> bulanan</li> <li>b. Mengatur jadwal kerja dan operasional Ngalup.co</li> <li>c. Menyusun SOP Ngalup.co</li> <li>d. Berhubungan langsung dengan <i>customer</i> dalam pemesanan tempat <i>event</i></li> <li>e. Membuat ide <i>event</i> bulanan dari Ngalup.co</li> <li>f. Membuat <i>confirm letter</i></li> </ul>
3.	<i>Growth Hecker</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengawasi <i>Marketing Officer</i></li> <li>b. Menyusun iklan promosi bulanan</li> <li>c. Mengatur <i>email</i> Ngalup.co</li> </ul>
4.	<i>Space Manager</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengatur keuangan dari Ngalup.co</li> <li>b. Menyusun kontrak kerja dengan <i>customer</i></li> <li>c. Menjaga inventaris yang ada di Ngalup.co</li> <li>d. Mengatur surat masuk dan surat keluar</li> <li>e. Mengatur pembayaran yang ada dengan <i>customer</i></li> <li>f. Membuat <i>invoice customer</i></li> <li>g. Mengawasi tata ruang <i>event hall</i></li> </ul>
5.	<i>Community Host</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengatur <i>event</i> bulanan yang ada</li> <li>b. Menyiapkan materi untuk <i>event</i> Ngalup.co</li> <li>c. Membuat <i>caption</i> untuk promosi yang akan disebar di social media</li> </ul>
6.	<i>Marketing Officer</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengirim <i>email</i> kepada target-target tertentu yang berkaitan dengan tema <i>event</i></li> <li>b. Mengadakan <i>campaign</i> di instagram</li> <li>c. Mengatur <i>feeds</i> instagram</li> </ul>
7.	<i>Creative Designer</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mendesain poster <i>event</i> maupun poster promosi</li> </ul>

		b. Mendokumentasikan <i>event</i> yang berlangsung
8.	Admin <i>Social Media</i>	a. Mengatur segala <i>social media</i> yang ada di Ngalup.co (line, whatsapp, instagram, email, facebook, website) b. Berkomunikasi dengan <i>customer</i> secara <i>online</i> melalui <i>social media</i> yang tersedia

## 4.2 Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan identifikasi organisasi perlu dilakukan pengumpulan data. Hal ini ditujukan untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan metode sebagai berikut:

### 1. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung kepada *stakeholder* yang ada pada Ngalup.co.

### 2. Observasi

Observasi dilakukan secara langsung pada Ngalup.co dengan mengamati aktivitas proses bisnis yang berjalan di perusahaan.

## 4.3 Identifikasi Proses Bisnis

Pada tahapan identifikasi proses bisnis ini peneliti akan mempelajari mengenai proses bisnis yang ada di Ngalup.co. Setelahnya, peneliti akan mengelompokkan dan memahami mengenai proses bisnis utama maupun proses bisnis pendukung untuk memudahkan dalam pengerjaan tahapan selanjutnya.

## 4.4 Pemodelan Proses Bisnis

Alur aktivitas proses bisnis akan dijelaskan di dalam tahapan pemodelan proses bisnis yang telah dijelaskan pada tahapan sebelumnya dan pengumpulan data yang didapatkan melalui tahap wawancara dan observasi pada Ngalup.co. Kemudian alur aktivitas proses bisnis dimodelkan menggunakan *Business Process Modelling Notation*.

### 4.4.1 Pemesanan *Event Hall*

#### 4.4.1.1. Deskripsi Proses Bisnis

Proses bisnis ini merupakan proses dimana Ngalup.co akan menerima pemesanan dari *customer* untuk pemesanan *event hall*. Pemesanan akan langsung ditangani oleh *Community Host* yang akan menjelaskan mengenai ketersediaan, harga, hingga fasilitas yang tersedia. *Customer* akan diberikan formulir pemesanan apabila sudah pasti akan memesan *event hall* tersebut. Proses ini akan menghasilkan *confirmation letter* yang diturunkan oleh *Event Manager* yang akan dilanjutkan untuk proses pembayaran dan menerima *invoice* dari *Space Manager*.

#### 4.4.1.2. Peran Aktor

- a. *Community Host* akan menerima *form* pemesanan dari *customer* dan akan dilanjutkan ke *Event Manager* untuk mendapatkan *confirmation letter*
- b. *Event Manager* akan membuatkan *confirmation letter* yang langsung diberikan kepada *customer* untuk melanjutkan proses pembayaran

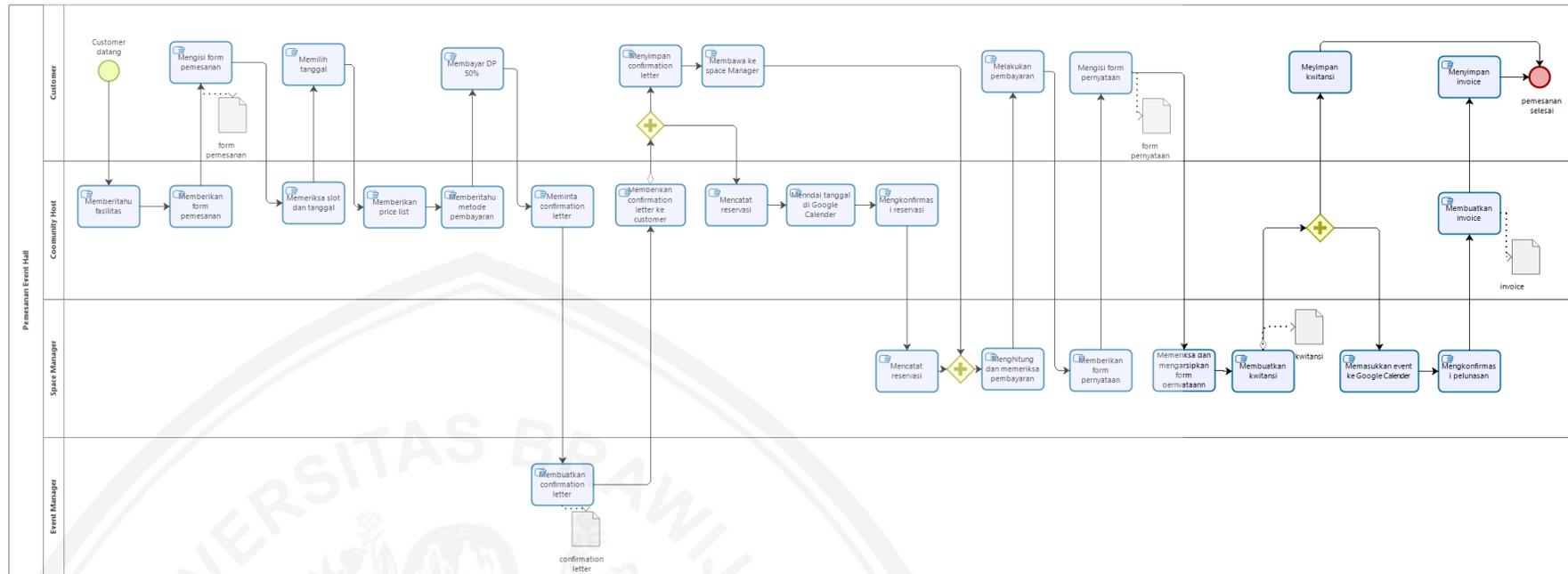
#### 4.4.1.3. Alur Proses

- a. *Customer* datang atau menghubungi Ngalup.co
- b. *Community Host* memberitahu fasilitas yang ada di Ngalup.co
- c. *Community Host* memberikan form pemesanan
- d. *Customer* mengisi form pemesanan *hard copy* yang sudah disediakan.
- e. *Community Host* memeriksa apakah pada tanggal *booking slotnya* sudah terisi atau belum di Google Calendar yang sudah ditentukan. Jika sudah terisi, maka tawarkan waktu lain.
- f. *Customer* memilih tanggal reservasi
- g. *Community Host* memberikan *Price List Event Hall*.
- h. Jika harga sudah setuju, maka akan dilanjutkan apakah metode pembayarannya, apakah transfer atau tunai. Sampaikan aturan pembayaran DP 50%.
- i. *Customer* membayar DP 50%
- j. *Community Host* meminta *Confirmation Letter* kepada *Event Manager*
- k. *Event Manager* memberikan *Confirmation Letter* kepada *Community Host*
- l. *Confirmation Letter* diberikan kepada *customer* sebagai bukti pemesanan
- m. *Community Host* mencatat reservasi ke dalam dokumen pemesanan
- n. *Community Host* menandai tanggal yang ditentukan sebagai "*booked*" di Google Calender
- o. *Community Host* mengkonfirmasi reservasi kepada *Space Manager*
- p. *Space Manager* mencatat reservasi pada dokumen pemesanan Ngalup.co
- q. *Customer* membawa *Confirmation Letter* dan memberikan kepada *Space Manager*
- r. *Space Manager* menghitung dan memeriksa pembayaran yang akan dilakukan oleh *customer*
- s. *Customer* melakukan pembayaran
- t. *Space Manager* memberikan form "Surat Pernyataan Sewa *Event Hall* Ngalup.co " untuk ditanda-tangani pemesan diatas materai 6.000.
- u. *Customer* mengisi form dan menandatangani form
- v. *Space Manager* memeriksa form dan memberikan stempel lunas. *Space Manager* mengarsipkan dokumen pembayaran

- w. *Space Manager* menulis kwitansi berdasarkan pembayaran yang diterima dan memberikan stempel lunas pada kwitansi tersebut. Kwitansi diberikan kepada *customer* dan disimpan
- x. *Space Manager* memasukkan *event* pada Google Calendar yang sudah ditentukan
- y. *Space Manager* mengkonfirmasi ke *Community Host* mengenai pelunasan
- z. *Community Host* membuatkan *invoice* yang akan diberikan kepada *customer*



#### 4.4.1.4. Diagram BPMN Proses Bisnis Pemesanan Event Hall



Gambar 4.2 Pemesanan Event Hall

4.4.1.5. Deskripsi *Task Process* Pada Proses Bisnis Pemesanan *Event Hall*

Tabel 4.2 Pemesanan *Event Hall*

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
1.	<i>Customer</i>	Datang Ngalup.co	Datang Ngalup.co untuk bertanya atau melakukan reservasi	-	2m	<i>Human task</i>
2.	<i>Community Host</i>	Memberitahu fasilitas	Memberitahu dan menjelaskan fasilitas apa saja yang tersedia di <i>event hall</i>	-	2m	<i>Human task</i>
3.	<i>Community Host</i>	Memberi form pemesanan	Memberi form pemesanan yang akan diisi oleh <i>customer</i>	-	1m	<i>Human task</i>
4.	Costumer	Mengisi form pemesanan	Mengisi form pemesanan yang berisi data diri dan reservasi <i>event hall</i>	Form pemesanan	1m	<i>Human task</i>
5.	<i>Community Host</i>	Memeriksa tanggal	Memeriksa ketersediaan tanggal pada <i>Google Calender</i> dan memberikan saran tanggal lain	-	1m	<i>Human task</i>
6.	<i>Customer</i>	Memilih tanggal reservasi	Memilih tanggal yang pasti untuk reservasi <i>event hall</i>		3m	<i>Human task</i>
7.	<i>Community Host</i>	Memberikan <i>price list</i>	Memberikan dan menjelaskan mengenai <i>price list</i> yang ada	-	2m	<i>Human task</i>

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
8.	<i>Customer</i>	Memilih <i>price list</i>	Memilih <i>price list</i> yang diinginkan sesuai dengan kebutuhan	-	4m	<i>Human task</i>
9.	<i>Customer</i>	Membayar DP	Membayar DP 50% secara tunai maupun transfer	-	5m	<i>Human task</i>
11.	<i>Community Host</i>	Membuatkan <i>Confirmation Letter</i>	Membuatkan <i>Confirmation Letter</i> sesuai dengan form pemesanan dan diberikan kembali kepada Comunnity Host	<i>Confirmation Letter</i>	3m	<i>Human task</i>
12.	<i>Community Host</i>	Memberikan <i>Confirmation Letter</i>	Memberikan <i>Confirmation Letter</i> kepada <i>customer</i> sebagai tanda keterangan reservasi	-	1m	<i>Human task</i>
13.	<i>Community Host</i>	Mencatat reservasi	Mencatat detail reservasi pada dokumen pemesanan	-	1m	<i>Human task</i>
14.	<i>Community Host</i>	Menandai tanggal	Menandai tanggal di <i>Google Calender</i> dengan keterangan <i>booked</i>	-	1m	<i>Human task</i>
15.	<i>Community Host</i>	Mengkonfirmasi reservasi	Mengkonfirmasi reservasi kepada <i>Space Manager</i> untuk direkap	-	2m	<i>Human task</i>
16.	<i>Space Manager</i>	Mencatat reservasi	Mencatat detail reservasi pada dokumen pemesanan Ngalup.co	-	2m	<i>Human task</i>

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
17.	<i>Customer</i>	Memberikan <i>Confirmation Letter</i>	Memberikan <i>Confirmation Letter</i> kepada <i>Space Manager</i>	-	1m	<i>Human task</i>
18.	<i>Space Manager</i>	Menghitung Pembayaran	Memeriksa dan menghitung pembayaran yang harus dilakukan oleh <i>customer</i>	-	3m	<i>Human task</i>
19.	<i>Customer</i>	Melakukan pembayaran	Melakukan pembayaran sesuai dengan tagihan pelunasan	-	3m	<i>Human task</i>
20.	<i>Space Manager</i>	Memberikan surat pernyataan	Memberikan "Surat Pernyataan Sewa <i>Event Hall</i> " yang diberi materai Rp.6000	-	1m	<i>Human task</i>
21.	<i>Customer</i>	Mengisi surat pernyataan	Mengisi "Surat Pernyataan Sewa <i>Event Hall</i> " dan ditanda tangani diatas materai Rp.6000	Form surat pernyataan	2m	<i>Human task</i>
22.	<i>Space Manager</i>	Mengarsipkan dokumen	Mengarsipkan surat pernyataan yang telah ditanda tangani	-	1m	<i>Human task</i>
23.	<i>Space Manager</i>	Membuat kwitansi	Membuatkan kwitansi dan diberi stempel lunas lalu diberikan kepada <i>customer</i>	Kwitansi pembayaran	2m	<i>Human task</i>
24.	<i>Space Manager</i>	Memasukkan <i>event</i>	Memasukkan <i>event</i> yang sudah disetujui ke <i>Google Calender</i>	-	1m	<i>Human task</i>

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
25.	<i>Space Manager</i>	Mengkonfirmasi pelunasan	Mengkonfirmasi mengenai pelunasan pembayaran kepada <i>Community Host</i>	-	1m	<i>Human task</i>
26.	<i>Community Host</i>	Membuat <i>invoice</i>	Membuatkan <i>invoice</i> dan diberikan kepada <i>customer</i>	<i>invoice</i>	3m	<i>Human task</i>



## 4.4.2 Pelaksanaan *Event*

### 4.4.2.1. Deskripsi Proses Bisnis

Pelaksanaan *Event* adalah proses dimana *event* sudah mulai dilaksanakan dan merupakan tujuan dari semua aktivitas. Pelaksanaan *event* diawasi langsung oleh *Event Manager* dan ditangani oleh *Community Host* dilapangan.

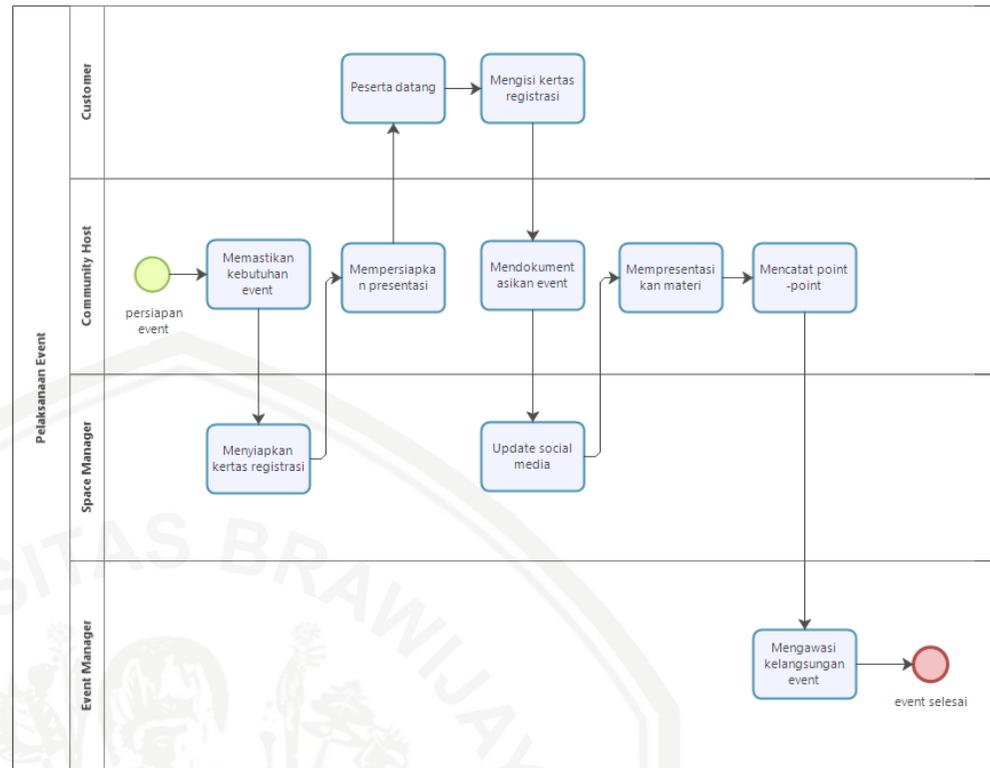
### 4.4.2.2. Peran Aktor

- a. *Event Manager* mengawasi jalannya *event* berlangsung.
- b. *Community Host* menangani jalannya acara serta melakukan publikasi.
- c. *Space Manager* menyiapkan kertas registrasi

### 4.4.2.3. Alur Proses Bisnis

- a. *Community Host* memastikan seluruh kebutuhan *event*
- b. *Space Manager* akan menyiapkan kertas registrasi peserta di meja registrasi.
- c. *Community Host* mempersiapkan presentasi tentang Ngalup.co
- d. Peserta datang
- e. Peserta mengisi kertas registrasi dan duduk di tempat yang telah disediakan
- f. *Event* berlangsung
- g. *Community Host* mendokumentasikan *event* yang berlangsung
- h. *Space Manager* mengunggah secara live di Facebook *Page* Ngalup.co dan juga Instagram Stories secara singkat dari acara yang berlangsung.
- i. Jika mendapatkan slot presentasi, presentasikan slide yang sudah dipersiapkan
- j. *Community Host* sebisa mungkin duduk di belakang, catat poin-poin penting dalam *event*
- k. *Event Manager* mengawasi kelangsungan *event*

4.4.2.4. Diagram BPMN Proses Bisnis Pemesanan *Event Hall*



Powered by bizagi Modeler

Gambar 4.3 Pelaksanaan *Event*

4.4.2.5. Deskripsi *Task Process* Pada Proses Bisnis Pemesanan *Event Hall*

Tabel 4.3 Pelaksanaan *Event*

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
1.	<i>Community Host</i>	Memastikan kebutuhan pelaksanaan	Memastikan seluruh kebutuhan <i>event</i> telah terpenuhi dan membersihkan ruangan, diatur dengan kebutuhan <i>event</i>	-	5m	<i>Human task</i>
2.	<i>Space Manager</i>	Menyediakan kertas registrasi	Menyediakan kertas registrasi untuk kebutuhan data konsumen yang akan di arsipkan oleh <i>Space Manager</i> guna kebutuhan <i>marketing</i>	-	1m	<i>Human task</i>
3.	<i>Community Host</i>	Menyiapkan presentasi Ngalup.co	Menyiapkan presentasi mengenai Ngalup.co apabila memang disediakan waktu untuk presentasi	-	2m	<i>Human task</i>
4.	<i>Customer</i>	Mengisi kertas registrasi	Mengisi kertas registrasi dengan data diri dan duduk ditempat	-	8m	<i>Human task</i>
5.	<i>Community Host</i>	Mendokumentasikan <i>event</i>	Mendokumentasikan <i>event</i> yang berlangsung dalam bentuk video dan foto	-	5m	<i>Human task</i>
6.	<i>Space Manager</i>	<i>Live</i> dan <i>update</i> social media	<i>Live</i> di facebook page Ngalup.co dan <i>update</i> di instagram stories mengenai keberlangsungan acara	Form pernyataan	6m	<i>Human task</i>

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
7.	<i>Community Host</i>	Mencatat poin <i>event</i>	Mencatat poin-poin ketika <i>event</i> berlangsung untuk dijadikan evaluasi dan juga <i>review</i>	-	2m	<i>Human task</i>
8.	<i>Event Manager</i>	Mengawasi <i>event</i>	Mengawasi keberlangsungan <i>event</i> apabila ada kendala bisa turun langsung untuk memperbaiki	-	5m	<i>Human task</i>



### 4.4.3 Evaluasi *Event*

#### 4.4.3.1. Deskripsi Proses Bisnis

Pada proses bisnis kali ini tahapan akhir yaitu Evaluasi *Event*. Diharapkannya dengan adanya evaluasi *event* maka Ngalup.co dapat mengetahui feedback dari *customer* berupa positif maupun negative. *Community Host* juga akan mendokumentasikan acara sebagai dokumen bagi Ngalup.co.

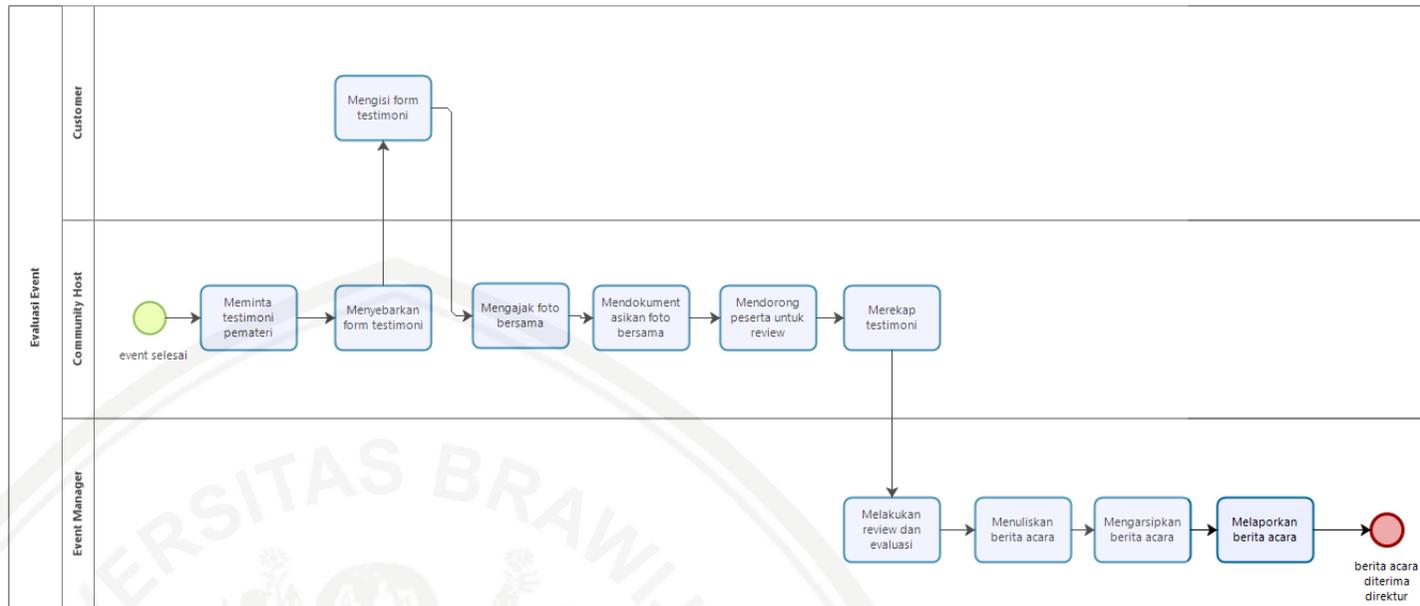
#### 4.4.3.2. Peran Aktor

- a. *Customer* akan mereview *event* di facebook page dan google Ngalup.co
- b. *Community Host* akan mendokumentasikan *event* dan melaporkannya ke *Event Manager*

#### 4.4.3.3. Alur Proses Bisnis

- a. *Community Host* akan meminta testimony pemateri. Jika memungkinkan, minta video testimoni dan foto pose ala Ngalup.co.
- b. *Community Host* menyebarkan form testimony secara random kepada peserta
- c. Peserta mengisi form testimony
- d. *Community Host* mengajak seluruh peserta untuk berfoto bersama di spot hitam ataupun spot putih.
- e. *Community Host* mendokumentasikan sesi foto
- f. *Community Host* mendorong peserta untuk memberikan *review* di Facebook Page maupun Google.
- g. Setelah *event* selesai, *Community Host* membersihkan ruangan
- h. *Community Host* merekap form testimony
- i. *Event Manager* dan *Community Host* melakukan *review* dan evaluasi *event*
- j. *Event Manager* menuliskan berita acara
- k. *Event Manager* mengarsipkan berita acara *event*
- l. *Event Manager* melaporkan berita acara kepada direktur

#### 4.4.3.4. Diagram BPMN Proses Bisnis Pelaksanaan Event



Powered by  
bizagi  
Modeler

Gambar 4.4 Evaluasi Event

4.4.3.5. Deskripsi *Task Process* Pada Proses Bisnis Evaluasi *Event*

Tabel 4.4 Evaluasi *Event*

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
1.	<i>Community Host</i>	Meminta testimony pemateri	Meminta testimony dari pemateri mengenai kelangsungan <i>event</i> di Ngalup.co dan apabila memungkinkan meminta video dan foto ala Ngalup.co	Foto dan video testimony	3m	<i>Human task</i>
2.	<i>Community Host</i>	Menyebarkan form testimony	Menyebarkan form testimony secara random kepada peserta <i>event</i> pada saat itu	-	2m	<i>Human task</i>
3.	<i>Customer</i>	Mengisi form testimony	Mengisi form testimony berupa kesan dan kritik saran tanpa mencantumkan data diri	Form testimony	4m	<i>Human task</i>
4.	<i>Community Host</i>	Mengajak foto bersama	Mengajak foto bersama pemateri dan peserta di spot foto Ngalup.co	-	5m	<i>Human task</i>
5.	<i>Community Host</i>	Mendokumentasikan sesi foto	Mendokumentasikan sesi foto dengan pose ala Ngalup.co	Foto bersama	7m	<i>Human task</i>
6.	<i>Community Host</i>	Mendorong peserta untuk mereview	Mendorong peserta untuk melakukan <i>review</i> mengenai <i>event</i> di facebook page maupun di google	-	2m	<i>Human task</i>

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
7.	<i>Community Host</i>	Merekap form testimony	Mencatat poin-poin ketika <i>event</i> berlangsung untuk dijadikan evaluasi dan juga <i>review</i>	Rekapan testimony	3m	<i>Human task</i>
8.	<i>Event Manager</i>	Melakukan <i>review</i> dan evaluasi	Melakukan <i>review</i> serta evaluasi dengan <i>Community Host</i> tentang <i>event</i>	-	7m	<i>Human task</i>
9.	<i>Event Manager</i>	Menuliskan berita acara	Menuliskan berita acara secara rinci dari awal hingga akhir <i>event</i> beserta kendala	Berita acara	5m	<i>Human task</i>
10.	<i>Event Manager</i>	Mengarsipkan berita acara	Mengarsipkan berita acara yang telah dibuat	-	3m	<i>Human task</i>
11.	<i>Event Manager</i>	Melaporkan berita acara	Melaporkan berita acara yang telah dibuat kepada direktur	-	5m	<i>Human task</i>

#### 4.5 Evaluasi Proses Bisnis Saat Ini

Dalam tahapan evaluasi proses bisnis saat ini akan dijelaskan tentang analisis permasalahan proses bisnis Ngalup.co. Tahap ini pula akan digunakannya metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) dengan menganalisis proses yang dijalankan, kemudian potensi masalah yang mungkin ada akan di analisis. Potensi masalah yang ada akan diberikan nilai tingkat kesalahan (*severity*), tingkat frekuensi kejadian (*occurrence*), dan tingkat terdeteksi (*detection*). Tingkatan nilai tersebut akan didapatkan *Risk Priority Number* (RPN) atau nilai prioritas resiko yang berasal dari hasil kali nilai *severity*, *occurrence*, dan *detection* ( $RPN = severity \times occurrence \times detection$ ). Semakin tingginya nilai dari RPN akan menunjukkan bahwa permasalahan tersebut perlu untuk diselesaikan permasalahannya.

##### 4.5.1 Failure Mode and Effect Analysis

Dalam penggunaan *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) terdapat 3 parameter yaitu *severity* (tingkat kesalahan), *occurrence* (tingkat frekuensi kejadian), dan *detection* (tingkat terdeteksi).

*Severity* atau tingkat kesalahan untuk mengetahui seberapa dampak dari potensi kesalahan proses bisnis yang ada di Ngalup.co. *Severity* direpresentasikan dalam skala 1 hingga 5. Skala 1 menandakan bahwa tingkat potensi kesalahan berdampak kecil untuk proses yang berjalan hingga skala 5 menandakan bahwa tingkatan potensi kesalahan berdampak sangat besar untuk proses yang berjalan pada perusahaan.

Tabel 4.5 Skala *Severity*

No	Rating	Severity	Deskripsi
1.	1	Tidak ada efek	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kesalahan tidak memiliki dampak terhadap proses bisnis yang dijalankan</li> <li>- Tidak ada kerugian materil</li> </ul>
2.	2	Kecil	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kesalahan sedikit berdampak terhadap proses administrasi seperti proses memasukkan</li> <li>- Tidak berdampak terhadap <i>customer</i></li> <li>- Kerugian materil bagi perusahaan kecil</li> </ul>
3.	3	Rendah	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kesalahan berdampak terhadap waktu menjalankan proses bisnis menjadi sedikit lebih lama</li> <li>- <i>Customer</i> menyadari namun mengabaikan</li> <li>- Kerugian materil bagi perusahaan lumayan</li> </ul>

No	Rating	Severity	Deskripsi
4.	4	Sedang	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kesalahan berdampak terhadap waktu menjalankan proses bisnis menjadi lebih lama</li> <li>- <i>Customer</i> merasakan kerugian, seperti waktu tunggu mendapatkan barang yang lama</li> <li>- Kerugian materiil bagi perusahaan besar</li> </ul>
5.	5	Berbahaya	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kesalahan berdampak terhadap pesanan <i>customer</i> tidak dapat diproses</li> <li>- Kerugian materiil bagi perusahaan sangat besar</li> </ul>

*Occurrence* atau tingkat frekuensi kemunculan masalah adalah sebuah penilaian yang berdasarkan atas seringnya permasalahan tersebut terjadi pada proses bisnis Ngalup.co. *Occurrence* direpresentasikan dengan skala 1 hingga 5. Skala 1 menunjukkan bahwa frekuensi terjadinya permasalahan adalah kecil dan skala 5 menunjukkan tingkatan frekuensi permasalahan terjadi sangat sering.

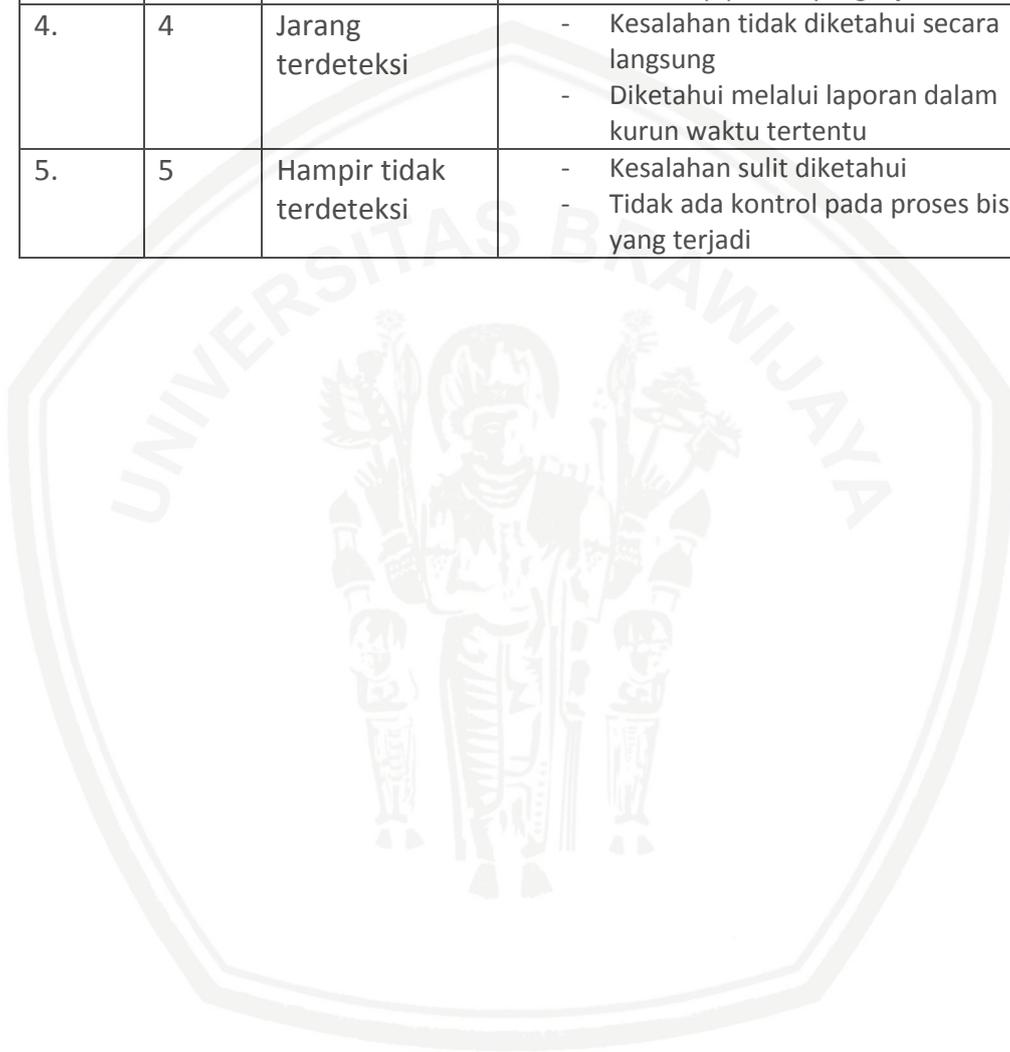
**Tabel 4.6 Skala *Occurrence***

No.	Rating	Occurrence	Deskripsi
1.	1	Sangat rendah	- Terjadi dalam 1 / 30 transaksi
2.	2	Rendah	- Terjadi dalam 1 / 25 transaksi
3.	3	Sedang	- Terjadi dalam 1 / 20 transaksi
4.	4	Sering	- Terjadi dalam 1 / 15 transaksi
5.	5	Sangat sering	- Terjadi dalam 1 / 10 transaksi

*Detection* atau tingkat terdeteksi adalah penilaian yang didasarkan atas seberapa mudahnya potensi kesalahan terdeteksi apabila permasalahan tersebut terjadi pada proses bisnis yang berjalan. *Detection* direpresentasikan dengan skala 1 hingga 5. Skala 1 menunjukkan tingkat kemudahan terdeteksinya dan melakukan control dan skala 5 menunjukkan tingkat kesulitan terdeteksinya masalah dan melakukan control.

Tabel 4.7 Skala *Detection*

No.	Rating	Detection	Deskripsi
1.	1	Terdeteksi	- Kesalahan sangat mudah diketahui
2.	2	Sering terdeteksi	- Kesalahan mudah diketahui - Terdapat kontrol yang jelas terhadap proses yang dijalankan
3.	3	Sedang	- Kesalahan lumayan sulit diketahui - Tidak ada kontrol secara langsung terhadap proses yang dijalankan
4.	4	Jarang terdeteksi	- Kesalahan tidak diketahui secara langsung - Diketahui melalui laporan dalam kurun waktu tertentu
5.	5	Hampir tidak terdeteksi	- Kesalahan sulit diketahui - Tidak ada kontrol pada proses bisnis yang terjadi



**4.5.1.1 Analisis FMEA pada Proses Bisnis Pemesanan *Event Hall***

Tabel 4.8 menjabarkan hasil dari analisis FMEA pada proses bisnis Pemesanan *Event Hall* pada Ngalup.co. Analisis dilakukan berdasarkan aktor dan aktivitas yang dijalankan dalam proses bisnis Ngalup.co.

**Tabel 4.8 FMEA Pada Proses Bisnis Pemesanan *Event Hall***

NO	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	RANK
1	<i>Community Host</i>	Menawarkan fasilitas	Kesalahan dalam menyampaikan informasi mengenai fasilitas maupun peraturan yang berlaku	<i>Customer</i> tidak mematuhi peraturan yang berlaku dan berakibat kerusakan fasilitas yang tersedia, maupun kesalah pahaman lainnya yang membuat <i>customer</i> tidak puas dengan pelayanan	2	Penyampaian informasi yang kurang baik kepada tamu, tidak menjalankan SOP, kurangnya pelatihan yang diberikan kepada staff	2	4	16	10
			Pelayanan yang kurang ramah dan sopan	Kepuasan pelanggan menjadi berkurang atau merasa kecewa	4	Staff yang bertugas kurang ramah dan sopan, tidak menjalankan SOP, kurangnya pelatihan yang diberikan kepada staff	1	3	12	15
2	<i>Customer</i>	Mengisi form pemesanan		Informasi mengenai pemesanan kurang	3	Penyampaian informasi yang kurang baik	2	2	12	15

NO	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	RANK
			Salah mengisi informasi form pemesanan	lengkap atau tidak akurat		<i>Customer</i> tidak memperhatikan petunjuk pengisian	2	2	12	15
3	<i>Community Host</i>	Memeriksa form pemesanan	Salah dalam pemeriksaan	Data yang salah diproses dalam tahapan selanjutnya	3	Staff yang kurang teliti dalam pemeriksaan form pemesanan	2	3	18	3
4	<i>Community Host</i>	Memeriksa tanggal pemesanan	Salah memeriksa jadwal yang sudah terisi	Jadwal yang bentrok dengan <i>event</i> lain yang sudah terlebih dahulu memesan	3	Staff yang bertugas tidak teliti, terdapat kesalahan dalam penulisan	2	3	18	3
5	<i>Community Host</i>	Memberikan <i>price list</i>	Kesalahan dalam menyampaikan informasi mengenai <i>price list</i>	Kesalahpahaman <i>customer</i> mengenai harga	3	Penyampaian informasi yang kurang baik kepada tamu, kurangnya pelatihan yang diberikan kepada staff	1	2	6	26

NO	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	RANK
6	<i>Community Host</i>	Menanyakan metode pembayaran	Kesalahan dalam menyampaikan informasi mengenai metode pembayaran	Custom melakukan transaksi lebih dari satu kali	2	<i>Customer</i> yang kurang paham mengenai metode pembayaran yang benar	1	1	2	31
7	<i>Community Host</i>	Menyampaikan aturan pembayaran yang tersedia	<i>Customer</i> melewati aturan seperti tidak melakukan transaksi pada waktunya	Mengurus ulang data yang sudah disepakati sebelumnya	2	<i>Customer</i> tidak memperhatikan peraturan yang ada dalam pembayaran	1	2	4	30
8	<i>Community Host</i>	Meminta <i>Confirmation Letter</i> kepada <i>Event Manager</i>	<i>Community host</i> lupa meminta kepada <i>event manager</i>	Proses pemesanan tidak terjadi atau tertunda	3	Staff yang bertugas lalai dalam pekerjaannya	2	3	18	3

NO	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	RANK
			Data yang diberikan kepada <i>event manager</i> salah	<i>Confirmation Letter</i> tidak valid sehingga harus mengulang proses dari awal	2	<i>Customer</i> salah menginput data, staff tidak memeriksa ulang data yang diberikan	2	3	12	15
9	<i>Event Manager</i>	Memberikan <i>Confirmation Letter</i>	<i>Event manager</i> lupa mengirimkan <i>Confirmation Letter</i>	Proses pemesanan tidak terjadi atau tertunda	2	Kesalahan perangkat keras	2	4	16	10
			<i>Event Manager</i> lama mengirimkan <i>Confirmation Letter</i> karena sedang offline	Pemesenan tidak dianggap fix sehingga bisa saja <i>event</i> lain masuk terlebih dahulu	4	Tamu salah dalam menulis atau tulisan sulit dibaca, tidak dilakukan pengecekan oleh staff Kesalahan tamu tidak membawa kartu identitas, kartu identitas tamu hilang	2	3	24	1

NO	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	RANK
10	<i>Community Host</i>	Memberikan <i>Confirmation Letter</i> kepada <i>customer</i>	<i>Community Host</i> lupa memberikan <i>Confirmation Letter</i> kepada <i>customer</i>	<i>Customer</i> tidak memiliki <i>Confirmation Letter</i> sebagai tanda bukti reservasi	2	<i>Community Host</i> lalai dalam memberikan <i>Confirmation Letter</i>	2	4	16	10
11	<i>Community Host</i>	Mencatat reservasi ke dalam dokumen pemesanan	Reservasi yang telah diproses tidak tersimpan ke dalam dokumen	Catatan reservasi tidak ada sehingga tidak ada dokumen peminjaman	3	<i>Community Host</i> lupa mencatat reservasi yang telah disepakati ke dalam dokumen pemesanan	2	3	18	3

NO	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	RANK
12	Community Host	Menandai tanggal yang ditentukan sebagai "booked" di Google Calender	Tanggal reservasi yang ditentukan tidak sesuai dengan kesepakatan	Tidak ada persiapan untuk <i>event</i> karena salah menandai tanggal	3	Salah menandai tanggal reservasi yang diinginkan	2	3	18	3
				Bentrok dengan jadwal reservasi lain	4	Lupa menandai tanggal reservasi yang telah disepakati	2	2	16	10
13	Community Host	Mengkonfirmasi reservasi kepada <i>Space Manager</i>	<i>Space Manager</i> tidak mengetahui reservasi yang telah disetujui	<i>Space Manager</i> tidak mempersiapkan dokumen dan keperluan untuk <i>event</i> yang akan dilaksanakan	3	Lupa untuk menyampaikan mengenai reservasi yang sudah disepakati oleh <i>customer</i>	1	3	9	22

NO	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	RANK
14	<i>Space Manager</i>	Mencatat reservasi pada dokumen pemesanan Ngalup.co	Reservasi yang sudah disepakati tidak tercatat Reservasi yang sudah tercatat data tidak valid	Kesulitan dalam tracking atau pembukuan untuk <i>event</i> bulanan karena data tidak valid	2	Tidak mencatat reservasi karena lupa Data reservasi yang dicatat tidak sesuai dengan kenyataannya	2	3	12	15
15	<i>Customer</i>	Membawa <i>Confirmation Letter</i> dan memberikan kepada <i>Space Manager</i>	<i>Space Manager</i> harus membuka dokumen pemesanan untuk memeriksa reservasi	<i>Space Manager</i> salah dalam memeriksa <i>Confirmation Letter</i> yang dicatat di dokumen pemesanan	2	Tidak membawa <i>Confirmation Letter</i> kepada <i>Space Manager</i>	1	3	6	26

NO	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	RANK
16	<i>Space Manager</i>	Menghitung dan memeriksa pembayaran yang akan dilakukan oleh <i>customer</i>	Pembayaran yang dilakukan oleh <i>customer</i> tidak sesuai dengan <i>Confirmation Letter</i>	Pembayaran tidak sesuai menyebabkan kerugian bagi perusahaan	2	Tidak teliti dalam memeriksa dan menghitung pembayaran yang dilakukan	2	2	8	23
17	<i>Customer</i>	Melakukan pembayaran	Tidak membayar sesuai dengan kesepakatan	Tidak bisa melanjutkan proses reservasi	3	Jumlah yang dibayarkan tidak sesuai dengan tagihan	2	3	18	3
			Terlambat melakukan pembayaran reservasi	Proses reservasi terhambat biaya	2	Lupa melakukan pembayaran	3	3	18	3

NO	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	RANK
18	<i>Space Manager</i>	Memberikan surat pernyataan	<i>Customer</i> tidak bisa mengisi surat pernyataan	Tidak memiliki bukti bahwa <i>customer</i> setuju dengan ketentuan yang berlaku	2	Lupa memberikan surat pernyataan	2	2	8	23
19	<i>Customer</i>	Mengisi surat pernyataan	Salah mengisi surat pernyataan	Perjanjian yang telah disepakati tidak valid karena data yang dimasukan tidak benar	3	Tidak teliti dalam mengisi surat pernyataan	2	1	6	26

NO	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	RANK
20	Space Manager	Mengarsipkan dokumen	Surat pernyataan yang disepakati hilang	Susah dalam mencari surat pernyataan yang sudah disepakati	2	Lupa mengarsipkan dokumen surat pernyataan	1	3	6	26
				Jika terjadi kesalahan tidak bisa menunjukan bukti kesepakatan	2		2	2	8	23
21	Space Manager	Membuat kwitansi	Salah membuat kwitansi	Kwitansi tidak sesuai dengan transaksi yang sudah dilakukan	2	Tidak teliti membuat kwitansi	2	2	16	10

NO	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	RANK
22	<i>Space Manager</i>	Memasukkan <i>event</i> ke Google <i>Calender</i>	Tanggal yang dimasukkan ke Google <i>Calender</i> tidak sesuai	Bentrok dengan jadwal yang lain  Mengganggu ketersediaan tanggal reservasi	4	Tidak teliti memasukkan data tanggal  Lupa memasukkan tanggal <i>event</i>	3	2	24	1
23	<i>Space Manager</i>	Mengkonfirmasi pelunasan	<i>Community Host</i> tidak melanjutkan proses karena tidak tahu mengenai pelunasan	Terjadi kesalahan pemahaman mengenai pelunasan <i>customer</i>	3	Lupa mengkonfirmasi pelunasan kepada <i>Community Host</i>	2	2	12	15

NO	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	RANK
24	<i>Space Manager</i>	Membuat <i>invoice</i>	Invoice tidak dibuatkan	<i>Customer</i> tidak memegang <i>invoice</i> sebagai tanda reservasi	3	Lupa untuk membuatkan <i>invoice</i>	2	2	12	15

Dari hasil analisis menggunakan *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) pada tabel diperoleh hasil *Risk Priority Number* (RPN) atau peringkat dari *failure mode* atau potensi masalah dalam proses bisnis *Pemesanan Event Hall*. Potensi permasalahan yang ada pada proses bisnis pemesanan *event hall* adalah memberikan *Confirmation Letter* dimana event manager seringkali lama dalam memberikan *confirmation letter* kepada *community host* untuk disampaikan kepada *customer* sebagai tanda bukti pemesanan *event hall*. Setelah itu adanya kesalahan dalam memasukkan jadwal *event* ke dalam *google calendar* yang dilakukan oleh *space manager* yang menyebabkan bentroknnya jadwal *event* yang ada.

**4.5.1.2 Analisis FMEA pada Proses Bisnis Pelaksanaan Event**

Tabel 4.9 menjabarkan hasil analisis FMEA pada proses bisnis *Pelaksanaan Event* pada Ngalup.co. Analisis dilakukan berdasarkan aktor dan aktivitas yang dijalankan dalam proses bisnis Ngalup.co.

**Tabel 4.9 FMEA Pada Proses Bisnis Pelaksanaan Event**

NO	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	RANK
1	<i>Community Host</i>	Memastikan kebutuhan pelaksanaan	Ada yang kurang dalam memenuhi kebutuhan untuk <i>event</i>	Kebutuhan <i>event</i> menjadi tidak sesuai dan <i>event</i> tidak berjalan maksimal	3	Lalai dalam memeriksa kebutuhan yang dibutuhkan	3	2	18	1

NO	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	RANK
2	Space Manager	Menyediakan kertas registrasi	Salah minformasi form pemesanan	Informasi kehadiran peserta tidak ada	3	Lupa menyiapkan kertas registrasi	2	2	12	3
			Form hilang	Data diri peserta tidak tesimpan	3		2	3	18	1
3	Community Host	Menyiapkan presentasi Ngalup.co	File presentasi hilang	Tidak bisa menampilkan presentasi Ngalup.co	2	Lupa mempersiapkan presentasi	2	3	12	3
			File presentasi salah		2		2	2	8	11
4	Customer	Mengisi kertas registrasi	Mengisi kertas registrasi dengan tidak benar	Data diri tidak tersimpan	2	Malas mengisi kertas registrasi	2	2	8	11
			Tidak mengisi kertas registrasi	Tidak terhitung kehadiran di event	3		Lupa mengisi kertas registrasi	2	2	12
5	Community Host	Mendokumentasikan event	Kehilangan momentum event	Tidak ada dokumentasi momen event	3	Kurang sigap dalam mendokumentasikan event	2	2	12	3

NO	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	RANK
6	<i>Space Manager</i>	<i>Live dan update social media</i>	Handphone tidak bisa dipakai untuk live atau <i>update</i>	Tidak live atau <i>update</i> di social media	2	Tidak siap untuk live dan <i>update</i> social media	2	3	12	3
			Sinyal tidak mendukung		2	Lupa untuk tidak <i>update</i> di social media	3	2	12	3
7	<i>Community Host</i>	Mencatat poin <i>event</i>	Melewatkan poin penting untuk dicatat	Tidak memiliki poin materi untuk <i>review</i>	3	Tidak fokus terhadap materi yang disampaikan	3	2	12	3

NO	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	RANK
8	Event Manager	Mengawasi event	Data yang diberikan kepada event manager salah	Confirmation Letter tidak valid sehingga harus mengulang proses dari awal	2	Tidak peka dengan keadaan sekitar	2	3	12	3

Dari hasil analisis menggunakan *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) pada tabel diperoleh hasil *Risk Priority Number* (RPN) atau peringkat dari *failure mode* atau potensi masalah dalam proses bisnis *Pelaksanaan Event*. Potensi kesalahan yang ada pada proses bisnis pelaksanaan *event* adalah memastikan kebutuhan *event* dimana seringkali *community host* lalai dalam memeriksa kebutuhan sehingga dapat menghambat jalannya acara karena kebutuhan tidak terpenuhi. Selain itu kesalahan yang sering terjadi adalah mengenai menyiapkan kertas registrasi dimana kertas tersebut berisikan data diri para peserta yang bisa menjadi informasi yang bisa disimpan.

**4.5.1.3 Analisis FMEA pada Proses Bisnis *Evaluasi Event***

Tabel 4.10 menjabarkan hasil analisis FMEA pada proses bisnis *Pelaksanaan Event* pada Ngalup.co. Analisis dilakukan berdasarkan aktor dan aktivitas yang dijalankan dalam proses bisnis Ngalup.co.

**Tabel 4.10 FMEA Pada Proses Bisnis *Evaluasi Event***

NO	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	RANK
1	<i>Community Host</i>	Meminta testimony pemateri	Pemateri tidak memberikan testimony	Tidak mendapatkan testimony secara langsung dari pemateri mengenai <i>event</i> yang berlangsung	2	Tidak meminta testimony kepada pemateri	3	2	12	3

NO	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	RANK
2	Community Host	Menyebarkan form testimony	Beberapa <i>customer</i> tidak mengisi form testimony	Tidak mendapatkan testimony dari <i>customer</i> untuk feedback kedepannya	3	Tidak rata menyebarkan form testimony	3	2	18	1
3	<i>Customer</i>	Mengisi form testimony	Tidak mengisi form testimony secara benar	Form testimony tidak terisi benar sehingga tidak mendapatkan feedback dari <i>customer</i>	2	Malas mengisi form testimony	1	3	6	11
4	Community Host	Mengajak foto bersama	Foto bersama menjadi tidak lengkap karena beberapa peserta tidak ikut berfoto	Tidak adanya foto bersama yang ramai untuk di posting di social media	2	Kesulitan untuk mengumpulkan peserta <i>event</i>	2	3	12	3
5	Community Host	Mendokumentasikan sesi foto	Terlalu lama mengambil waktu untuk sesi foto	Rundown menjadi terlambat	3	Kesulitan untuk mengatur posisi foto bersama	2	2	12	3

NO	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	RANK
6	<i>Community Host</i>	Mendorong peserta untuk mereview	Peserta beberapa tidak mengisi review	Tidak ada <i>review</i> dari peserta mengenai <i>event</i> yang berlangsung	3	Tidak bisa menggiring peserta untuk mereview <i>event</i>	3	2	18	1
7	<i>Community Host</i>	Merekap form testimony	Rekapan testimony tidak lengkap	Tidak ada rekapan testimony untuk evaluasi	2	Ada testimony yang terlewat untuk direkap	2	2	8	8

NO	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	RANK
8	Community Host	Melakukan <i>review</i> dan evaluasi	Tidak melakukan <i>review</i> dan evaluasi <i>event</i> yang dilaksanakan	Tidak ada bahan untuk evaluasi yang akan mempengaruhi kinerja selanjutnya	2	Terlalu fokus melakukan proses lain sehingga proses ini terlewatkan	2	2	8	8
				Tidak tahu sejauh mana kepuasan <i>customer</i>	3		2	2	12	3
9	Event Manager	Menuliskan berita acara	Berita acara yang dibuat tidak lengkap	Tidak ada rekapan berita acara yang telah dilaksanakan untuk evaluasi	3	Kelalaian dalam menuliskan berita acara	1	2	6	11

NO	Aktor	Aktivitas	Potensi Kesalahan	Efek Kesalahan	Tingkat Kesalahan	Penyebab Kesalahan	Tingkat Kejadian	Tingkat Terdeteksi	RPN	RANK
10	Event Manager	Mengarsipkan berita acara	Berita acara tercampur dengan dokumen yang lain	Tidak ada rangkuman berita acara	3	Tidak rapih dalam mengarsipkan berita acara	2	2	12	3
				Susah menemukan berita acara di kemudian hari	2	Lupa mengarsipkan berita acara	2	2	8	8
11	Event Manager	Melaporkan berita acara	Tidak menyampaikan secara lengkap dan terperinci	Terjadi kesalah pahaman mengenai event yang berlangsung	3	Lalai dalam melaporkan berita acara Terlambat melaporkan berita acara	1	2	6	11

Dari hasil analisis menggunakan *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) pada tabel diperoleh hasil *Risk Priority Number* (RPN) atau peringkat dari *failure mode* atau potensi masalah dalam proses bisnis *Pelaksanaan Event*. Potensi kesalahan yang ada pada proses bisnis evaluasi *event* adalah dimana para peserta tidak seluruhnya mengisi form testimony dikarenakan terlalu

#### 4.5.2 Analisis Aktivitas

Tahapan ini akan dilakukannya analisis aktivitas proses bisnis yang ada dengan menggunakan *value-added*, yaitu *Real Value Added (RVA)*, *Business Value Added (BVA)* dan *Non Value Added (NVA)*. *Real Value Added (RVA)* adalah aktivitas utama yang memiliki nilai untuk kebutuhan konsumen secara langsung. *Business Value Added (BVA)* merupakan aktivitas yang tidak memiliki nilai kepada konsumen secara langsung namun tetap memiliki nilai pada proses bisnis yang diperlukan. *Non Value Added (NVA)* merupakan aktifitas yang tidak memiliki nilai tambah dan bisa disederhanakan.

Analisis akan dibutuhkan untuk pertimbangan pada tahapan selanjutnya yaitu *streamlining* pada *Business Process Improvement*. Apabila ditemukannya nilai NVA, bisa dilakukannya penyederhanakan yang diharapkan mampu memangkas waktu yang dibutuhkan.

##### 4.5.2.1 Analisis Aktivitas Pada Proses Bisnis Pemesanan Event Hall

Pada tabel 4.11 akan dijelaskan mengenai analisis aktivitas pada proses bisnis pemesanan *event hall*. Berikut adalah penjelasannya:

**Tabel 4.11 Analisis Aktivitas Pada Proses Bisnis Pemesanan Event Hall**

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Kategori Aktivitas
1.	<i>Customer</i>	Datang atau menghubungi Ngalup.co	Datang atau menghubungi Ngalup.co untuk bertanya atau melakukan reservasi	RVA
2.	<i>Community Host</i>	Memberitahu fasilitas	Memberitahu dan menjelaskan fasilitas apa saja yang tersedia di <i>event hall</i>	RVA
3.	<i>Community Host</i>	Memberi form pemesanan	Memberi form pemesanan yang akan diisi oleh <i>customer</i>	RVA
4.	Costumer	Mengisi form pemesanan	Mengisi form pemesanan yang berisi data diri dan reservasi <i>event hall</i>	RVA
5.	<i>Community Host</i>	Memeriksa tanggal	Memeriksa ketersediaan tanggal pada <i>Google Calender</i> dan memberikan saran tanggal lain	RVA

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Kategori Aktivitas
6.	<i>Customer</i>	Memilih tanggal reservasi	Memilih tanggal yang pasti untuk reservasi <i>event hall</i>	RVA
7.	<i>Community Host</i>	Memberikan <i>price list</i>	Memberikan dan menjelaskan mengenai <i>price list</i> yang ada	RVA
8.	<i>Customer</i>	Memilih <i>price list</i>	Memilih <i>price list</i> yang diinginkan sesuai dengan kebutuhan	RVA
9.	<i>Customer</i>	Membayar DP	Membayar DP 50% secara tunai maupun transfer	RVA
10.	<i>Community Host</i>	Meminta <i>Confirmation Letter</i>	Meminta <i>Confirmation Letter</i> kepada <i>Event Manager</i> untuk diberikan kepada <i>customer</i> dengan menyertakan form pemesanan	RVA
11.	<i>Event Manager</i>	Membuatkan <i>Confirmation Letter</i>	Membuatkan <i>Confirmation Letter</i> sesuai dengan form pemesanan dan diberikan kembali kepada <i>Community Host</i>	BVA
12.	<i>Community Host</i>	Memberikan <i>Confirmation Letter</i>	Memberikan <i>Confirmation Letter</i> kepada <i>customer</i> sebagai tanda keterangan reservasi	NVA
13.	<i>Community Host</i>	Mencatat reservasi	Mencatat detail reservasi pada dokumen pemesanan	BVA
14.	<i>Community Host</i>	Menandai tanggal	Menandai tanggal di <i>Google Calender</i> dengan keterangan <i>booked</i>	BVA
15.	<i>Community Host</i>	Mengkonfirmasi reservasi	Mengkonfirmasi reservasi kepada	NVA

			<i>Space Manager</i> untuk direkap	
16.	<i>Space Manager</i>	Mencatat reservasi	Mencatat detail reservasi pada dokumen pemesanan Ngalup.co	BVA
17.	<i>Customer</i>	Memberikan <i>Confirmation Letter</i>	Memberikan <i>Confirmation Letter</i> kepada <i>Space Manager</i>	NVA
18.	<i>Space Manager</i>	Menghitung Pembayaran	Memeriksa dan menghitung pembayaran yang harus dilakukan oleh <i>customer</i>	RVA
19.	<i>Customer</i>	Melakukan pembayaran	Melakukan pembayaran sesuai dengan tagihan pelunasan	RVA
20.	<i>Space Manager</i>	Memberikan surat pernyataan	Memberikan "Surat Pernyataan Sewa <i>Event Hall</i> " yang diberi materai Rp.6000	RVA
21.	<i>Customer</i>	Mengisi surat pernyataan	Mengisi "Surat Pernyataan Sewa <i>Event Hall</i> " dan ditanda tangani diatas materai Rp.6000	RVA
22.	<i>Space Manager</i>	Mengarsipkan dokumen	Mengarsipkan surat pernyataan yang telah ditanda tangani	BVA
23.	<i>Space Manager</i>	Membuat kwitansi	Membuatkan kwitansi dan diberi stempel lunas lalu diberikan kepada <i>customer</i>	BVA
24.	<i>Space Manager</i>	Memasukkan <i>event</i>	Memasukkan <i>event</i> yang sudah disetujui ke <i>Google Calender</i>	BVA
25.	<i>Space Manager</i>	Mengkonfirmasi pelunasan	Mengkonfirmasi mengenai pelunasan pembayaran kepada <i>Community Host</i>	NVA

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Kategori Aktivitas
26.	<i>Community Host</i>	Membuat <i>invoice</i>	Membuatkan <i>invoice</i> dan diberikan kepada <i>customer</i>	BVA

Pengelompokan aktivitas proses bisnis telah dilakukan pemesanan *event hall* dan dikategorikan menjadi 3 kategori, yaitu RVA, BVA dan NVA. Pada proses bisnis pemesanan *event hall*, terdapat 14 aktivitas RVA dan 8 aktivitas BVA, tetapi terdapat 4 aktivitas NVA.

#### 4.5.2.2 Analisis Aktivitas Pada Proses Bisnis Pelaksanaan Event

Tabel 4.12 Analisis Aktivitas Pada Proses Bisnis Pelaksanaan Event

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Kategori Aktivitas
1.	<i>Community Host</i>	Memastikan kebutuhan pelaksanaan	Memastikan seluruh kebutuhan <i>event</i> telah terpenuhi dan membersihkan ruangan, diatur dengan kebutuhan <i>event</i>	BVA
2.	<i>Space Manager</i>	Menyediakan kertas registrasi	Menyediakan kertas registrasi untuk kebutuhan data konsumen yang akan di arsipkan oleh <i>Space Manager</i> guna kebutuhan <i>marketing</i>	BVA
3.	<i>Community Host</i>	Menyiapkan presentasi Ngalup.co	Menyiapkan presentasi mengenai Ngalup.co apabila memang disediakan waktu untuk presentasi	BVA
4.	Peserta	Mengisi kertas registrasi	Mengisi kertas registrasi dengan data diri dan duduk ditempat	RVA
5.	<i>Community Host</i>	Mendokumentasikan <i>event</i>	Mendokumentasikan <i>event</i> yang berlangsung dalam bentuk video dan foto	BVA

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Kategori Aktivitas
6.	<i>Space Manager</i>	<i>Live dan update social media</i>	<i>Live di facebook page Ngalup.co dan update di instagram stories mengenai keberlangsungan acara</i>	RVA
7.	<i>Community Host</i>	<i>Mencatat poin event</i>	<i>Mencatat poin-poin ketika event berlangsung untuk dijadikan evaluasi dan juga review</i>	BVA
8.	<i>Event Manager</i>	<i>Mengawasi event</i>	<i>Mengawasi keberlangsungan event apabila ada kendala bisa turun langsung untuk memperbaiki</i>	NVA

Pengelompokan aktivitas proses bisnis telah dilakukan pelaksanaan *event* dan dikategorikan menjadi 3 kategori, yaitu RVA, BVA dan NVA. Pada proses bisnis pelaksanaan *event*, terdapat 2 aktivitas RVA dan 5 aktivitas BVA, tetapi terdapat 1 aktivitas NVA.

#### 4.5.2.3 Analisis Aktivitas Pada Proses Bisnis Evaluasi Event

Tabel 4.13 Analisis Aktivitas Pada Proses Bisnis Evaluasi Event

No	Aktor	Task	Deskripsi	Kategori Aktivitas
1.	<i>Community Host</i>	<i>Meminta testimony pemateri</i>	<i>Meminta testimony dari pemateri mengenai kelangsungan event di Ngalup.co dan apabila memungkinkan meminta video dan foto ala Ngalup.co</i>	RVA
2.	<i>Community Host</i>	<i>Menyebarkan form testimony</i>	<i>Menyebarkan form testimony secara random kepada peserta event pada saat itu</i>	BVA

No	Aktor	Task	Deskripsi	Kategori Aktivitas
3.	Peserta	Mengisi form testimony	Mengisi form testimony berupa kesan dan kritik saran tanpa mencantumkan data diri	RVA
4.	Community Host	Mengajak foto bersama	Mengajak foto bersama pemateri dan peserta di spot foto Ngalup.co	NVA
5.	Community Host	Mendokumentasikan sesi foto	Mendokumentasikan sesi foto dengan pose ala Ngalup.co	BVA
6.	Community Host	Mendorong peserta untuk mereview	Mendorong peserta untuk melakukan <i>review</i> mengenai <i>event</i> di facebook page maupun di google	NVA
7.	Community Host	Merekap form testimony	Mencatat poin-poin ketika <i>event</i> berlangsung untuk dijadikan evaluasi dan juga <i>review</i>	BVA
8.	Event Manager	Melakukan <i>review</i> dan evaluasi	Melakukan <i>review</i> serta evaluasi dengan <i>Community Host</i> tentang <i>event</i>	BVA
9.	Event Manager	Menuliskan berita acara	Menuliskan berita acara secara rinci dari awal hingga akhir <i>event</i> beserta kendala	BVA
10.	Event Manager	Mengarsipkan berita acara	Mengarsipkan berita acara yang telah dibuat	NVA
11.	Event Manager	Melaporkan berita acara	Melaporkan berita acara yang telah dibuat kepada direktur	NVA

Pengelompokan aktivitas proses bisnis telah dilakukan evaluasi *event* dan dikategorikan menjadi 3 kategori, yaitu RVA, BVA dan NVA. Pada proses bisnis evaluasi *event*, terdapat 2 aktivitas RVA dan 5 aktivitas BVA, tetapi terdapat 4 aktivitas NVA.

#### 4.5.3 Rancangan Perbaikan Proses bisnis

Dalam tahapan rancangan perbaikan proses bisnis diterapkannya rancangan perbaikan proses bisnis yang sebelumnya telah di analisis dan perbaikan ini akan dilakukan dengan menggunakan *tool streamlining* yang terdapat di metode *Business Process Improvement* (BPI). Tujuan dari perbaikan proses bisnis ini adalah untuk peningkatan dari efektifitas dan efisiensi terutama pada aktivitas RVA dan BVA untuk meminimalisir potensi dari kesalahan yang terdapat pada Ngalup.co. Sedangkan NVA memungkinkan untuk dihapus agar tidak menghambat jalannya proses bisnis yang ada. Rancangan proses bisnis dijadikan sebagai acuan selanjutnya untuk pemodelan proses bisnis perbaikan di Ngalup.co khususnya proses bisnis pemesanan *event hall*, pelaksanaan *event*, dan evaluasi *event*.



#### 4.5.3.1 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis Pemesanan *Event Hall*

Pada tabel 4.14 akan dijelaskan mengenai rancangan proses bisnis pemesanan *event hall*. Berikut adalah penjelasannya :

**Tabel 4.14 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis Pemesanan *Event Hall***

No	Aktivitas Awal	Rank RPN	Value Added	Aktivitas Rekomendasi	Jenis Streamlining	Keterangan
1	Membuatkan <i>Confirmation Letter</i>	1	BVA	Membuatkan <i>Confirmation Letter</i> dilakukan oleh <i>Community Host</i>	<i>Duplication Elimination</i>	Proses ini tidak diperlukan karena hal ini bisa dilakukan oleh <i>community host</i> agar tidak memperpanjang proses dan meminimalisir kesalahan dalam melakukan proses
2	Memasukkan <i>event</i> ke <i>Google Calender</i>	1	BVA	Menggunakan One Write System	<i>Upgrading</i>	Proses ini jika terjadi kesalahan akan berakibat fatal hanya karena <i>human error</i> . Untuk meminimisir kesalahan, penggunaan One Write System sangat dibutuhkan untuk mempermudah proses

#### 4.5.3.2 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis Pelaksanaan *Event*

Pada tabel 4.15 akan dijelaskan mengenai rancangan proses bisnis pelaksanaan *event*. Berikut adalah penjelasannya :

**Tabel 4.15 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis Pelaksanaan *Event***

No	Aktivitas Awal	Rank RPN	Value Added	Aktivitas Rekomendasi	Jenis Streamlining	Keterangan
1	Memastikan kebutuhan pelaksanaan	1	BVA	<i>Community Host</i> secara keseluruhan melakukan pemeriksaan sesuai dengan SOP yang berlaku	<i>Standardization</i>	Standardization dilakukan dengan cara memberi pelatihan kepada staff dan selalu melakukan pengecekan agar tidak terjadi masalah. Menerapkan SOP juga menjadi salah satu standarisasi yang harus dilakukan setiap staff. Komunikasi antar staff juga harus selalu dilakukan agar tidak ada masalah komunikasi atau kebijakan-kebijakan terbaru, hal ini dapat dilakukan dengan mengadakan <i>briefing</i> jika diperlukan
2	Menyediakan kertas registrasi	1	BVA	Mengganti kertas registrasi menjadi form online	<i>Upgrading</i>	Dengan dilakukakan <i>upgrading</i> dengan cara mengganti proses manual menjadi komputerisasi One Write System agar data registrasi secara langsung bisa tersimpan dan mudah untuk disimpan secara keseluruhan. Proses ini juga membantu apabila membutuhkan komunikasi dengan

No	Aktivitas Awal	Rank RPN	Value Added	Aktivitas Rekomendasi	Jenis Streamlining	Keterangan
						<i>customer</i> bisa dengan mudah menemukan kontak <i>customer</i>

#### 4.5.3.3 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis Evaluasi Event

Pada tabel 4.16 akan dijelaskan mengenai rancangan proses bisnis Evaluasi *Event*. Berikut adalah penjelasannya :

**Tabel 4.16 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis Evaluasi Event**

No	Aktivitas Awal	Rank RPN	Value Added	Aktivitas Rekomendasi	Jenis Streamlining	Keterangan
1	Menyebarkan form testimoni	1	BVA	Menghilangkan form testimoni karena tidak diperlukan	<i>Duplication Elimination</i>	Proses ini tidak diperlukan karena memiliki kesamaan dengan proses lain dan bisa digabungkan untuk mengurangi proses.
2	Mendorong peserta untuk mereview	1	NVA	Menggunakan Google <i>review</i> dan Facebook <i>review</i>	<i>Upgrading</i>	Dengan dilakukan <i>upgrading</i> pada proses ini bisa memaksimalkan <i>marketing</i> dan mengurangi penggunaan kertas. Sehingga setiap <i>feedback</i> dari <i>customer</i> bisa meningkatkan penilaian secara <i>online</i> agar bisa dilihat oleh pengguna internet secara luas

## BAB 5 REKOMENDASI PROSES BISNIS

### 5.1 Proses Bisnis Perbaikan

Bab ini menjelaskan pemodelan proses bisnis menjadi rekomendasi proses bisnis baru setelah dilakukannya analisis serta evaluasi dengan menggunakan *Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)* dan melakukan perbaikan serta peningkatan menggunakan *Business Process Improvement (BPI)* pada proses bisnis yang ada yaitu pemesanan *event hall*, pelaksanaan *event*, dan evaluasi *event*.

Pada tabel 5.1 menjelaskan perbaikan proses bisnis pada pemesanan *event hall*. Tabel tersebut melingkupi aktivitas proses bisnis awal dan aktivitas yang diperbaiki dengan penambahan maupun pengurangan untuk perubahan proses bisnis rekomendasi, dan juga akan dijelaskan aktivitas yang dihilangkan. Rekomendasi perbaikan proses bisnis pemesanan *event hall* akan dijelaskan sebagai berikut:



Tabel 5.1 Perbaikan Proses Bisnis Pemesanan *Event Hall*

No	Proses Rekomendasi	Aktivitas Pada Proses Bisnis Awal		Aktivitas yang ditambah atau diubah		Aktivitas yang Dihilangkan	
		Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor
1.	Menerapkan <i>One Write System</i> yang saling terintegrasi terhadap proses bisnis lainnya	Mengisi form pemesanan	<i>Customer</i>				
		Memeriksa tanggal	<i>Community Host</i>				
		Memilih tanggal	<i>Customer</i>				
		Memberikan <i>Confirmation Letter</i>	<i>Space Manager</i>	Memberikan <i>Confirmation Letter</i>	<i>Community Host</i>		
		Mencatat reservasi	<i>Space Manager</i>				
		Menandai tanggal	<i>Space Manager</i>			Menandai tanggal	<i>Space Manager</i>
		Memasukkan <i>event</i> ke <i>Google Calender</i>	<i>Space Manager</i>	Memasukkan <i>event</i> ke sistem	<i>Space Manager</i>		

Pada tabel 5.1 terdapat rekomendasi terhadap permasalahan dengan penerapan sistem terintegrasi yaitu *One Write System* pada proses bisnis pemesanan *event hall*. Dengan penerapan *One Write System* maka akan ada perubahan aktivitas yang sebelumnya dilakukan oleh aktor *space manager* menjadi *community host* untuk memotong proses pemberian *confirmation letter*, lalu adanya perubahan aktivitas manual menjadi menggunakan sistem, hingga menghapus aktivitas untuk memotong proses.

Selanjutnya pada tabel 5.2 menjelaskan perbaikan proses bisnis pada pelaksanaan *event*. Tabel tersebut melingkupi aktivitas proses bisnis awal dan aktivitas yang diperbaiki dengan penambahan maupun pengurangan untuk perubahan proses bisnis rekomendasi, dan juga akan dijelaskan aktivitas yang dihilangkan. Rekomendasi perbaikan proses bisnis pelaksanaan *event* akan dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel 5.1 Perbaikan Proses Bisnis Pelaksanaan Event**

No	Proses Rekomendasi	Aktivitas Pada Proses Bisnis Awal		Aktivitas yang ditambah atau diubah		Aktivitas yang Dihilangkan	
		Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor
1	Menerapkan <i>One Write System</i> yang saling terintegrasi terhadap proses bisnis lainnya	Menyediakan kertas registrasi	<i>Space Manager</i>			Menyediakan kertas registrasi	<i>Space Manager</i>
		Mengisi kertas registrasi	<i>Customer</i>	Mengisi form registrasi	<i>Customer</i>		

Pada tabel 5.2 rekomendasi terhadap permasalahan dengan penerapan sistem terintegrasi yaitu *One Write System* pada proses bisnis pelaksanaan *event*. Dengan penerapan *One Write System* maka akan ada perubahan aktivitas yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi menggunakan sistem, serta dihilangkannya aktivitas untuk mempercepat proses.

Selanjutnya pada tabel 5.3 menjelaskan perbaikan proses bisnis pada evaluasi *event*. Tabel tersebut melingkupi aktivitas proses bisnis awal dan aktivitas yang diperbaiki dengan penambahan maupun pengurangan untuk perubahan proses bisnis rekomendasi, dan juga akan dijelaskan aktivitas yang dihilangkan. Rekomendasi perbaikan proses bisnis evaluasi *event* akan dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel 5.2 Perbaikan Proses Bisnis Evaluasi *Event***

No	Proses Rekomendasi	Aktivitas Pada Proses Bisnis Awal		Aktivitas yang ditambah atau diubah		Aktivitas yang Dihilangkan	
		Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor
1	Menerapkan <i>One Write System</i> yang saling terintegrasi terhadap proses bisnis lainnya	Menyebarkan form testimoni	<i>Community Host</i>			Menyebarkan form testimoni	<i>Community Host</i>
		Menuliskan berita acara	<i>Event Manager</i>	Menuliskan berita acara	<i>Event Manager</i>		
2	Mengoptimalkan penggunaan social media yang ada			Mereview di Google review dan Facebook page	<i>Customer</i>		

Pada tabel 5.2 terdapat 2 rekomendasi terhadap permasalahan dengan penerapan sistem terintegrasi yaitu *One Write System* pada proses bisnis evaluasi *event*. Dengan penerapan *One Write System* maka akan ada perubahan aktivitas yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi menggunakan sistem. Selain itu juga adanya pengoptimalan penggunaan *social media* yang selama ini telah dimiliki oleh Ngalup.co untuk meningkatkan nilai pemasaran dengan cara digital.

## 5.2 Pemodelan Proses Bisnis Rekomendasi

Sub bab ini menjelaskan proses bisnis rekomendasi yang diperbaiki setelah analisis dan evaluasi yang dilakukan pada deskripsi proses bisnis, alur dan diagram BPMN serta deskripsi dari *task process* pada BPMN yang dibuat. Pemodelan proses bisnis berikut dibuat berdasarkan dengan rancangan perbaikan proses bisnis di bab 4 dan perbaikan proses bisnis sub bab 5.1.

### 5.2.1 Proses Bisnis Pemesanan *Event Hall* Rekomendasi

#### 5.2.1.1 Deskripsi Proses Bisnis Pemesanan *Event Hall* Rekomendasi

Tabel 5.4 menjelaskan mengenai proses bisnis pemesanan *event hall* hasil rekomendasi sesuai dengan analisis dan evaluasi yang telah dilakukan pada Ngalup.co. Berikut adalah deskripsi proses bisnis pemesanan *event hall* hasil rekomendasi:

**Tabel 5.3 Deskripsi Proses Bisnis Pemesanan *Event Hall***

Nama Proses Bisnis	Pemesanan <i>Event Hall</i>
Aktor	<i>Customer, Community Host, Event Manager, Space Manager</i>
Deskripsi	<p>Proses bisnis ini merupakan proses dimana Ngalup.co akan menerima pemesanan dari <i>customer</i> untuk pemesanan <i>Event Hall</i>. Pemesanan akan langsung ditangani oleh <i>Community Host</i> yang akan menjelaskan mengenai ketersediaan, harga, hingga fasilitas yang tersedia. <i>Customer</i> akan diberikan form pemesanan apabila sudah pasti akan memesan <i>Event Hall</i> tersebut. Proses ini akan menghasilkan <i>Confirmation Letter</i> yang diturunkan oleh <i>Event Manager</i> yang akan dilanjutkan untuk proses pembayaran dan menerima <i>invoice</i> dari <i>Space Manager</i></p> <p>Proses ini dilakukan dengan menggunakan sistem baru yang sudah terintegrasi untuk mempercepat proses pemesanan <i>event hall</i> dan meminimalisir kesalahan yang dapat terjadi</p>



### 5.2.1.3 Deskripsi *Task Process* Pada Proses Bisnis Pemesanan *Event Hall* Rekomendasi

Pada tabel 5.5 berikut ini akan dijelaskan deskripsi *task process* proses bisnis pemesanan *event hall* rekomendasi berdasarkan diagram BPMN yang telah dibuat pada gambar 5.1. Deskripsi *task process* pada proses bisnis pemesanan *event hall* rekomendasi adalah sebagai berikut ini:

**Tabel 5.4 Deskripsi *Task Process* Pada Proses Bisnis Pemesanan *Event Hall* Rekomendasi**

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
1.	<i>Customer</i>	Datang Ngalup.co	Datang Ngalup.co untuk bertanya atau melakukan reservasi	-	1m	<i>Human task</i>
2.	<i>Community Host</i>	Memberitahu fasilitas	Memberitahu dan menjelaskan fasilitas apa saja yang tersedia di <i>event hall</i>	-	1m	<i>Human task</i>
3.	<i>Community Host</i>	Memberi form pemesanan	Memberi form pemesanan yang akan diisi oleh <i>customer</i>	-	1m	<i>Human task</i>
4.	Costumer	Mengisi form pemesanan	Mengisi form pemesanan yang berisi data diri dan reservasi <i>event hall</i>	Form pemesanan	1m	<i>Human task</i>
5.	<i>Community Host</i>	Memeriksa tanggal	Memeriksa ketersediaan tanggal pada Google <i>Calender</i> dan memberikan saran tanggal lain	-	1m	<i>Human task</i>
6.	<i>Customer</i>	Memilih tanggal reservasi	Memilih tanggal yang pasti untuk reservasi <i>event hall</i>		3m	<i>Human task</i>
7.	<i>Community Host</i>	Memberikan <i>price list</i>	Memberikan dan menjelaskan mengenai <i>price list</i> yang ada	-	2m	<i>Human task</i>

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
8.	<i>Customer</i>	Memilih <i>price list</i>	Memilih <i>price list</i> yang diinginkan sesuai dengan kebutuhan	-	4m	<i>Human task</i>
9.	<i>Customer</i>	Membayar DP	Membayar DP 50% secara tunai maupun transfer	-	5m	<i>Human task</i>
11.	<i>Community Host</i>	Membuatkan <i>Confirmation Letter</i>	Membuatkan <i>Confirmation Letter</i> sesuai dengan form pemesanan dan diberikan kembali kepada Comunnity Host	<i>Confirmation Letter</i>	3m	<i>Human task</i>
12.	<i>Community Host</i>	Memberikan <i>Confirmation Letter</i>	Memberikan <i>Confirmation Letter</i> kepada <i>customer</i> sebagai tanda keterangan reservasi	-	1m	<i>Human task</i>
13.	<i>Community Host</i>	Mencatat reservasi	Mencatat detail reservasi pada dokumen pemesanan	-	1m	<i>Human task</i>
14.	<i>Community Host</i>	Menandai tanggal	Menandai tanggal di <i>Google Calender</i> dengan keterangan <i>booked</i>	-	1m	<i>Human task</i>
15.	<i>Community Host</i>	Mengkonfirmasi reservasi	Mengkonfirmasi reservasi kepada <i>Space Manager</i> untuk direkap	-	2m	<i>Human task</i>
16.	<i>Space Manager</i>	Mencatat reservasi	Mencatat detail reservasi pada dokumen pemesanan Ngalup.co	-	2m	<i>Human task</i>

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
17.	<i>Customer</i>	Memberikan <i>Confirmation Letter</i>	Memberikan <i>Confirmation Letter</i> kepada <i>Space Manager</i>	-	1m	<i>Human task</i>
18.	<i>Space Manager</i>	Menghitung Pembayaran	Memeriksa dan menghitung pembayaran yang harus dilakukan oleh <i>customer</i>	-	3m	<i>Human task</i>
19.	<i>Customer</i>	Melakukan pembayaran	Melakukan pembayaran sesuai dengan tagihan pelunasan	-	3m	<i>Human task</i>
20.	<i>Space Manager</i>	Memberikan surat pernyataan	Memberikan "Surat Pernyataan Sewa <i>Event Hall</i> " yang diberi materai Rp.6000	-	1m	<i>Human task</i>
21.	<i>Customer</i>	Mengisi surat pernyataan	Mengisi "Surat Pernyataan Sewa <i>Event Hall</i> " dan ditanda tangani diatas materai Rp.6000	Form surat pernyataan	2m	<i>Human task</i>
22.	<i>Space Manager</i>	Mengarsipkan dokumen	Mengarsipkan surat pernyataan yang telah ditanda tangani	-	1m	<i>Human task</i>
23.	<i>Space Manager</i>	Membuat kwitansi	Membuatkan kwitansi dan diberi stempel lunas lalu diberikan kepada <i>customer</i>	Kwitansi pembayaran	2m	<i>Human task</i>
24.	<i>Space Manager</i>	Memasukkan <i>event</i>	Memasukkan <i>event</i> yang sudah disetujui ke <i>Google Calender</i>	-	1m	<i>Human task</i>
25.	<i>Space Manager</i>	Mengkonfirmasi pelunasan	Mengkonfirmasi mengenai pelunasan pembayaran kepada <i>Community Host</i>	-	1m	<i>Human task</i>

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
26.	<i>Community Host</i>	Membuat <i>invoice</i>	Membuatkan <i>invoice</i> dan diberikan kepada <i>customer</i>	<i>invoice</i>	3m	<i>Human task</i>



## 5.2.2 Proses Bisnis Pelaksanaan *Event* Rekomendasi

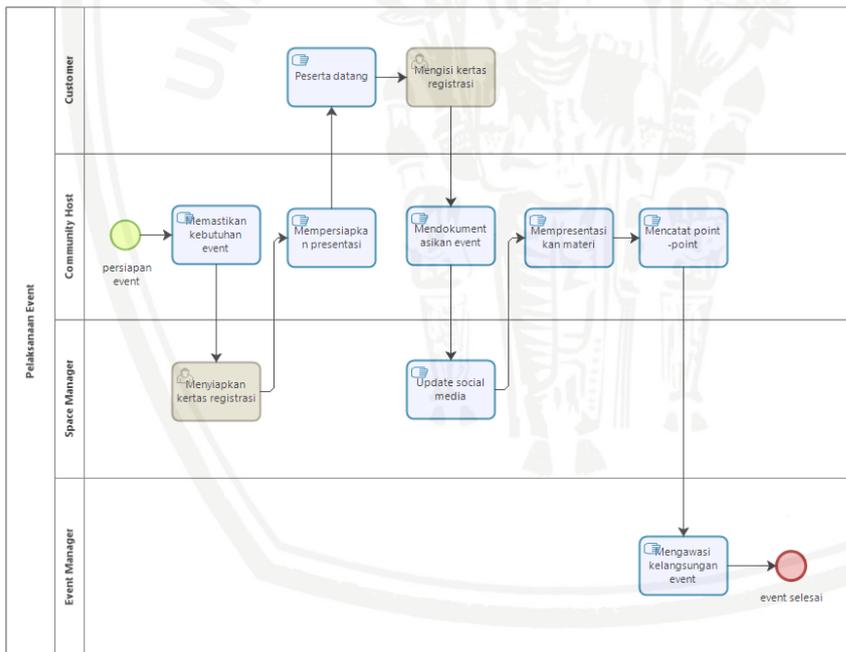
### 5.2.2.1 Deskripsi Proses Bisnis Pelaksanaan *Event* Rekomendasi

Tabel 5.6 menjelaskan mengenai proses bisnis pelaksanaan *event* hasil rekomendasi sesuai dengan analisis dan evaluasi yang telah dilakukan pada Ngalup.co. Berikut adalah deskripsi proses bisnis pelaksanaan *event* hasil rekomendasi:

**Tabel 5.5 Deskripsi Dari Proses Bisnis Pelaksanaan *Event***

Nama Proses Bisnis	Pelaksanaan <i>Event</i>
Aktor	<i>Customer, Community Host, Event Manager, Space Manager</i>
Deskripsi	Pelaksanaan <i>Event</i> adalah proses dimana <i>event</i> sudah mulai dilaksanakan dan merupakan tujuan dari semua aktivitas. Pelaksanaan <i>event</i> diawasi langsung oleh <i>Event Manager</i> dan ditangani oleh <i>Community Host</i> dilapangan.

### 5.2.2.2 Diagram BPMN Proses Bisnis Pelaksanaan *Event* Rekomendasi



Powered by bizagi Modeler

**Gambar 5.2 Diagram BPMN Proses Bisnis Pelaksanaan *Event* Rekomendasi**



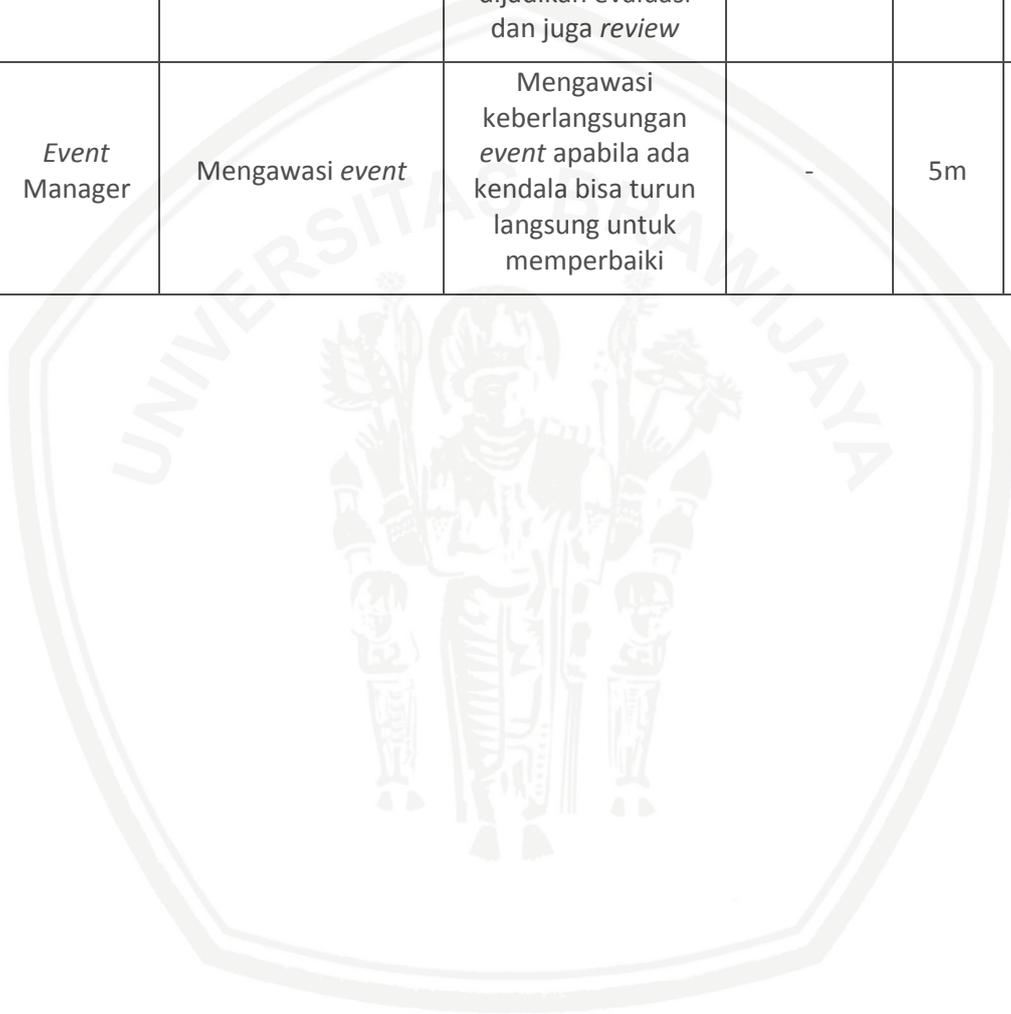
### 5.2.2.2 Deskripsi Task Process Pada Proses Bisnis Pelaksanaan Event Rekomendasi

Pada tabel 5.7 berikut ini akan dijelaskan deskripsi *task process* proses bisnis pemesanan *event hall* rekomendasi berdasarkan diagram BPMN yang telah dibuat pada gambar 5.2. Deskripsi *task process* pada proses bisnis pemesanan *event hall* rekomendasi adalah sebagai berikut ini:

**Tabel 5.6 Deskripsi Task Process Pada Proses Bisnis Pelaksanaan Event Rekomendasi**

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
1.	<i>Community Host</i>	Memastikan kebutuhan pelaksanaan	Memastikan seluruh kebutuhan <i>event</i> telah terpenuhi dan diatur dengan kebutuhan <i>event</i>	-	5m	<i>Human task</i>
2.	<i>Space Manager</i>	Menyediakan kertas registrasi	Menyediakan kertas registrasi untuk kebutuhan data konsumen yang akan di arsipkan oleh <i>Space Manager</i> guna kebutuhan <i>marketing</i>	-	1m	<i>Human task</i>
3.	<i>Community Host</i>	Menyiapkan presentasi Ngalup.co	Menyiapkan presentasi mengenai Ngalup.co apabila memang disediakan waktu untuk presentasi	-	2m	<i>Human task</i>
4.	<i>Customer</i>	Mengisi kertas registrasi	Mengisi kertas registrasi dengan data diri dan duduk ditempat	-	8m	<i>Human task</i>
5.	<i>Community Host</i>	Mendokumentasikan event	Mendokumentasikan <i>event</i> yang berlangsung dalam bentuk video dan foto	-	5m	<i>Human task</i>
6.	<i>Space Manager</i>	<i>Live</i> dan <i>update</i> social media	<i>Live</i> di facebook page Ngalup.co dan <i>update</i> di instagram stories mengenai keberlangsungan acara	Form pernyataan	6m	<i>Human task</i>

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
7.	<i>Community Host</i>	Mempresentasikan materi	Mempresentasikan materi yang sudah disiapkan mengenai Ngalup.co			
8.	<i>Community Host</i>	Mencatat poin <i>event</i>	Mencatat poin-poin ketika <i>event</i> berlangsung untuk dijadikan evaluasi dan juga <i>review</i>	-	2m	<i>Human task</i>
9.	<i>Event Manager</i>	Mengawasi <i>event</i>	Mengawasi keberlangsungan <i>event</i> apabila ada kendala bisa turun langsung untuk memperbaiki	-	5m	<i>Human task</i>



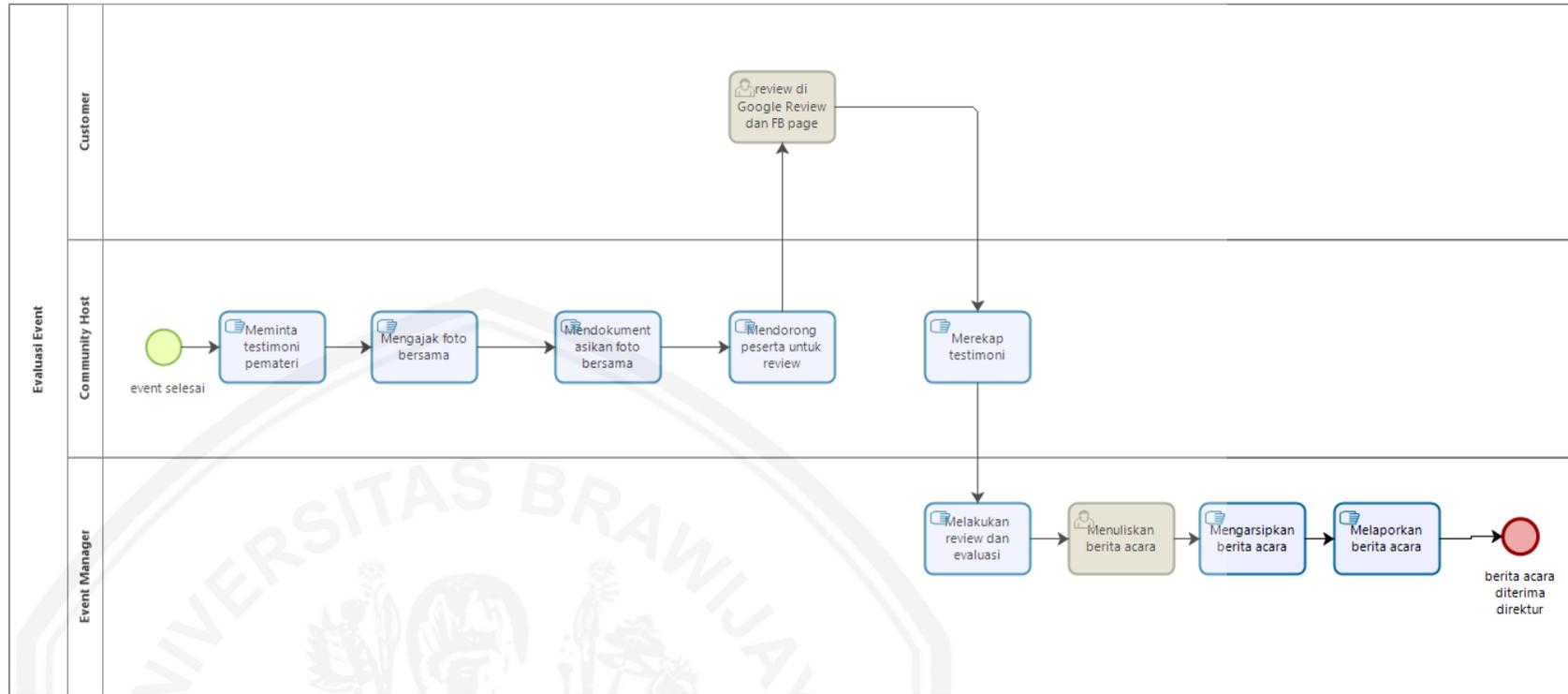
### 5.2.3 Proses Bisnis Evaluasi *Event* Rekomendasi

#### 5.2.3.1 Deskripsi Proses Bisnis *Evaluasi Event* Rekomendasi

Tabel 5.8 menjelaskan mengenai proses bisnis evaluasi *event* hasil rekomendasi sesuai dengan analisis dan evaluasi yang telah dilakukan pada Ngalup.co. Berikut adalah deskripsi proses bisnis evaluasi *event* hasil rekomendasi:

**Tabel 5.7 Deskripsi Dari Proses Bisnis Evaluasi *Event***

Nama Proses Bisnis	Evaluasi <i>Event</i>
Aktor	<i>Customer, Community Host, Event Manager</i>
deskripsi	<p>Pada proses bisnis kali ini tahapan akhir yaitu Evaluasi <i>Event</i>. Diharapkannya dengan adanya evaluasi <i>event</i> maka Ngalup.co dapat mengetahui feedback dari <i>customer</i> berupa positif maupun negative. <i>Community Host</i> juga akan mendokumentasikan acara sebagai dokumen bagi Ngalup.co.</p> <p>Proses ini dilakukan dengan sistem baru yang sudah terintegrasi untuk memudahkan staff, meminimalisir kesalahan dan mempercepat proses.</p>



Powered by bizagi Modeler

Gambar 5.3 Diagram Bpmn Proses Bisnis Evaluasi Event

**5.2.3.2 Deskripsi Task Process Pada Proses Bisnis Evaluasi Event Rekomendasi**

Pada tabel 5.9 berikut ini akan dijelaskan deskripsi *task process* proses bisnis evaluasi *event* rekomendasi berdasarkan diagram BPMN yang telah dibuat pada gambar 5.3. Deskripsi *task process* pada proses bisnis evaluasi *event* rekomendasi adalah sebagai berikut ini:

**Tabel 5.8 Deskripsi Task Process Proses Bisnis Evaluasi Event Rekomendasi**

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
1.	<i>Community Host</i>	Meminta testimony pemateri	Meminta testimony dari pemateri mengenai kelangsungan <i>event</i> di Ngalup.co dan apabila memungkinkan meminta video dan foto ala Ngalup.co	Foto dan video testimony	3m	<i>Human task</i>
2.	<i>Community Host</i>	Mengajak foto bersama	Mengajak foto bersama pemateri dan peserta di spot foto Ngalup.co	-	5m	<i>Human task</i>
3.	<i>Community Host</i>	Mendokumentasikan sesi foto	Mendokumentasikan sesi foto dengan pose ala Ngalup.co	Foto bersama	7m	<i>Human task</i>
4.	<i>Community Host</i>	Mendorong peserta untuk mereview	Mendorong peserta untuk melakukan <i>review</i> mengenai <i>event</i> di facebook page maupun di google	-	2m	<i>Human task</i>
5.	<i>Customer</i>	Mereview event	Mereview <i>event</i> yang telah berlangsung di Google Review dan Facebook Page	Review peserta		<i>Human task</i>

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen yang dihasilkan	Waktu	Tipe Task
6.	<i>Community Host</i>	Merekap form testimony	Mencatat poin-poin ketika <i>event</i> berlangsung untuk dijadikan evaluasi dan juga <i>review</i>	Rekapan testimony	3m	<i>Human task</i>
7.	<i>Event Manager</i>	Melakukan <i>review</i> dan evaluasi	Melakukan <i>review</i> serta evaluasi dengan <i>Community Host</i> tentang <i>event</i>	-	7m	<i>Human task</i>
8.	<i>Event Manager</i>	Menuliskan berita acara	Menuliskan berita acara secara rinci dari awal hingga akhir <i>event</i> beserta kendala	Berita acara	5m	<i>Human task</i>
9.	<i>Event Manager</i>	Mengarsipkan berita acara	Mengarsipkan berita acara yang telah dibuat	-	3m	<i>Human task</i>
10.	<i>Event Manager</i>	Melaporkan berita acara	Melaporkan berita acara yang telah dibuat kepada direktur	-	5m	<i>Human task</i>

## BAB 6 SIMULASI PROSES BISNIS

Pada bab ini, simulasi proses bisnis yang telah dilakukan pada Ngalup.co akan dijelaskan. Proses Proses bisnis yang akan disimulasikan adalah proses bisnis yang diberikan rekomendasi perbaikan, yaitu proses bisnis pemesanan *event hall*, proses bisnis pelaksanaan *event* dan proses bisnis evaluasi *event*. Simulasi akan dilakukan pada proses bisnis yang dijalankan saat ini (*as-is*) dan proses bisnis yang direkomendasikan (*to-be*).

Simulasi dilakukan berdasarkan waktu proses serta akan dijelaskan mengenai keunggulan dari proses bisnis rekomendasi dan penyelesaian dari potensi masalah yang telah diidentifikasi pada bab 5.

### 6.1 Hasil Simulasi Proses Bisnis Pemesanan *Event Hall*

Pada simulasi proses bisnis, dilakukan simulasi pada *time analysis*. Besaran waktu setiap *task* didapatkan dari *fitting* distribusi pada variasi waktu pelaksanaan proses berdasarkan wawancara dan observasi. Pada simulasi ini digunakan distribusi *uniform*, *triangle*, atau normal.

#### 6.1.1 Hasil Simulasi Proses Bisnis Pemesanan *Event Hall (as-is)*

Pada bagian ini akan dilakukan simulasi proses bisnis pemesanan *event hall* dengan asumsi terdapat 30 transaksi yang dilakukan. Jumlah tersebut berdasarkan jumlah rata-rata transaksi pada Ngalup.co setiap bulannya.

6.1.1.1 Simulasi *Time Analysis*

Tabel 6.1 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Pemesanan *Event Hall*

<i>No.</i>	<i>Name</i>	<i>Type</i>	<i>Instances Completed</i>	<i>Instances Started</i>	<i>Min. time (m)</i>	<i>Max. time (m)</i>	<i>Avg. time (m)</i>	<i>Total time (m)</i>
1	Pemesanan <i>Event Hall</i>	<i>Process</i>	30	30	50.049	90.092	65.631	1968.936
2	<i>Customer</i> datang	<i>Start event</i>	30					
3	Memberitahu fasilitas	Task	30	30	2.046	4.958	3.820	114.612
4	Memberikan form pemesanan	Task	30	30	2.089	4.996	3.265	97.964
5	Mengisi form pemesanan	Task	30	30	1.067	1.986	1.544	46.332
6	Memeriksa slot dan tanggal	Task	30	30	1.064	2.970	1.912	57.349
7	Memilih tanggal	Task	30	30	2.287	4.340	3.218	96.554
8	Memberikan <i>price list</i>	Task	30	30	3.036	4.911	4.020	120.607

<i>No.</i>	<i>Name</i>	<i>Type</i>	<i>Instances Completed</i>	<i>Instances Started</i>	<i>Min. time (m)</i>	<i>Max. time (m)</i>	<i>Avg. time (m)</i>	<i>Total time (m)</i>
9	Memberitahu metode pembayaran	Task	30	30	2.048	3.997	2.982	89.471
10	Membayar DP 50%	Task	30	30	4.121	5.969	4.896	146.888
11	Meminta <i>confirmation letter</i>	Task	30	30	5.301	9.884	7.754	232.624
12	Membuatkan <i>confirmation letter</i>	Task	30	30	3.013	5.983	4.334	130.017
13	Memberikan <i>confirmation letter</i> ke <i>customer</i>	Task	30	30	5.063	7.942	6.583	197.498
14	Mencatat reservasi	Task	30	30	1.156	2.975	1.956	37.166
15	Menandai tanggal di Google <i>Calender</i>	Task	30	30	3.129	5.927	4.464	84.814
16	Mengkonfirmasi reservasi	Task	30	30	1.233	2.972	2.180	41.422

<i>No.</i>	<i>Name</i>	<i>Type</i>	<i>Instances Completed</i>	<i>Instances Started</i>	<i>Min. time (m)</i>	<i>Max. time (m)</i>	<i>Avg. time (m)</i>	<i>Total time (m)</i>
17	Mencatat reservasi	Task	30	30	2.025	4.908	3.860	73.341
18	Membawa ke space Manager	Task	30	30	2.418	3.986	3.043	33.472
19	Menghitung dan memeriksa pembayaran	Task	30	30	1.137	3.949	2.759	30.351
20	Melakukan pembayaran	Task	30	30	3.480	4.943	4.101	45.108
21	Memberikan form pernyataan	Task	30	30	2.071	3.617	2.876	31.633
22	Mengisi form pernyataan	Task	30	30	1.065	2.539	1.812	19.932
23	Memeriksa dan mengarsipkan form pernyataann	Task	30	30	2.032	4.889	3.833	42.164

No.	Name	Type	Instances Completed	Instances Started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
24	Membuatkan kwitansi	Task	30	30	1.336	3.912	2.675	29.425
25	Memasukkan event ke Google Calender	Task	30	30	2.017	4.991	3.782	41.603
26	Mengkonfirmasi pelunasan	Task	30	30	1.113	2.386	1.693	18.620
27	Membuatkan invoice	Task	30	30	1.045	3.953	2.965	32.618
28	pemesanan selesai	End event	30					

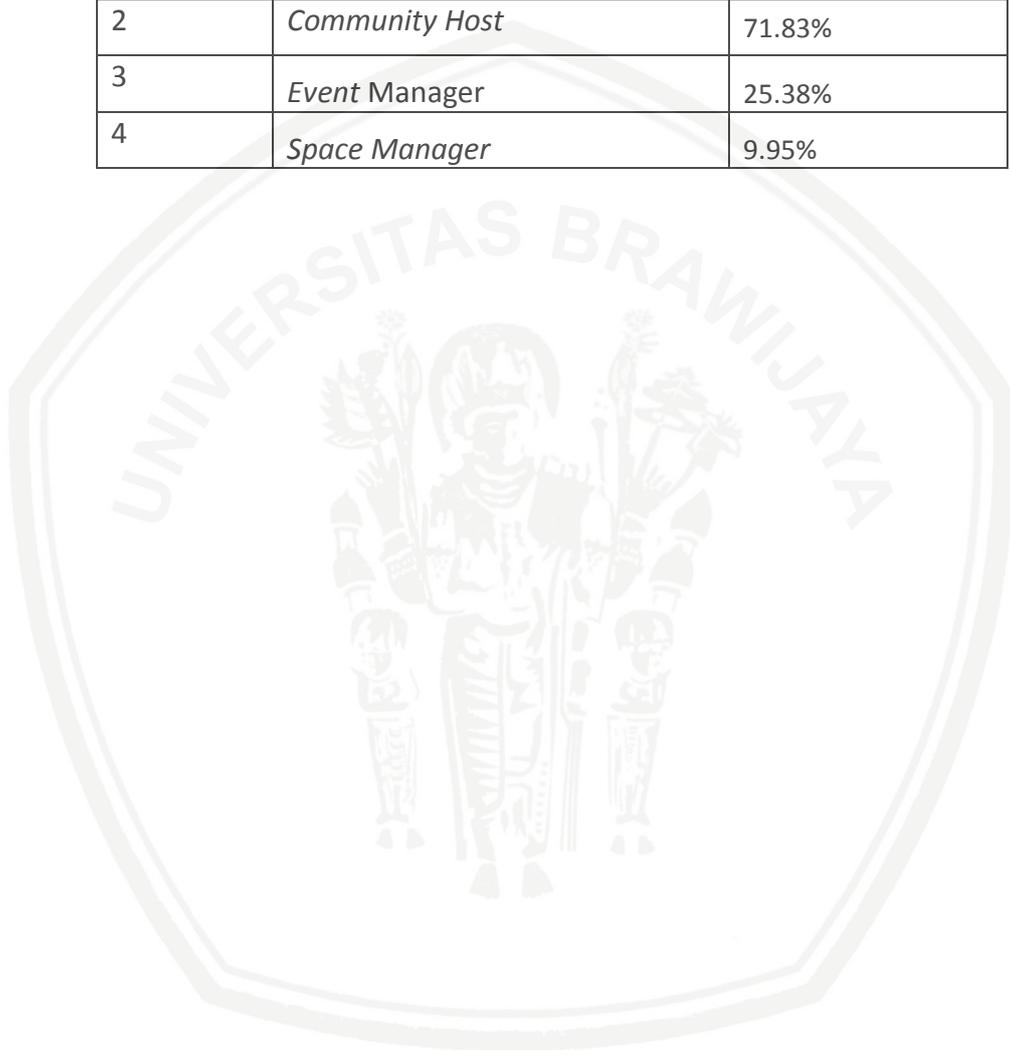
Tabel 6.1 menjelaskan mengenai hasil dari simulasi *time analysis* yang dilakukan pada proses bisnis pemesanan *event hall* yang berjalan saat ini (*as-is*). Pada tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk melakukan transaksi pemesanan *event hall* dibutuhkan waktu durasi minimal 60 menit 2 detik, durasi maksimal 90 menit 5 detik, dan durasi rata-rata 65 menit 37 detik.

### 6.1.1.2 Simulasi *Resource Analysis*

Pada table 6.2 adalah hasil simulasi *Resource Analysis* pada proses bisnis pemesanan *event hall* (As Is) sebelum dilakukan perbaikan

**Tabel 6.2 Simulasi *Resource Analysis* Proses Bisnis Pemesanan *Event Hall***

<b>No.</b>	<b>Resource</b>	<b>Utilization</b>
1	<i>Customer</i>	91.97%
2	<i>Community Host</i>	71.83%
3	<i>Event Manager</i>	25.38%
4	<i>Space Manager</i>	9.95%



## 6.1.2 Hasil Simulasi Proses Bisnis Pemesanan *Event Hall* (to-be)

### 6.1.2.1 Simulasi *Time Analysis*

Tabel 6.3 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Rekomendasi Pemesanan *Event Hall*

No.	Name	Type	Instances Completed	Instances Started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
1	Pemesanan <i>Event Hall</i>	Process	30	30	50.542	63.207	57.499	1940.154
2	<i>Customer</i> datang	<i>Start event</i>	30					
3	Memberitahu fasilitas	Task	30	30	2.004	3.997	2.891	86.744
4	Memberikan form pemesanan	Task	30	30	1.119	2.920	1.880	56.404
5	Mengisi form pemesanan	Task	30	30	1.149	2.948	2.092	62.770
6	Memeriksa slot dan tanggal	Task	30	30	0.997	1.998	1.505	45.151

<b>No.</b>	<b>Name</b>	<b>Type</b>	<b>Instances Completed</b>	<b>Instances Started</b>	<b>Min. time (m)</b>	<b>Max. time (m)</b>	<b>Avg. time (m)</b>	<b>Total time (m)</b>
7	Memilih tanggal	Task	30	30	3.115	4.978	3.964	118.925
8	Memberikan <i>price list</i>	Task	30	30	2.237	4.965	3.475	104.259
9	Memberitahu metode pembayaran	Task	30	30	4.120	5.954	5.102	153.050
10	Membayar DP 50%	Task	30	30	4.0567	5.9862	5.1187	153.5604
11	Membuatkan <i>confirmation letter</i>	Task	30	30	1.382	2.911	2.202	66.050
12	Mengetahui <i>confirmation letter</i>	Task	30	30	1.059	2.945	1.965	58.944
13	Memberikan <i>confirmation letter ke customer</i>	Task	30	30	1.055	2.954	2.028	60.836
14	Mencatat reservasi	Task	30	30	1.011	2.994	2.082	62.458

<b>No.</b>	<b>Name</b>	<b>Type</b>	<b>Instances Completed</b>	<b>Instances Started</b>	<b>Min. time (m)</b>	<b>Max. time (m)</b>	<b>Avg. time (m)</b>	<b>Total time (m)</b>
15	Mengkonfirmasi reservasi	Task	30	30	2.036	3.911	3.020	90.607
16	Mencatat reservasi	Task	30	30	1.007	2.987	2.071	62.117
17	Membawa ke space Manager	Task	30	30	1.057	2.986	2.119	63.560
18	Menghitung dan memeriksa pembayaran	Task	30	30	3.082	4.786	3.956	118.671
19	Melakukan pembayaran	Task	30	30	3.283	4.966	4.106	123.187
20	Memberikan form pernyataan	Task	30	30	1.133	2.934	2.149	64.478
21	Mengisi form pernyataan	Task	30	30	2.072	4.995	3.474	104.206
22	Memeriksa dan mengarsipkan	Task	30	30	1.027	2.947	1.986	59.566

No.	Name	Type	Instances Completed	Instances Started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
	form pernyataan							
23	Membuatkan kwitansi	Task	30	30	2.127	4.956	3.258	97.726
24	Memasukkan event	Task	30	30	1.126	2.960	1.992	59.765
25	Mengkonfirmasi pelunasan	Task	30	30	1.181	3.954	2.344	70.332
26	Membuatkan invoice	Task	30	30	3.072	6.989	5.012	150.348
27	pemesanan selesai	End event	30					

Tabel 6.2 menjelaskan mengenai hasil dari simulasi *time analysis* yang dilakukan pada proses bisnis pemesanan *event hall* yang direkomendasikan (*to-be*). Pada tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk melakukan transaksi penerimaan *order*, dibutuhkan waktu durasi minimal 50 menit 32 detik, durasi maksimal 63 menit 92 detik, dan durasi rata-rata 57 menit 49 detik.

### 6.1.2.2 Simulasi *Resoruce Analysis*

Tabel 6.4 Simulasi *Resource Analysis* Proses Bisnis Rekomendasi Pemesanan *Event Hall*

No.	Resource	Utiiization
1	Customer	57.43%
2	Community Host	68.59%
3	Event Manager	19.62%
4	Space Manager	50.2%

### 6.1.3 Perbandingan Simulasi Proses Bisnis Pemesanan *Event Hall*

Setelah simulasi pada proses bisnis pemesanan *event hall* yang berjalan saat ini dan rekomendasi dilakukan, terlihat perbedaan di antara proses bisnis yang berjalan saat ini dan proeses bisnis rekomendasi. Perbandingan akan diukur dari sisi jumlah *task process* dan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses bisnis tersebut. Perbaikan yang dihasilkan oleh proses bisnis rekomendasi dapat dilihat dari beberapa aspek, seperti penyelesaian masalah yang terjadi pada proses bisnis yang berjalan saat ini dan penurunan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses bisnis.

#### 6.1.3.1 Perbandingan Simulasi *Time Analysis*

Jumlah *task process* pada proses bisnis pemesanan *event hall* yang berjalan pada saat ini sebanyak 28 aktivitas, sedangkan pada proses bisnis rekomendasi berjumlah 27 aktivitas. Pada proses bisnis yang berjalan saat ini, proses bisnis pemesanan *event hall* dilakukan secara manual, sedangkan proses bisnis rekomendasi dilakukan menggunakan *one write system*. Deskripsi dari proses apa saja yang diubah terdapat pada tabel 6.3.

Tabel 6.5 Perbandingan Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Pemesanan *Event Hall*

<i>Process Validation &amp; Time Analysis</i>	<i>As-Is</i>	<i>To-Be</i>	Selisih waktu	Peningkatan (%)
<i>Min. Time</i>	50m 2s	50m 32s	-30s	-0.99%
<i>Max. Time</i>	90m 5s	63m 12s	26m 53s	29.84%
<i>Avg. Time</i>	65m 37s	57m 29s	8m 87s	12.39%

Pada tabel 6.3 dapat dilihat bahwa pada rata-rata waktu untuk melakukan proses bisnis rekomendasi terdapat peningkatan sebesar 12.39% atau 8 menit 87

detik. Proses bisnis rekomendasi ini dapat mengatasi permasalahan yang terjadi pada proses bisnis saat ini. Permasalahan yang diatasi adalah sebagai berikut:

### 6.1.3.2 Perbandingan Resource Analysis

Tabel 6.6 Perbandingan Simulasi *Resource Analysis* Proses Bisnis Pemesanan *Event Hall*

<i>Resource</i>	<i>As-Is</i>	<i>To-Be</i>	Keterangan
<i>Customer</i>	91.97%	57.43%	turun
<i>Community Host</i>	71.83%	68.59%	turun
<i>Event Manager</i>	25.38%	19.62%	turun
<i>Space Manager</i>	9.95%	50.2%	naik

## 6.2 Hasil Simulasi Proses Bisnis Pelaksanaan *Event*

Pada simulasi proses bisnis, dilakukan simulasi pada *time analysis*. Besaran waktu setiap *task* didapatkan dari *fitting* distribusi pada variasi waktu pelaksanaan proses berdasarkan wawancara dan observasi. Pada simulasi ini digunakan distribusi *uniform*, *triangle*, atau normal.

### 6.2.1 Hasil Simulasi Proses Bisnis Pelaksanaan *Event* (*as-is*)

Pada bagian ini akan dilakukan simulasi proses bisnis pelaksanaan *event* dengan asumsi terdapat 30 transaksi yang dilakukan. Jumlah tersebut berdasarkan jumlah rata-rata transaksi pada Ngalup.co setiap bulannya.

#### 6.2.1.1 Simulasi *Time Analysis*

Tabel 6.7 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Pelaksanaan *Event*

No.	Name	Type	Instances Completed	Instances Started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
1	Pelaksanaan <i>Event</i>	Process	30	30	45.308	65.411	53.346	1600.365
2	persiapan <i>event</i>	Start event	30					
3	Memastikan kebutuhan <i>event</i>	Task	30	30	5.018	7.911	6.570	197.111
4	Menyiapkan kertas registrasi	Task	30	30	1.089	3.996	2.265	67.964
5	Mengisi kertas registrasi	Task	30	30	8.183	9.892	9.136	274.071

<b>No.</b>	<b>Name</b>	<b>Type</b>	<b>Instances Completed</b>	<b>Instances Started</b>	<b>Min. time (m)</b>	<b>Max. time (m)</b>	<b>Avg. time (m)</b>	<b>Total time (m)</b>
6	Mendokumentasikan <i>event</i>	Task	30	30	5.318	14.850	9.558	286.743
7	Update social media	Task	30	30	6.293	9.881	8.157	244.711
8	Mencatat poin-poin	Task	30	30	2.053	4.866	3.530	105.911
9	Mengawasi kelangsungan <i>event</i>	Task	30	30	6.097	14.720	9.968	299.047
10	<i>event</i> selesai	End event	30					

Tabel 6.7 menjelaskan mengenai hasil dari simulasi *time analysis* yang dilakukan pada proses bisnis pelaksanaan *event* yang berjalan saat ini(as-is). Pada tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk melakukan transaksi pelaksanaan *event* dibutuhkan waktu durasi minimal 45 menit 18 detik, durasi maksimal 65 menit 24 detik, dan durasi rata-rata 53 menit 20 detik.

### 6.2.1.2 Simulasi *Resource Analysis*

Tabel 6.8 Simulasi *Resource Analysis* Proses Bisnis Pemesanan *Event Hall*

<b>No.</b>	<b>Resource</b>	<b>Utilization</b>
1	<i>Customer</i>	45.71%
2	<i>Community Host</i>	70.79%
3	<i>Event Manager</i>	80.62%
4	<i>Space Manager</i>	5.67%



### 6.2.2 Hasil Simulasi Proses Bisnis Pelaksanaan *Event* (to-be)

Pada bagian ini akan dilakukan simulasi proses bisnis pelaksanaan *event* dengan asumsi terdapat 30 transaksi yang dilakukan. Jumlah tersebut berdasarkan jumlah rata-rata transaksi pada Ngalup.co setiap bulannya.

#### 6.2.2.1 Simulasi *Time Analysis* Pelaksanaan *Event*

Tabel 6.9 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Rekomendasi Pelaksanaan *Event*

No.	Name	Type	Instances Completed	Instances Started	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
1	Pelaksanaan <i>Event</i>	Process	30	30	42.534	63.489	51.177	1535.304
2	persiapan <i>event</i>	Start event	30					
3	Memastikan kebutuhan <i>event</i>	Task	30	30	5.089	7.918	6.447	193.417
4	Menyiapkan kertas registrasi	Task	30	30	1.036	2.911	2.020	60.607
5	Mengisi kertas registrasi	Task	30	30	5.096	8.994	6.965	208.942

<b>No.</b>	<b>Name</b>	<b>Type</b>	<b>Instances Completed</b>	<b>Instances Started</b>	<b>Min. time (m)</b>	<b>Max. time (m)</b>	<b>Avg. time (m)</b>	<b>Total time (m)</b>
6	Mendokumen tasikan <i>event</i>	Task	30	30	5.179	14.974	10.029	300.869
7	Update social media	Task	30	30	4.689	12.202	7.593	227.779
8	Mencatat poin-poin	Task	30	30	2.139	4.899	3.741	112.230
9	Mengawasi kelangsungan <i>event</i>	Task	30	30	2.869	18.776	10.678	320.355
10	<i>event</i> selesai	End <i>event</i>	30					

Tabel 6.9 menjelaskan mengenai hasil dari simulasi *time analysis* yang dilakukan pada proses bisnis pelaksanaan *event* yang direkomendasikan (to-be). Pada tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk melakukan transaksi pelaksanaan *event*, dibutuhkan waktu durasi minimal 42 menit 32 detik, durasi maksimal 63 menit 29 detik, dan durasi rata-rata 51 menit 10 detik.

### 6.2.2.2 Simulasi *Resource Analysis*

Tabel 6.10 Simulasi *Resource Analysis* Proses Bisnis Rekomendasi Pelaksanaan *event*

No.	Resource	Utilization
1	Customer	38.15%
2	Community Host	54.35%
3	Event Manager	88.43%
4	Space Manager	2.77%

### 6.2.3 Perbandingan Simulasi Proses Bisnis Evaluasi *Event*

Setelah simulasi pada proses bisnis evaluasi *event* yang berjalan saat ini dan rekomendasi dilakukan, terlihat perbedaan di antara proses bisnis yang berjalan saat ini dan proses bisnis rekomendasi. Perbandingan akan diukur dari sisi jumlah *task process* dan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses bisnis tersebut. Perbaikan yang dihasilkan oleh proses bisnis rekomendasi dapat dilihat dari beberapa aspek, seperti penyelesaian masalah yang terjadi pada proses bisnis yang berjalan saat ini dan penurunan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses bisnis.

#### 6.2.3.1 Perbandingan Simulasi *Time Analysis*

Jumlah *task process* pada proses bisnis penerimaan barang yang berjalan pada saat ini sebanyak 10 aktivitas, sedangkan pada proses bisnis rekomendasi juga berjumlah 10 aktivitas. Meskipun aktivitas yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses bisnis evaluasi *event* berjumlah sama, tetapi terdapat perubahan.

Tabel 6.11 Perbandingan Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Pelaksanaan *Event*

<i>Process Validation &amp; Time Analysis</i>	<i>As-Is</i>	<i>To-Be</i>	Selisih waktu	Peningkatan (%)
<i>Min. Time</i>	45m 18s	42m 32s	2m 46s	6.12%
<i>Max. Time</i>	65m 24s	63m 29s	1m 55s	2.94%
<i>Avg. Time</i>	53m 20s	51m 10s	2m 10s	4.07%

Pada tabel 6.6 dapat dilihat bahwa pada rata-rata waktu untuk melakukan proses bisnis rekomendasi terdapat peningkatan sebesar 4.07% atau 2 menit 30 detik. Proses bisnis rekomendasi ini dapat mengatasi permasalahan yang terjadi pada proses bisnis saat ini. Permasalahan yang diatasi adalah sebagai berikut:

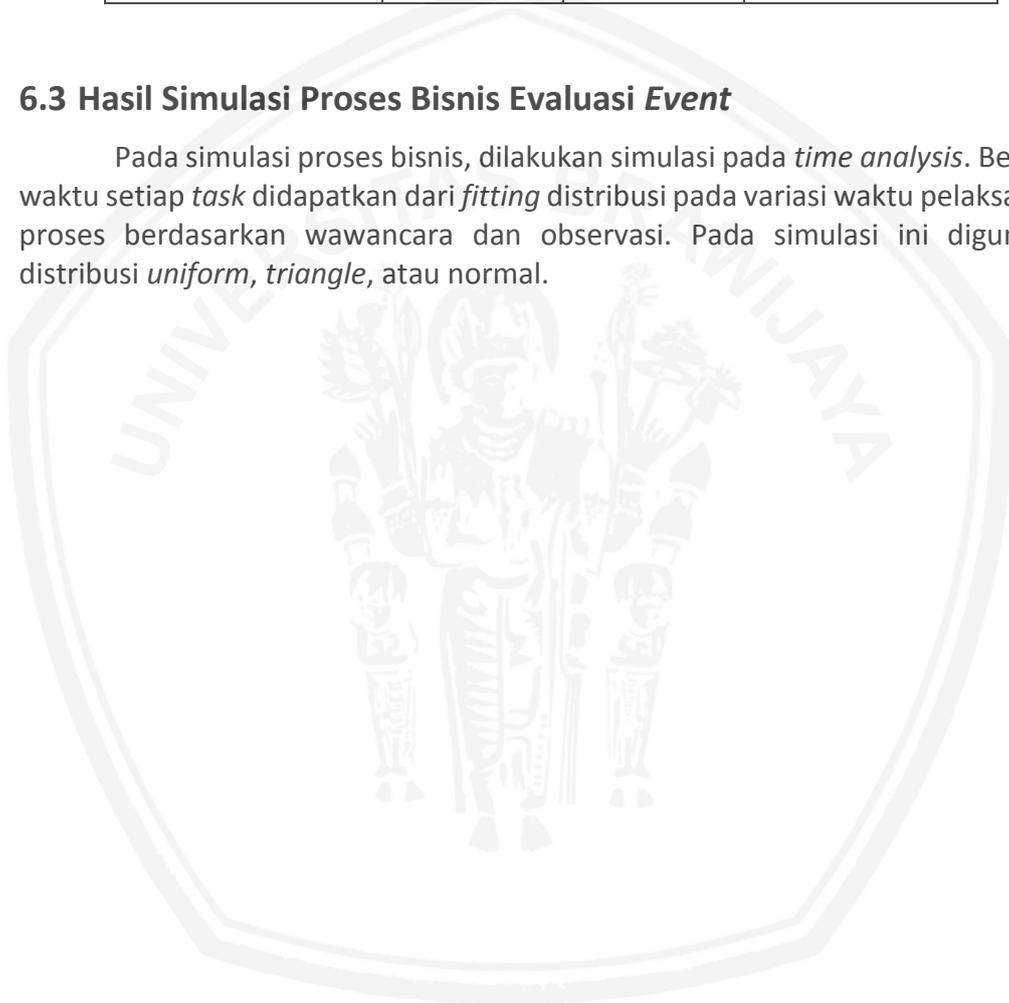
### 6.2.3.2 Perbandingan Resource Analysis

Tabel 6.12 Perbandingan Simulasi *Resource Analysis* Proses Bisnis Pelaksanaan *Event*

<i>Resource</i>	<i>As-Is</i>	<i>To-Be</i>	Keterangan
<i>Customer</i>	45.71%	38.15%	turun
<i>Community Host</i>	70.79%	54.35%	turun
<i>Event Manager</i>	80.62%	88.43%	naik
<i>Space Manager</i>	5.67%	2.77%	turun

### 6.3 Hasil Simulasi Proses Bisnis Evaluasi *Event*

Pada simulasi proses bisnis, dilakukan simulasi pada *time analysis*. Besaran waktu setiap *task* didapatkan dari *fitting* distribusi pada variasi waktu pelaksanaan proses berdasarkan wawancara dan observasi. Pada simulasi ini digunakan distribusi *uniform*, *triangle*, atau normal.



### 6.3.1 Hasil Simulasi Proses Bisnis Evaluasi *Event* (*as-is*)

#### 6.3.1.1 Simulasi *Time Analysis*

Pada bagian ini akan dilakukan simulasi proses bisnis evaluasi *event* dengan asumsi terdapat 30 transaksi yang dilakukan. Jumlah tersebut berdasarkan jumlah rata-rata transaksi pada Ngalup.co setiap bulannya.

**Tabel 6.13 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Evaluasi *Event***

<b>No.</b>	<b>Name</b>	<b>Type</b>	<b>Instances Completed</b>	<b>Instances Started</b>	<b>Min. time (m)</b>	<b>Max. time (m)</b>	<b>Avg. time (m)</b>	<b>Total time (m)</b>
1	Evaluasi <i>Event</i>	Process	30	30	60.220	80.401	68.384	2051.520
2	<i>event</i> selesai	Start event	30					
3	Meminta testimoni pemateri	Task	30	30	4.024	7.881	6.094	182.815
4	Menyebarkan form testimoni	Task	30	30	2.046	4.958	3.820	114.612
5	Mengisi form testimoni	Task	30	30	4.118	7.994	5.687	170.619
6	Mengajak foto bersama	Task	30	30	5.220	7.911	6.618	198.533

<b>No.</b>	<b>Name</b>	<b>Type</b>	<b>Instances Completed</b>	<b>Instances Started</b>	<b>Min. time (m)</b>	<b>Max. time (m)</b>	<b>Avg. time (m)</b>	<b>Total time (m)</b>
7	Mendokumen tasikan foto bersama	Task	30	30	7.255	14.880	10.646	319.395
8	Mendorong peserta untuk review	Task	30	30	2.274	4.839	3.704	111.106
9	Merekap testimoni	Task	30	30	3.089	7.776	5.551	166.518
10	Melakukan review dan evaluasi	Task	30	30	7.548	11.860	9.484	284.524
11	Menuliskan berita acara	Task	30	30	5.181	7.954	6.344	190.332
12	Mengarsipkan berita acara	Task	30	30	3.120	4.954	4.102	123.050
13	Melaporkan berita acara	Task	30	30	5.013	7.983	6.334	190.017
14	berita acara diterima direktur	End event	30					

Tabel 6.13 menjelaskan mengenai hasil dari simulasi time analysis yang dilakukan pada proses bisnis evaluasi *event* yang berjalan saat ini(as-is). Pada tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk melakukan transaksi evaluasi *event* dibutuhkan waktu durasi minimal 60m 13s, durasi maksimal 80m 24s, dan durasi rata-rata 68m 23s.



### 6.3.1.2 Simulasi *Resource Analysis*

Pada table 6.14 adalah hasil simulasi *Resource Analysis* pada proses bisnis pemesanan *event hall* (As Is) sebelum dilakukan perbaikan

**Tabel 6.14 Simulasi *Resource Analysis* Proses Bisnis Evaluasi Event**

<b>No.</b>	<b>Resource</b>	<b>Utilization</b>
1	<i>Customer</i>	9.35%
2	<i>Community Host</i>	75.49%
3	<i>Event Manager</i>	54.06%



### 6.3.2 Hasil Simulasi Proses Bisnis Pemesanan *Event Hall (to-be)*

#### 6.3.2.1 Simulasi *Time Analysis Evaluasi Event*

Tabel 6.15 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Rekomendasi Evaluasi *Event*

<i>No.</i>	<i>Name</i>	<i>Type</i>	<i>Instances Completed</i>	<i>Instances Started</i>	<i>Min. time (m)</i>	<i>Max. time (m)</i>	<i>Avg. time (m)</i>	<i>Total time (m)</i>
1	Evaluasi <i>Event</i>	Process	30	30	53.923	71.369	63.945	1918.353
2	event selesai	Start event	30					
3	Meminta testimoni pemateri	Task	30	30	4.027	7.990	6.016	180.487
4	Mengajak foto bersama	Task	30	30	5.089	7.918	6.447	193.417
5	Mendokumen tasikan foto bersama	Task	30	30	9.587	15.598	12.545	376.358
6	Mendorong peserta untuk <i>review</i>	Task	30	30	2.274	4.839	3.704	111.106
7	<i>review</i> di Google	Task	30	30	2.233	4.648	2.967	89.013

<b>No.</b>	<b>Name</b>	<b>Type</b>	<b>Instances Completed</b>	<b>Instances Started</b>	<b>Min. time (m)</b>	<b>Max. time (m)</b>	<b>Avg. time (m)</b>	<b>Total time (m)</b>
	Review dan FB page							
8	Merekap testimoni	Task	30	30	3.480	6.464	4.706	141.171
9	Melakukan <i>review</i> dan evaluasi	Task	30	30	7.193	14.987	10.929	327.883
10	Menuliskan berita acara	Task	30	30	5.120	6.954	6.102	183.050
11	Mengarsipkan berita acara	Task	30	30	3.036	4.911	4.020	120.607
12	Melaporkan berita acara	Task	30	30	5.054	7.992	6.509	195.261
13	berita acara diterima direktur	End event	30	30				

Tabel 6.15 menjelaskan mengenai hasil dari simulasi *time analysis* yang dilakukan pada proses bisnis evaluasi *event* yang direkomendasikan (*to-be*). Pada tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk melakukan transaksi evaluasi *event*, dibutuhkan waktu durasi minimal 53 menit 55 detik , durasi maksimal 71 menit 12 detik, dan durasi rata-rata 63 menit 56 detik.

### 6.3.2.2 Simulasi *Time Analysis* Evaluasi *Event*

Tabel 6.16 Simulasi *Resource Analysis* Proses Bisnis Rekomendasi Evaluasi *Event*

No.	Resource	Utilization
1	Customer	4.87%
2	Community Host	72.73%
3	Event Manager	45.2%

### 6.3.3 Perbandingan Simulasi Proses Bisnis Evaluasi *Event*

Setelah menjalankan simulasi proses bisnis evaluasi *event* saat ini dan rekomendasi, akan terlihat perbandingan proses bisnis saat ini yang sedang berjalan dan proses bisnis rekomendasi. Perbandingan akan diukur dari sisi jumlah *task process* dan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses bisnis tersebut. Perbaikan yang dihasilkan oleh proses bisnis rekomendasi dapat dilihat dari beberapa aspek, seperti penyelesaian masalah yang terjadi pada proses bisnis yang berjalan saat ini dan penurunan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses bisnis. Lalu akan dijalkannya *resource analysis* untuk mengetahui *utilization* sumberdaya yang ada didalam proses bisnis.

#### 6.3.3.1 Perbandingan Simulasi *Time Analysis*

Jumlah *task process* pada proses bisnis penerimaan barang yang berjalan pada saat ini sebanyak 14 aktivitas, sedangkan pada proses bisnis rekomendasi berjumlah 13 aktivitas.

Tabel 6.17 Perbandingan Simulasi Proses Bisnis Evaluasi *Event*

<i>Process Validation &amp; Time Analysis</i>	<i>As-Is</i>	<i>To-Be</i>	Selisih waktu	Peningkatan (%)
<i>Min. Time</i>	60m 13s	53m 55s	6m 58s	10.46%
<i>Max. Time</i>	80m 24s	71m 12s	9m 12s	11.23%
<i>Avg. Time</i>	68m 23s	63m 56s	4m 67s	6.49%

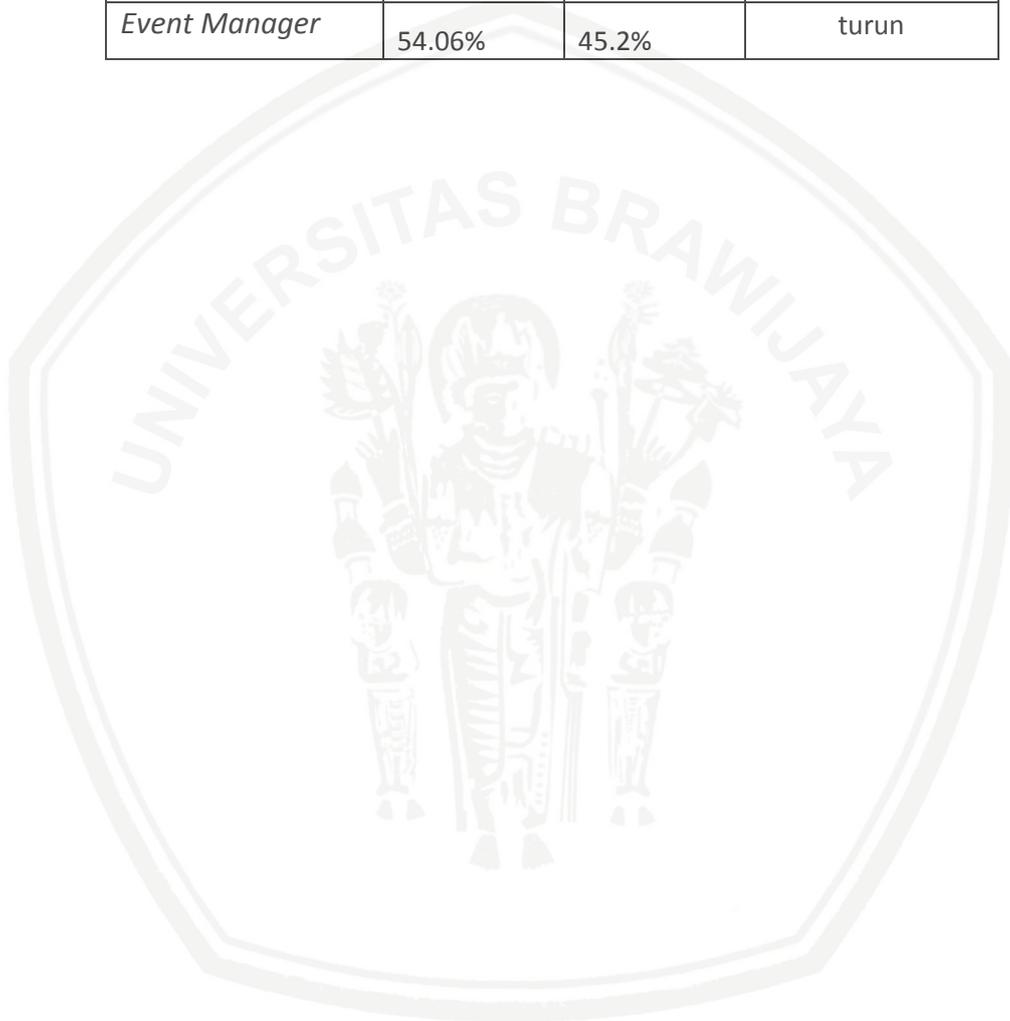
Pada tabel 6.6 dapat dilihat bahwa pada rata-rata waktu untuk melakukan proses bisnis rekomendasi terdapat peningkatan sebesar 6.49% atau 4 menit 36 detik. Proses bisnis rekomendasi ini dapat mengatasi permasalahan yang terjadi pada proses bisnis saat ini. Permasalahan yang diatasi adalah sebagai berikut:

### 6.3.3.2 Perbandingan Simulasi *Resource Analysis*

*Resource analysis* dijalankan pada proses bisnis evaluasi *event* untuk mendapatkan *utilization* sumberdaya di setiap proses bisnis yang berjalan.

**Tabel 6.18 Perbandingan Simulasi *Resource Analysis* Proses Bisnis Evaluasi *Event***

<i>Resource</i>	<i>As-Is</i>	<i>To-Be</i>	Keterangan
<i>Customer</i>	9.35%	4.87%	turun
<i>Community Host</i>	75.49%	72.73%	turun
<i>Event Manager</i>	54.06%	45.2%	turun



## BAB 7 PENUTUP

### 7.1 Kesimpulan

Setelah melakukan pembahasan dari penelitian yang sudah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut ini:

1. Ngalup.co adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang industri kreatif dan sebuah tempat dimana para individu - individu yang memiliki latar belakang pekerjaan ataupun bisnis bekerja dalam sebuah tempat. Pada Ngalup.co dilakukan analisis proses bisnis utama dan proses bisnis pendukung menggunakan metode analisis FMEA. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi menggunakan metode FMEA, ditemukan bahwa proses bisnis utama pada Ngalup.co adalah pemesanan *event hall*, pelaksanaan *event*, dan evaluasi *event*. Kemudian proses bisnis yang telah diidentifikasi dimodelkan menggunakan notasi BPMN.
2. Setelah dilakukannya evaluasi terhadap proses bisnis yang ada dengan menggunakan metode *Failure Mode and Effect Analysis*, potensi kesalahan dalam proses bisnis dapat teridentifikasi. Beberapa kesalahannya diantara lain adalah kesalahan komunikasi, kelalaian *staff*, hingga kekurangannya sumber daya manusia. Kesalahan yang telah teridentifikasi oleh metode *Failure Mode and Effect Analysis*, akan dipilih berdasarkan peringkat tertinggi untuk dicari akar permasalahannya.
3. Hasil dari evaluasi yang telah dilakukan pada proses bisnis Ngalup.co ditemukannya beberapa akar masalah yang menjadi penghambat bagi proses bisnis. Berdasarkan hasil dari evaluasi dengan menggunakan metode *Business Process Improvement* diterapkan untuk menyusun rekomendasi perbaikan proses menggunakan *tools* pada BPI bernama *streamlining*. Pada proses *streamlining*, diterapkan *Standardization* pada proses memeriksa kebutuhan. Kemudian *Duplication Elimination* pada proses membuat *confirmation letter* dan menyebarkan form testimony. Lalu ada *upgrading* pada proses memasukkan *event* ke Google Calender, menyediakan kertas registrasi, dan mendorong peserta untuk *mereview*.
4. Rekomendasi proses bisnis utama pada Ngalup.co dibuat berdasarkan rancangan perbaikan proses bisnis yang telah dilakukan menggunakan metode *Business Process Improvement (BPI)*. Terdapat beberapa aktivitas yang mengalami perubahan, aktivitas yang ditambahkan hingga aktivitas yang dihilangkan. Dari hasil simulasi yang dilakukan pada proses bisnis saat ini (*as is*) dan proses bisnis rekomendasi (*to be*) ditemukan bahwa peningkatan pada *time analysis* mencapai 12.39% pada pemesanan *event hall*, 4.07% pada pelaksanaan *event*, dan 6.49% pada evaluasi *event*. Selain itu dilakukannya *resource analysis* dengan peningkatan dan kenaikan tertinggi adalah 34.54% yang dilakukan oleh customer pada proses bisnis pemesanan *event hall*,

16.44% oleh community host pada proses bisnis pemesanan event hall, dan 8.86% oleh event manager pada proses bisnis evaluasi event.

## 7.2 Saran

Berikut adalah saran perbaikan yang dapat dilakukan pada penelitian berikutnya:

1. Hasil peneletian ini dapat menjadi referensi untuk melakukan pengembangan sistem informasi untuk menyelesaikan permasalahan yang terdapat pada proses bisnis Ngalup.co
2. Dapat dilakukan evaluasi dengan metode yang lain guna menemukan penyelesaian untuk masalah sumber daya manusia yang tidak dapat diselesaikan dengan metode *Business Process Improvement*.



## DAFTAR PUSTAKA

- Hammer and Champy. 1994. *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*, Harper Business
- Ngalup.co Coworking Space, 2018. *Home*. [Online] Available at: <<http://www.Ngalup.co/>> [Diakses 05 Februari 2018]
- Ghozi, D. L., 2016. *Pemodelan dan Evaluasi Proses Bisnis dengan Business Process Improvement (BPI) (Studi kasus: Unit Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Brawijaya)*. S1. Universitas Brawijaya
- Weske, M., 2012. *Business Process Management Concepts, Languages, Architectures*. s.l.:Springer Berlin Heidelberg.
- Asari, D.D., 2011. *Analisis dan Perbaikan Prosedur Seleksi Penerimaan Mahasiswa Baru di Universitas Sebelas Maret dengan Metode Business Process Improvement (BPI)*. S1. Universitas Sebelas Maret
- Heramurti, A., 2017. *Analisis Proses Bisnis pada SD Brawijaya Smart School Menggunakan Business Proses Improvement (BPI) Framework*. S1. Universitas Brawijaya
- Putra, R.R., 2017. *Analisis Dan Evaluasi Proses Bisnis Menggunakan Business Process Improvement (BPI) Pada UB Guest House*. S1. Universitas Brawijaya
- McDermott, Robin E., Raymond J.Mikulak & Michael R. Beauregard. 2009. *The Basic Of FMEA 2<sup>nd</sup> Edition*. New York : Taylor & Francis Group.
- Bizagi. 2016. Retrieved from Bizagi User Guide. [Online] tersedia di: <<http://help.bizagi.com>> [Diakses 13 Februari 2018]
- Harrington, H.J., 1991. *Business Process Improvement*. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Soemohadiwidjojo, A.T., 2014. *Mudah Menyusun SOP*. [Online] Jakarta: Penebar Plus. Tersedia di: <<https://books.google.co.id/books?id=g3VmCAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q=proses%20bisnis&f=false>> [Diakses 13 Februari 2018]