



SKRIPSI

**ANALISIS PROSES BISNIS DAN PERANCANGAN PROSEDUR
OPERASIONAL STANDAR PLATFORM DIGITAL KURBAN ONLINE
TERNAKNESIA**

AILIN MUVIDAH

NRP. 09111640000069

DOSEN PEMBIMBING:

IMAM BAIHAQI, S.T., M.Sc., Ph.D.

KO-PEMBIMBING:

RENY NADLIFATIN, S.Kom., MBA., Ph.D.

DEPARTEMEN MANAJEMEN BISNIS

FAKULTAS DESAIN KREATIF DAN BISNIS DIGITAL

INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER



SKRIPSI

**ANALISIS PROSES BISNIS DAN PERANCANGAN PROSEDUR
OPERASIONAL STANDAR PLATFORM DIGITAL KURBAN ONLINE
TERNAKNESIA**

AILIN MUVIDAH

NRP. 0911164000069

DOSEN PEMBIMBING:

IMAM BAIHAQI, S.T., M.Sc., Ph.D.

KO-PEMBIMBING:

RENY NADLIFATIN, S.Kom., MBA., Ph.D.

DEPARTEMEN MANAJEMEN BISNIS

FAKULTAS DESAIN KREATIF DAN BISNIS DIGITAL

INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER

SURABAYA

2020

(Halaman ini sengaja dikosongkan)



UNDERGRADUATE THESIS

***BUSINESS PROCESS ANALYSIS AND STANDARD OPERATING
PROCEDURE DESIGN ON ONLINE KURBAN DIGITAL PLATFORM
TERNAKNESIA***

AILIN MUVIDAH

NRP. 0911164000069

SUPERVISOR:

IMAM BAIHAQI, S.T., M.Sc., Ph.D.

CO-SUPERVISOR:

RENY NADLIFATIN, S.Kom., MBA., Ph.D.

DEPARTEMENT OF BUSINESS MANAGEMENT

FACULTY OF CREATIVE DESIGN AND DIGITAL BUSINESS

INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER

SURABAYA

2020

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS PROSES BISNIS DAN PERANCANGAN PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR PLATFORM DIGITAL KURBAN ONLINE TERNAKNESIA

Oleh:

AILIN MUVIDAH

NRP. 09111640000069

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen Bisnis

Pada

Program Studi Sarjana Manajemen Bisnis
Departemen Manajemen Bisnis
Fakultas Desain Kreatif dan Bisnis Digital
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Tanggal Ujian: 29 Juli 2020

Disetujui Oleh:


Dosen Pembimbing Skripsi

Pembimbing Utama

Ko-Pembimbing


Imam Baihaqi, S.T., M.Sc., Ph.D.




Reny Nadlifatin, S.Kom., M.BA., Ph.D.

NIP. 197007211997021001

NIP. 198706162019032020

Seluruh tulisan yang tercantum pada Skripsi ini merupakan hasil karya penulis sendiri, di mana isi dan konten sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis. Penulis bersedia menanggung segala tuntutan dan konsekuensi jika di kemudian hari terdapat pihak yang merasa dirugikan, baik secara pribadi maupun hukum. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh isi Skripsi ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh Skripsi ini dalam bentuk apa pun tanpa izin penulis.

**ANALISIS PROSES BISNIS DAN PERANCANGAN PROSEDUR
OPERASIONAL STANDARE PLATFORM DIGITAL
KURBAN ONLINE TERNAKNESIA**

ABSTRAK

Jumlah penduduk yang beragama islam di Indonesia mengalami pertumbuhan dari tahun ke tahun. Namun, hal itu tidak diimbangi dengan pertumbuhan jumlah pemenuhan beberapa kebutuhan ibadah salah satunya hewan kurban (sapi, kambing, dan domba). Berbagai cara dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pemenuhan pelaksanaan ibadah kurban, salah satu caranya adalah dengan penggunaan teknologi dalam memasarkan produk hewan kurban kepada konsumen. Banyak lembaga yang memanfaatkan peluang ini, salah satunya PT Ternaknesia Farm Innovation. Ternaknesia adalah *platform digital* untuk mengatasi permasalahan yang dialami peternak dari hulu (permodalan) hingga hilir (pemasaran hasil peternakan). Melalui Divisi Smartqurban, Ternaknesia memasarkan hewan kurban dalam bentuk program-program yang terdiri dari kurban penyaluran, kurban lembaga, kurban mitra, dan kurban Surabaya. Kurban Penyaluran sebagai salah satu program kurban *online* yang menyalurkan hewan kurban kepada daerah yang membutuhkan, belum memiliki pemetaan proses bisnis dan standar operasional baku yang tertulis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses bisnis dan merancang Prosedur Operasional Standar (POS) dari Program Kurban Penyaluran Ternaknesia. Pemetaan proses bisnis dimulai dengan identifikasi menggunakan Fishbone Diagram untuk menganalisis permasalahan yang terjadi dilanjutkan dengan pemodelan proses bisnis menggunakan Diagram Business Process Modelling Notation (BPMN) dan Integration Definition Language 0 (IDEF0). Hasil dari pemetaan proses bisnis kemudian dibuatkan SOP untuk dijadikan acuan baku tertulis bagi perusahaan. Berdasarkan analisis didapatkan enam belas akar permasalahan dari kurban penyaluran ternaknesia. Hasil pemetaan proses bisnis menunjukkan terdapat tujuh aktivitas utama yang tergambar dalam diagram BPMN dan empat level dekomposisi IDEF0 kurban penyaluran ternaknesia. Lalu dibuat rancangan Prosedur Operasional Standar untuk menjadi alternatif perusahaan dalam menjaga standar baku nya. Implikasi manajerial dapat diaplikasikan oleh Ternaknesia untuk menjalankan program Kurban Penyaluran di tahun berikutnya.

Kata kunci: Fishbone Diagram, IDEF0, Kurban *Online*, Proses Bisnis, SOP

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

**BUSINESS PROCESS ANALYSIS AND STANDARD OPERATING
PROCEDURE DESIGN ON ONLINE KURBAN
DIGITAL PLATFORM TERNAKNESIA**

ABSTRACT

The number of Muslims in Indonesia has grown from year on year. However, this was not matched by the growth in the number of religious needs fulfilled, one of which was qurban animals (cows, goats, and sheep). Various methods are used to meet the needs of fulfilling, using technology in marketing qurban animal products to consumers is one of the way. Many institutions take advantage of this opportunity, one of them is PT Ternaknesia Farm Innovation. Ternaknesia is a digital platform to overcome problems experienced by farmers from upstream (capital) to downstream (marketing). Through Smartqurban Division, Ternaknesia markets qurban animals in the form of programs consisting of Kurban Penyaluran, Kurban Institusi, Kurban Mitra, dan Kurban Surabaya. Kurban Penyaluran as one of the online qurban programs that distribute sacrificial animals to areas in need does not yet have a map of business processes and written operational standards. This study aims to analyze and map the business processes of Kurban Penyaluran Program Ternaknesia. Mapping business processes begins with identification using Fishbone Diagrams to analyze problems that occur followed by modeling business processes using Diagram of Business Process Modeling Notation (BPMN) and Integration Definition Language 0 (IDEF0). Standard Operating Procedure (SOP) design as a standard reference written for the company. Based on the analysis, there were sixteen root problems from kurban penyaluran ternaknesia. The results of the business process mapping show that there are seven main activities illustrated in the BPMN diagram and four levels of IDEF0 decomposition of kurban penyaluran. Then drafted Standard Operating Procedures to be an alternative for the company in maintaining its standard standards. Managerial implications can be applied by Ternaknesia to run the Kurban Penyaluran program in the following year.

Keywords: *Business Process, Fishbone Diagram, IDEF0, Online Qurban, SOP*

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas akhir skripsi yang berjudul “Analisis Proses Bisnis dan Perancangan Prosedur Operasional Standar Platform Digital Kurban Online Ternaknesia”, yang merupakan syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Sarjana (S1) Departemen Manajemen Bisnis Fakultas Desain Kreatif dan Bisnis Digital ITS.

Selama melakukan penelitian ini, penulis mendapatkan banyak dukungan serta bimbingan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini atas segala bentuk dukungan baik berupa fisik maupun moril yang telah diberikan. Adapun berbagai pihak yang telah membantu dalam Tugas akhir skripsi ini antara lain adalah sebagai berikut:

1. Kepada keluarga penulis, terutama kedua orang tua yang membesarkan penulis dengan sepenuh hati, yang terus memberikan dukungan doa, nasihat, dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian penelitian ini.
2. Bapak Imam Baihaqi, S.T., M.Sc., Ph.D selaku Kepala Departemen Manajemen Bisnis ITS sekaligus dosen wali dan dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan, kritik, dan saran, serta memberikan motivasi kepada penulis selama pengerjaan Tugas akhir skripsi ini.
3. Ibu Reny Nadlifatin, S.Kom., MBA., Ph.D. selaku dosen ko-pembimbing yang telah mendampingi, membimbing, dan memberi arahan penulis selama penelitian dan masa perkuliahan di Manajemen Bisnis ITS.
4. Dosen pengajar, staff, serta seluruh karyawan Departemen Manajemen Bisnis ITS yang telah banyak memberikan pembelajaran dan berbagai pengalaman berharga kepada penulis selama menjadi mahasiswa.
5. Seluruh karyawan di PT Ternaknesia Farm Innovation yang ikut membantu dalam proses pengumpulan data penelitian yang dilakukan oleh penulis. Terutama Mbak Zakia, Mbak Nissa, Mas Habib, Mbak Nafiz, Mas Kevin, Mbak Anisa, dan Mas Dalu.

6. Teman-teman sepersabatan (sobat salur, sobat kandang, dan sobat sambat) di Ternaknesia yaitu Mbak Ade, Mas Adam, Mas Gilang, Mbak Henny, Mas Rama, Mas Tedi, Mas Ucup, Merlyn, Rizal, Tebe, Mbak Linda, Audi, Mas Fakhrol, Mbak Wulan, dan Mbak Martina,
7. Keluarga Kos GW 11 (Mbak Dina, Mbak Muhi, dan Mbak Mel) yang memberikan dukungan, motivasi, dan meluangkan waktunya untuk penulis.
8. Putri Maulida Anggraeni, sahabat penulis dari SD yang senantiasa memberikan dukungan serta semangat bagi penulis selama pengerjaan
9. Teman magang, teman *hangout*, sekaligus teman *sambat* penulis, Sofia Fitri Ramadani yang senantiasa ada waktu untuk diajak diskusi dan memberikan semangat bagi penulis selama pengerjaan.
10. Teman teman seperjuangan anak bimbingan Bapak Imam
11. Teman teman Manajemen Bisnis Angkatan 2016 (UMBRA) yang telah menjadi keluarga kedua selama masa perkuliahan serta memberikan semangat dan kebersamaan bagi penulis.
12. Teman teman organisasi LAB BAS, LDJ MOZAIK, dan JMMI
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu atas segala sumbangsih ilmu pengetahuan dan pengalaman yang telah membantu proses penyusunan penelitian ini.

Penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat untuk menambah wawasan sesama mahasiswa maupun publik terkait analisis proses bisnis dengan metode *Integration Definition for Function Modelling*. Segala kemampuan telah penulis tuangkan dalam penyusunan penelitian ini. Namun, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan pada penelitian ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengapresiasi segala saran dan kritik yang membangun untuk mengembangkan dan sebagai perbaikan penelitian berikutnya.

Surabaya, 29 Juli 2020

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Ruang Lingkup	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Platform Ekonomi Digital	7
2.2 Kurban <i>Online</i>	11
2.3 Pemetaan Proses Bisnis	15
2.3.1 Proses Bisnis	15
2.3.2 Analisis Proses Bisnis	16
2.3.3 Pemetaan Proses Bisnis	19
2.3.4 IDEF0.....	22
2.4 <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP)	26
2.5 Penelitian Terdahulu.....	28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	31
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	31
3.2 Desain Penelitian	31
3.3 Tahapan Penelitian.....	32
3.4 Studi Lapangan ke PT Ternaknesia Farm Innovation.....	35
3.5 Identifikasi dan Analisis Permasalahan dengan Studi Literatur	35
3.6 Menggambarkan Aliran Proses Kerja.....	37
3.7 Membuat Peta Proses IDEF0	38
3.8 Menyusun <i>Guidelines</i>	40
3.9 Kesimpulan dan Saran	40
BAB IV ANALISIS DAN DISKUSI.....	41
4.1 Gambaran Umum PT Ternaknesia Farm Innovation.....	41
4.1.1 Profil Ternaknesia	41
4.1.2 Kurban Penyaluran Ternaknesia	43
4.2 Fishbone Kurban Penyaluran.....	46
4.3 Pemetaan Proses.....	51
4.3.1 Membuat Strategi Kurban Penyaluran	54
4.3.2 Pengadaan Hewan Kurban	54
4.3.3 Memasarkan Kurban Penyaluran	55
4.3.4 Pembelian Kurban Penyaluran oleh Pekurban	56
4.3.5 Mendata Penerima Manfaat	56
4.3.6 Mendata Pemesanan Hewan Kurban.....	57
4.3.7 Menyalurkan Hewan Kurban	58
4.4 Hirarki Aktivitas dan Pemodelan IDEF0	59
4.5 Usulan Perbaikan	69
4.5.1 Membuat SOP tertulis	71

4.5.2 Memberikan pelatihan kepada pegawai secara berkala.....	72
4.5.3 Memperbaiki sistem komunikasi dan mandatori	72
4.5.4 Membuat master data terintegrasi.....	73
4.5.5 Menyiapkan ruangan khusus rapat	74
4.6 Prosedur Operasional Standar	74
4.7 Diskusi.....	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Keterbatasan Penelitian	78
5.3 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	87

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Tiga cara digitalisasi mengubah ekonomi	8
Gambar 2 2 Rekomendasi kebijakan ekonomi digital	9
Gambar 2 3 Penjualan Hewan Kurban di Trotoar.....	13
Gambar 2 4 Penjualan hewan kurban melalui platform online.....	13
Gambar 2 5 Penyaluran Hewan Kurban ke Daerah Pasca Bencana	14
Gambar 2 6 Cause effect diagram.....	18
Gambar 2 7 Gambaran Umum BPMN.....	21
Gambar 2 8 Contoh diagram A-0.....	25
Gambar 2 9 Hierarki model IDEF0.....	26
Gambar 3 1 Diagram alir penelitian.....	33
Gambar 3 2 Diagram alir penelitian (lanjutan)	34
Gambar 3 3 Contoh Fishbone Diagram	36
Gambar 3 4 Diagram Fishbone: Sub-Branches.....	37
Gambar 3 5 Pemodelan BPMN.....	38
Gambar 3 6 Contoh diagram A-0.....	39
Gambar 3 7 Contoh diagram IDEF0 level 1	39
Gambar 4 1 Logo Ternaknesia.....	41
Gambar 4 2 Logo kategorisasi produk Ternaknesia	42
Gambar 4 3 Struktur organisasi Ternaknesia	43
Gambar 4 4 Channel penjualan smartqurban	44
Gambar 4 5 Prosedur kurban penyaluran.....	44
Gambar 4 6 Laporan qurban penyaluran Ternaknesia	45
Gambar 4 7 Produk pokok kurban penyaluran	45
Gambar 4 8 Fishbone diagram kurban penyaluran	47
Gambar 4 9 Flowchart proses bisnis kurban penyaluran	53
Gambar 4 10 Hirarki Aktivitas.....	59
Gambar 4 11 IDEF A-0 Kurban Penyaluran.....	61
Gambar 4 12 IDEF A1 Penyaluran Hewan Kurban Ternaknesia	63
Gambar 4 13 IDEF A11 Pengadaan Hewan Kurban	65
Gambar 4 14 IDEF A21: Memasarkan Hewan Kurban	66
Gambar 4 15 IDEF A231 Penjualan Hewan Kurban	67

Gambar 4 16 IDEF A31 Menyalurkan Hewan Kurban.....69

DAFTAR TABEL

Tabel 2 1 Framework konseptual untuk platform yang berkelanjutan	11
Tabel 2 2 Simbol flowchart diagram.....	20
Tabel 2 3 Arti dan simbol dalam pemodelan IDEF0	24
Tabel 2 4 Bentuk dan kriteria SOP	27
Tabel 2 5 Penelitian terdahulu.....	29
Tabel 2 6 Penelitian terdahulu (lanjutan).....	30
Tabel 4 1 Usulan Perbaikan Program Kurban Penyaluran Ternaknesia	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Responden Penelitian	877
Lampiran 2 Lembar Verifikasi	888
Lampiran 3 Kuisisioner Online Analisis Permasalahan Kurban Penyaluran.....	922
Lampiran 4 Business Process Modelling Notation Diagram dari proses bisnis	955
Lampiran 5 Prosedur Operasional Standar	99
Lampiran 6 Dokumentasi.....	1500
Lampiran 7 Biodata Penulis	1533

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini dibahas mengenai latar belakang yang menjadi dasar penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat dari hasil penelitian, batasan dan asumsi penelitian, serta mekanisme penulisan skripsi.

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk terbesar nomor 4 di dunia (World Bank, 2019). Tercatat sebesar 209,12 juta jiwa atau setara dengan 87,21% penduduk Indonesia beragama Islam pada tahun 2010 dan diproyeksikan akan tumbuh menjadi 229,62 juta jiwa di tahun 2020 (Global Religious Futures, 2012). Sejalan dengan hal tersebut, maka pemenuhan kebutuhan produk dan jasa yang berhubungan dengan kegiatan peribadatan umat muslim dinilai cenderung lebih tinggi dibandingkan dengan agama lain. Salah satu permintaan komoditas yang mengalami peningkatan di waktu-waktu tertentu dalam peribadatan adalah permintaan hewan kurban seperti sapi, kerbau, domba dan kambing. Kebutuhan akan hewan-hewan ini mengalami peningkatan permintaan dibanding dengan hari-hari biasanya disebabkan adanya kebutuhan penyembelihan hewan kurban pada saat mendekati hari raya Idul Adha. Di bulan ini, sebagian besar umat muslim melaksanakan ibadah kurban yang berupa pemotongan hewan ternak berupa kambing, sapi atau kerbau untuk didonasikan kepada mereka yang kurang mampu.

Pada tahun 2018, jumlah pemotongan hewan kurban mencapai 1.224.284 ekor yang terdiri dari 342.261 ekor sapi, 11.780 ekor kerbau, 650.990 ekor kambing, dan 219.253 ekor domba (Ditjenpkh, 2019). Kebutuhan ini diproyeksikan akan terus bertambah hingga tahun 2020. Permintaan yang cukup besar membuat bisnis ini dianggap sebagai bisnis musiman yang cukup menguntungkan. Akibatnya, masyarakat berlomba untuk menawarkan penjualan hewan kurban nya dengan berbagai cara, mulai dari yang konvensional (buka *booth/showroom* di tepi jalan) hingga berjualan kurban melalui *online shop* atau melalui *e-commerce*.

Perubahan kemudahan akses dan pelayanan memengaruhi pertimbangan konsumen dalam pengambilan keputusan untuk membeli suatu produk atau jasa

dalam hal persepsi mereka terhadap harga, produk, promosi, dan tempat (bauran pemasaran) (Kotler dan Keller, 2012). Keputusan dalam belanja *online* merupakan pencarian dua informasi atau lebih dengan membandingkan alternatif yang telah ditemukan untuk pengambilan keputusan (N. Li & Zhang, 2002). Keberadaan internet sangat diperlukan karena kebutuhan masyarakat dalam kemudahan akses dan pelayanan selalu ingin terpenuhi. Akibatnya, timbul ide skema kurban *online* dimana praktik ibadah kurban dilakukan dengan basis internet (Romdhon, 2015; Sitorus, 2015). Salah satu lembaga yang telah menyediakan pelayanan kurban *online* adalah Ternaknesia (PT Ternaknesia Farm Innovation).

Ternaknesia mengawali bisnisnya dengan membantu peternak menjual hewan kurban melalui *platform online*. Saat ini Ternaknesia telah berkembang menjadi *on demand digital platform* bagi peternak Indonesia yang berfungsi untuk menghubungkan peternak dengan masyarakat dalam aspek permodalan, pemasaran, dan manajemen. Kurban penyaluran merupakan salah satu program kurban *online* dari divisi smartqurban dimana hewan kurban yang dibeli selanjutnya disalurkan ke daerah-daerah yang membutuhkan. Proses pendistribusian ini merupakan salah satu bagian dalam proses bisnis kurban penyaluran selain proses pemasokan hewan kurban dan proses penggemukan hewan kurban.

Dalam sebuah organisasi atau perusahaan, pemetaan proses bisnis menjadi alat untuk memvisualisasikan seluruh rangkaian aktivitas dan mendemonstrasikan bagaimana pekerjaan dalam organisasi dilakukan. Meskipun proses bisnis dari kurban penyaluran terbilang cukup mudah dibandingkan dengan program yang lain, Ternaknesia masih mengalami beberapa permasalahan yang perlu untuk dievaluasi. Saat ini perusahaan masih belum mempunyai peta proses bisnis yang baku, yang dapat dipakai sebagai acuan operasional perusahaan maupun pengembangan bisnis kedepannya. Perusahaan terkadang mengalami kewalahan dalam melayani permintaan hewan kurban pada saat *pick season* (mendekati hari raya Idul Adha) karena belum adanya skema yang memudahkan untuk dipahami oleh semua *stakeholder*.

Belum adanya prosedur pelaksanaan baku yang tertulis seperti SOP (*Standard Operating Procedure*) untuk Kurban Penyaluran mengakibatkan proses

pengawasan dan evaluasi proses bisnis program ini tidak dapat dilakukan oleh eksekutif perusahaan. Dampak lain yang ditimbulkan akibat tidak adanya SOP dalam perusahaan adalah ketidakjelasan alur tugas, wewenang, serta tanggung jawab setiap unit kerja yang dapat menghambat proses pemberian tugas serta tanggung jawab kepada pegawai selanjutnya yang akan menjalankannya.

Permasalahan-permasalahan ini tentunya menghambat kinerja operasional kurban penyaluran untuk dapat memenuhi permintaan pelanggan. Secara luas terdapat dua pendekatan untuk memperbaiki kinerja suatu organisasi (Bond, 1999). Salah satunya dengan memetakan proses bisnis. Melalui proses bisnis, seluruh bagian perusahaan atau *stakeholders* dapat mengetahui atau memvisualisasikan model proses dari bisnisnya.

Maka dari itu, perlu dilakukan pemetaan proses bisnis untuk mengidentifikasi fungsi yang dilakukan dan ketepatan sistem yang ada (Dorador & Young, 2000). Pemetaan proses terdiri dari pembangunan model yang menunjukkan keterkaitan antara aktivitas, orang, data dan objek yang terlibat dalam produksi suatu keluaran yang spesifik. Terdapat berbagai metode untuk memetakan atau memodelkan proses bisnis perusahaan seperti *unified modeling language* (UML) (Canevet *et al.*, 2003; Thimm *et al.*, 2006; Maylawati *et al.*, 2018), *event-driven process chains* (EPCs) (Aalst, 1999; Rommelspacher, 2008; Amjad *et al.*, 2018), *data flow diagram* (Wang & Raz; 1991; Zhao *et al.*, 2009; Ibrahim, 2010), *integrated definition* (IDEF) (Bosilj, 2001; Chin *et al.*, 2006; Montevechi *et al.*, 2010), dll.

IDEF0 sebagai salah satu metode untuk memetakan proses bisnis perusahaan memiliki basis teknik SADT (*structured analysis and design technique*) (Rumapea, 2010). Secara luas fleksibilitas dan kejelasan model IDEF banyak digunakan oleh peneliti untuk memetakan aktivitas dan alur informasi suatu proses bisnis. Model ini juga banyak digunakan secara spesifik untuk mengevaluasi struktur aktivitas perusahaan yang dapat dengan mudah untuk dipahami dan dinilai oleh pihak luar (Presley & Liles, 1995). Sesuai dengan fungsinya maka model IDEF merupakan salah satu langkah yang tepat untuk memperbaiki proses bisnis kurban penyaluran, divisi smartqurban, Ternaknesia. Penelitian ini bertujuan untuk

menganalisis dan memetakan proses bisnis program kurban penyaluran saat ini serta menyusun *guideline* untuk meningkatkan produktifitas program.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dijelaskan, didapatkan perumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana mengoptimalkan/mengefektifkan proses bisnis Program Kurban Penyaluran Ternaknesia?.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas maka penelitian ini bertujuan untuk memetakan proses bisnis serta memberikan usulan prosedur operasional kurban penyaluran Ternaknesia.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut

- Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi dan implikasi manajerial dalam bentuk analisis pemetaan pada proses bisnis serta perbaikan alur proses bisnis Kurban Penyaluran pada PT Ternaknesia Farm Innovation. Kedepannya, diharapkan perusahaan dapat menerapkan dan mengembangkan hasil dari penelitian ini lebih lanjut.
- Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang cukup signifikan sebagai masukan pengetahuan atau literatur ilmiah manajemen operasional yang dapat dijadikan bahan kajian bagi para akademisi yang sedang mempelajari analisis proses bisnis menggunakan metode IDEFO khususnya pada platform digital penyaluran kurban.

1.5 Ruang Lingkup

Pembatasan ruang lingkup sangat diperlukan agar penelitian ini lebih terfokus pada pokok permasalahan yang ada sehingga diharapkan tujuan penelitian tidak menyimpang dari sasarannya. Ruang lingkup penelitian ini adalah proses bisnis terutama pada aktivitas kurban penyaluran, Ternaknesia. Aktivitas kurban penyaluran dipilih sebagai salah satu variabel penelitian mengingat berdasarkan

evaluasi di tahun-tahun sebelumnya, aktivitas ini paling banyak mengalami permasalahan yang perlu dievaluasi. Objek dan sumber penelitian yang ditetapkan adalah program kurban penyaluran, divisi smartqurban, Ternaknesia yang berlokasi di Jl Manyar Jaya VII No. 40, Surabaya dan didukung oleh literatur-literatur yang terkait. Waktu penelitian tersebut dilaksanakan dari bulan Februari hingga Juni 2020. Batasan lainnya melingkupi:

- a. Pemetaan proses bisnis menggunakan metode *integration definition for function modelling method* (IDEF0)
- b. Analisis IDEF hanya berfokus pada program kurban penyaluran, divisi smartqurban, PT Ternaknesia Farm Innovation
- c. Rekomendasi perbaikan dan usulan SOP hanya pada aktivitas program kurban penyaluran, divisi smartqurban, Ternaknesia

Pembatasan masalah dilakukan agar penulis bisa memahami dan fokus pada satu masalah yang terjadi pada perusahaan PT. Ternaknesia Farm Innovation sehingga tidak terjadi perluasan pembahasan yang akan dibahas didalam penelitian ini.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memahami lebih jelas laporan penelitian ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan penelitian ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan berisi mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan sasaran penelitian, manfaat penelitian secara praktis dan teoritis, Batasan dan asumsi penelitian serta Sistematika penulisan.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi mengenai studi literatur dan dasar-dasar teori yang relevan dengan topik maupun permasalahan yang dibahas. Dalam bab ini menghasilkan sintesa pustaka untuk menentukan variabel yang akan digunakan dalam analisis penelitian.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai langkah-langkah serta prosedur yang dilakukan dalam penelitian yang berisi desain penelitian, jenis data, dan tahapan tahapan penelitian.

4. BAB IV ANALISIS DAN DISKUSI

Bab ini akan menjelaskan terkait proses pengumpulan dan hasil pengolahan data yang telah dikumpulkan serta memberikan penjelasan lebih mendalam terkait hasil analisis pengolahan data. Selain itu, juga memberikan penjelasan terkait implikasi manajerial dari hasil penelitian yang dilakukan.

5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini akan memberikan hasil simpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta memberikan saran bagi beberapa pihak terkait, diantaranya baik bagi perusahaan dan bagi penelitian selanjutnya.

BAB II

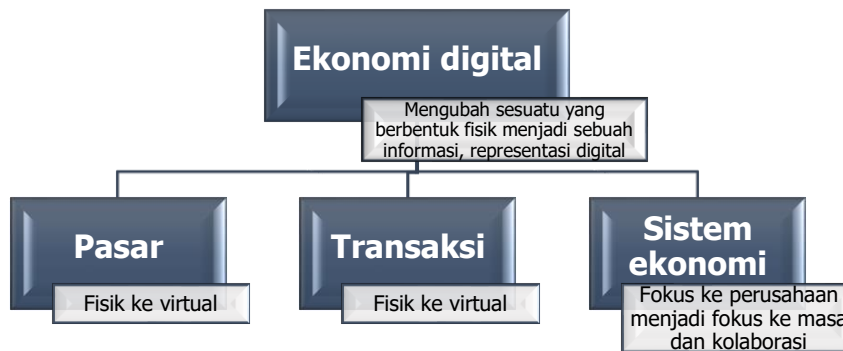
LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas mengenai landasan teori yang relevan sebagai dasar pembahasan penelitian yaitu konsep pemetaan proses bisnis. Selain itu akan diuraikan juga mengenai penelitian terdahulu.

2.1 Platform Ekonomi Digital

Membangun fondasi daya saing nasional menjadi sangat penting di era ekonomi global. Potensi ekonomi yang sangat besar serta dukungan jumlah warga yang didominasi oleh usia muda membuat Indonesia berpotensi pula untuk dapat bersaing dengan negara lain di dunia (Sulisworo, 2016; Wisnumurti *et al.*, 2018). Globalisasi yang terjadi di seluruh belahan dunia, membuat digitalisasi banyak dilakukan di berbagai sektor salah satunya di sektor ekonomi. Konsep ekonomi digital pertama kali diperkenalkan sebagai sebuah fenomena sosial politik (sosiopolitik) dengan karakteristik ruang intelijen yang meliputi informasi (akses instrumen, pemrosesan dan kapasitas) dimana fenomena tersebut memengaruhi sistem ekonomi yang ada (Tapscott, 1996). Ekonomi digital memberikan informasi gratis dan memfasilitasi perpindahan ilmu pengetahuan tidak terbatas oleh batasan dan orang yang berbeda. Komponen ekonomi digital pertama kalinya diidentifikasi dari industri teknologi informasi dan komunikasi, aktivitas *e-commerce*, serta distribusi digital barang dan jasa.

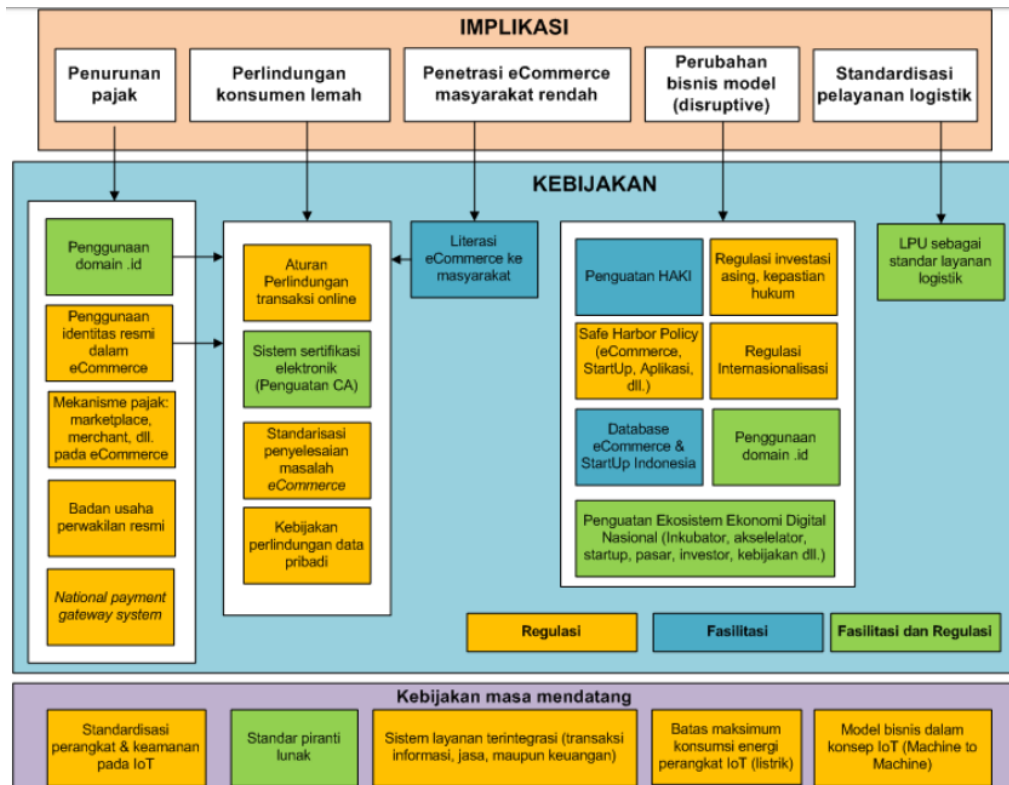
Ekonomi digital mengubah ‘barang’ yang berhubungan dengan hal-hal fisik menjadi sebuah informasi atau sebuah representasi digital dalam dunia virtual. Perubahan barang ke informasi digital mengubah ekonomi dalam tiga aspek, pasar, transaksi dan mengubah kapitalisme yang berpusat di perusahaan menjadi kapitalisme yang berpusat di masa (gambar 2.1) (Jurriëns & Tapsell, 2017; Pangestu & Dewi, 2017). Perubahan ini membuat tidak ada batasan bagi siapapun untuk turut serta leluasa berpartisipasi dalam pasar, sehingga sering kali memotong rantai penghubung (*intermediary*). Kerangka regulasi menjadi salah satu cara untuk menyeimbangkan iklim pasar yang inovatif dan kompetitif agar tetap bisa memberikan keuntungan kepada masyarakat dan pelaku usaha yang terlibat (Setiawan, 2018).



Gambar 2 1 Tiga cara digitalisasi mengubah ekonomi

Sumber: Jurriëns & Tapsell (2017)

Ekonomi digital di Indonesia bertumbuh dengan pesat dan diprediksi berpotensi untuk menjadi negara terbesar yang memanfaatkan kemajuan ekonomi digital di kawasan Asia Tenggara (Rosadi, 2018). Pertumbuhan ini ditandai dengan adanya peningkatan jumlah pengguna internet di Indonesia yang bertambah dari 88,1 juta di tahun 2016 menjadi 132,7 juta (meningkat 51%) di tahun 2017 (Pratama, 2017). Agar pertumbuhan ini dapat berpengaruh dalam keuntungan ekonomi digital bagi masyarakat dan pelaku usaha, maka diperlukan kerangka regulasi yang tepat sehingga terjadi iklim pasar yang kompetitif dan seimbang dalam mengembangkan ide dalam menciptakan inovasi produk. Dalam rangka membuat kerangka regulasi ekonomi digital di Indonesia, maka Kominfo (2017) melalui web nya merilis kajian strategis ekonomi digital berupa rekomendasi kebijakan yang tergambar dalam gambar 2.2. Melalui rekomendasi kebijakan ini, diharapkan ekonomi digital di Indonesia dapat menjadi salah satu pendorong utama pembentukan industri digital masa depan.



Gambar 2 2 Rekomendasi kebijakan ekonomi digital
 Sumber: Kominfo (2017)

Dalam beberapa tahun terakhir, platform digital telah menjadi pusat dari bisnis dan manajemen (Evans et al., 2008; Alstynne *et al.*, 2016). Platform merupakan infrastruktur digital (berbasis perangkat lunak maupun perangkat keras) yang dimaksudkan untuk mengaplikasikan kode komputer maupun digunakan untuk pemenuhan kebutuhan atas kegiatan manusia sehari-hari (Andersson Schwarz, 2017). Sementara platform digital adalah sebuah inovasi teknis dimana pengguna baru dapat mengembangkan layanan maupun produk tambahan dalam banyak kegunaan yang menghasilkan fungsi sosial dan kesempatan bisnis (Markus & Loebbecke, 2013). Platform digital mengotomatiskan pertukaran pasar dan memediasi aksi sosial yang awalnya hanya terbatas pada pertukaran informasi secara informal menjadi informasi yang lebih formal dengan keterlibatan peraturan yang ada pada setiap platform.

Revolusi Platform di dunia industri memberikan arahan yang jelas terhadap perkembangan ekonomi dan sosial yaitu bangkitnya platform sebagai model bisnis dan organisasi (Kenney & Zysman, 2016). Android dan Apps store sebagai pasar

aplikasi *online* memicu revolusi “platform ekonomi” baru yaitu *social apponomics* (Anderson *et al.*, 2011). Model platform ini mendasari keberhasilan banyak perusahaan besar yang berkembang cepat dan kuat saat ini, mulai dari Google, Amazon, dan Microsoft hingga Uber, Airbnb, dan eBay. Terlebih lagi, platform mulai mengubah berbagai arena ekonomi dan sosial lainnya, dari perawatan kesehatan dan pendidikan hingga energi dan pemerintahan.

Kompetisi mempromosikan antar penyedia aplikasi atau dikenal juga dengan *Apps Market Competition* (AMC) merupakan sebuah mekanisme yang digunakan oleh platform untuk membuat sistem yang lebih kompetitif dan menambah posisi bersaing (Cennamo & Santalo, 2013). Semakin besar jumlah pengguna yang mengunduh sebuah aplikasi membuat semakin besar pula pasar yang dapat dijangkau oleh pembuat aplikasi, yang pada gilirannya akan berdampak pada penguatan posisi aplikasi tersebut dalam sebuah industri (Hill, 1997). Penguatan posisi pasar suatu aplikasi secara tidak langsung akan memengaruhi pesaingnya yang berada pada satu industri yang sama. Ancaman dari aplikasi kompetitor dapat menghasilkan respon lebih seperti pengembangan hingga pengenalan produk baru. Sehingga dengan adanya platform ekonomi ini dapat memengaruhi siklus hidup suatu produk atau jasa lebih pendek akibat adanya produk atau jasa baru dengan konten yang lebih inovatif.

Menurut Li & McMillan (2014), kerangka kerja platform yang berkelanjutan terdiri dari kombinasi tiga elemen yaitu masukan rantai pasok, proses bisnis internal, dan distribusi keluaran (tabel 2.1). Ketiga elemen tersebut merupakan sebuah kesatuan ekosistem yang mengombinasikan kolaborasi keputusan yang mendalam dan tolok ukur kinerja dan efektivitas bersama. Kinerja masa lalu menjadi petunjuk untuk perbaikan di masa depan dan aspirasi tujuan yang lebih tinggi.

Tabel 2 1 Framework konseptual untuk platform yang berkelanjutan

<i>Supply Chain Integration</i>	<i>Business Processes</i>	<i>Transport & Distribution</i>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Sustainable metrics of Tier I and Tier II suppliers</i> • <i>Benchmarkin metris-speed, reliability & sustainability</i> • <i>IT tools for data analysis</i> • <i>Scenario analysis and broadcasting tools</i> • <i>Organizational barriers to supply chain sustainability, training, regulations & executive commitment</i> • <i>Deep collaboration across the entire supply chain</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Sustainable metrics for value chain</i> • <i>Design issues for recycling, reuse</i> • <i>Internal processes for process innovations and products</i> • <i>Water and energi effieincy</i> • <i>Preventive technologies and processes for fuel emissions & waste</i> • <i>Social audits of suppliers & distributors on work practices, safety and quality</i> • <i>Green service levels and capacity indicators</i> • <i>Risk analysis and risk mitigation processes</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Sustainable metrics for transportation and distribution</i> • <i>Sustainable capacity planning and intermodal transport 'right-sizing'</i> • <i>Time-dependent cost efficiency metricsof reliability and customer service</i> • <i>Complete life cycle cost analysis</i> • <i>Crisis management tools and systems</i> • <i>Strategic partnerships for scale and learning</i> • <i>Reputation-enhancing measures for transportation & delivery</i>

Sumber: Li & McMillan (2014)

2.2 Kurban Online

Ibadah kurban merupakan salah satu ibadah yang dilaksanakan umat muslim berupa penyembelihan binatang ternak yang disembelih pada hari-hari Idul

Adha (10 Dzulhijjah) dan atau hari Tasyrik (11, 12, 13 Dzulhijjah) untuk menyemarakkan hari raya umat muslim dalam rangka mendekati diri kepada Tuhannya (Muchni, 2018). Binatang ternak yang disembelih untuk berkorban berupa unta, sapi, dan kambing yang tidak memiliki kecacatan. Selain itu juga terdapat syarat usia minimal penyembelihan hewan kurban dimana yang boleh dijadikan hewan kurban adalah unta dengan minimal usia 5 tahun, sapi dengan minimal usia 2 tahun, domba dan kambing dengan minimal usia 1 tahun. Hasil penyembelihan hewan kurban dapat digunakan untuk dikonsumsi sebagian oleh pembeli hewan kurban, dihadiahkan atau disedekahkan kepada orang lain (Putro, 2017).

Pertumbuhan populasi penduduk Indonesia, terutama populasi muslim Indonesia, menyebabkan jumlah pelaksana ibadah kurban semakin banyak dari tahun ke tahun. Hari raya Idul Adha merupakan puncak pelaksanaan ibadah haji bagi umat muslim dan pada hari yang sama, umat muslim melakukan penyembelihan hewan qurban. Pemenuhan hewan kurban dari tahun ke tahun pun perlu untuk diimbangi dengan *supply* hewan kurban yang ada di Indonesia. Ditjen PKH (2019) memproyeksikan terjadi peningkatan sebesar 10% dari pemotongan hewan kurban di tahun 2018. Proyeksi kebutuhan pemotongan hewan kurban diperkirakan akan mencapai 1.346.712 ekor, yang terdiri dari 376.487 ekor sapi, 12.958 ekor kerbau, 716.089 ekor kambing dan 241.178 ekor domba. Sementara menurut data yang dikeluarkan oleh BPS (2019) total populasi sapi potong, sapi perah, dan kerbau di Indonesia pada tahun 2019 mencapai 18.120.831 ekor dengan rincian populasi sapi potong sebanyak 16.648.691 ekor, sapi perah 604.467 ekor, dan kerbau 877.673 ekor.

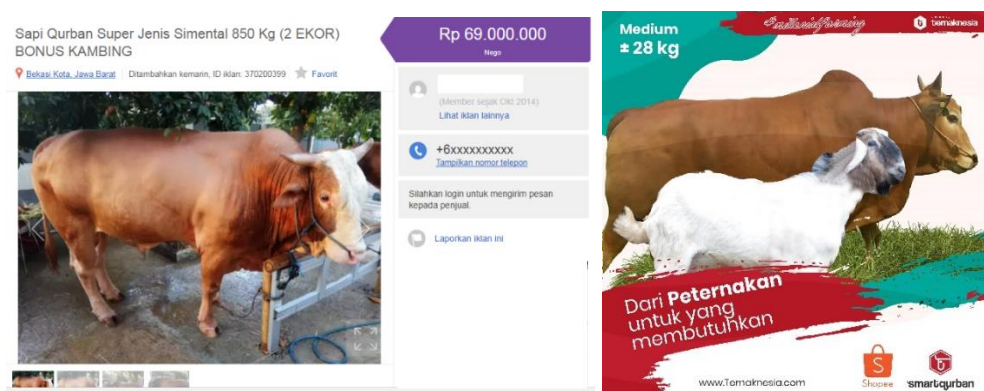
Lonjakan kebutuhan hewan kurban (sapi, kambing, dan domba) pada hari raya Idul Adha, membuat banyak orang memanfaatkan momen ini untuk dapat berjualan hewan qurban. Beberapa pedagang menjual hewan kurbannya dengan cara menjual kembali hewan kurban dari pedagang besar. Sementara dalam memasarkan produk hewan kurban, pedagang-pedagang musiman memajang hewan kurbannya di tepi jalan atau di lahan kosong agar mudah terlihat oleh calon pembelinya seperti gambar 2.3. Penjualan seperti ini, terkadang dapat mengganggu

aktivitas orang-orang yang melewati tempat tersebut karena adanya bau yang tidak sedap.



Gambar 2 3 Penjualan Hewan Kurban di Trotoar
Sumber: liputan6.com (2017)

Perkembangan teknologi, membuat sebagian orang atau lembaga juga memilih memasarkan hewan kurbannya melalui platform atau *e-commerce*. Pedagang hewan kurban memasarkan produknya dengan memberitahu detail hewan kurban seperti foto hewan kurban, berat badan, dan harga hewan kurban tersebut seperti gambar 2.4. Dalam rangka meningkatkan kepercayaan pembeli hewan kurban, terkadang pedagang juga membuka *showroom* hewan kurban dengan mencantumkan alamat *showroom* nya. Pembeli dapat datang untuk mengunjungi calon hewan kurban dan kemudian melakukan transaksi melalui *online*.



Gambar 2 4 Penjualan hewan kurban melalui *platform online*
Sumber: Google (2020)

Selain pembelian kurban yang dilakukan secara langsung dan pemesanan melalui *online*, pedagang atau lembaga penjual hewan kurban juga melakukan inovasi dengan menyalurkan hasil pembelian hewan kurban ke daerah-daerah yang membutuhkan. Skema ini disebut dengan skema penyaluran hewan kurban.

Beberapa lembaga yang menerapkan skema ini adalah Ternaknesia, ACT, Dompot Dhuafa, dll. Pembelian hewan kurban dilakukan melalui platform atau *e-commerce* lalu penyembelihan dan pembagian hewan kurban dilakukan di daerah-daerah yang membutuhkan seperti kaum dhuafa, lokasi rawan aqidah dan konflik, daerah terdampak bencana, daerah rawan pangan dan kekeringan, serta santri yatim-dhuafa yang jarang mendapatkan hewan kurban seperti pada gambar 2.5.



Gambar 2 5 Penyaluran Hewan Kurban ke Daerah Pasca Bencana
Sumber: tokopedia.com (2019)

Lembaga penyalur hewan kurban bekerjasama dengan peternak sapi maupun kambing untuk memenuhi permintaan hewan kurban, kemudian menjadi penghubung antara peternak dengan para pembeli hewan kurban. Prosedur yang diterapkan yaitu pembeli hewan kurban membeli paket kurban (kambing, sapi, atau 1/7 sapi) kemudian lembaga penyalur akan mendistribusikan paket kurban yang telah dipilih tersebut kepada pihak yang membutuhkannya. Salah satu lembaga yang turut menggunakan skema ini adalah Ternaknesia (PT Ternaknesia Farm Innovation).

Sampai sekarang *channel* penjualan kurban *online* Ternaknesia terdiri aplikasi dan web Ternaknesia, kerjasama dengan lembaga wakaf *online*, marketplace seperti Tokopedia, dan kerjasama dengan *influencer* yang bergerak di bidang keagamaan. Banyaknya channel yang digunakan diharapkan dapat memperluas jangkauan penerima manfaat daging kurban terutama untuk program kurban penyaluran.

2.3 Pemetaan Proses Bisnis

2.3.1 Proses Bisnis

Proses bisnis adalah suatu kumpulan aktivitas yang membutuhkan masukan untuk mendapatkan hasil yang bermanfaat dan bernilai bagi pelanggan (Hammer, 2015). Selain dirancang untuk menambah nilai bagi pelanggan (*value added*), proses bisnis juga dapat digunakan untuk menghilangkan aktivitas yang tidak diperlukan (*waste value*) sehingga hal tersebut dapat dilakukan guna merancang peningkatan efektivitas dan efisiensi. Proses bisnis merupakan serangkaian aktifitas yang saling terkait untuk mencapai tujuan bisnis tertentu yang diselesaikan secara berurutan ataupun paralel, oleh manusia atau sistem, baik di dalam maupun di luar organisasi. Proses bisnis juga dapat dijadikan sebagai instrumen dalam mengorganisir suatu kegiatan dan untuk meningkatkan pemahaman atas keterkaitan suatu kegiatan (Weske, 2012).

Sementara, definisi lain dari proses bisnis menurut berbagai pakar adalah sebagai berikut:

1. Menurut Hammer & Champy (1993), proses bisnis merupakan sekumpulan aktivitas yang memerlukan satu atau lebih masukan/input dan membentuk suatu keluaran/output yang memiliki nilai yang diinginkan pelanggan.
2. Menurut Harmon (2003), proses Bisnis adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh suatu bisnis dimana mencakup inisiasi input, transformasi dari suatu informasi, dan menghasilkan output proses bisnis dijelaskan secara terinci dalam bentuk aktifitas tertentu yang disebut peristiwa (*event*). Seluruh peristiwa terdiri dari aktifitas-aktifitas yang lebih rinci lagi yang dimana aktifitas tersebut memiliki kompleksitas tersendiri. Kompleksitas proses bisnis yang terjadi membuat perusahaan mencari cara untuk menggambarkan proses bisnis.
3. Menurut Davenport *et al.* (2004), proses bisnis merupakan salah satu sistem yang sudah harus diperbaiki oleh perusahaan guna menilai apakah perusahaan tersebut sudah mengimplementasikan ES (*Enterprise Systems*) atau belum.
4. Menurut Dumas *et al.* (2013), proses bisnis didefinisikan sebagai sebuah kumpulan kegiatan, aktivitas, dan keputusan yang saling berkaitan yang melibatkan sejumlah actor dan objek, yang secara keseluruhan mengarah pada sebuah hasil yang tertuju pada minimal satu kalangan pelanggan.

Jadi, proses bisnis adalah sekumpulan aktivitas yang saling berkaitan yang membutuhkan masukan untuk menghasilkan sebuah nilai tertentu yang diinginkan oleh pelanggan tertentu. Menurut Lin *et al.* (2002), proses bisnis memiliki lima elemen yang terdiri dari:

1. Proses bisnis memiliki pelanggannya sendiri
2. Proses bisnis terdiri dari serangkaian aktivitas
3. Serangkaian aktivitas bertujuan untuk membuat nilai bagi pelanggan
4. Aktivitas-aktivitas yang ada dioperasikan oleh actor (manusia atau mesin)
5. Sebuah proses bisnis sering terdiri dari beberapa unit organisasi yang bertanggungjawab atas semua proses

Dalam pelaksanaannya, kegiatan proses bisnis dilakukan dengan cara manual maupun menggunakan bantuan sistem informasi. Pelaksanaan satuan kegiatan proses bisnis secara terus menerus ditujukan untuk mewujudkan strategi bisnis perusahaan. Jangkauan penerapan suatu proses bisnis dapat diberlakukan dalam satu organisasi ataupun saling berinteraksi dengan proses bisnis yang dilakukan oleh organisasi lain. Pemetaan proses dan subproses hingga tingkatan aktivitas atau kegiatan merupakan langkah yang dilakukan untuk menganalisis suatu proses bisnis (Ramdhani, 2015). Semakin kompleksnya pelaku bisnis dalam suatu perusahaan pada saat ini membuat banyak perusahaan membutuhkan evaluasi pada proses bisnisnya. Maka, analisis proses bisnis perlu dilakukan untuk menggambarkan proses bisnis yang aktual dan dapat dipahami oleh semua kalangan atau *stakeholders* dalam suatu organisasi (Mardhatillah *et al.*, 2012)

2.3.2 Analisis Proses Bisnis

Analisis proses bisnis adalah kajian dan evaluasi terhadap kegiatan-kegiatan proses bisnis perusahaan yang bertujuan untuk mengidentifikasi dampak dari kegiatan tersebut dalam menciptakan atau menambah nilai bisnis perusahaan (Saputro, 2014). Dalam melakukan sebuah analisis, dibutuhkan tenaga ekstra untuk memahami setiap permasalahan perusahaan yang memiliki karakteristik yang kadang berbeda-beda. Analisis proses bisnis dapat menjadi salah satu alternatif yang dapat dilakukan ketika perusahaan hendak melakukan rekayasa proses bisnis.

Terdapat 3 tahapan besar dalam melakukan rekayasa ulang proses bisnis (Bernard, 2018) yaitu:

a. Identifikasi *value chain*

Mengidentifikasi kegiatan-kegiatan di tiap pekerjaan yang dilakukan perusahaan dalam menjalankan proses bisnis. Kegiatan yang dimaksud adalah kegiatan bertujuan untuk membentuk suatu kombinasi proses yang dapat memberikan nilai tambah bagi proses bisnis perusahaan.

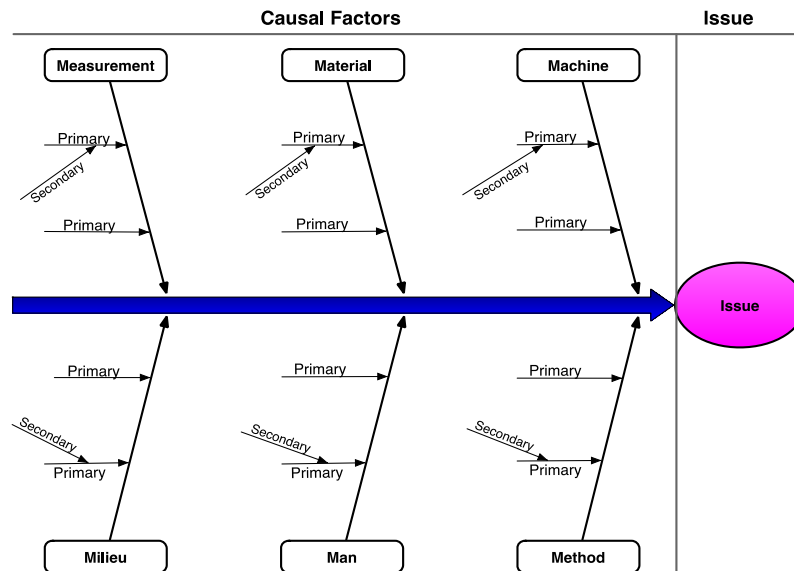
b. Tahap analisis setiap kegiatan dalam proses bisnis

Menganalisis setiap kegiatan dalam proses bisnis berdasarkan segi waktu, *bottlenecks*, dan biaya untuk mengidentifikasikan dampak setiap kegiatan penciptaan atau penambahan nilai bisnis perusahaan.

c. Tahap perancangan proses bisnis yang baru

Merancang proses bisnis baru dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam menambah nilai proses bisnis perusahaan.

Terdapat banyak alat atau metode untuk melakukan analisis proses bisnis, salah satu yang sering digunakan adalah diagram sebab akibat (*cause-effect diagram*). *Cause effect diagram/ fishbone diagram/ ishikawa diagram* menggambarkan hubungan antara efek negatif yang diberikan dan potensi penyebabnya. Dalam konteks analisis proses, efek negatif biasanya berupa masalah berulang atau tingkat kinerja proses yang tidak diinginkan. Dalam analisis *cause-effect diagram* terdapat 6 elemen, yaitu *measurement, material, machine, milieu/environment, man/people* dan *method* seperti dalam gambar 2.6 (Stefanovic *et al.*, 2014).



Gambar 2 6 Cause effect diagram
 Sumber: Stefanovic *et al.*, (2014)

Menurut Saputro (2014), berikut langkah-langkah untuk menyelesaikan permasalahan dengan menggunakan diagram sebab akibat:

1. Mengidentifikasi masalah
 Menuliskan permasalahan yang dihadapi perusahaan dengan menjawab pertanyaan masalah apa yang terjadi, kapan terjadi masalah, dimana permasalahan terjadi, dan siapa saja yang terlibat dalam permasalahan tersebut.
2. Mencari kendala utama
 Mengidentifikasi faktor-faktor utama yang terlibat dalam permasalahan tersebut dari sudut pandang personel yang terlibat, metode, lingkungan eksternal, mesin, bahan atau material, dan penilaian.
3. Mengidentifikasi penyebab yang memungkinkan terjadinya masalah
 Mendetailkan penyebab yang mungkin mendasari dari faktor-faktor utama problem yang ada. Apabila penyebab itu cukup besar atau kompleks maka dapat dikumpulkan dalam satuan *subcauses*.
4. Menganalisis diagram yang telah dibuat
 Menginvestigasi hasil dari diagram yang telah dibuat dengan cara mengatur penyelidikan, mengadakan survei, dan lain-lain.

2.3.3 Pemetaan Proses Bisnis

Pemetaan proses merupakan salah satu alat yang dapat digunakan untuk memberikan pemahaman mengenai proses sekaligus alternatif bagi pengamat untuk membuat proses menjadi lebih baik. Pemetaan proses dapat memvisualisasikan rangkaian aktivitas dari suatu organisasi, yang mendemonstrasikan bagaimana pekerjaan dalam organisasi dilakukan, sehingga rangkaian aktivitas dapat tergambar dengan jelas/eksplisit (Damelio, 2011). Organisasi memungkinkan untuk menganalisis pekerjaan yang telah dilakukan apabila memiliki pemetaan proses bisnis. Analisis pekerjaan ini dilakukan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan melalui identifikasi terhadap pengurangan *product defect*, reduksi biaya pengeluaran, pengurangan waktu proses, pengurangan tahapan proses yang tidak memberikan nilai lebih, hingga pengukuran performansi.

Menurut Jacka & Keller (2009) pemetaan proses terdiri dari beberapa tahapan yaitu identifikasi proses (mempelajari hal-hal yang ditinjau dalam proses), pengumpulan data (mempelajari apa yang ada di dalam proses dan siapa saja yang akan terlibat), wawancara dan map generation (mendokumentasikan tindakan dalam sebuah proses) dan menganalisis data (mempelajari hal apa yang dapat dilakukan untuk membuat proses yang lebih baik). Terdapat beberapa konsep dasar dalam pemetaan proses bisnis (Jacka & Keller, 2009):

1. Pemicu proses (*trigger*)

Trigger adalah suatu kejadian atau unit dari suatu proses yang menyebabkan atau memicu proses tersebut mulai atau berjalan.

2. Analisis waktu (*time analysis*)

Terdapat dua faktor waktu yang dianalisis dalam pemetaan proses yaitu waktu siklus proses dan waktu tunggu proses. Analisis terhadap waktu siklus memberikan indikasi unit proses mana yang harus diselesaikan beserta alasannya penyelesaiannya. Sementara analisis waktu tunggu dilakukan untuk mengetahui waktu yang tidak produktif yang dapat menyebabkan keberlangsungan seluruh unit proses terhambat.

3. Tingkat kesalahan (*error rate*)

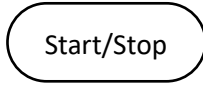
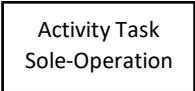
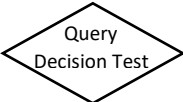
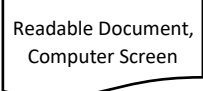
Error rate adalah rata-rata jumlah dan jenis kesalahan yang terjaid dalam setiap proses yang berjalan. Analisis faktor ini berguna untuk mengetahui dimana terjadinya kesalahan pada proses tersebut.

4. Fokus pada lensa (*focusing the lens*)

Inti dari setiap proses berfokus pada pelanggan, dimana setiap proses merupakan lensa yang meneruskan interaksi antara pelanggan dengan perusahaan. Oleh karena itu fokus yang harus digunakan dalam pemetaan proses bisnis adalah pelanggan dan pelayanan.

Menurut Anton & Rorres (2004) untuk memetakan aliran peristiwa dalam proses dapat dibuat hanya dengan 4 simbol yang dimana masing-masing simbol dapat terhubung secara beruntun oleh garis horizontal maupun vertikal. Penjelasan mengenai simbol *flowchart* terangkum dalam tabel 2.2 berikut.

Tabel 2 2 Simbol *flowchart diagram*

Simbol <i>flowchart</i>				
Definisi	Sebagai batas-batas kegiatan pada proses	Menyatakan suatu tindakan (proses)	Menunjukkan suatu kondisi tertentu yang akan menghasilkan dua kemungkinan: iya atau tidak	Menyatakan suatu keluaran dalam bentuk dokumen

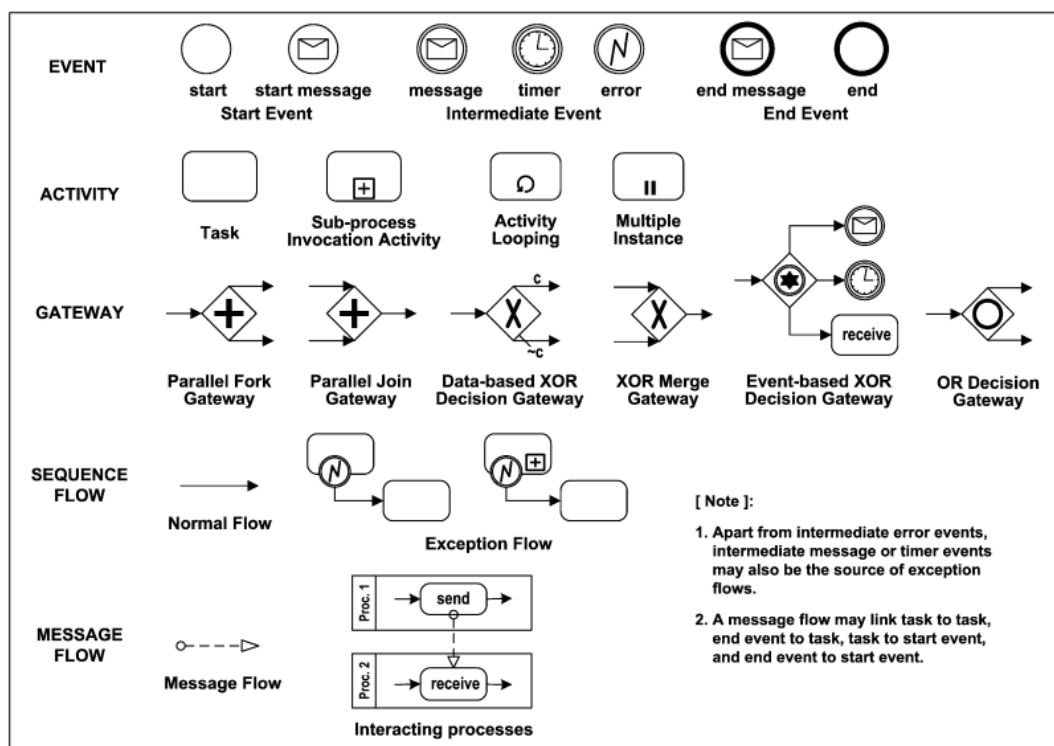
Sumber: Anton & Rorres (2004)

Perusahaan yang mengetahui dan memahami proses bisnis yang dijalankan memungkinkan dapat membangun pemetaan proses yang representatif. Adapun terdapat beberapa keuntungan menurut Jacka & Keller (2009) ketika perusahaan memetakan proses bisnisnya yaitu

1. *Holistic view* terhadap keseluruhan aktivitas perusahaan,
2. Kejelasan bagi para karyawan mengenai pekerjaan aktualnya,
3. Timbul rasa kebanggaan tersendiri bagi karyawan apabila telah memenuhi pekerjaan sesuai peta proses bisnis yang ada

4. Dapat menunjukkan seberapa besar kontribusi proses dalam mengantarkan hasil akhir kepada pelanggan.

BPMN mendefinisikan sebuah Business Process Diagram (BPD), menggunakan dasar dari teknik flowchart yang disesuaikan untuk membuat model grafis dari operasi proses bisnis (Yunitarini, 2016). Proses BPMN terdiri dari rangkaian elemen BPMN yang terkait satu sama lain melalui subproses kegiatan atau alur pesan. Elemen BPMN terdiri dari objek (*event*, *activity*, atau *gateway*), alur urutan dan alur pesan seperti gambar 2.7.



Gambar 2.7 Gambaran Umum BPMN
Sumber: (Dijkman, Dumas, & Ouyang, 2008)

Event dapat menandakan mulainya sebuah proses (*start event*), akhir proses (*end event*), dan juga dapat muncul selama proses berlangsung (*intermediate event*). *Message event* digunakan untuk mengirim dan menerima pesan, *timer event* mengindikasikan bahwa waktu instan telah tercapai, dan *error event* memberikan sinyal terjadi kesalahan selama proses berlangsung. Aktivitas dapat berupa tugas atau subproses. Tugas adalah kegiatan atomic yang terdiri dari pekerjaan yang harus

dilakukan seperti layanan, penerimaan, pengiriman, pengguna, *script*, manual dan referensi.

Gateway didefinisikan sebagai pembangun rute yang terdiri dari (Sarno *et al.*, 2013):

1. Parallel Fork Gateway (AND-Split) untuk membuat aliran aktivitas berlangsung bersamaan
2. Parallel Join Gateway (AND-join) untuk menyinkronkan aliran yang konkruen
3. Data/Event-based XOR (XOR-split) untuk memilih satu dari serangkaian aliran alternative yang eksklusif berdasarkan data proses atau peristiwa eksternal
4. XOR Merge Gateway (XOR-join) untuk menggabungkan serangkaian aliran alternative yang eksklusif dalam satu aliran
5. OR Decision Gateway (OR-split) untuk memilih sejumlah aktivitas manapun berdasarkan semua kemungkinan aliran keluarnya

Alur pesan digambarkan dengan garis putus dengan panah terbuka (White, 2004). Alur pesan digunakan untuk menunjukkan pengiriman pesan antara dua proses yang saling berinteraksi melalui Tindakan komunikasi seperti tugas kirim/terima atau peristiwa pesan.

2.3.4 IDEF0

Diagram *Integrated Definition* (IDEF) pertama kali dikenalkan pada tahun 1981 dan merupakan keluaran dari proyek *Integrated Computer-Aided Manufacturing* (ICAM). Terdapat banyak metode IDEF yang digunakan oleh peneliti terdahulu, namun terdapat dua di antaranya yang digunakan sebagai dasar untuk memetakan proses bisnis yaitu IDEF0 dan IDEF3. Menurut Mayer *et al.* (1998), Metode IDEF0 berfokus pada pemetaan aktivitas sementara metode IDEF 3 digunakan untuk memenuhi deskripsi proses dan dapat digunakan untuk secara cepat menghasilkan spesifikasi model peristiwa diskrit. Untuk sebuah sistem yang baru, IDEF0 dapat digunakan untuk mendefinisikan spesifikasi dari suatu fungsi, yang kemudian dapat dirancang untuk diimplementasikan jalan prosesnya.




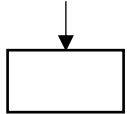
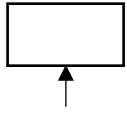
Metodologi IDEF0 merupakan teknologi pemodelan struktur yang didesain untuk memodelkan keputusan, tindakan dan aktivitas dari sebuah organisasi atau sistem lainnya dan ditargetkan untuk mengkomunikasikan dan menganalisis perspektif fungsi dari sebuah sistem (Mayer et al., 1998). Metode IDEF0 merupakan salah satu alat yang paling umum digunakan untuk memodelkan suatu proses dan penerapannya mencakup pemerintahan, industri, dan sektor komersial yang mendukung usaha pemodelan sistem. Salah satu kekuatan utama dari IDEF0 adalah kesederhanaannya, dimana IDEF0 digunakan hanya untuk satu konstruksi notasi yang disebut dengan ICOM (*input-control-output-mechanism*) (Bosilj-Vuksic et al., 2001). Pemodelan sistem dikumpulkan dalam fungsi-fungsi yang saling berkaitan sehingga membentuk suatu fungsi utama.

Sebagai sebuah bahasa pemodelan, IDEF0 mempunyai beberapa karakteristik (PUBS, 1993):

1. Model ini komprehensif dan ekspresif, mampu memberikan gambaran secara grafis dari berbagai jenis bisnis, mulai dari manufaktur atau jenis operasi lainnya dengan berbagai level detail proses
2. Model ini koheren dan sederhana, menyediakan penggambaran yang tepat dan cermat dengan adanya suatu konsistensi penggunaan dan interpretasi
3. Model ini dapat digunakan sebagai komunikasi antara *system analysts*, *developers*, dan *user*
4. Model ini sudah teruji, dibuktikan dengan digunakannya model ini dari tahun ke tahun oleh Dinas Angkatan Udara Amerika dan juga oleh proyek-proyek pemerintah Amerika lainnya
5. Model ini didukung oleh beberapa *computer graphics tools*.

IDEF0 merepresentasikan arus aktivitas dalam bentuk kotak seperti perencanaan, penyediaan, pembuatan, pengiriman dan pengembalian. Dalam metode ini terdapat empat tipe panah yang berfungsi untuk mengidentifikasi aktivitas *input*, *control*, *output* dan *mechanism* seperti tabel 2.3 berikut.

Tabel 2.3 Arti dan simbol dalam pemodelan IDEF0

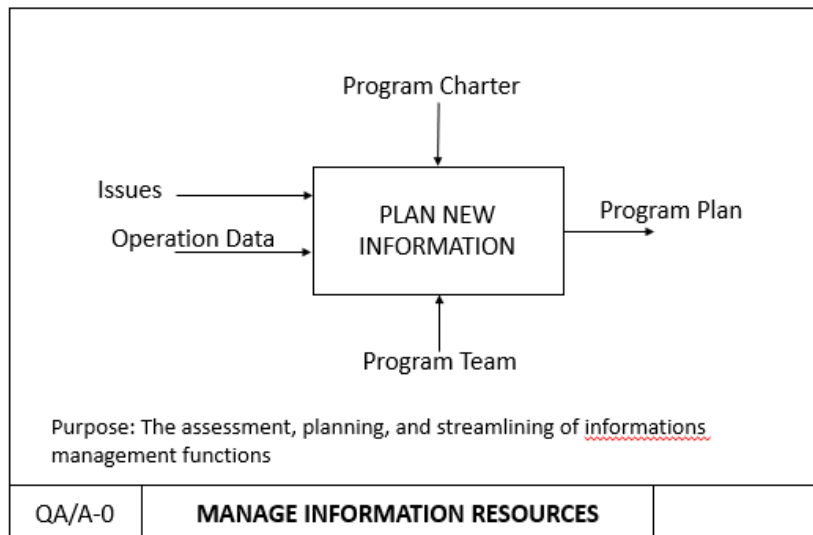
No.	Simbol	Bentuk	Keterangan
1.		Kotak	Menggambarkan fungsi utama sistem. Di dalam kotak dituliskan fungsi yang dikerjakan dalam bentuk kata kerja.
2.		Panah kiri (mengarah ke kotak)	Menunjukkan data masukan
3.		Panah kanan (mengarah keluar kotak)	Menunjukkan keluaran. Panah ini juga bisa menunjuk ke kotak lain dan menjadi masukan untuk kotak selanjutnya
4.		Panah atas (mengarah ke kotak)	Menunjukkan pengendali/kontrol operasional dari suatu fungsi. Kontrol dapat juga berupa keluaran dari fungsi lainnya.
5.		Panah bawah (mengarah ke kotak)	Menunjukkan mekanisme yang berperan pada proses yang dikerjakan oleh suatu fungsi.

Sumber: Ongkunaruk (2015)

Metode IDEF0 digambarkan dalam model bertingkat (hirarki) dari aktivitas umum hingga pendetailan rinciannya. Terdapat tiga jenis diagram utama yang digunakan yaitu:

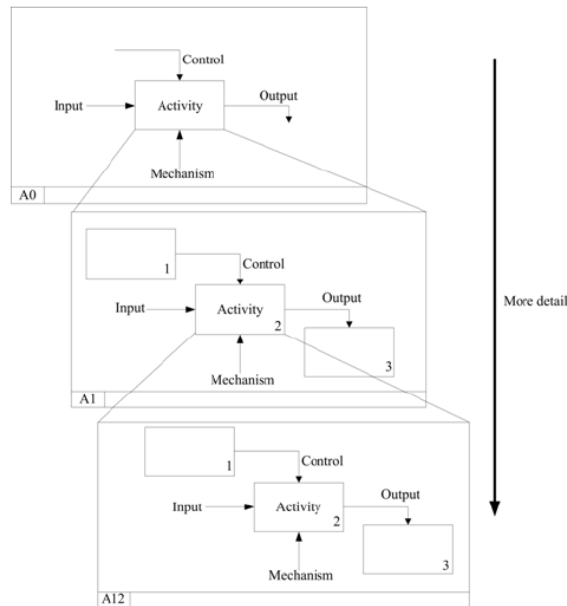
- *Context Page/Context Diagram/Parent Diagram* (Diagram A-0)

Diagram A-0 (A minus 0) merupakan tingkat tertinggi IDEF0, berisi aktivitas yang ada dalam suatu keseluruhan sistem sekaligus memperlihatkan hubungan permukaan sistem dengan lingkungannya. Setiap model harus memiliki konteks diagram teratas, dimana subjek dari model digambarkan dalam sebuah kotak tunggal dengan panah-panah di sekitarnya seperti pada gambar 2.7.



Gambar 2 8 Contoh diagram A-0
Sumber: Purnawan (2008)

- *Decomposition Page* atau *Child Diagram*
Setiap ICOM yang muncul pada *Parent Diagram* akan dirinci pada *Child Diagram*. *Child Diagram* akan terus dibentuk sampai tingkatan ditemukan algoritma pengerjaan aktivitas pada proses tersebut. Sehingga *Child Diagram* juga dinamakan dengan diagram A1, diagram A2, diagram A3, dan seterusnya menyesuaikan dengan tingkatan yang ada. Dalam sebuah diagram anak terdapat kotak-kotak dan panah-panah yang berfungsi sebagai rincian dari apa yang telah digambarkan dalam diagram induknya.
- **Diagram Induk**
Sebuah diagram induk dapat terdiri dari satu atau beberapa kotak induk. setiap diagram akan disebut sebagai diagram anak, jika diagram tersebut dimaksudkan untuk menjelaskan kotak induknya. Hubungan hierarki antara diagram induk dan diagram anak digambarkan dalam Gambar 2.8 berikut:



Gambar 2.9 Hierarki model IDEF0
Sumber: Purnawan (2008)

2.4 Standard Operating Procedure (SOP)

SOP (*standard operating procedure*) merupakan pedoman atau acuan yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi. SOP digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh anggota organisasi dapat berjalan efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis (Tambunan, 2013). SOP disusun untuk mempersingkat proses kerja, meningkatkan kapasitas kerja, dan menertibkan kinerja supaya tetap dalam bingkai visi serta misi perusahaan (Ekotama, 2011). Dengan adanya SOP maka pengelolaan pekerjaan sehari-hari dapat distandarisasi agar mencapai hasil yang optimal tetapi tetap efisien. Dengan demikian, tujuan dari dibuatnya *Standard Operating Procedures* (SOP) adalah untuk memudahkan dan menyamakan persepsi semua orang yang terlibat untuk lebih memahami setiap langkah kegiatan yang harus dilakukan (Stup, 2002).

Dalam membuat sebuah *Standard Operating Procedures* (SOP), hendaknya dapat memudahkan orang yang berkepentingan dalam membacanya sehingga orang tersebut menjadi mengerti dan pelaksanaan prosesnya menjadi lebih mudah untuk dijalani. Bentuk dan kriteria SOP perlu disesuaikan dengan bentuk dan aktivitas sehari-hari dalam organisasi. Bentuk dan kriteria SOP yang optimal dipaparkan dalam tabel 2.4 berikut.

Tabel 2 4 Bentuk dan kriteria SOP

Many Decisions?	More than 10 steps?	Best SOP format
No	No	Simple steps
No	Yes	Hierarchical or graphic
Yes	No	Flowchart
Yes	Yes	Flowchart

Sumber: Stup (2002)

Menurut Musriati (2014), tujuan disusun dan disajikan nya SOP dalam perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Menjamin terlaksananya kegiatan-kegiatan organisasi sesuai dengan kebijakan dan ketentuan organisasi secara efektif dan efisien.
2. Menjamin keandalan pemrosesan dan produksi laporan yang dibutuhkan organisasi
3. Menjamin kelancaran proses pengambilan keputusan organisasi secara efektif dan efisien.
4. Menjamin terlaksananya aspek kontrol kegiatan yang dapat mencegah terjadinya penyelewengan maupun penggelapan oleh anggota organisasi maupun pihak-pihak lain

Sebagai sebuah acuan, SOP membuat kegiatan-kegiatan jangka pendek maupun jangka panjang perusahaan tetap efektif. Adapun peran dan manfaat SOP menurut Hadiwiyono & Panjaitan (2013) adalah:

1. Menjadi pedoman kebijakan yang aplikatif atau layak terap bagi organisasi
2. Menjadi pedoman kegiatan yang efektif dan efisien
3. Menjadi pedoman birokrasi yang lebih jelas dan tidak berbelit-belit
4. Menjadi pedoman administrasi (dokumen, formulir, blanko, dan laporan-laporan) yang efektif
5. Menjadi pedoman evaluasi kinerja yang intensif dan teratur guna menghindari penggelapan dan penyelewengan kegiatan
6. Menjadi pedoman integrasi yang tidak tumpang tindih

Dalam proses pengembangan SOP terdapat 7 (tujuh) tahapan agar menghasilkan prosedur-prosedur yang baik dan dapat meningkatkan waktu produktif pekerja secara maksimum yaitu (Stup, 2002):

1. Merencanakan tujuan
2. Membuat rancangan awal
3. Melakukan evaluasi internal
4. Melakukan evaluasi eksternal
5. Melakukan uji coba
6. Menempatkan prosedur pada unit terkait
7. Pelatihan

2.5 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, penelitian terdahulu digunakan sebagai acuan dasar membangun kerangka dalam penelitian. Kajian penelitian terdahulu disajikan pada tabel 2.5.

Tabel 2 5 Penelitian terdahulu

Peneliti	Judul Penelitian	Objek Penelitian	Tujuan	Metode dan Analisis Data	Hasil Penelitian
Biazzo, 2002	Process Mapping Techniques and Organisational Analysis	Sistem sosioteknikal	Mendefinisikan ulang teknik pemetaan proses sosioteknikal dengan referensi Calvin Pava	Studi literatur tentang teknik pemetaan proses yang berhubungan dengan teori sosioteknikal, yang kemudian dikombinasikan dengan temuan Calvin Pava untuk membuat metode terbaru dan <i>applicable</i>	Kerangka teknik proses bisnis yang dimodifikasi dengan kerangka Pava menawarkan desain teknik pemetaan proses untuk sistem sosioteknikal yang lebih canggih dengan mempertimbangkan masalah atau studi kasus buatan
Chin <i>et al.</i> , 2006	Integrated Integration Definition Language 0 (IDEF) and coloured Petri nets (CPN) modelling and simulation tool: a study on mould-making processes	Mould-making manufacturing	Menganalisis dan memperbaiki proses yang terjadi melalui pemodelan IDEF0 dan WFHTCP-net di industri pembuatan cetakan agar lebih efektif dan efisien	IDEF0 dan Hierarchical Timed Colour Petri Net based Workflow (WFHTCP-net)	Setelah dilakukan 60 kali simulasi didapatkan hasil lead time berkurang menjadi 127 jam, aktivitas desain yang menjadi <i>critical path</i> adalah menyiapkan Bill of Material (BOM) untuk dasar cetakan dan mengarsipkan gambar dan dokumen, model proses desain pembuatan cetak terbebas dari deadlock, dan tidak ditemukan konflik dalam pelaksanaan hasil simulasi.

Tabel 2 6 Penelitian terdahulu (lanjutan)

Peneliti	Judul Penelitian	Objek Penelitian	Tujuan	Metode dan Analisis Data	Hasil Penelitian
Purnawan, 2008	Perbaikan Proses Pemeriksaan Kedatangan Komponen Lokal di Perusahaan Elektronik dengan Menggunakan IDEF0	PT Sein	Melakukan perbaikan terhadap proses bisnis pada proses pemeriksaan kedatangan material dari pemasok lokal pada perusahaan elektronik untuk meningkatkan efisiensi dari jumlah kegiatan dan waktu proses secara keseluruhan	IDEF0 dan IGRAFX	Optimasi penggunaan teknologi (penerapan sistem SQCI), Pengurangan jumlah kegiatan sebesar 15,4%
Hadiyastini, 2014	Evaluasi SOP Keselamatan Kerja dengan IDEF0 dan Menentukan Indikator Keberhasilan Menggunakan Perspektif Balance Scorecard	PT CNG Plant Cepu	Mengevaluasi SOP K3 plant PT CNG Plant Cepu dan memberikan usulan pengembangan SOP yang mudah dipahami dan mengurangi tingkat kecelakaan kerja.	IDEF0, SOP, dan Balanced scorecard	Terbentuk SOP usulan yang disesuaikan dengan klasifikasi objective indikator keberhasilan Balanced Scorecard sebagai pengukur tingkat efisiensi di masing-masing SOP usulan
Sofiyannurriyanti, 2017	Implementasi Proses Bisnis dalam Upaya Penerapan Green Hospital Menggunakan Life Cycle Assessment	Rumah sakit	Mengidentifikasi proses bisnis dari aktivitas operasional manajemen rumah sakit untuk mengetahui tingkat penerapan Life Cycle Assessment rumah sakit	IDEF0 dan Life Cycle Assessment	Hasil pengamatan kondisi eksisting rumah sakit menunjukkan bahwa rumah sakit belum pernah menerapkan proses bisnis dan belum juga menerapkan <i>green hospital</i> sebagai salah satu upaya implementasi LCA. Dampak lingkungan yang dihasilkan di rumah sakit yang mempengaruhi <i>human health</i> sebesar 0,153209 Pt,

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan diberikan gambaran secara menyeluruh mengenai proses penelitian. Metodologi penelitian yang berguna sebagai acuan jalannya penelitian yang sistematis, terdiri dari desain penelitian, lokasi dan waktu penelitian, skala pengukuran dan variabel atau dimensi penelitian, teknik pengumpulan data, teknik sampling penelitian, serta teknik pengolahan dan analisis data

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Perusahaan yang menjadi objek pada penelitian ini yaitu PT. Ternaknesia Farm Innovation yang berlokasi di Jalan Manyar VII No. 40, Menur Pumpungan, Kec. Sukolilo, Surabaya. Penelitian ini dilaksanakan dari Februari 2020 hingga Juni 2020.

3.2 Desain Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diangkat, penelitian ini merupakan penelitian terapan (*applied research*), dikarenakan tujuan dari penelitian ini untuk memetakan proses bisnis perusahaan dengan menganalisis alur proses bisnis yang ada menggunakan kemampuan suatu teori yang diterapkan dalam pemecahan permasalahan praktis (*Problem Solving*).

Karena tujuan dari penelitian ini adalah memetakan proses bisnis perusahaan yang sebelumnya belum ada, maka penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif memiliki tujuan untuk memaparkan suatu fenomena yang menghasilkan gambaran akurat dari sebuah proses atau tahapan. Perbedaan pokok antara penelitian eksplorasi dan deskriptif terletak pada desainnya. Dimana penelitian eksplorasi dalam pelaksanaan langkah atau tatacaranya tidak terstruktur berbeda dengan penelitian deskriptif yang lebih baku.

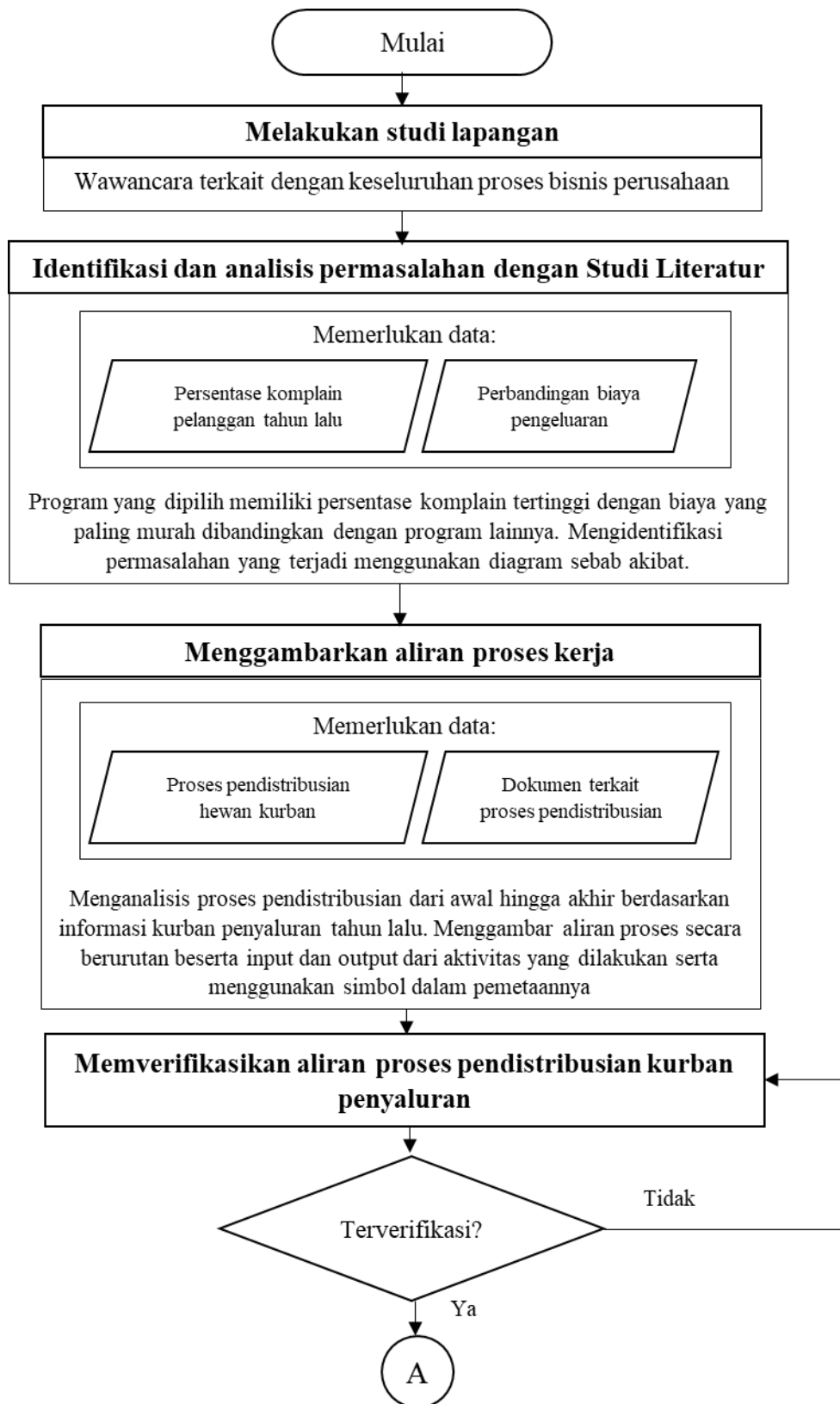
Berdasarkan waktu penelitian, riset ini dikategorikan sebagai penelitian studi kasus. Penelitian studi kasus merupakan pengujian empiris yang menyelidiki fenomena kehidupan nyata, dengan tersedianya berbagai sumber bukti yang dapat dimanfaatkan. Dalam penelitian studi kasus, seorang peneliti secara mendalam melakukan penelitian dengan banyak fitur dari beberapa kasus selama durasi waktu

dan dengan data yang sangat rinci, bervariasi, dan sering kali dalam bentuk kualitatif. Penulis secara mendalam membuat pemetaan proses bisnis untuk kurban *online* khususnya kurban penyaluran pada PT Ternaknesia Farm Innovation.

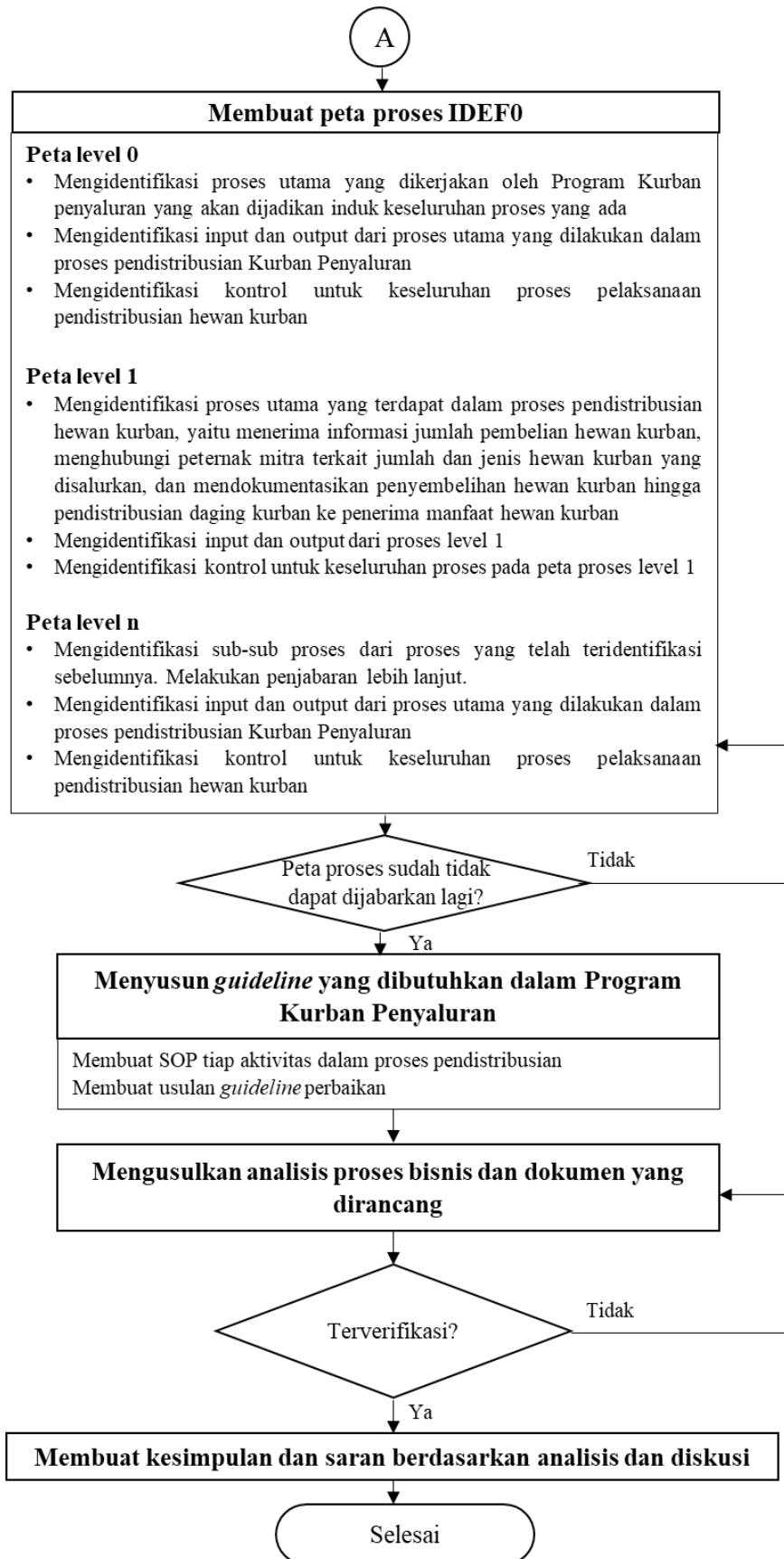
Data yang dibutuhkan dalam penelitian analisis proses bisnis ini termasuk kategori data kualitatif. Sehingga dalam teknik pengumpulan data nya, penulis banyak menggunakan teknik *field research* dan *historical*. Teknik *field research* dilakukan sebagai media penulis untuk berinteraksi dengan objek penelitian guna mendapatkan catatan keseharian dari pelaksanaan kurban penyaluran. Sementara teknik *historical* digunakan oleh penulis untuk menguji hasil temuan penulis dengan membandingkan fakta sejarah pelaksanaan kurban penyaluran di tahun-tahun sebelumnya.

3.3 Tahapan Penelitian

Peneliti ingin memahami secara mendalam mengenai proses bisnis yang terjadi di perusahaan. Peneliti melakukan observasi langsung dan penggalian informasi terhadap objek penelitian dengan cara *interview* dari sumber-sumber yang telah dipastikan mengetahui informasi yang dibutuhkan oleh peneliti. Informan terpilih yaitu *stakeholder* yang memangku kepentingan dan karyawan pelaksana lapangan yang mengetahui secara mendalam mengenai proses bisnis kurban *online* di PT Ternaknesia Farm Innovation. Stakeholder yang dimaksud terdiri dari *project leader* smartqurban, *marketing leader* smartqurban, dan CEO Ternaknesia Project leader dipilih untuk mengetahui berbagai permasalahan yang terjadi selama ini di divisi smartqurban terutama dalam program kurban penyaluran terutama dari segi operasional. *Marketing leader* smartqurban dipilih untuk mengetahui proses penyaluran hewan kurban dalam program kurban penyaluran. CEO Ternaknesia dipilih untuk memvalidasi usulan proses bisnis dan SOP yang dibuat. Tahap penelitian ini digambarkan pada gambar 3.1 dan gambar 3.2.



Gambar 3 1 Diagram alir penelitian



Gambar 3 2 Diagram alir penelitian (lanjutan)

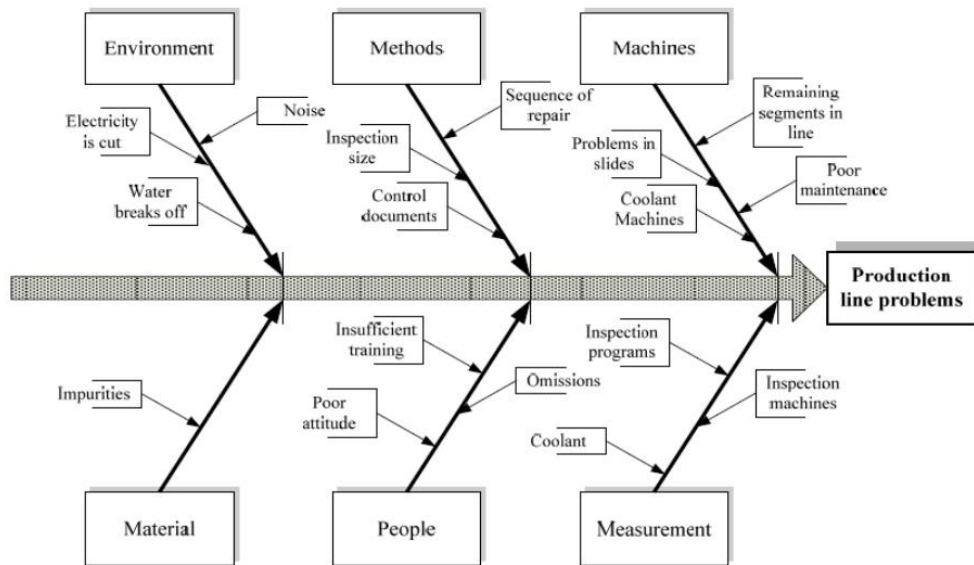
3.4 Studi Lapangan ke PT Ternaknesia Farm Innovation

Langkah pertama pada penelitian ini adalah melakukan studi lapangan. Studi lapangan diperlukan untuk mengetahui kondisi PT Ternaknesia Farm Innovation saat ini yang berkaitan dengan proses bisnis di masing-masing divisi yang ada. Hasil dari studi lapangan awal adalah adanya permasalahan pada pelaksanaan program kurban penyaluran, Divisi Smartqurban dimana sebelumnya belum terdapat standarisasi prosedur pelaksanaan kegiatan.

3.5 Identifikasi dan Analisis Permasalahan dengan Studi Literatur

Langkah berikutnya adalah mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan yang terjadi di perusahaan. Kegiatan identifikasi dan analisis meliputi wawancara yang lebih mendalam terkait dengan proses bisnis kurban penyaluran dengan beberapa karyawan perusahaan. Program kurban penyaluran yang dilaksanakan oleh Divisi Smartqurban belum memiliki peta proses bisnis secara tertulis dan SOP (*Standard Operating Procedure*). Hal ini mengakibatkan adanya permasalahan pada pelaksanaan operasional dari proses bisnis kurban penyaluran.

Untuk menunjukkan faktor-faktor penyebab permasalahan yang terjadi, peneliti menggunakan *Fishbone Diagram* atau Diagram Sebab Akibat. Melalui diagram fishbone, peneliti ingin mengidentifikasi berbagai hubungan permasalahan sebab akibat yang terjadi di Kurban Penyaluran. Contoh *Fishbone Diagram* dapat dilihat pada gambar 3.3. Untuk mendapatkan data ini, peneliti menyebarkan kuisisioner terkait dengan berbagai permasalahan yang terjadi dalam Program Kurban Penyaluran. Untuk mendapatkan data yang valid, peneliti melakukan traingulasi sumber informan dengan karyawan yang bertugas di bagian operasional, admin, dan marketing kurban penyaluran tahun lalu. Kuisisioner dikirim dan diisi secara online oleh ketiga informan. Hasil kuisisioner tersebut kemudian dirangkai dalam diagram sebab akibat/*fishbone diagram*.

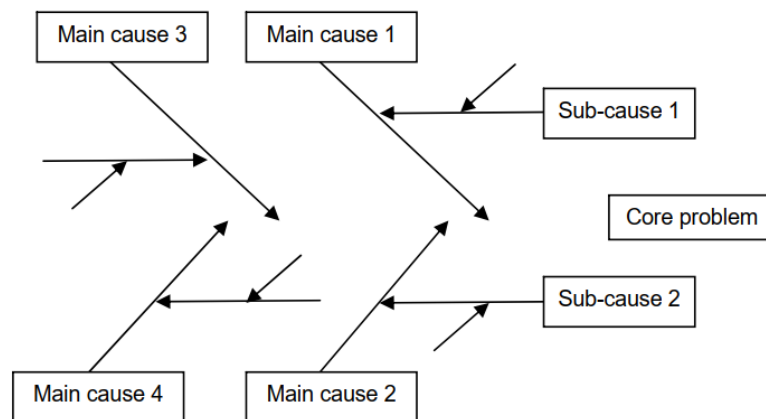


Gambar 3.3 Contoh Fishbone Diagram

Sumber: Hekmatpanah (2011)

Langkah-langkah yang diperlukan untuk membuat analisis Diagram *Fishbone* adalah sebagai berikut:

- a. Mendetailkan permasalahan (orang yang terlibat, kapan dan dimana masalah terjadi) yang sebenarnya beserta dampaknya. Pernyataan masalah didefinisikan dalam definisi operasional agar lebih mudah dimengerti.
- b. Menulis masalah atau tujuan yang ingin diidentifikasi di kotak sebelah kiri dan menggambarkan garis horizontal yang mengarah ke kotak
- c. Mencari tahu berbagai faktor utama permasalahan yang terlibat
- d. Mengidentifikasi dan menulis deskripsi singkat penyebab permasalahan yang memungkinkan
- e. Menarik garis dari tulang belakang (*spine*) dan memberikan label untuk setiap penyebab utama (*main cause*) permasalahan.
- f. Mengidentifikasi penyebab yang memungkinkan untuk setiap penyebab utama dan menuliskannya sebagai cabang pembantu (*sub-branches*) seperti gambar 3.4. Cabang pembantu ditulis menggunakan struktur 'kata sifat+kata benda'.



Gambar 3 4 Diagram Fishbone: Sub-Branches

Sumber: Li & Lee (2011)

Selanjutnya, Fishbone Diagram yang telah dibuat kemudian divalidasi dengan meminta validasi dari stakeholder atau pimpinan perusahaan. Validasi dari pemimpin program juga dibutuhkan, sebab yang paling mengetahui keadaan dan hambatan di lapangan.

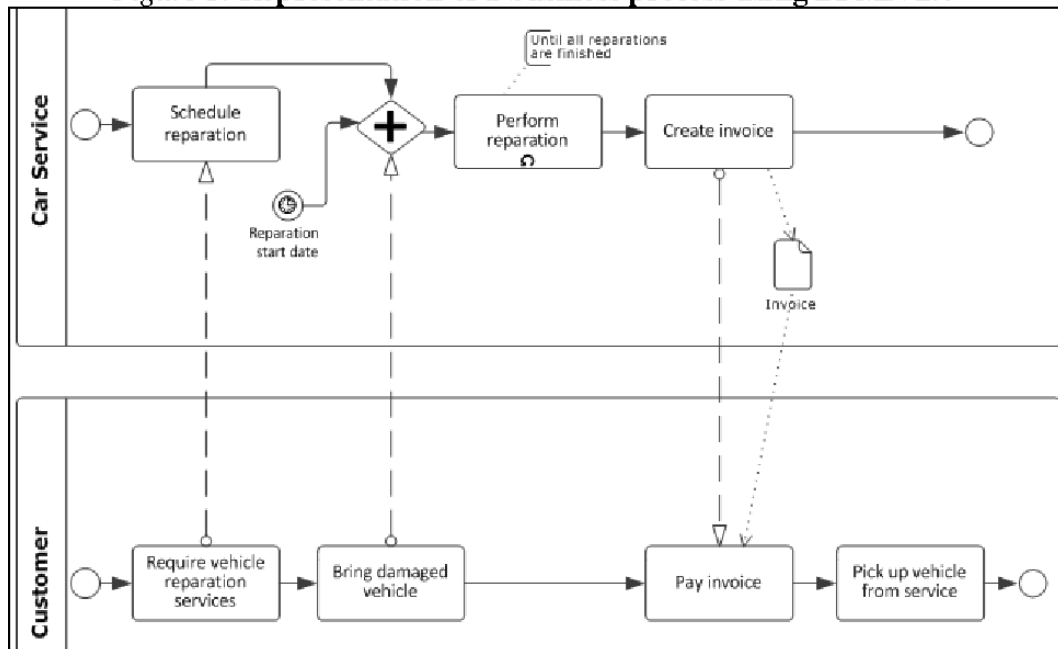
Sementara studi literatur dilakukan untuk mencari alternatif pemetaan proses bisnis yang dapat menyesuaikan dengan lingkungan perusahaan. Pencarian metodologi perancangan atau pemetaan proses bisnis dari penelitian terdahulu dilakukan melalui platform penyedia jurnal nasional dan internasional online seperti Google Scholar, Elsevier, dan Science Direct. Di antara berbagai metode pemetaan proses bisnis yang ada seperti Data Flow Diagram, UML Diagram, EPCs Diagram, dan IDEF0 Diagram, peneliti memilih menggunakan metode IDEF0. Untuk sebuah pemetaan sistem yang baru, IDEF0 dapat digunakan untuk mendefinisikan spesifikasi dari suatu fungsi, yang kemudian dapat dirancang untuk diimplementasikan jalan prosesnya.

3.6 Menggambarkan Aliran Proses Kerja

Pada tahap ini peneliti menganalisis proses pendistribusian dari awal hingga akhir berdasarkan informasi dari kurban penyaluran tahun lalu. Peneliti melakukan wawancara tentang proses bisnis program kurban penyaluran dengan pimpinan proyek program kurban penyaluran tahun lalu. Selain itu, peneliti juga melakukan *content analysis* menggunakan arsip pendokumentasian proses bisnis kurban penyaluran tahun lalu. Dengan menggunakan dua metode ini, diharapkan peneliti dapat memperoleh data yang valid. Dalam membuat diagram BPMN, peneliti

menggambarkan aliran proses secara berurutan dari aktivitas yang dilakukan serta menggunakan simbol standar BPMN. Tujuan digambarkannya BPMN adalah untuk menyediakan gambaran grafik dari proses kurban penyaluran. Contoh penggunaan *flowchart diagram* seperti gambar 3.5.

Figure 1. Representation of a business process using BPMN 2.0



Gambar 3 5 Pemodelan BPMN

Sumber: Geambasu (2012)

Terdapat beberapa langkah dalam membuat diagram BPMN yaitu:

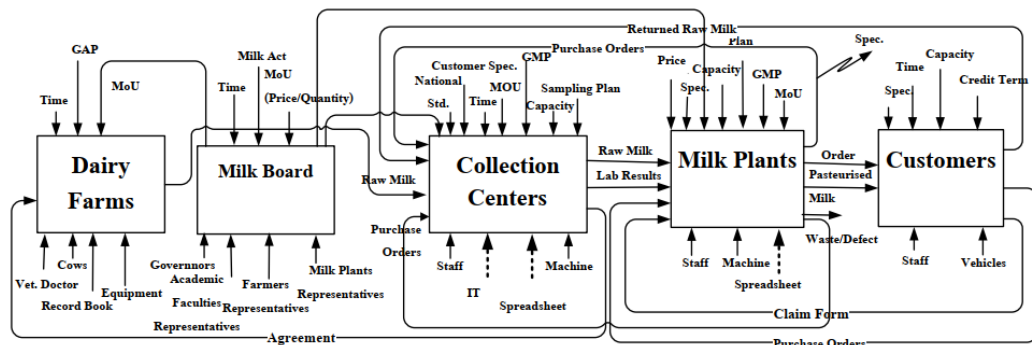
1. Menentukan poin mulai dan *stop* (menentukan batasan dari proses yang ingin diamati)
2. Mendaftar elemen-elemen utama dari proses, termasuk poin keputusan
3. Mendokumentasikan proses. Menggunakan simbol standar seperti gambar 2.7.
4. Mengecek kembali hasil. Membandingkan diagram BPMN dengan proses aktual dan mengecek eror serta kelalaian.

3.7 Membuat Peta Proses IDEF0

Peneliti membuat pemetaan proses bisnis dari diagram A-0 sampai anak diagram yang paling sederhana. Mengacu pada penelitian Presley & Liles (1995) dan Ongkunaruk (2015) untuk mendapatkan data awal dalam menggambar pemodelan IDEF0, peneliti melakukan *in-depth interviews* dengan beberapa

stakeholder terkait. Secara mendetail untuk menggambarkan proses bisnis IDEF0 program kurban penyaluran maka peneliti melakukan langkah-langkah sebagai berikut:

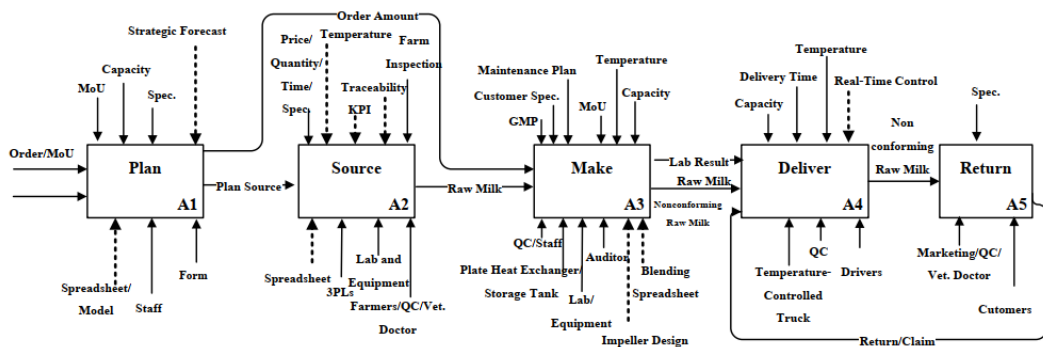
1. Melakukan wawancara mendalam dengan *stakeholders* Program Kurban Penyaluran seperti *project leader*, admin, operasional Kurban Penyaluran hingga CEO Ternaknesia. Sehingga peneliti dapat memodelkan *supply chain* dari Program Kurban Penyaluran.
2. Memodelkan proses bisnis yang termasuk dalam kategori ICOM (*input-control-output-mechanism*) ke dalam diagram utama (diagram A-0). Gambar 3.7 merupakan contoh dari diagram A-0.



Gambar 3.6 Contoh diagram A-0

Sumber: Ongkunaruk (2015)

3. Mendetailkan aktivitas yang berada di diagram A-0 ke dalam diagram anak, dimana di setiap box aktivitas diberi kode. Gambar 3.8 merupakan contoh dari Diagram IDEF0 level 1



Gambar 3.7 Contoh diagram IDEF0 level 1

Sumber: Ongkunaruk (2015)

Hasil diagram IDEF0 yang telah dibuat kemudian diuji kevalidannya dengan meminta *expert judgement* dari *project leader* smartqurban dan CEO Ternaknesia. Diskusi dan wawancara melalui media *online* dilakukan hingga proses bisnis dalam diagram IDEF0 kurban penyaluran dapat diterima dan diimplementasikan dalam perusahaan.

3.8 Menyusun *Guidelines*

Langkah selanjutnya, peneliti membuat rekomendasi usulan untuk perbaikan program kurban penyaluran. Peneliti merangkum *guidelines* perbaikan untuk setiap masalah yang ditemukan dalam proses bisnis program kurban penyaluran. Selain itu, peneliti juga membuat usulan SOP yang dapat digunakan sebagai acuan baku dan tertulis dalam pelaksanaan kegiatan kurban penyaluran. SOP yang dibuat terdiri dari judul, maksud dan tujuan, ruang lingkup, definisi, risiko dan pengendalian, prosedur, kriteria keberhasilan, dan lampiran (jika ada).

Adapun langkah dalam penyusunan SOP ini terdiri dari:

1. Menetapkan lingkup sistem yang akan diteliti yaitu kurban penyaluran
2. Melakukan wawancara dengan para *stakeholder* kurban penyaluran (admin, operasional, dan marketing) terkait dengan sistem tata kerja yang selama ini telah dilakukan tergantung dengan penanggung jawab kegiatan tersebut
3. Mengidentifikasi dan menganalisis kebutuhan dokumen (pedoman, prosedur, instruksi kerja) berdasarkan jumlah dan kompleksitas aktivitas yang akan diatur
4. Mengumpulkan data dan informasi pendukung lainnya
5. Menganalisis data dan sistem yang sudah ada
6. Menyusun dan mengembangkan dokumen-dokumen SOP dengan membandingkannya dengan studi literatur atau *benchmark* dengan SOP sejenis disesuaikan dengan aktivitas yang dilakukan
7. Mengusulkan usulan SOP kepada *stakeholders* perusahaan untuk divalidasi penyusunan dan langkah-langkah kegiatannya

3.9 Kesimpulan dan Saran

Hasil penelitian akan diringkas pada bagian ini. Hasil penelitian diperlukan untuk menjawab tujuan penelitian. Terdapat pula saran yang diberikan guna penelitian selanjutnya.

BAB IV

ANALISIS DAN DISKUSI

Pada bab ini terdapat gambaran umum perusahaan, analisis diagram sebab akibat dari permasalahan dalam program kurban penyaluran dan pemetaan proses bisnis kurban penyaluran menggunakan BPMN diagram dan IDEF0 diagram. Di akhir bab ini, dijelaskan usulan perbaikan yang telah disesuaikan dengan akar permasalahan yang didapat dan kemampuan beserta rencana penerapan dari usulan-usulan perbaikan tersebut.

4.1 Gambaran Umum PT Ternaknesia Farm Innovation

4.1.1 Profil Ternaknesia

PT Ternaknesia Farm Innovation adalah startup yang bergerak di bidang peternakan (Gambar 4.1). Ternaknesia membantu para peternak di Indonesia dalam pemodalan hingga memasukkan unsur teknologi dalam manajemen peternakan demi memaksimalkan produktifitas perusahaan. Ternaknesia berbadan hukum PT dengan nama terdaftar PT Ternaknesia Farm Innovation. Ternaknesia mengawali bisnisnya di tahun 2015 dengan membantu peternak menjual hewan kurban melalui *online platform*. berkembang menjadi *on-demand digital platform* bagi peternak Indonesia yang menghubungkan peternak dengan masyarakat dalam aspek permodalan, pemasaran, dan manajemen.



Gambar 4 1 Logo Ternaknesia

Melihat kebutuhan produk ternak harian yang terus meningkat dan para peternak yang membutuhkan pasar harian, Ternaknesia mulai membantu peternak di hilir dengan menjualkan produk peternakan mulai dari telur, daging ayam, susu, daging sapi, madu dan sebagainya. Ternaknesia memiliki visi yaitu untuk mewujudkan kedaulatan pangan Indonesia. Sementara, misinya adalah untuk memajukan peternak Indonesia melalui teknologi, mengkampanyekan bela dan beli produk peternakan Indonesia, dan melibatkan generasi muda dalam proses usaha peternakan.

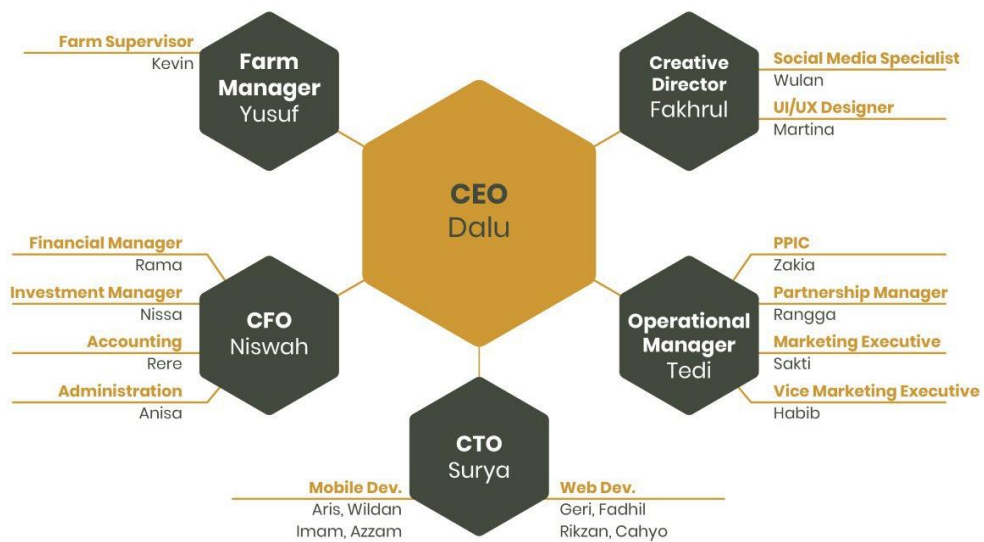
Saat ini Ternaknesia memiliki empat kategorisasi produk yang terdiri dari Ternakmart, Ternakinvest, Smartqurban, dan Pahlawanpangan (Gambar 4.2) Ternakmart adalah *platform* penjualan hasil ternak halal dan *fresh* (susu, daging sapi dan ayam, telur) dari peternak lokal. Ternakmart membuka pasar harian dan memudahkan konsumen untuk mendapatkan produk segar dari peternak Indonesia. Ternakinvest adalah *digital platform* yang menghubungkan Peternak yang membutuhkan modal dan masyarakat umum yang memiliki modal pada aktivitas bisnis bidang peternakan, baik sektor hulu maupun hilir. Smartqurban adalah program pelayanan kurban oleh PT Ternaknesia Farm Innovation yang dapat diakses secara *online* melalui aplikasi ataupun *website* Ternaknesia. Nilai lebih program ini berupa transaksi yang mudah dan jaringan peternak yang luas sehingga pembeli hewan kurban bisa mendapatkan hewan ternak dengan harga yang terjangkau. Sementara Pahlawanpangan merupakan program pelayanan donasi Ternaknesia yang memberikan kesempatan masyarakat untuk turut serta terlibat dalam meningkatkan gizi kalangan yang membutuhkan melalui donasi hasil peternakan.



Gambar 4 2 Logo kategorisasi produk Ternaknesia

Untuk mencakup objek wilayah yang lebih luas, kantor Ternaknesia berpindah dari Manyar Jaya VII No. 40, Menur Pumpungan, Sukolilo, Surabaya ke Jl. Diponegoro No.60, Darmo, Kecamatan Wonokromo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60241.

PT Ternaknesia Farm Innovation dipimpin oleh CEO yang berkoordinasi dan bertanggung jawab langsung terhadap keberlangsungan hidup perusahaan. Secara holistik, Ternaknesia memiliki lima bagian utama yang bekerja dalam perusahaan sesuai dengan gambar 4.3 berikut.



Gambar 4 3 Struktur organisasi Ternaknesia

4.1.2 Kurban Penyaluran Ternaknesia

Smartqurban merupakan salah satu kategorisasi produk Ternaknesia yang karakteristik penjualannya memiliki momentum tertinggi pada waktu-waktu mendekati Hari Raya Idul Adha. Smartqurban melayani jasa pengadaan dan penyaluran hewan kurban untuk lembaga maupun personal secara *online* dan *offline*, sejak pemesanan hingga pelaporan dan dokumentasi. Terdapat tiga program yang dijalankan dalam Smartqurban, yaitu kurban Surabaya, Kurban Penyaluran dan Tabungan Qurban. Program ini memiliki rangkaian pendistribusian yang cukup mudah dimana pemesan hewan kurban melakukan pemesanan melalui online (marketplace mitra atau aplikasi Ternaknesia) yang selanjutnya akan direkap oleh admin.

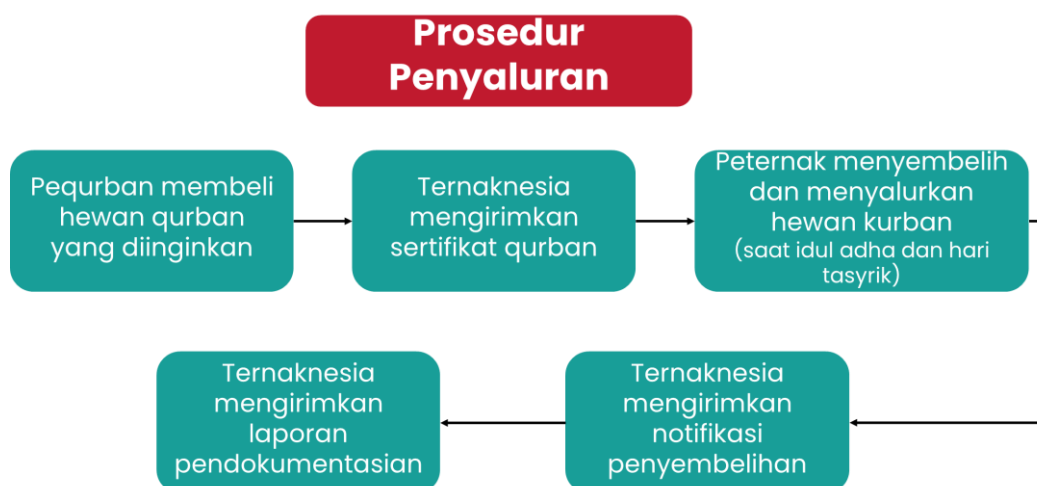
Kurban Penyaluran merupakan salah satu program kurban online yang baru diadakan tahun 2018. Hewan kurban yang dibeli oleh pembeli hewan kurban disalurkan ke daerah-daerah yang membutuhkan seperti daerah bekas bencana, daerah muslim minoritas, yayasan yatim piatu dan dhuafa, dsb. Saat ini *channel* penjualan kurban penyaluran memiliki tiga skema yaitu melalui marketplace, aplikasi Ternaknesia, dan melalui kerjasama dengan komunitas maupun instansi (gambar 4.4).



Gambar 4 4 Channel penjualan smartqurban

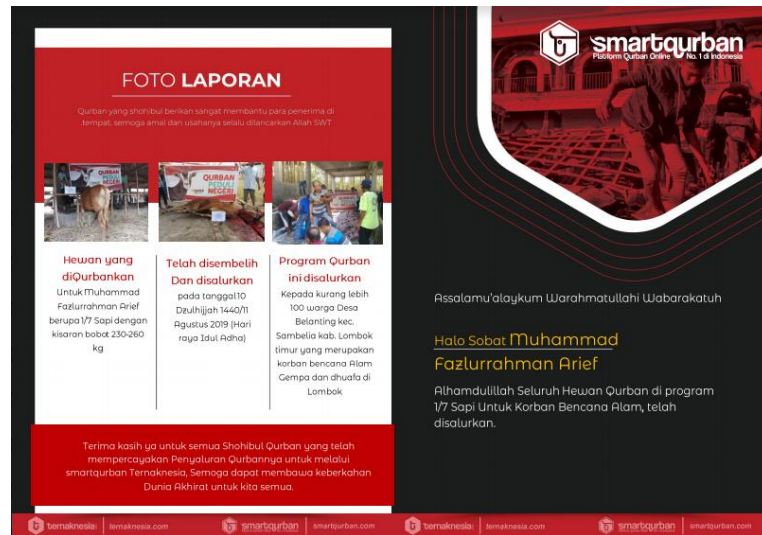
Proses bisnis dari program ini dimulai dari pembelian bakalan hewan kurban dari peternak-peternak lokal Indonesia. Selanjutnya, bakalan yang dibeli akan dipindahkan ke kandang milik Ternaknesia untuk digemukkan sampai mencapai bobot minimal hewan kurban dan waktu pelaksanaan penyembelihan hewan kurban. Selain melakukan penggemukan di kandang sendiri, Ternaknesia juga bekerjasama dengan peternak-peternak lokal dengan membeli hewan kurban yang digemukkannya.

Selanjutnya proses pendistribusian hewan kurban dimulai saat pekurban membeli hewan kurban tertentu (kambing/domba/sapi) yang selanjutnya akan direkap oleh admin dari kurban penyaluran Ternaknesia. Setelah perekapan, admin akan menyerahkan data para pemesan kurban penyaluran kepada peternak untuk selanjutnya dilakukan penyembelihan hewan kurban di waktu hari raya idul adha atau hari tasyrik. Secara umum proses bisnis qurban penyaluran digambarkan dalam gambar 4.5 berikut.



Gambar 4 5 Prosedur kurban penyaluran

Pelaporan dokumentasi terdiri dari saat hewan kurban masih hidup, saat disembelih, dan saat disalurkan. Saat hewan kurban disembelih, pembeli hewan kurban akan menerima notifikasi penyembelihan hewan kurban via SMS/WA. Setelah penyaluran daging kurban, pembeli hewan kurban akan menerima laporan pendokumentasian yang dikirimkan melalui email pembeli seperti gambar 4.5.



Gambar 4 6 Laporan qurban penyaluran Ternaknesia

Di tahun 2020, produk pokok kurban penyaluran dikategorikan selain berdasarkan lokasi atau sasaran penerima manfaat juga berdasarkan bobot hewan kurban. Produk pokok yang dijual seperti gambar 4.7 terdiri dari:

1. Domba/kambing/ 1/7 sapi Reguler (bobot +-25 Kg)
2. Domba/kambing/ 1/7 sapi Medium (bobot +-28 Kg)
3. Domba/kambing/ 1/7 sapi Premium (bobot +-32 Kg)



Gambar 4 7 Produk pokok kurban penyaluran

4.2 Fishbone Kurban Penyaluran

Masalah yang diajukan dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan pendekatan diagram sebab akibat (*cause and effect diagram*) atau dikenal juga dengan diagram tulang ikan. Pendekatan ini digunakan untuk menemukan akar penyebab dan prioritas penyelesaian dari permasalahan penelitian. Diagram digambarkan dengan “kepala ikan” yang merupakan akibat (*effect*), yaitu permasalahan yang terjadi dalam kurban penyaluran Ternaknesia dan cabang-cabang yang terhubung sebagai faktor penyebab (*cause*) permasalahan.

Diagram sebab akibat disusun berdasarkan hasil dari wawancara secara mendalam yang didukung dengan pengisian kuisioner secara online oleh pegawai atau pekerja serta koordinator program kurban penyaluran tahun lalu. Dalam rangka mengidentifikasi penyebab masalah, dilakukan kategorisasi berdasarkan prinsip 5M yang telah dimodifikasi atau disesuaikan dengan konteks proses bisnis kurban penyaluran Ternaknesia sebagai objek penelitian.

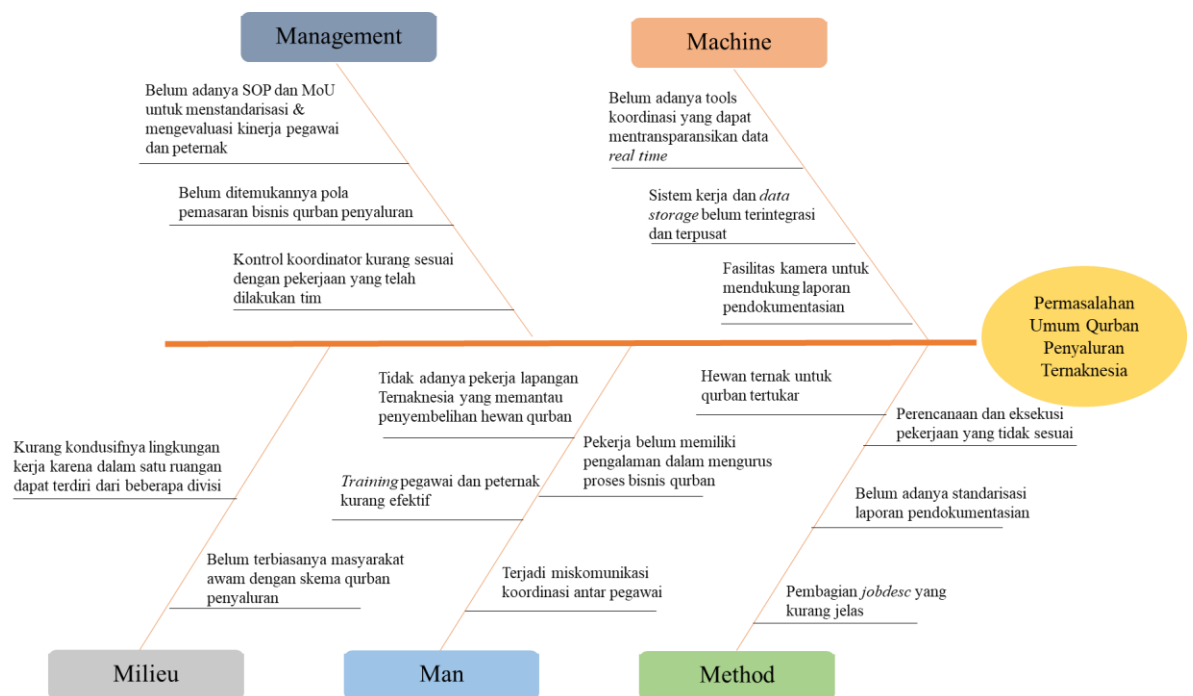
Kategorisasi yang digunakan adalah: (1) *Man* atau tenaga kerja; berkaitan dengan kurangnya pemahaman (tidak terlatih, tidak berpengalaman), kurangnya pengetahuan yang berkaitan dengan motivasi kerja, dan lain-lain. (2) *Management* atau aspek pengelolaan; berkaitan dengan instrument organisasi, struktur, pengambilan keputusan, training, dan pendampingan dalam pelaksanaan proses bisnis kurban penyaluran Ternaknesia. (3) *Methods* atau metode kerja; berkaitan dengan prosedur dan metode kerja yang mendukung fungsi-fungsi proses bisnis kurban penyaluran Ternaknesia, standarisasi operasional fungsi kurban Ternaknesia, dan lain-lain. (4) *Machine* atau teknologi; berkaitan dengan teknologi yang menunjang fungsi-fungsi proses bisnis kurban penyaluran Ternaknesia. (5) *Milieu* atau lingkungan; yang berkaitan dengan aspek lingkungan masyarakat yaitu evaluasi terhadap kesadaran masyarakat untuk menunaikan kurban dan kepercayaan dalam penyaluran hewan kurban guna pengurangan kesenjangan sosial melalui lembaga pengelola kurban penyaluran khususnya Ternaknesia.

Inventarisasi penyebab (*cause*) berdasarkan kategorisasi dengan teknik wawancara dan kuisioner online tersebut selanjutnya dimasukkan ke dalam diagram

sebab akibat yang menggambarkan akar penyebab permasalahan dalam pelaksanaan kurban penyaluran Ternaknesia.

Untuk dapat menemukan akar penyebab dari suatu masalah, peneliti menggunakan prinsip yang berkaitan dengan hukum sebab-akibat yang dikemukakan oleh Gaspersz (2006) yaitu setiap akibat mempunyai paling sedikit dua penyebab dalam bentuk: (a) penyebab yang dapat di kendalikan (*controllable causes*) yang berada pada lingkup tanggung jawab dan wewenang, dan (b) penyebab yang tidak dapat dikendalikan (*uncontrollable causes*) yang terdiri dari penyebab yang dapat diperkirakan (*predictable causes*) dan penyebab yang tidak dapat diperkirakan.

Berdasarkan identifikasi hasil kuisioner yang telah dibagikan kepada karyawan yang bertugas dalam kurban tahun lalu didapati bahwa diagram sebab-akibat permasalahan seperti ditunjukkan pada gambar 4.2 berikut.



Gambar 4 8 Fishbone diagram kurban penyaluran

Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui permasalahan umum yang terjadi dalam proses bisnis kurban penyaluran berasal dari lima faktor, yaitu *management, machine, milieu, man, dan method*. Berikut adalah penjelasan dari

akar-akar permasalahan pada setiap faktor penyebab permasalahan umum kurban penyaluran Ternaknesia.

1. Faktor Machine

- a. Machine 1: Belum adanya tools koordinasi yang dapat mentransparansikan data *real time*. Tidak sinkronnya data *ter-update* antara permintaan dari marketing dan stok dari operasional membuat pihak manajer kesulitan mengetahui kecocokan antara *demand* dan *supply* hewan kurban. Hal ini berpengaruh pada keputusan untuk segera melakukan pengadaan hewan kurban kembali atau justru lebih mengencarkan pemasaran untuk penghabisan stok.
- b. Machine 2: Sistem kerja dan *data storage* belum terintegrasi dan terpusat. Pencatatan permintaan dan stok hewan kurban yang dimiliki belum terintegrasi. Sehingga terkadang ada miskomunikasi terkait dengan kecocokan data persediaan hewan dan permintaan pasar.
- c. Machine 3: Fasilitas kamera untuk mendukung laporan pendokumentasian. Beberapa dokumentasi yang dilaporkan untuk laporan penyaluran tidak sesuai dengan spesifikasi yang diinginkan oleh tim desain. Beberapa dokumentasi ada yang memiliki kualitas rendah hingga blur.

Akar-akar permasalahan yang terjadi dalam fokus masalah *machine* berhubungan dengan *input* dalam peta proses bisnis IDEF0 node A0 kurban penyaluran. Sehingga permasalahan-permasalahan yang tergambar cukup berpengaruh terhadap jalannya proses bisnis. Permasalahan seperti belum adanya tools koordinasi dan *data storage* terintegrasi berhubungan dengan kebutuhan *input* master data stok pada aktivitas menerima data pembelian di node A231. Sementara fasilitas kamera berhubungan dengan *input* dalam aktivitas menyiapkan, membelah dan menyalurkan hewan kurban di node A231.

2. Faktor Method

- a. Method 1: Hewan ternak untuk kurban tertukar. Penandaan hewan yang menggunakan cat spet standar membuat tanda yang ada di tubuh hewan kurban seiring waktu luntur dan tidak terbaca. Beberapa tanda juga ada yang tertukar penomorannya sehingga yang membuat tujuan pengiriman hewan kurban berbeda dan tertukar.

- b. Method 2: Perencanaan dan eksekusi pekerjaan yang tidak sesuai. Terlalu singkatnya durasi persiapan dan eksekusi kurban penyaluran membuat tahap persiapan dan eksekusi tidak sesuai. Adanya hambatan-hambatan tak terduga seperti pengajuan proposal kerjasama yang tak kunjung mendapat kepastian dan permasalahan lainnya membuat beberapa tahapan eksekusi kurban penyaluran tertunda sehingga tidak sesuai dengan perencanaan.
- c. Method 3: Belum adanya standarisasi laporan pendokumentasian. Perjanjian atau MoU dengan peternak dan lembaga penyalur tidak menyebutkan secara gamblang standar dokumentasi guna laporan penyaluran kepada pekurban. Sehingga terdapat beberapa dokumentasi yang tidak dapat digunakan untuk laporan penyaluran hewan kurban.
- d. Method 4: Pembagian *jobdesc* yang kurang jelas. *Open recruitment* dilakukan berdasarkan kebutuhan personil di satu bidang tertentu tanpa mendetailkan *jobdesc* harian yang akan dilakukan apa saja. Sehingga anggota baru terkadang masih kebingungan untuk kesehariannya akan mengerjakan tugas apa saja.

Empat permasalahan yang terjadi pada fokus masalah *method* berhubungan dengan elemen *control* aktivitas pada IDEF0. Keempat permasalahan ini bermuaran pada kontrol utama berupa Prosedur Operasional Standar (POS). Pembahasan mengenai POS selain akan dibahas sebagai salah satu kontrol di salah satu aktivitas seperti pengadaan hewan kurban pada di node A1 misalnya juga akan disusun sebagai usulan bagi perusahaan.

3. Faktor Man

- a. Man 1: Tidak adanya pekerja lapangan Ternaknesia yang memantau penyembelihan hewan kurban. Pemilihan hewan yang akan disembelih hingga proses penyembelihan diserahkan kepada peternak dengan akad saling percaya. Hal ini dapat menimbulkan peluang pemilihan hewan yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang dipesan. Hewan kurban hanya didokumentasikan wujudnya tanpa ada bukti bobot yang sesuai dengan penimbangan.
- b. Man 2: Pekerja belum memiliki pengalaman dalam mengurus proses bisnis kurban. Anggota tim program kurban penyaluran yang berbeda dari tahun ke tahun membuat improvisasi proses bisnis kurban penyaluran kurang maksimal.

Transfer *knowledge* dan eksekusi menjadi kurang luwes karena anggota baru harus beradaptasi terlebih dahulu dengan proses bisnis kurban penyaluran.

- c. Man 3: *Training* pegawai dan peternak kurang efektif. Anggota baru yang bergabung dalam kurban penyaluran kurang dibekali dengan prosedur tertulis dan pelatihan secara langsung yang bisa dijadikan pedoman dalam beraktivitas mengerjakan *jobdesc* yang ada.
- d. Man 4: Terjadi miskomunikasi koordinasi antar pegawai. Belum ada struktur organisasi yang mengatur alur koordinasi antar pegawai membuat sering terjadi miskomunikasi dalam menentukan pengambilan keputusan.

Akar permasalahan *man* berhubungan dengan *mechanism* pada pemetaan proses bisnis IDEF0. Elemen *mechanism* sebagai pelaksana dari setiap aktivitas menimbulkan permasalahan-permasalahan yang terjabarkan dalam fokus permasalahan *man*. Pegawai sebagai pelaksana utama dalam kurban penyaluran seperti yang terangkum dalam node A0 memiliki permasalahan umum berupa ketidakikutsertaan pegawai di lapangan ketika penyaluran, belum terlatihnya pegawai kurban penyaluran, dan miskomunikasi antar pegawai.

4. Faktor Management

- a. Management 1: Belum adanya SOP dan MoU untuk menstandarisasi dan mengevaluasi kinerja pegawai dan peternak. Pegawai belum dibekali dengan SOP untuk berkegiatan sehari-harinya. MoU yang dikirimkan kepada peternak masih bersifat general, sehingga terkadang apa yang dilakukan oleh peternak tidak sesuai dengan yang diinginkan oleh perusahaan.
- b. Management 2: Belum ditemukannya pola pemasaran bisnis kurban penyaluran. Program kurban yang bersifat setahun sekali membuat pola pemasaran yang diterapkan dapat berbeda-beda. Sehingga tiap tahunnya tim pemasaran kurban penyaluran hanya dapat menerka-nerka dari pelaksanaan kurban tahun lalu dengan menyesuaikan isu yang terjadi mendekati hari raya idul adha.
- c. Management 3: Kontrol koordinator kurang sesuai dengan pekerjaan yang telah dilakukan tim. Banyaknya tanggung jawab yang dibebankan kepada koordinator terkadang membuat hasil evaluasi yang diberikan tidak sesuai

dengan capaian dan kinerja dari anggota tim. Standarisasi evaluasi dan penilaian secara tertulis belum dikembangkan dalam kurban penyaluran Ternaknesia.

Akar permasalahan *management* berhubungan dengan beragam elemen ICOM pada IDEF0. Diketahui pada permasalahan *management 1*, belum adanya SOP dan MoU, mempengaruhi *input* yang seharusnya dibutuhkan pada beberapa aktivitas seperti pengadaan hewan kurban dan memasarkan hewan kurban di node A1. Sementara akar permasalahan *management 2*, berhubungan langsung dengan aktivitas menyiapkan rencana dan kebutuhan pemasaran pada node A21. Permasalahan *management 3*, berhubungan dengan elemen *mechanism* berupa pekerja yang dibutuhkan pada aktivitas utama kurban penyaluran seperti yang tergambar pada node A0.

5. Faktor Milieu

- a. Milieu 1: Kurang kondusifnya lingkungan kerja karena dalam satu ruangan dapat terdiri dari beberapa divisi. Ruangan yang cukup kecil membuat pegawai terpaksa harus berdampingan dengan divisi lain. Sehingga sering kali terganggu ketika salah satu divisi hendak rapat atau membahas hal-hal penting.
- b. Milieu 2: Belum terbiasanya masyarakat awam dengan skema kurban penyaluran. Kebiasaan pekurban yang perlu untuk mengecek hewan kurbannya secara langsung membuat kurban penyaluran masih diragukan pelaksanaannya. Sehingga menjadi tantangan untuk meyakinkan pekurban dari tahun ke tahun.

Faktor *milieu* yang memiliki dua akar permasalahan pada kurban penyaluran ternaknesia berhubungan dengan dua elemen *mechanism* yaitu pembeli/pekurban dan pegawai kurban penyaluran ternaknesia.

4.3 Pemetaan Proses

Belum adanya prosedur tertulis dalam pelaksanaan proses bisnis kurban penyaluran, membuat penulis melakukan wawancara dengan pelaksana program kurban penyaluran yang bertugas di tahun 2019 guna memperoleh gambaran tugas masing-masing bagian yang terlibat prosedur pelaksanaan kurban penyaluran. Hasil wawancara didapatkan bahwa tugas masing-masing bagian dalam program ini adalah:

1. Program Leader

- a. Menetapkan tujuan tim yang jelas
 - b. Mendelegasikan tugas dan menetapkan tenggat waktu
 - c. Mengawasi operasi sehari-hari
2. *Marketing*
- a. Memasarkan program kurban penyaluran melalui berbagai channel penjualan baik *online* maupun *offline*
 - b. Memetakan pihak atau komunitas yang potensial untuk diajak kerjasama
 - c. Mengatur strategi pemasaran yang efektif dan efisien
3. Admin
- a. Merekap data pemesan kurban penyaluran
 - b. Mengirimkan sertifikat pekurban, laporan penyembelihan, dan laporan pendokumentasian
 - c. Berkoordinasi dengan operasional untuk jumlah pemesanan hewan kurban
4. Operasional
- a. Menyediakan dan mendata *supply* hewan kurban
 - b. Memastikan *supply* hewan kurban yang ada tidak *under demand*
 - c. Berkoordinasi dengan peternak untuk memastikan hewan kurban yang dibeli sesuai spesifikasi nya dengan yang dipesan
5. *Marketing and Creative Digital*
- a. Mendesain kebutuhan konten pemasaran kurban penyaluran
 - b. Mendesain tools pemasaran seperti proposal, katalog, dan poster
 - c. Mendesain laporan pendokumentasian penyaluran
 - d. Mengiklankan konten pendukung pemasaran kurban penyaluran
 - e. Membuat strategi pemasaran dan promosi via digital
6. Peternak Ternaknesia dan mitra
- a. Melakukan penggemukan hewan ternak sesuai dengan syariah islam untuk berkorban
 - b. Melakukan penyembelihan dan penyaluran terhadap hewan kurban yang dipesan

- c. Membuat laporan pendokumentasian hewan kurban dari sebelum disembelih hingga disalurkan

7. IT

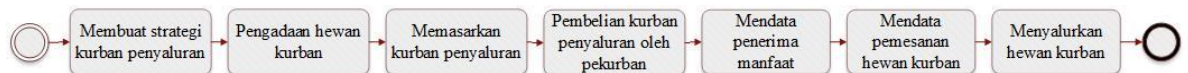
- a. Membuat sistem pengembangan *back end*, *front end* dan UI/UX website dan apps
- b. Memperbaiki dan mengembangkan sistem website dan apps
- c. Menyelesaikan *error/bug* yang terjadi pada sistem

8. Finance

- a. Mengalokasikan dana yang dibutuhkan program kurban penyaluran
- b. Membayar dan mencatat pengeluaran
- c. Menerima dan mencatat pemasukan

Flowchart pelaksanaan kurban penyaluran dibuat menggunakan standar diagram *Business Process Modelling Notation* (BPMN). *Flowchart* dibuat setelah memperoleh gambaran prosedur kurban penyaluran dari hasil wawancara yang dilakukan dengan koordinator, *marketing*, admin, operasional, dan desainer yang terlibat dalam program kurban penyaluran tahun 2019. Untuk melakukan validasi atas prosedur pelaksanaan yang dibuat, peneliti melakukan *follow up* kepada pihak yang terkait guna memberikan masukan dan evaluasi.

Objek yang menjadi kajian penulis dibatasi hanya seputar sistem penerimaan proses bisnis dari kurban penyaluran dimana proses diatas dapat dikategorikan menjadi kategori aktivitas seperti gambar 4.9 berikut



Gambar 4 9 Flowchart proses bisnis kurban penyaluran

Dapat dilihat dari gambar 4.9 kategori aktivitas dalam proses bisnis kurban penyaluran terdiri dari tujuh aktivitas. Proses bisnis dari setiap kegiatan kurban penyaluran dijelaskan dalam subbab ini dan digambarkan menggunakan *Business Process Modelling Notation* (BPMN). BPMN dari seluruh proses bisnis kurban penyaluran dapat dilihat pada Lampiran 3.

4.3.1 Membuat Strategi Kurban Penyaluran

Pada kegiatan membuat strategi kurban penyaluran, program leader dan *stakeholder* seperti IT, Admin, *finance*, *marketing*, operasional, *marketing and creative digital* serta peternak ternaknesia dilibatkan untuk merencanakan proses bisnis yang akan dilakukan. Berikut adalah penjelasan dari proses membuat strategi kurban penyaluran.

1. *Program leader* mengajukan berbagai usulan tema yang dapat digunakan dalam proses kurban penyaluran tahun ini. Minimal terdapat dua usulan tema agar dapat dimusyawarahkan dalam forum diskusi. Lalu menginformasikan kepada semua *stakeholder* untuk mempersiapkan segala kebutuhan eksekusi kurban penyaluran tahun ini dengan mempertimbangkan arsip/dokumen pelaksanaan kurban tahun lalu dan evaluasi program
2. Masing-masing *stakeholder* mempersiapkan kebutuhan yang akan dipresentasikan dalam rapat integrasi rancangan kurban penyaluran. IT menyiapkan *prototype* pengembangan website dan apps kurban, admin mendesain pencatatan master data, *finance* menganggarkan *budget* untuk keseluruhan kurban penyaluran, *marketing* membuat berbagai potensi skema penjualan dan promosi, operasional merancang skema dan *forecast* pengadaan hewan kurban, *marketing and creative digital* membuat supergrafis, timeline, dan konten desain, serta peternak membuat skema kandang penggemukan.
3. Melakukan rapat integrasi rancangan kurban penyaluran yang dipimpin oleh *program leader* hingga semua rancangan diterima oleh forum diskusi. Selanjutnya hasil rapat integrasi rancangan kurban penyaluran diarsipkan guna dijadikan panduan dalam mengeksekusi program kurban penyaluran.

4.3.2 Pengadaan Hewan Kurban

Kegiatan pengadaan hewan kurban melibatkan empat *stakeholders* internal (admin, *finance*, operasional, dan peternak ternaknesia) dan dua *stakeholders* eksternal (peternak mitra dan peternak bakalan). Berdasarkan hasil amatan di lapangan dan wawancara dengan beberapa *stakeholders*, berikut adalah penjelasan dari proses pengadaan hewan kurban.

1. Operasional menyurvei ketersediaan hewan di daerah target penyaluran dan memasukkan daftar peternak potensial ke dalam pencatatan data. Peternak yang terdata kemudian dihubungi oleh operasional untuk memastikan stok dan harga yang ditawarkan cocok dengan kebutuhan perusahaan.
2. Dalam rangka memastikan hewan bakalan yang dibeli sesuai, operasional melakukan kunjungan ke kandang bakalan yang ada. Jika jumlah dan spesifikasi hewan sesuai dengan permintaan, operasional mengajukan pembayaran DP kepada finance.
3. Peternak bakalan mengirimkan hewan ternak ke kandang yang dikehendaki oleh operasional disesuaikan dengan forecast demand hewan per daerah.
4. Peternak ternaknesia dan peternak mitra yang menerima hewan bakalan kemudian mendata jumlah dan spesifikasi hewan yang diterima dan melaporkannya kepada operasional. Data ini kemudian diteruskan kepada admin untuk dijadikan satu pencatatannya dalam master data stock

4.3.3 Memasarkan Kurban Penyaluran

Kegiatan memasarkan kurban penyaluran dilakukan oleh lima stakeholders internal yaitu admin, *finance*, IT, *marketing*, dan *marketing and creative digital*. Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, berikut adalah penjelasan dari proses memasarkan kurban penyaluran.

1. Kegiatan ini dimulai dari marketing yang membuat timeline dan konten marketing tools dan mengajukannya kepada marketing and creative digital untuk didesain
2. Hasil desain yang telah dibuat sesuai dengan supergrafis yang ada kemudian disebarluaskan ke masing-masing stakeholder untuk digunakan sesuai fungsinya masing-masing. Bagi marketing and creative digital, hasil desain digunakan untuk mengiklankan kurban penyaluran melalui ads digital. Marketing menggunakannya untuk membuka peluang kerjasama dengan influencer, komunitas, lembaga, dan sebagainya. Sedangkan bagi IT, hasil desain digunakan untuk mendesain UI sistem web dan apps. Biaya pemasaran yang dikeluarkan oleh masing-masing stakeholders kemudian direkap dan diajukan pembayarannya kepada finance.

3. Finance kemudian membayar dan merekap biaya tagihan yang dikeluarkan guna pemasaran.
4. Penjualan di berbagai channel kemudian dilaporkan oleh masing-masing stakeholder untuk direkap oleh admin dalam *master data selling*

4.3.4 Pembelian Kurban Penyaluran oleh Pekurban

Pada proses pembelian kurban penyaluran oleh pekurban terdapat tiga stakeholders internal yang terlibat (admin, finance, dan marketing) dan customer. Proses ini terdiri dari serangkaian aktivitas berikut.

1. Pelanggan berniat untuk berkorban tahun ini dan mengetahui informasi mengenai kurban penyaluran ternaknesia sehingga memesan hewan kurban penyaluran ternaknesia. Pemesanan dapat dilakukan via admin atau whatsapp, website atau apps ternaknesia.
2. Pelanggan melihat katalog hewan kurban dari admin, website atau apps dan memilih hewan kurban yang diinginkan disesuaikan dengan *budget* yang dimiliki pelanggan
3. Pelanggan membayar via transfer sesuai dengan bank yang dimiliki
4. Finance melakukan validasi atas pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan maksimal 1x24 jam. Jika pembayaran sah dan dana masuk ke rekening perusahaan maka pembayaran akan disetujui baik melalui admin, website maupun WA
5. Pelanggan yang pembayarannya dinyatakan sah oleh finance kemudian memperoleh sertifikat keikutsertaan kurban dari marketing berupa soft file melalui email

4.3.5 Mendata Penerima Manfaat

Proses pendataan penerima manfaat terdiri dari marketing dan yayasan / lembaga / komunitas penyalur. Proses ini terdiri dari beberapa kegiatan sebagai berikut.

1. Marketing mendata lembaga penyalur potensial baik yang berorientasi profit maupun tidak, disesuaikan dengan daerah peternak Ternaknesia dan mitra. Tiap data penyalur kemudian dihubungi dan ditawarkan kerjasama penyaluran daging kurban

2. Lembaga penyalur kemudian berhak memilih untuk menerima atau menolak tawaran kerjasama. Apabila lembaga penyalur bersedia untuk bekerjasama, marketing akan mengirimkan MoU untuk ditandatangani dan disepakati bersama perjanjiannya.
3. Lembaga penyalurn memberikan usulan data penerima manfaat kurban penyaluran. Usulan tersebut kemudian disaring dan dievaluasi oleh perusahaan akan kepentasannya menerima daging kurban penyaluran.
4. Data penerima manfaat yang disetujui untuk diikutkan dalam daftar penerima manfaat kemudian diarsipkan datanya oleh marketing dalam arsip data penerima manfaat

4.3.6 Mendata Pemesanan Hewan Kurban

Proses ini melibatkan finance, marketing, admin, operasional, dan peternak ternaknesia dalam pendataannya. Selain itu terdapat juga stakeholders eksternal seperti peternak mitra dan pekurban. Berdasarkan pengamatan di lapangan didapati proses ini terdiri dari kegiatan-kegiatan berikut.

1. Setelah operasional melakukan pengadaan hewan kurban dan marketing menerima orderan dari pemasaran yang dilakukan, admin melakukan pencatatan dan mencocokkan data pembelian dan penjualan hewan kurban di master data stock
2. Operasional melakukan penandaan/penomoran hewan kurban yang terbeli dan menginformasikan penomorannya kepada peternak mitra atau peternak ternaknesia
3. Peternak mitra atau peternak Ternaknesia memasang eartag dan nomor hewan menggunakan cat spet. Penomoran atas hewan yang dipilih kemudian didata dan dilaporkan kepada admin
4. Admin melakukan perekapan data hewan dan penomorannya ke master data stock. Melalui data ini, operasional melakukan koordinasi dengan peternak yang hewannya terjual untuk melakukan pengecekan kondisi hewan kurban/bulan.
5. Peternak ternaknesia maupun peternak mitra kemudian mengecek kondisi hewan (bobot, gizi, dan kebersihan) dan merekap laporan kondisi hewan per bulannya ke operasional tiap bulannya

6. Operasional membuat laporan kondisi sementara hewan kurban yang terbeli kepada customer atau pekurban

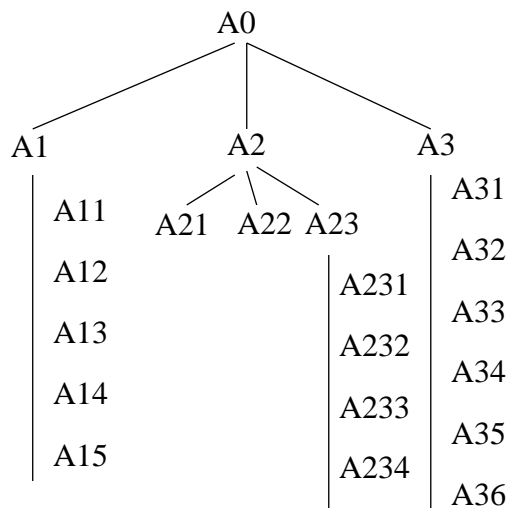
4.3.7 Menyalurkan Hewan Kurban

Proses ini melibatkan paling banyak stakeholder baik internal maupun eksternal. Dari pihak internal, stakeholder yang terlibat adalah finance, marketing, marketing and creative digital, admin dan peternak ternaknesia. Sementara, dari pihak eksternal terdapat peternak mitra, lembaga penyalur, dan customer atau pekurban. Berdasarkan hasil amatan di lapangan didapati bahwa proses ini terdiri dari berbagai kegiatan berikut.

1. Peternak ternaknesia dan peternak mitra yang menerima pesanan kurban penyaluran mendokumentasikan hewan kurban yang masih hidup bersama dengan selebaran tulisan nama pekurban. Hasil dokumentasi diserahkan kepada lembaga penyalur untuk direkap.
2. Pada saat hari raya idul adha, peternak melakukan penyembelihan dengan niat yang disesuaikan nama pekurban. Bersamaan dengan itu, peternak juga mendokumentasikan penyembelihan dengan selebaran tulisan nama pekurban. Hasil dokumentasi diserahkan kepada lembaga penyalur untuk direkap. Peternak kemudian menguliti, memotong kecil-kecil dan menimbang daging kurban
3. Daging qurban yang telah dikantongi plastik kemudian diserahkan kepada lembaga penyalur untuk disalurkan ke penerima manfaat yang sudah terdata dalam arsip data penerima manfaat. Lembaga juga mendokumentasikan penyaluran daging kurban dan mengarsipkannya dengan data dokumentasi penyaluran peternak bersama dokumentasi-dokumentasi sebelumnya.
4. Dokumentasi yang sudah direkap kemudian dikirim ke admin untuk diteruskan ke proses desain dan diajukan pelunasan pembayaran hewan kurban peternak kepada finance
5. Marketing and digital creative mendesain laporan penyaluran bersamaan dengan itu finance melakukan pelunasan pembayaran hewan kurban ke peternak
6. Laporan pendokumentasian yang telah didesain kemudian dikirimkan oleh marketing ke email customer atau pekurban

4.4 Hirarki Aktivitas dan Pemodelan IDEF0

Hirarki Aktifitas dibuat untuk memberikan nomor untuk setiap proses sehingga dapat memudahkan dalam melakukan pemodelan. Pemodelan dilakukan secara terurut dari proses A0 lalu proses A1, A2, dan A3, lalu proses A11, A12, A13, A14 ,dan A15, lalu proses A21 A22 A23, lalu proses A31 A32 dan A33, lalu proses A311, A312, A313, dan A314, lalu proses A321 A322 A323 dan A324 dan yang terakhir adalah proses A331 A332 A333 dan A334. Hirarki aktifitas dapat dilihat pada Gambar 4.10.



Gambar 4 10 Hirarki Aktivitas

A0. Penyaluran hewan kurban ternaknesia

A1. Pengadaan hewan kurban

A11. Survei hewan di pasar hewan

A12. Membeli hewan yang sesuai

A13. Mengirim hewan ke kandang

A14. Memberi makan dan vitamin secara berkala

A15. Menyuplai hewan ternak untuk kurban

A2. Memasarkan hewan kurban

A21. Menyiapkan rencana dan kebutuhan penawaran

A22. Membuka beragam program penjualan

A23. Penjualan hewan kurban

A231. Membuka web/apps Ternaknesia

A232. Memilih hewan kurban yang ingin disalurkan

A233. Mengisi form data pekurban

A234. Melakukan pemabayaran

A3. Menyalurkan hewan kurban

A31. Menerima data pembelian kurban

A32. Menyiapkan hewan kurban

A33. Menyembelih hewan kurban

A34. Menyalurkan daging kurban

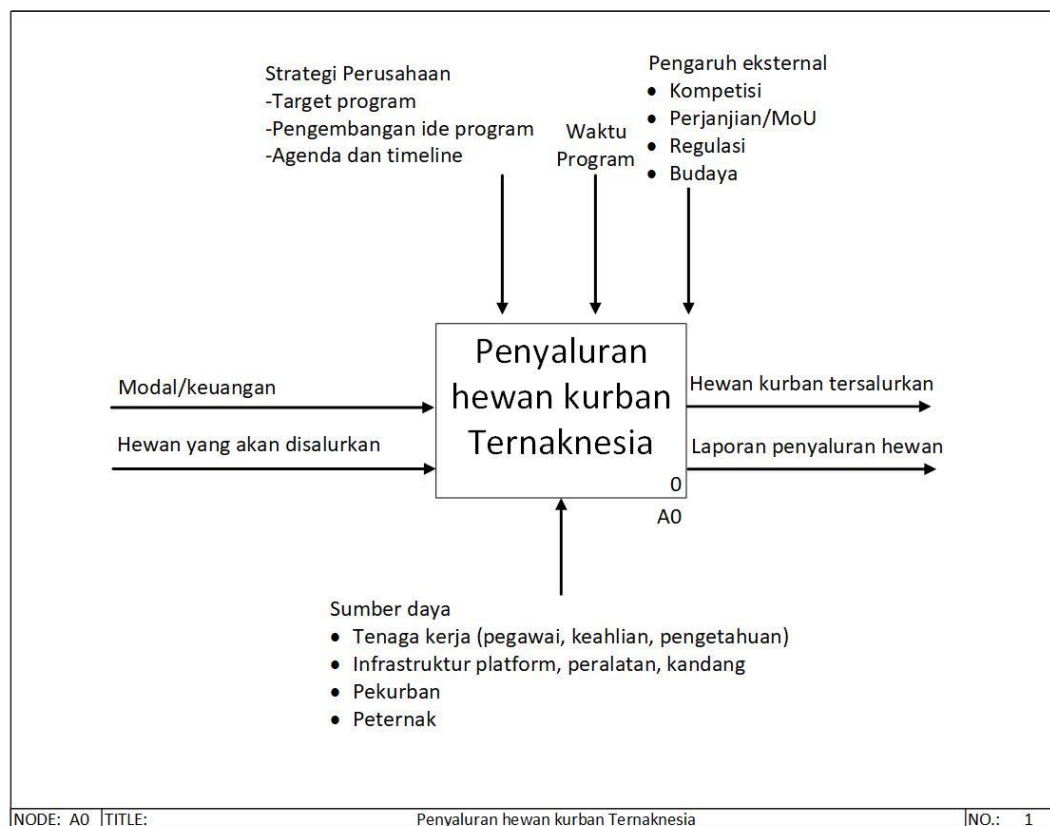
A35. Membuat laporan penyaluran

A36. Mengirim laporan penyaluran daging kurban

Seperti yang digambarkan dalam hirarki aktivitas di atas diketahui bahwa node A0 dapat terdekomposisi menjadi tiga node baru, A1, A2, dan A3. Masing-masing node memiliki level pendetailan aktivitas yang berbeda-beda. Perbedaan dekomposisi ini terjadi karena aktivitas yang ada di masing-masing node sudah tidak dapat didetailkan lagi dan cukup menggambarkan kebutuhan Input-Control-Output-Mechanism (ICOM) di tiap aktivitas.

Untuk dapat memahami proses bisnis secara keseluruhan dan unit bisnis yang terkait maka dilakukan pemodelan. Proses bisnis yang ada dimodelkan menggunakan IDEF0. Pemodelan ini dilakukan berdasarkan proses bisnis kurban penyaluran dengan melihat aktivitas yang ada. Pada pohon peta proses atau hirarki aktivitas, dapat diketahui bahwa terdapat tiga proses yang bisa dipetakan, mulai dari level 0 sampai dengan level 3.

Pada Gambar 4.11 dijelaskan proses A0 yang merupakan penggambaran keseluruhan dari semua proses yang ada, proses ini juga merupakan kerangka proses untuk proses lainnya yang lebih detail. Kotak di tengah menunjukkan fungsi atau nama proses. Pada proses ini yang menjadi *input* adalah strategi perusahaan (target program, pengembangan ide program, agenda dan *timeline*), waktu program, dan pengaruh eksternal (kompetisi, perjanjian/MoU, regulasi, dan budaya). Sedangkan *control* yang menjadi pengendali atas *input* dalam proses ini yaitu modal/keuangan dan hewan yang akan disalurkan. *Mechanism* atau pihak dan perangkat yang terlibat dalam pengerjaan proses ini adalah sumber daya yang terdiri dari tenaga kerja, infrastruktur platform, pekurban dan peternak. Sementara panah *output* yang digambarkan di sebelah kanan kotak adalah hewan kurban tersalurkan dan laporan penyaluran hewan.



Gambar 4 11 IDEF A-0 Kurban Penyaluran

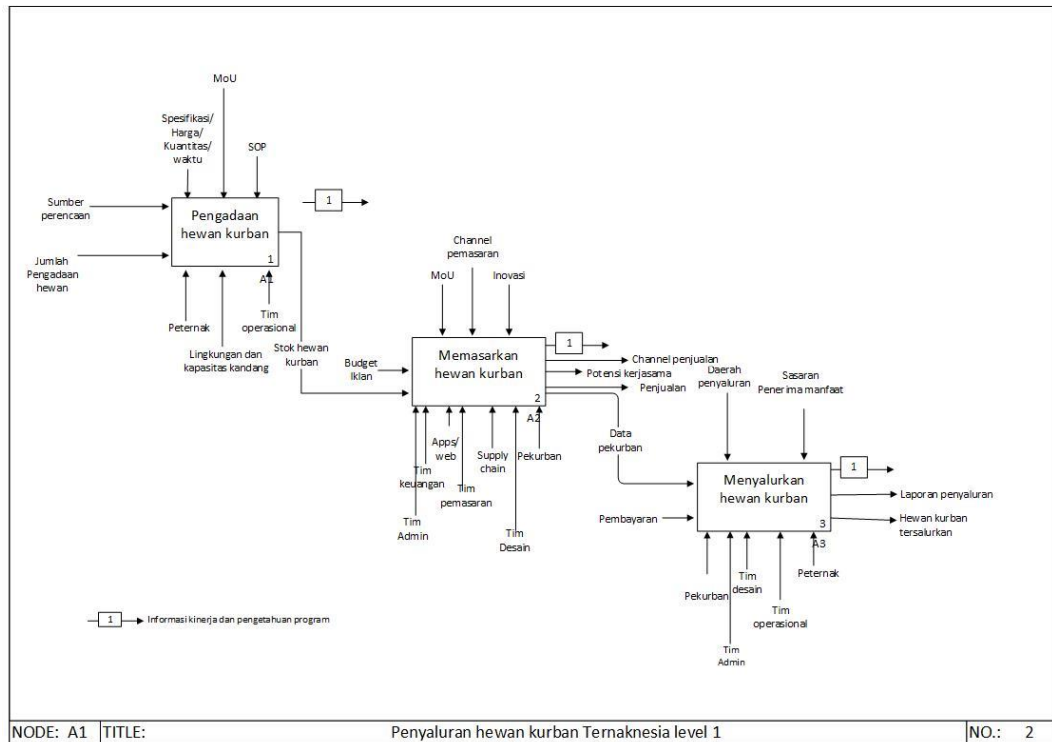
Pada gambar 4.12 dijelaskan proses A1, A2, dan A3 yang merupakan pendetailan dari proses A0. Proses ini merupakan dekomposisi atau pecahan dari proses bisnis kurban penyaluran pada IDEF A-0 diatas. Proses dekomposisi dari A-

0 digambarkan dalam node A0 yang dipecahkan menjadi pengadaan hewan kurban dengan node A1, memasarkan hewan kurban dengan node A2, dan menyalurkan hewan kurban dengan node A3. Setiap kotak diberi nomer urut 1,2,3 karena masih merupakan suatu pecahan yang berurut dan masih bergantung. Pada gambar ini dijelaskan lebih detail mengenai keseluruhan dari proses penyaluran kurban ternaknesia.

Dalam proses ini dijelaskan langkah yang dilakukan guna menyalurkan hewan kurban oleh ternaknesia. Pada proses A1 terdapat aktivitas pengadaan hewan kurban dimana aktivitas ini membutuhkan input berupa sumber perencanaan dan jumlah pengadaan hewan. *Control* proses ini terdiri dari spesifikasi/harga/kuantitas/waktu pelaksanaan, MoU dan SOP dengan mekanisme yang berperan adalah peternak, lingkungan dan kapasitas kandang, serta tim operasional. Sedangkan panah *output* yang digambarkan di sebelah kanan kotak adalah hasil keluaran dalam proses pengadaan hewan kurban. *Output* yang berupa stok hewan kurban juga menjadi *input* bagi proses selanjutnya yaitu memasarkan hewan kurban. Terdapat juga *output* yang dikeluarkan berupa informasi kinerja dan pengetahuan program di masing-masing proses node A1, A2, dan A3.

Node A2 berupa memasarkan hewan kurban selain membutuhkan *input* berupa stok hewan kurban juga butuh budget untuk keperluan iklan. Channel pemasaran, MoU dan inovasi pemasaran sebagai kontrol dikerjakan mekanismenya oleh pelaksana dan perangkat berupa tim admin, tim keuangan, apps/web, tim pemasaran, *supply chain*, tim desain, dan pekurban. *Output* yang dikeluarkan dalam proses ini adalah channel penjualan, potensi kerjasama, penjualan serta data pekurban. *Output* data pekurban juga berperan sebagai *input* bagi aktivitas selanjutnya yaitu menyalurkan hewan kurban.

Dalam aktivitas menyalurkan hewan kurban input yang dibutuhkan adalah data pekurban dan pembayaran dengan pelaksanaannya berupa pekurban, tim admin, tim desain, tim operasional, dan peternak. Sebagai kontrol terdiri dari daerah penyaluran dan sasaran penerima manfaat. Sebagai keluaran terdapat laporan penyaluran dan hewan kurban yang tersalurkan.



Gambar 4 12 IDEF A1 Penyaluran Hewan Kurban Ternaknesia

Gambar 4.13 menggambarkan dekomposisi atau pecahan dari proses pengadaan hewan kurban di node A1. Proses pengadaan hewan kurban terdiri dari survei hewan di pasar hewan (A11), membeli hewan yang sesuai (A12), mengirim hewan ke kandang (A13), memberi makan dan vitamin secara berkala (A14), dan menyuplai hewan ternak untuk kurban (A15).

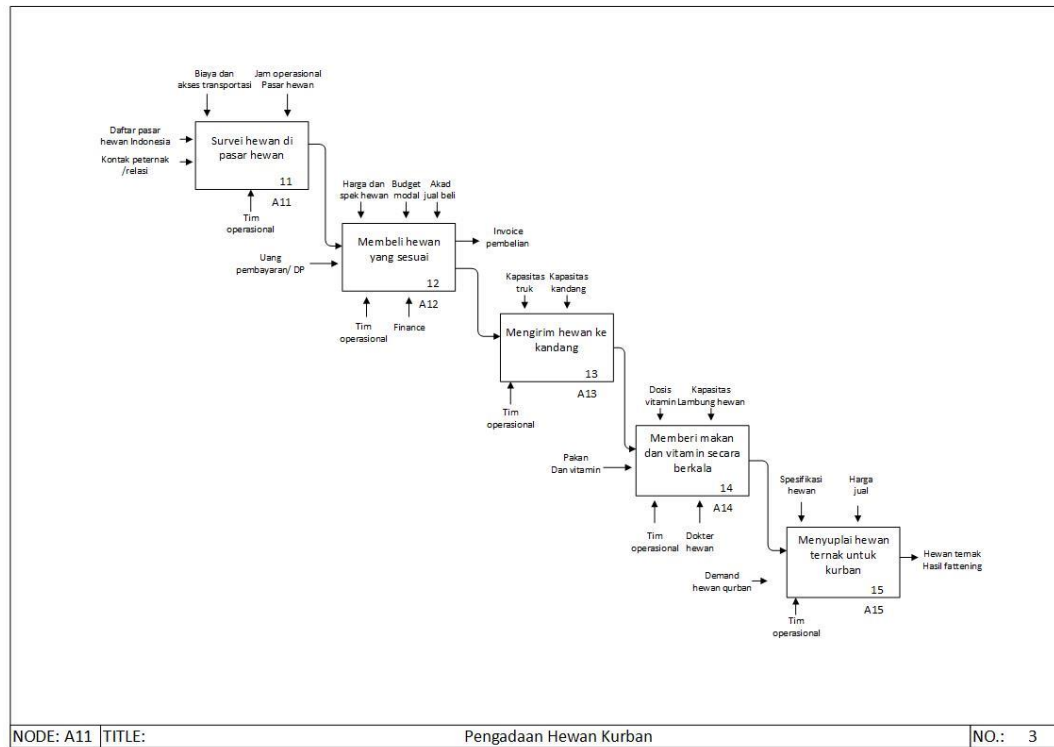
Dalam menyurvei hewan di pasar dibutuhkan masukan berupa daftar pasar hewan di Indonesia dan kontak peternak/relasi. Mekanisme dari aktivitas ini dilakukan oleh tim operasional dengan kontrol dari biaya dan akses transportasi serta jam operasional pasar hewan. *Output* an dari hasil survei akan menjadi masukan bagi aktivitas selanjutnya yaitu membeli hewan yang sesuai.

Ketika membeli hewan yang sesuai selain dibutuhkan hasil survei, juga dibutuhkan masukan berupa uang pembayaran atau DP yang mekanismenya dilakukan oleh tim operasional dan finance. Proses ini di kontrol oleh harga dan spek hewan, budget modal, serta akad jual beli yang *output* annya berupa pembelian hewan menjadi masukan bagi proses selanjutnya yaitu mengirim hewan ke kandang.

Masukan atas aktivitas mengirim hewan ke kandang berupa pembelian hewan kurban dikontrol oleh kapasitas truk pengiriman serta kapasitas dari kandang yang akan menampung. Mekanisme dari aktivitas ini dijalankan oleh tim operasional. *Output* pengiriman selanjutnya menjadi masukan bagi aktivitas selanjutnya.

Pemberian makan dan vitamin secara berkala membutuhkan masukan selain telah dikirimnya hewan kurban juga membutuhkan masukan berupa pakan dan vitamin. Kontrol berupa dosis vitamin dan kapasitas lambung hewan menjadi batasan atas aktivitas pemberian makan dan vitamin secara berkala. Mekanisme aktivitas ini dilaksanakan oleh tim operasional dan dokter hewan untuk memperhitungkan serapan gizi serta menjaga kebugaran hewan. Keluaran dari aktivitas ini tentu saja hewan ternak sehat hasil *fattening* yang siap dijadikan masukan bagi aktivitas *supply* hewan ternak untuk ibadah kurban.

Aktivitas menyuplai hewan ternak untuk kurban membutuhkan masukan berupa demand hewan kurban dan hewan ternak yang telah melalui *fattening*. Dengan kontrol berupa spesifikasi hewan dan harga jual, aktivitas ini dijalankan mekanismenya oleh tim operasional. *Output* dari aktivitas ini berupa hewan ternak hasil *fattening* siap kurban.

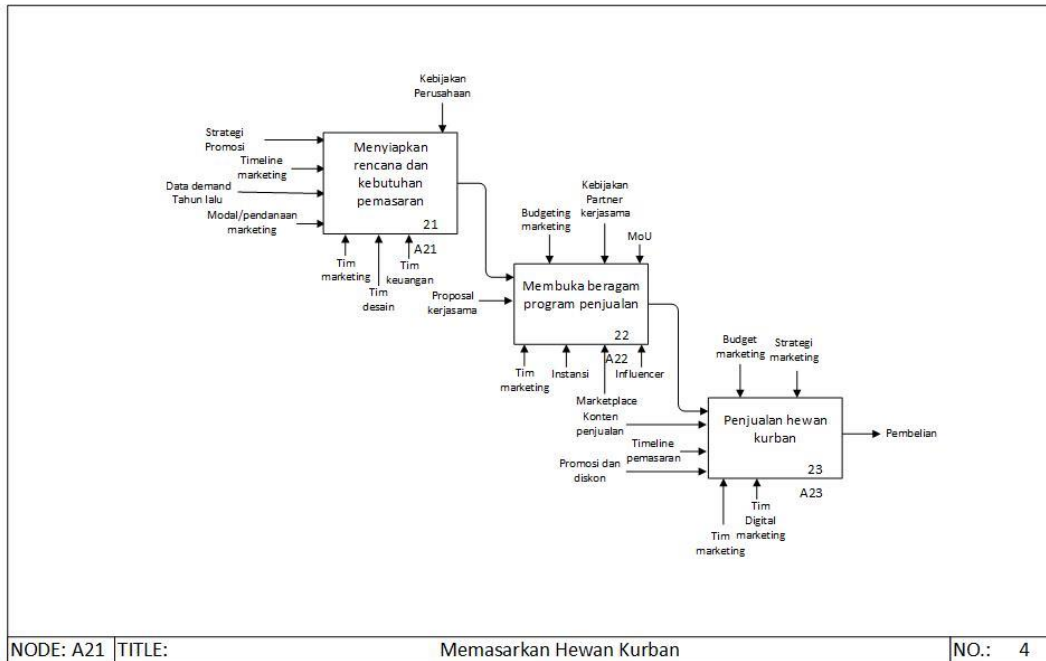


Gambar 4 13 IDEF A11 Pengadaan Hewan Kurban

Gambar 4.14 merupakan proses dekomposisi dari memasarkan hewan kurban di node A2. Aktivitas dari proses ini diawali dengan menyiapkan rencana dan kebutuhan pemasaran. Aktivitas ini membutuhkan masukan berupa strategi promosi, *timeline marketing*, data *demand* hewan kurban tahun lalu, modal/pendanaan *marketing*. Dilaksanakan mekanismenya oleh tim marketing, tim desain dan tim keuangan, aktivitas ini dikontrol oleh kebijakan perusahaan. Hasil keluaran rencana dan kebutuhan pemasaran kemudian menjadi masukan dalam membuka beragam program penjualan hewan kurban.

Rencana kebutuhan pemasaran dan proposal kerjasama menjadi masukan bagi aktivitas membuka beragam program penjualan di node A22. Dalam rangka mengontrol aktivitas ini, maka budgeting marketing, kebijakan partner kerjasama, dan MoU sangat dibutuhkan. Sebagai pelaksana aktivitas terdapat tim marketing, instansi/partner kerjasama juga influencer yang diajak bekerjasama. *Output* dari aktivitas ini menjadi input bagi aktivitas selanjutnya berupa berbagai *channel/program* penjualan hewan kurban.

Dalam rangka menyukseskan penjualan hewan kurban, dibutuhkan *input* berupa konten penjualan, timeline pemasaran, dan promosi serta diskon. Tim *marketing* dan tim *digital marketing* menjadi pelaksana dalam mekanisme aktivitas ini. Memiliki kontrol berupa budget marketing dan strategi marketing, aktivitas ini memiliki keluaran pembelian hewan kurban.



Gambar 4 14 IDEF A21: Memasarkan Hewan Kurban

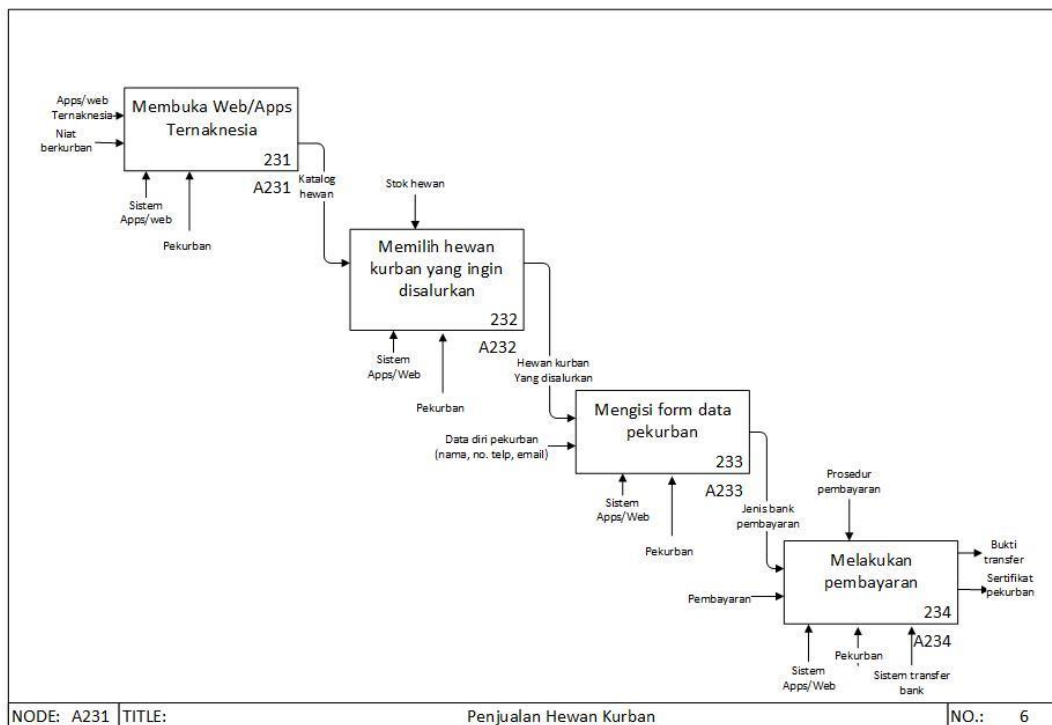
Berdasarkan proses memasarkan hewan kurban di node A21, terdapat salah satu aktivitas yang perlu didetailkan lagi prosesnya yaitu penjualan hewan kurban. Sehingga didapati dekomposisi dari aktivitas ini pada gambar 4.15. Aktivitas dalam proses ini diawali dengan membuka web/apps ternaknesia. Ketika melakukan aktivitas ini dibutuhkan masukan berupa apps/web ternaknesia dan keinginan/niat untuk berkorban yang dijalankan mekanismenya oleh sistem web/apps ternaknesia serta pekurban. *Output* dari aktivitas ini adalah katalog hewan kurban yang ditawarkan oleh ternaknesia.

Setelah membuka web/apps ternaknesia di A231, aktivitas selanjutnya adalah memilih hewan kurban yang ingin disalurkan. Katalog hewan sebagai *output* dari aktivitas sebelumnya kini menjadi masukan bagi aktivitas memilih hewan kurban yang ingin disalurkan. Aktivitas ini dibatasi oleh stok hewan kurban yang

ada dan mekanismenya dijalankan oleh sistem apps/web serta pekurban. Keluaran dari aktivitas ini berupa hewan kurban yang ingin disalurkan oleh pekurban.

Aktivitas selanjutnya berupa mengisi form data pekurban yang membutuhkan masukan lain berupa data diri pekurban (nama, no. telepon, dan email). Sama seperti aktivitas sebelumnya, aktivitas ini dijalankan oleh sistem apps/web ternaknesia dan pekurban. Keluaran dari pengisian form data pekurban adalah pilihan jenis bank guna pembayaran/pelunasan hewan kurban.

Saat melakukan pembayaran, selain dibutuhkan jenis bank pembayaran juga dibutuhkan pelunasan dana pembayaran. Kontrol dari aktivitas ini berupa prosedur pembayaran dari masing-masing penyedia layanan bank dengan mekanisme penggerakannya adalah sistem apps/web, pekurban dan sistem transfer bank. *Output* dari aktivitas ini adalah bukti transfer dan sertifikat keikutsertaan berkurban.



Gambar 4 15 IDEF A231 Penjualan Hewan Kurban

Proses dekomposisi terakhir dari serangkaian aktivitas penyaluran kurban ternaknesia adalah menyalurkan hewan kurban. Proses dekomposisi ini digambarkan oleh gambar 4.16 yang terdiri dari enam aktivitas dekomposisi. Di node pertama (A31) adalah aktivitas menerima data pembelian kurban. Aktivitas

ini memiliki masukan berupa demand hewan kurban yang telah direkap oleh tim administrasi. Sebagai kontrol dibutuhkan SOP laporan data guna menyeragamkan data yang diterima oleh peternak. Sebagaimana disebutkan di atas, pelaksana mekanisme aktivitas ini dilaksanakan oleh peternak dan tim administrasi dimana hasil keluarannya berupa data pembelian kurban.

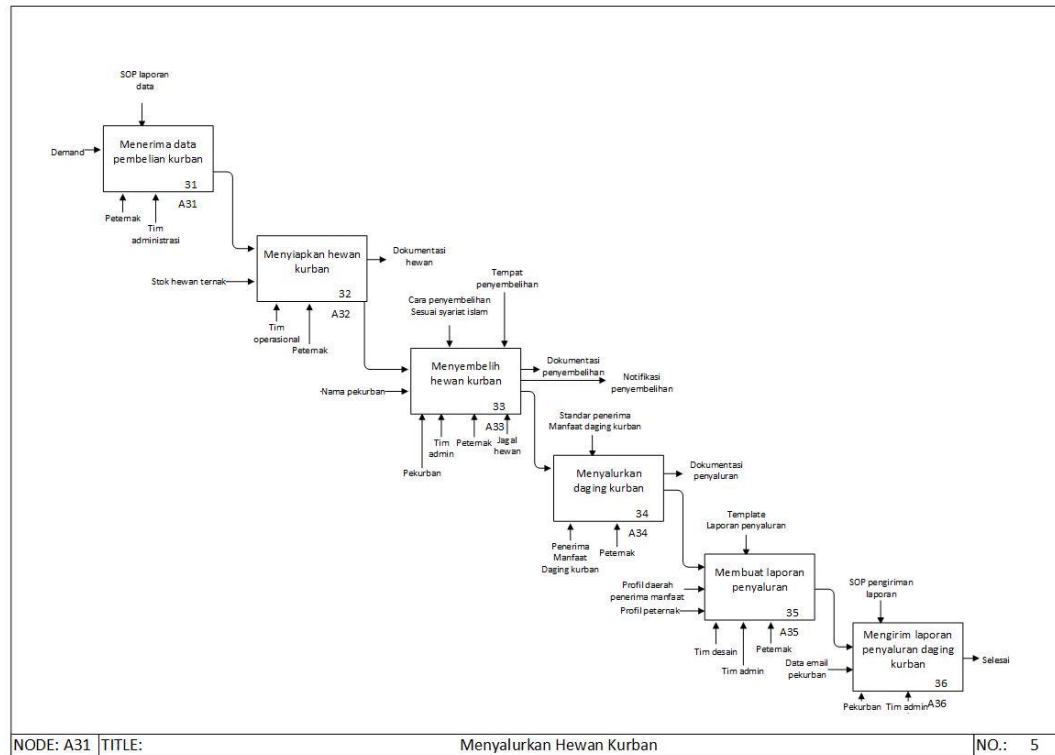
Dalam aktivitas menyiapkan hewan kurban dibutuhkan masukan berupa stok hewan ternak yang siap dikurbankan dan data pembelian kurban yang berasal dari *output* aktivitas sebelumnya. Pelaksana mekanisme dari aktivitas ini adalah tim operasional dan peternak. Keluaran dari aktivitas menyiapkan hewan kurban adalah dokumentasi hewan dan hewan kurban siap sembelih.

Aktivitas A33 merupakan aktivitas menyembelih hewan kurban yang memiliki masukan nama pekurban dan hewan yang siap dikurbankan yang berasal dari *output* aktivitas sebelumnya. Untuk mengontrol aktivitas ini dibutuhkan cara penyembelihan sesuai syariat islam dan tempat penyembelihan dengan pelaksana berasal dari pekurban tim admin, peternak, dan jagal hewan. Keluaran dari aktivitas ini terdiri dari dokumentasi penyembelihan, notifikasi penyembelihan, dan hewan kurban yang telah disembelih.

Aktivitas selanjutnya adalah menyalurkan daging kurban. Penyaluran daging kurban membutuhkan *input* berupa hewan kurban yang telah disembelih, dikuliti, dan dipotong. Mekanisme dari aktivitas ini terdiri dari penerima manfaat daging kurban dan peternak yang dikontrol oleh standar penerima manfaat daging kurban. Hasil keluaran dari penyaluran daging kurban adalah dokumentasi penyaluran dan daging yang tersalurkan yang juga menjadi *input* bagi aktivitas selanjutnya.

Dalam membuat laporan penyaluran dibutuhkan *input* berupa profil daerah penerima manfaat, profil peternak dan penyaluran daging kurban. Template laporan penyaluran menjadi pembatas atau kontrol atas aktivitas ini dimana pelaksana mekanismenya terdiri dari tim desain, tim admin, dan peternak. Satu-satunya *output* dari aktivitas ini adalah laporan penyaluran yang juga menjadi *input* bagi aktivitas selanjutnya.

Aktivitas terakhir dalam dekomposisi penyaluran kurban ternaknesia adalah mengirim laporan penyaluran daging kurban. Aktivitas ini memiliki masukan yang berasal dari keluaran aktivitas sebelumnya yaitu laporan penyaluran dan data email pekurban. Dengan masukan ini, aktivitas pengiriman dikontrol oleh SOP pengiriman laporan dengan pelaksana pekurban dan tim admin serta pekurban. Output dari aktivitas ini adalah laporan penyaluran terkirim ke pekurban.



Gambar 4 16 IDEF A31 Menyalurkan Hewan Kurban

4.5 Usulan Perbaikan

Setelah menemukan akar-akar permasalahan pada kurban penyaluran Ternaknesia, dilakukan pengusulan perbaikan untuk membantu Ternaknesia memperbaiki permasalahan yang ada. Usulan perbaikan yang diberikan berdasarkan preferensi dan diskusi oleh penulis dengan pihak perusahaan, dilakukan bersamaan dengan wawancara saat pengisian kuisioner. Perbaikan yang dihasilkan diidentifikasi untuk mengurangi akar masalah yang timbul dalam permasalahan umum kurban penyaluran ternaknesia. Usulan perbaikan dibuat ke dalam sebuah rencana kegiatan perbaikan untuk program kurban penyaluran

ternaknesia disertai dengan jangka waktu untuk implementasi dan tingkat urgensitasnya. Usulan perbaikan yang diberikan oleh penulis berdasarkan beberapa preferensi dari perusahaan sebagai implikasi manajerial untuk mengatasi akar masalah yang tergambar pada diagram sebab akibat program penyaluran kurban ternaknesia.

Tabel 4.14 merupakan usulan perbaikan untuk proses bisnis program kurban penyaluran Ternaknesia. Waktu penyelesaian dibagi menjadi tiga tipe, yaitu segera, *intermediate*, dan dapat ditunda. Segera berarti saran perbaikan harus dieksekusi untuk dilaksanakan dalam waktu 1-6 bulan setelah adanya usulan perbaikan. *Intermediate* berarti perbaikan harus dilakukan dalam jangka waktu 6-12 bulan. Sementara dapat ditunda berarti pelaksanaan perbaikan dapat dilakukan dalam kurun waktu di atas 1 tahun. Kesemua waktu pengerjaan perbaikan ini harus terus menerus diperbaiki secara berkala dan berkelanjutan.

Lalu, tingkat urgensi dibagi menjadi tiga tipe, yaitu rendah, menengah, dan tinggi. Berikut adalah penjelasan tingkat urgensi beserta penjelasannya.

a. Tingkat rendah: perbaikan tidak terlalu memengaruhi kepuasan pelanggan karena dampak yang dihasilkan tidak terlalu signifikan, tidak banyak memengaruhi dan tidak memiliki hubungan dengan kegiatan proses lain.

b. Tingkat menengah: perbaikan banyak memengaruhi kepuasan pelanggan karena dampak yang dihasilkan cukup signifikan, banyak memengaruhi dan memiliki hubungan dengan lebih dari satu kegiatan proses lain.

c. Tingkat tinggi: perbaikan sangat memengaruhi kepuasan pelanggan karena dampak akan jelas dirasakan oleh pelanggan, sangat memengaruhi reputasi pelayanan.

Tabel 4 1 Usulan Perbaikan Program Kurban Penyaluran Ternaknesia

Rekomendasi perbaikan	Akar masalah yang diatasi	Waktu	Urgensitas
Membuat SOP tertulis	Management 1, Management 3, Man 1, Method 1, Method 2, Method 3, Method 4, dan Machine 3	Segera	Tinggi
Memberikan pelatihan kepada pegawai secara berkala	Management 2 Man 2, Man 3, dan Milieu 2	Segera	Menengah
Memperbaiki sistem komunikasi dan mandatori	Man 4	<i>Intermediate</i>	Rendah
Membuat master data terintegrasi	Machine 1 dan Machine 2	Segera	Tinggi
Menyiapkan ruangan khusus rapat	Milieu 1	Dapat ditunda	Rendah

Berdasarkan tabel 4.1 berikut merupakan penjelasan dari setiap aktivitas perbaikan yang diusulkan untuk program kurban penyaluran ternaknesia.

4.5.1 Membuat SOP tertulis

Dalam menjalankan sebuah perusahaan, baik dalam skala kecil maupun besar, dengan ruang lingkup luas dan sumber daya manusia dari latar belakang yang beragam, dibutuhkan sebuah acuan efektif tertulis untuk menyelaraskan sistem dalam bekerja sehingga visi dan misi sebuah perusahaan dapat tercapai. Selama ini

peraturan dan prosedur pelaksanaan hanya disampaikan melalui *sharing knowledge* lisan dari pegawai sebelumnya. Kegiatan ini tentu saja membutuhkan waktu yang sebenarnya bisa digunakan untuk langsung mempersiapkan dan mengerjakan program kurban penyaluran. Beberapa informasi dan evaluasi penting terkadang juga tidak tersampaikan karena waktu tunggu pelaksanaan kurban adalah dalam kurun satu tahun.

Agar pelaksanaan program kurban penyaluran dapat terstandarisasi di tiap tahunnya dan ketika terjadi pergantian pegawai semua informasi dan segala prosedur dapat diketahui, maka sangat penting bagi perusahaan untuk memiliki standar prosedur pelaksanaan tertulis. Standar pelaksanaan program kurban penyaluran disarankan untuk dibuat dalam bentuk tulisan yang berisi langkah-langkah pelaksanaan yang dijadikan dasar pemenuhan tugas tiap proses aktivitasnya. Standar pelaksanaan bersifat dapat diperbarui untuk pelaksanaan kurban tahun selanjutnya dengan mempertimbangkan evaluasi dan temuan baru pelaksanaan kurban penyaluran di tahun sebelumnya. Standar prosedur pelaksanaan kurban penyaluran terdiri dari pengadaan hewan kurban, memasarkan hewan kurban, membeli hewan kurban melalui website atau aplikasi, membeli hewan kurban melalui admin, mendata penerima manfaat, mendata pemesanan hewan kurban, dan menyalurkan hewan kurban.

4.5.2 Memberikan pelatihan kepada pegawai secara berkala

Kegiatan ini dianjurkan untuk dilakukan dalam rangka meningkatkan kemampuan para pegawai dalam hal pengadaan, pemasaran, pendataan dan penyaluran hewan kurban. Pelatihan dapat mengurangi risiko ketidakterampilan pegawai yang akan menyebabkan kerugian bagi pelaksanaan program kurban penyaluran ternaknesia. Pelatihan dilakukan secara berkala dalam rentang waktu empat bulan (persiapan hingga pasca pelaksanaan kurban) sehingga para pegawai dapat menghadapi tantangan pelaksanaan kurban yang bersifat setahun sekali.

4.5.3 Memperbaiki sistem komunikasi dan mandatori

Perbaikan sistem komunikasi dan mandatori perusahaan dianjurkan untuk dilakukan agar pelaksanaan program kerja dapat segera dieksekusi dengan cepat dan tepat. Perbaikan sistem ini juga diperlukan untuk menghindari adanya *dual*

decision dari setiap keputusan yang ditetapkan. Perbaiki sistem komunikasi antar pegawai dapat dilakukan dengan menggunakan aplikasi tertentu khusus untuk komunikasi dalam hal pekerjaan seperti Slack atau Discord. Penggunaan aplikasi khusus ini disarankan agar tidak tercampurnya pertukaran informasi yang bersifat pribadi dan pekerjaan seperti yang selama ini dilakukan menggunakan Whatsapp. Dengan penggunaan aplikasi khusus ini diharapkan segala pemberitahuan dan kendala dalam suatu proses pekerjaan dapat terekap dalam satu wadah dan dapat segera ditanggapi.

Sistem mandatori juga perlu diperbaiki dengan mengenalkan sedari awal ketika pegawai baru bergabung bahwa segala keputusan, pelaporan, dan evaluasi atas kegiatan yang dilakukan dikoordinasikan dengan satu orang saja sebagai penanggung jawab. Hal ini dilakukan guna menghindari kebingungan pengambilan keputusan atas strategi yang akan dijalankan.

4.5.4 Membuat master data terintegrasi

Kegiatan ini dianjurkan untuk dilakukan agar ternaknesia dapat mengetahui data transaksi penjualan produk secara berkala. Master data yang dibuat dioperasikan secara online sehingga data yang terdiri dari penjualan dan stok atau persediaan hewan yang ada dapat terintegrasi dan bersifat *real time* untuk diketahui oleh semua stakeholder. Membuat sistem persediaan dianjurkan untuk dilakukan agar dapat mengendalikan jumlah persediaan yang dimiliki sehingga tidak terjadi kekurangan persediaan.

Master data dibuat menggunakan fitur spreadsheet dari Google yang dapat diakses dan dioperasikan oleh beberapa orang. Penggunaan spreadsheet ini dapat digunakan oleh tim pemasaran untuk memperbarui jumlah penjualan, tim operasional untuk memberikan penandaan hewan kurban hingga waktu melakukan pengadaan kembali, dan peternak untuk mengetahui jumlah hewan yang harus disembelih dan disalurkan. Pun dengan level manajer hingga CEO dapat mengetahui performansi program kurban penyaluran terbaru untuk selanjutnya diberikan *feedback* dan evaluasi.

4.5.5 Menyiapkan ruangan khusus rapat

Ruangan rapat menjadi salah satu fasilitas yang perlu diperhatikan oleh ternaknesia. Tempat yang terbatas membuat beberapa divisi harus duduk berdampingan dalam pengerjaan tugas harian. Penyediaan ruangan rapat diharapkan dapat membuat pembahasan-pembahasan atau diskusi penting yang berhubungan dengan program kurban penyaluran dapat tersampaikan dan fokus tanpa terganggu maupun mengganggu divisi lain seperti yang selama ini terjadi. Ruang rapat yang disiapkan bersifat umum, juga dapat digunakan oleh divisi-divisi lain di ternaknesia. Penyediaan ruangan rapat ini juga bisa dijadikan alternatif bagi ternaknesia untuk menerima pertemuan-pertemuan penting dengan rekan atau mitra kerja.

4.6 Prosedur Operasional Standar

Setelah membuat usulan perbaikan, Prosedur Operasional Standar (POS) dibuat untuk mengontrol perbaikan proses secara berkala. POS dibuat berdasarkan wawancara dengan anggota tim kurban penyaluran Ternaknesia. Kondisi-kondisi yang ada dalam proses bisnis di antaranya seperti pengadaan hewan kurban, pendataan penerima manfaat dan peternak, dan sebagainya. Masing-masing proses produksi memiliki POS masing-masing dan seluruh visualisasi POS secara lengkap terdapat pada Lampiran 5. POS yang dibuat untuk setiap proses bisnis di kurban penyaluran adalah sebagai berikut

4.7 Diskusi

Pemetaan proses bisnis merupakan suatu metode penggambaran keseluruhan proses bisnis dalam suatu *tools* tertentu agar lebih mudah dipahami oleh seluruh *stakeholder* baik internal maupun eksternal perusahaan. Dalam skripsi ini *tools* pemetaan proses bisnis yang digunakan adalah BPMN Diagram dan IDEF0 Diagram. Keseluruhan proses bisnis kurban penyaluran dapat dipecah menjadi tujuh aktivitas utama yaitu membuat strategi kurban penyaluran, pengadaan hewan kurban, memasarkan hewan kurban penyaluran, pembelian hewan kurban oleh pekurban, mendata penerima manfaat, mendata pemesanan hewan, dan menyalurkan hewan kurban. Dari ketujuh aktivitas ini kemudian dipecah aktivitasnya menjadi aktivitas-aktivitas yang lebih detail dengan menggambarkan alur aktivitas serta pihak-pihak yang berperan dalam aktivitas tersebut. BPMN

diagram dipilih untuk menggambarkan alur aktivitas dan lebih memudahkan perusahaan untuk memahami alur proses bisnis dalam program kurban penyaluran. IDEF0 diagram sebagai salah satu metode untuk memetakan proses bisnis digunakan untuk menggambarkan elemen-elemen masukan, kontrol, mekanisme/pelaksana dan keluaran pada tiap aktivitas. Setiap kegiatan dikaji secara hirarki berdasarkan urutan proses nya. Berdasarkan hasil pemetaan proses bisnis program kurban penyaluran ternaknesia, didapatkan 6 node dimana salah satunya adalah diagram utama penyaluran kurban ternaknesia.

Pada *fishbone diagram*, didapatkan akar-akar permasalahan yang dapat menyebabkan terjadinya permasalahan umum di program kurban penyaluran ternaknesia. Akar-akar permasalahan seperti belum adanya SOP dan MoU untuk menstandarisasi dan mengevaluasi kinerja pegawai dan peternak, kontrol koordinator kurang sesuai dengan pekerjaan yang telah dilakukan tim, tidak adanya pemantauan pelaksana lapangan, tertukarnya hewan kurban, ketidaksesuaian perencanaan dan eksekusi, standarisasi pelaporan berbeda-beda, pembagian jobdesk kurang jelas, dan fasilitas pendukung dokumentasi minim membutuhkan solusi berupa pembuatan SOP tertulis yang dapat menjadi pedoman pelaksanaan dan evaluasi kegiatan. Sementara akar permasalahan seperti karakteristik sasaran pasar yang berubah-ubah, pegawai minim pengalaman dalam pemasaran kurban, minim pelatihan peternak, dan minim *sharing knowledge* kurban penyaluran membutuhkan solusi berupa pelatihan kepada pegawai secara berkala. Memperbaiki sistem komunikasi dan mandatori dibutuhkan untuk menyelesaikan akar permasalahan miskomunikasi koordinasi antar pegawai. Akar permasalahan yang berhubungan dengan *machine* seperti belum adanya transparansi dan integrasi membutuhkan penyelesaian dengan membuat master data terintegrasi yang mempertemukan jumlah penjualan dan persediaan. Mempersiapkan ruangan khusus rapat juga dapat menjadi salah satu solusi perbaikan untuk akar permasalahan kurang kondusifnya lingkungan kerja. Perbaikan harus melibatkan pemilik dan seluruh pegawai agar dapat berhasil mengurangi terjadinya permasalahan.

Setelah membuat usulan perbaikan, dibuat prosedur operasional standar untuk setiap proses bisnis di program kurban penyaluran ternaknesia sebagai upaya

untuk menstandarisasi pelaksanaan dan perbaikan program kedepannya. Prosedur operasional yang dibuat dengan mempertimbangkan permasalahan yang terjadi di program kurban penyaluran ternaknesia seperti mencantumkan kebutuhan form atau pencatatan data di tiap prosesnya. Penelitian ini merupakan salah satu upaya untuk membantu ternaknesia dalam mengetahui bagaimana pemetaan proses bisnis program kurban penyaluran, permasalahan apa saja yang kerap terjadi selama program dan langkah-langkah apa yang perlu diambil oleh ternaknesia dalam rangka memperbaiki permasalahan tersebut.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dipaparkan kesimpulan dari penelitian dan saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya beserta keterbatasan penelitian

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis proses bisnis yang telah dilakukan, kesimpulan yang dapat ditarik dengan mengacu pada tujuan penelitian yang telah ditetapkan yaitu didapati pemetaan proses bisnis kurban penyaluran ternaknesia terdiri dari tujuh aktivitas utama menggunakan diagram Business Process Modelling Notation (BPMN) dan empat dekomposisi aktivitas dari diagram utama Integration Definition of Function Modelling (IDEF0). Tujuh aktivitas dalam diagram BPMN tersebut terdiri dari membuat strategi kurban penyaluran, pengadaan hewan kurban, memasarkan hewan kurban penyaluran, pembelian hewan kurban oleh pekurban, mendata penerima manfaat, mendata pemesanan hewan, dan menyalurkan hewan kurban. Masing-masing aktivitas saling terhubung oleh gateway yang dapat menggambarkan alur pelaksanaan dari masing-masing aktivitas. Dalam pemetaan proses bisnis BPMN diagram juga digambarkan stakeholder-stakeholder yang terlibat atas aktivitas-aktivitas yang terjadi.

Sementara hasil pemetaan proses bisnis dalam IDEF0 diagram didapatkan enam node dengan satu node merupakan diagram utama/diagram tingkat atas, lima node lainnya merupakan dekomposisi/anak diagram dari diagram utama. Dekomposisi dari induk diagram tersebut adalah penyaluran hewan kurban ternaknesia level 1, pengadaan hewan kurban, memasarkan hewan kurban, menyalurkan hewan kurban, serta sub anak diagram berupa penjualan hewan kurban. Pemetaan proses bisnis menggunakan kedua *tools* ini menggambarkan proses bisnis perusahaan dalam hirarki yang dapat dipahami oleh stakeholder perusahaan. Dengan menggunakan BPMN Diagram, perusahaan dapat mengetahui alur pelaksanaan kegiatan. Sementara dengan IDEF0 Diagram, perusahaan dapat mengetahui keterlibatan masukan, kontrol, pelaksana dan keluaran dari masing-masing aktivitas. Sehingga dengan menggunakan kedua *tools* ini, perusahaan dapat

lebih memahami proses bisnis dan memudahkan perusahaan dalam menjelaskan proses bisnis kepada *stakeholder* eksternal mereka.

Berdasarkan analisis permasalahan proses bisnis program kurban penyaluran ternaknesia menggunakan *fishbone diagram*, didapatkan lima usulan perbaikan untuk meminimalisir terjadinya enam belas permasalahan utama yang ada. Permasalahan perlu diperbaiki dengan melibatkan secara penuh *stakeholder* program kurban penyaluran ternaknesia. Pemahaman dan pelaksanaan yang tepat akan dapat membawa penyelesaian yang efektif dan efisien terhadap permasalahan-permasalahan yang terjadi.

Perancangan prosedur operasional standar untuk mengontrol perbaikan proses bisnis telah dibuat dengan mempertimbangkan permasalahan yang terjadi agar perbaikan bisa terkendalikan secara terus menerus. Prosedur yang dibuat berdasarkan aktivitas-aktivitas yang telah digambarkan dalam pemetaan proses bisnis diagram IDEF0 dan diagram BPMN. Ditambahkan pula lampiran untuk mendukung kebutuhan terlaksananya kegiatan dalam lampiran di tiap prosedur operasional standar yang dibuat.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian penelitian masih memiliki keterbatasan. Penelitian dilakukan dengan metode kualitatif dan menggunakan data primer yang diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung. Penelitian ini sangat bergantung kepada interpretasi peneliti tentang makna yang tersirat dalam wawancara dan observasi sehingga kecenderungan untuk bias masih tetap ada. Maka dari itu, telah dilakukan verifikasi kepada narasumber ahli untuk mengurangi bias tersebut. Selain itu, penelitian ini dilaksanakan disaat pandemi COVID-19 dimana kegiatan proses bisnis program kurban penyaluran tidak berjalan sesuai sebagaimana mestinya sehingga memungkinkan hasil observasi yang kurang lengkap. Maka dari itu, wawancara yang dilakukan tetap berdasarkan kegiatan proses bisnis secara normal sehingga hasil penelitian tetap bisa selaras dengan proses bisnis secara normal

5.3 Saran

Saran pada penelitian ini diberikan bagi ternaknesia dan penelitian selanjutnya. Berikut adalah saran yang dapat diberikan

1. Bagi ternaknesia
 - a. Hasil analisis permasalahan dapat menjadi dasar dari penyusunan kebijakan baru untuk program kurban penyaluran ternaknesia seperti perancangan dan pelaksanaan kegiatan pelatihan peningkatan kualitas kerja pada seluruh pegawai sebagai upaya peningkatan kesadaran terhadap peningkatan kinerja.
 - b. Mensosialisasikan dan melaksanakan usulan Prosedur Operasional Standar (POS) dengan melibatkan seluruh karyawan agar memperoleh pemahaman yang sama
 - c. Memantau dan memperbarui Prosedur Operasional Standar (POS) sesuai dengan perkembangan bisnis yang ada di ternaknesia
 - d. Memvisualisasikan POS yang ada dalam bentuk yang lebih interaktif dan dapat dilihat serta mudah dipahami oleh seluruh *stakeholder* kurban penyaluran ternaknesia
 - e. Usulan perbaikan yang telah dibuat sangat disarankan untuk dilakukan di program kurban penyaluran ternaknesia.

2. Bagi penelitian selanjutnya

Dalam penelitian ini, ruang lingkup hanya pada program kurban penyaluran melalui platform digital ternaknesia saja. Untuk kedepannya diharapkan dapat dikembangkan pada keseluruhan proses bisnis kurban penyaluran melalui semua channel penjualan. Selain itu, untuk kedepannya diharapkan terdapat proses pengambilan data penelitian secara langsung. Mengingat adanya keterbatasan dalam pengambilan data dikarenakan adanya pandemic covid-19.

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

DAFTAR PUSTAKA

- Amjad, A., Azam, F., Anwar, M. W., Butt, W. H., & Rashid, M. (2018). Event-driven process chain for modeling and verification of business requirements—a systematic literature review. *IEEE Access*, 6, 9027-9048.
- ANDERSON, M., HAGEN, H., & HARTEK, G. (2011). The coming wave of “social apponomics”. *strategy+ business*(62).
- Andersson Schwarz, J. (2017). Platform logic: An interdisciplinary approach to the platform-based economy. *Policy & Internet*, 9(4), 374-394.
- Anton, H., & Rorres, C. (2004). Aljabar Linear Elementer Versi Aplikasi. *Edisi Kedelapan, alih bahasa oleh Indriasari, R dan Harmaen, I., Erlangga, Jakarta.*
- Bernard, R. (2018). *Pemetaan Proses Bisnis Menggunakan Metode IDEF0 untuk Mengidentifikasi Penyebab Produk Return di PVR Industries*. Retrieved from Yogyakarta:
- Biazzo, S. (2002). Process mapping techniques and organisational analysis. *Business Process Management Journal*.
- Bosilj-Vuksic, V., Giaglis, G. M., & Hlupic, V. (2001). IDEF diagrams and petri nets for business process modeling: suitability, efficacy, and complementary use. In *Enterprise information systems II* (pp. 143-148): Springer.
- Canevet, C., Gilmore, S., Hillston, J., Prowse, M., & Stevens, P. (2003). Performance modelling with the unified modelling language and stochastic process algebras. *IEE Proceedings-Computers and Digital Techniques*, 150(2), 107-120.
- Cennamo, C., & Santalo, J. (2013). Platform competition: Strategic trade-offs in platform markets. *Strategic management journal*, 34(11), 1331-1350.
- Chin, K.-S., Zu, X., Mok, C., & Tam, H. (2006). Integrated Integration Definition Language 0 (IDEF) and coloured Petri nets (CPN) modelling and simulation tool: a study on mould-making processes. *International Journal of Production Research*, 44(16), 3179-3205.
- Damelio, R. (2011). *The basics of process mapping*: CRC Press.
- Davenport, T. H., Harris, J. G., & Cantrell, S. (2004). Enterprise systems and ongoing process change. *Business process management journal*.
- Dijkman, R. M., Dumas, M., & Ouyang, C. (2008). Semantics and analysis of business process models in BPMN. *Information and Software technology*, 50(12), 1281-1294.
- Dorador, J., & Young, R. I. (2000). Application of IDEF0, IDEF3 and UML methodologies in the creation of information models. *International Journal of Computer Integrated Manufacturing*, 13(5), 430-445.
- Dumas, M., La Rosa, M., Mendling, J., & Reijers, H. A. (2013). *Fundamentals of business process management* (Vol. 1): Springer.
- Ekotama, S. (2011). Cara Gampang Bikin Standard Operating Procedures. In: Jakarta: Media Presindo.
- Evans, D. S., Hagi, A., & Schmalensee, R. (2008). *Invisible engines: how software platforms drive innovation and transform industries*: MIT press.

- Hadiwiyono, P. S., & Panjaitan, T. W. (2013). Perancangan Standard Operating Procedure (SOP) Departemen Human Resources (HR) Di PT. X. *Jurnal Titra*, 1(2), 227-232.
- Hadiyastini, A. L. K. (2014). *Evaluasi SOP Keselamatan Kerja Dengan IDEF0 Dan Menentukan Indikator Keberhasilan Menggunakan Perspektif Balance Scorecard*. Institut Teknologi Sepuluh Nopember,
- Hammer, M. (2015). What is business process management? In *Handbook on business process management 1* (pp. 3-16): Springer.
- Hammer, M., & Champy, J. (1993). Business process reengineering. *London: Nicholas Brealey*, 444(10), 730-755.
- Harmon, P. (2003). *Business process change: a manager's guide to improving, redesigning, and automating processes*: Morgan Kaufmann.
- Hill, C. W. (1997). Establishing a standard: Competitive strategy and technological standards in winner-take-all industries. *Academy of Management Perspectives*, 11(2), 7-25.
- Ibrahim, R. (2010). Formalization of the data flow diagram rules for consistency check. *arXiv preprint arXiv:1011.0278*.
- Jacka, J. M., & Keller, P. J. (2009). *Business Process Mapping: Workbook*: Wiley Online Library.
- Jurriëns, E., & Tapsell, R. (2017). Challenges and opportunities of the digital 'revolution' in Indonesia. *Digital Indonesia: connectivity and divergence. Indonesia Update Series, College of Asia and the Pacific, The Australian National University. ISEAS Yusof Ishak Institute, Singapore*, 1-20.
- Kenney, M., & Zysman, J. (2016). The rise of the platform economy. *Issues in science and technology*, 32(3), 61.
- Lee, G. G., & Lin, H. F. (2005). Customer perceptions of e-service quality in online shopping. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 33(2), 161-176. doi:10.1108/09590550510581485
- Li, N., & Zhang, P. (2002). Consumer online shopping attitudes and behavior: An assessment of research. *AMCIS 2002 proceedings*, 74.
- Li, X., & McMillan, C. (2014). Corporate strategy and the weather: Towards a corporate sustainability platform. *Problems and perspectives in management*(12, Iss. 2 (contin.)), 200-214.
- Lin, F. R., Yang, M. C., & Pai, Y. H. (2002). A generic structure for business process modeling. *Business Process Management Journal*.
- Ling, K. C., Chai, L. T., & Piew, T. H. (2010). The effects of shopping orientations, online trust and prior online purchase experience toward customers' online purchase intention. *International business research*, 3(3), 63.
- Mardhatillah, L., Er, M., & Kusumawardani, R. P. (2012). Identifikasi Bottleneck pada Hasil Ekstraksi Proses Bisnis ERP dengan Membandingkan Algoritma Alpha++ dan Heuristics Miner. *Jurnal Teknik ITS*, 1(1), A322-A327.
- Markus, M. L., & Loebbecke, C. (2013). Commoditized digital processes and business community platforms: New opportunities and challenges for digital business strategies. *Mis Quarterly*, 37(2), 649-653.
- Mayer, R. J., Benjamin, P. C., Caraway, B. E., & Painter, M. K. (1998). A framework and a suite of methods for business process reengineering. *Business Process Change: Reengineering Concepts, Methods and Technologies. Idea Group Publishing, Harrisburg*, 245-290.

- Maylawati, D., Darmalaksana, W., & Ramdhani, M. A. (2018). *Systematic design of expert system using unified modelling language*. Paper presented at the IOP Conference Series: Materials Science and Engineering.
- Montevechi, J. A. B., Leal, F., de Pinho, A. F., da Silva Costa, R. F., de Oliveira, M. L. M., & da Silva, A. L. F. (2010). *Conceptual modeling in simulation projects by mean adapted IDEF: an application in a Brazilian tech company*. Paper presented at the Proceedings of the 2010 Winter Simulation Conference.
- Musriati, A. (2014). *Implementasi SOP dalam pendaftaran ibadah haji di Kementerian Agama kota Semarang (perspektif excellent service)*. UIN Walisongo,
- Nurul Riskia Muchni, N. (2018). *PANDANGAN DOSEN SYARIAH DAN HUKUM TERHADAP JUAL BELI KULIT HEWAN KURBAN*. UIN Raden Fatah Palembang,
- Pangestu, M., & Dewi, G. (2017). 13 Indonesia and the digital economy: creative destruction, opportunities and challenges. *Digital Indonesia: Connectivity and Divergence*, 227.
- Pratama, A. H. (2017). Perkembangan Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2016 Terbesar di Dunia. *Tersedia di: <http://id.technasia.com>*.(Diakses 27 April 2017).
- Presley, A., & Liles, D. H. (1995). *The use of IDEF0 for the design and specification of methodologies*. Paper presented at the Proceedings of the 4th industrial engineering research conference.
- PUBS, F. (1993). Announcing the standard for integration definition for function modeling (idef0). *Draft Federal Information Processing Standards Publication*, 183.
- PUTRO, N. A. (2017). *APLIKASI PENDISTRIBUSIAN DAGING KURBAN MENGGUNAKAN LOCATION BASED SERVICE (LBS) DENGAN GEOCODING MAPS*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau,
- Ramdhani, M. A. (2015). *Pemodelan Proses Bisnis Sistem Akademik Menggunakan Pendekatan Business Process Modelling Notation (BPMN)(Studi Kasus Institusi Perguruan Tinggi XYZ)*. *Jurnal Informasi*, 7(2).
- Robbins, S. P., Coulter, M., & Langton, N. (2007). *Fundamentals of management*: Pearson Prentice Hall.
- Romdhon, M. R. (2015). *Jual Beli Online menurut Madzhab Asy-Syafi'i*: Pustaka Cipasung.
- Rommelspacher, J. (2008). *Modelling complex events with event-driven process chains*. Paper presented at the SIGSAND-EUROPE 2008: Proceedings of the Third AIS SIGSAND European Symposium on Analysis, Design, Use and Societal Impact of Information Systems.
- Rosadi, S. D. (2018). Protecting Privacy on Personal Data in Digital Economic Era: Legal Framework in Indonesia. *Brawijaya Law Journal*, 5(1), 143-157.
- Rumapea, S. A. (2010). *Analisis proses bisnis pada distributor XYZ menggunakan tools pemodelan IDEF0*. Paper presented at the Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI).
- SAPUTRO, A. (2014). *ANALISA PROSES BISNIS DENGAN MENGGUNAKAN METODE FISHBONE DIAGRAM PADA PT. TIRTA*

- KURNIA JASATAMA SEMARANG. In: Semarang: Universitas Dian Nuswanotoro.
- Sarno, R., Sari, P. L. I., Ginardi, H., Sunaryono, D., & Mukhlash, I. (2013). *Decision mining for multi choice workflow patterns*. Paper presented at the 2013 International conference on computer, control, informatics and its applications (IC3INA).
- Scheer, A.-W., Thomas, O., & Adam, O. (2005). Process Modeling Using Event-Driven Process Chains. *Process-aware information systems*, 119.
- Setiawan, A. B. (2018). REVOLUSI BISNIS BERBASIS PLATFORM SEBAGAI PENGGERAK EKONOMI DIGITAL DI INDONESIA. *Masyarakat Telematika Dan Informasi: Jurnal Penelitian Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 9(1), 61-76.
- Sitorus, D. A. (2015). Perjanjian Jual-Beli Melalui Internet (E-Commerce) ditinjau dari Aspek Hukum Perdata. *Sumatera Utara: Universitas Sumatera Utara*.
- Sofiyannurriyanti, S. (2017). Implementasi Proses Bisnis Dalam Upaya Penerapan Green Hospital. *Jurnal Teknik Industri*, 18(2), 149-158.
- Statistik, B. P. (2019). Populasi Sapi Potong menurut Provinsi, 2009-2018. In Stefanovic, S., Kiss, I., Stanojevic, D., & Janjic, N. (2014). Analysis of technological process of cutting logs using Ishikawa diagram. *Acta Technica Corviniensis-Bulletin of Engineering*, 7(4), 93.
- Stup, R. (2002). *Standard operating procedures: Managing the human variables*. Paper presented at the National Mastitis Council Regional Meeting Proceedings.
- Sulisworo, D. (2016). The Contribution of the Education System Quality to Improve the Nation's Competitiveness of Indonesia. *Journal of Education and Learning*, 10(2), 127-138.
- Tambunan, R. M. (2013). Pedoman penyusunan standard operating procedures (SOP). *Jakarta: Maiestas Publishing*, 27-28.
- Tapscott, D. (1996). *The digital economy: Promise and peril in the age of networked intelligence* (Vol. 1): McGraw-Hill New York.
- Thimm, G., Lee, S., & Ma, Y.-S. (2006). Towards unified modelling of product life-cycles. *Computers in Industry*, 57(4), 331-341.
- Van Alstyne, M. W., Parker, G. G., & Choudary, S. P. (2016). Pipelines, platforms, and the new rules of strategy. *Harvard business review*, 94(4), 54-62.
- Van der Aalst, W. M. (1999). Formalization and verification of event-driven process chains. *Information and Software technology*, 41(10), 639-650.
- Wang, L., & Raz, T. (1991). Analytic hierarchy process based on data flow diagram. *Computers & industrial engineering*, 20(3), 355-365.
- Weske, M. (2012). Business process management architectures. In *Business Process Management* (pp. 333-371): Springer.
- White, S. A. (2004). Introduction to BPMN. *Ibm Cooperation*, 2(0), 0.
- Wisnumurti, A. A. G. O., Darma, I. K., & Suasih, N. N. R. (2018). Government Policy of Indonesia to Managing Demographic Bonus and Creating Indonesia Gold in 2045. *Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS)*, 23(1), 23-34.
- Wu, P. C., Yeh, G. Y.-Y., & Hsiao, C.-R. (2011). The effect of store image and service quality on brand image and purchase intention for private label brands. *Australasian Marketing Journal (AMJ)*, 19(1), 30-39.

- Yunitarini, R. (2016). Pemodelan Proses Bisnis Akademik Teknik Informatika Universitas Trunojoyo Dengan Business Process Modelling Notation (Bpmn). *Jurnal Simantec*, 5(2).
- Zhao, Y., Si, H., Ni, Y., & Qi, H. (2009). *A service-oriented analysis and design approach based on data flow diagram*. Paper presented at the 2009 International Conference on Computational Intelligence and Software Engineering.



(Halaman ini sengaja dikosongkan)

LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Responden Penelitian

No	Nama	Posisi
1.	Achmad Chabib, S.B.	Koordinator penyaluran 2019
2.	Zakia Puspa Ramadhani	Operasional penyaluran 2019
3.	Zikrul Ihsan	Marketing Penyaluran 2019
4.	Danissa Hanum Ardhyani	Marketing and Creative Digital Penyaluran 2019
5.	Danis Mandasari	Marketing and Creative Digital Penyaluran 2019
6.	Rizal Kurniawan	Marketing and Creative Digital Penyaluran 2019

Lampiran 2 Lembar Verifikasi



LEMBAR VERIFIKASI PROSES BISNIS PROGRAM KURBAN PENYALURAN TERNAKNESIA SURABAYA

1. PENDAHULUAN

Melakukan perbaikan dan pengelolaan proses bisnis adalah salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempertahankan konsumen karena dengan proses bisnis yang kurang baik didapat menyebabkan menurunkan kualitas produk yang dapat menimbulkan ketidakpercayaan konsumen terhadap produk. Ternaknesia merupakan salah satu start up yang turut terlibat dalam penyaluran hewan kurban dan berkantor di Surabaya sejak tahun 2017. Meskipun demikian, Ternaknesia memiliki beberapa permasalahan, salah satunya pada proses bisnis kurban penyaluran. Penelitian ini bertujuan untuk memperbaiki proses bisnis yang dilaksanakan oleh program kurban penyaluran dan membuat prosedur operasional standar dengan menggunakan metode BPMN Diagram dan IDEF0 diagram. Pada tahap ini diperlukan verifikasi proses bisnis dan permasalahan yang ditemukan pada program kurban penyaluran Ternaknesia untuk nantinya dianalisis dan diberikan usulan perbaikan.

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu mengisi lembar verifikasi untuk penelitian ini. Semua informasi yang Bapak/Ibu berikan dalam penelitian ini dijamin kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian saja.

2. PROFIL VERIFIKATOR

a. Nama : Achmad Chabib S.B
b. Jabatan : Koordinator Penyaluran

3. PETUNJUK PENGISIAN LEMBAR VERIFIKASI

Bapak/Ibu diminta untuk memberikan verifikasi atau persetujuan atas proses bisnis yang didapatkan di program kurban penyaluran Ternaknesia. Sebelum memberikan persetujuan, Bapak/Ibu dapat melihat proses bisnis kurban penyaluran yang telah dipetakan oleh peneliti berdasarkan wawancara dan pengamatan yang telah dilakukan pada bagian lampiran. Setelah itu, Bapak/Ibu diminta untuk memberikan verifikasi atau persetujuan atas permasalahan yang didapatkan.

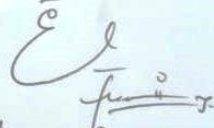
4. PERSETUJUAN/VERIFIKASI PROSES BISNIS

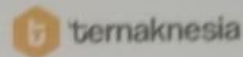
Pada bagian ini, Bapak/Ibu diminta untuk memberikan persetujuan dengan memberikan tanda centang (v) di kolom yang telah disediakan (Ya atau Tidak). Kolom "Ya" berarti setuju bahwa proses bisnis yang terdapat di lampiran sesuai dengan kondisi saat ini dan "Tidak" berarti tidak setuju bahwa proses bisnis yang terdapat di lampiran sesuai dengan kondisi saat ini.

No	Nama Proses Bisnis	Persetujuan	
		Ya	Tidak
1.	Membuat strategi kurban penyaluran	✓	
2.	Pengadaan hewan kurban	✓	
3.	Memasarkan hewan kurban	✓	
4.	Pembelian hewan kurban oleh pekurban	✓	
5.	Mendata penerima manfaat	✓	
6.	Pemesanan hewan kurban untuk disalurkan	✓	
7.	Menyalurkan hewan kurban	✓	

Surabaya, 25 Juli 2020

Verifikator


(Adhmad Chabib)



LEMBAR VERIFIKASI PROSES BISNIS PROGRAM KURBAN PENYALURAN TERNAKNESIA SURABAYA

I. PENDAHULUAN

Melakukan perbaikan dan pengelolaan proses bisnis adalah salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempertahankan konsumen karena dengan proses bisnis yang kurang baik dapat menyebabkan menurunkan kualitas produk yang dapat menimbulkan ketidakpercayaan konsumen terhadap produk. Ternaknesia merupakan salah satu start up yang turut terlibat dalam penyaluran hewan kurban dan berkantor di Surabaya sejak tahun 2017. Meskipun demikian, Ternaknesia memiliki beberapa permasalahan, salah satunya pada proses bisnis kurban penyaluran. Penelitian ini bertujuan untuk memperbaiki proses bisnis yang dilaksanakan oleh program kurban penyaluran dan membuat prosedur operasional standar dengan menggunakan metode BPMN Diagram dan IDEF0 diagram. Pada tahap ini diperlukan verifikasi proses bisnis dan permasalahan yang ditemukan pada program kurban penyaluran Ternaknesia untuk nantinya dianalisis dan diberikan usulan perbaikan.

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu mengisis lembar verifikasi untuk penelitian ini. Semua informasi yang Bapak/Ibu berikan dalam penelitian ini dijamin kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian saja.

2. PROFIL VERIFIKATOR

- a. Nama : Zatin Puspa Randhani
b. Jabatan : Operasional Penyaluran

3. PETUNJUK PENGISIAN LEMBAR VERIFIKASI

Bapak/ibu diminta untuk memberikan verifikasi atau persetujuan atas proses bisnis yang didapatkan di program kurban penyaluran Ternaknesia. Sebelum memberikan persetujuan, Bapak/Ibu dapat melihat proses bisnis kurban penyaluran yang telah dipetakan oleh peneliti berdasarkan wawancara dan pengamatan yang telah dilakukan pada bagian lampiran. Setelah itu, Bapak/Ibu diminta untuk memberikan verifikasi atau persetujuan atas permasalahan yang didapatkan.


4. PERSETUJUAN/VERIFIKASI PROSES BISNIS

Pada bagian ini, Bapak/Ibu diminta untuk memberikan persetujuan dengan memberikan tanda centang (v) di kolom yang telah disediakan (Ya atau Tidak). Kolom "Ya" berarti setuju bahwa proses bisnis yang terdapat di lampiran sesuai dengan kondisi saat ini dan "Tidak" berarti tidak setuju bahwa proses bisnis yang terdapat di lampiran sesuai dengan kondisi saat ini.

No	Nama Proses Bisnis	Persetujuan	
		Ya	Tidak
1.	Membuat strategi kurban penyaluran	✓	
2.	Pengadaan hewan kurban	✓	
3.	Memasarkan hewan kurban	✓	
4.	Pembelian hewan kurban oleh pekurban	✓	
5.	Mendata penerima manfaat	✓	
6.	Pemesanan hewan kurban untuk disalurkan	✓	
7.	Menyalurkan hewan kurban	✓	

Surabaya, 25 Juli 2020

Verifikator


(.....)
ZAFIRA PUSPA R

Lampiran 3 Kuisisioner Online Analisis Permasalahan Kurban Penyaluran

Judul: Analisis Kurban Penyaluran Ternaknesia

Deskripsi:

Saya Ailin Muvidah NRP 09111640000069, Mahasiswi Manajemen Bisnis ITS angkatan 2016.

Form ini dibuat untuk skripsi saya yang berjudul ANALISIS PROSES BISNIS PLATFORM DIGITAL KURBAN ONLINE TERNAKNESIA MENGGUNAKAN METODE IDEFO

Segala jawaban dari kuisisioner ini akan saya gunakan untuk diklasifikasikan dalam sebuah framework, Fishbone Diagram. Fishbone diagram atau Diagram Ishikawa adalah diagram yang menunjukkan penyebab-penyebab dari sebuah even yang spesifik. Objek yang akan ditelusuri permasalahannya dalam penelitian kali ini adalah program kurban penyaluran Ternaknesia.

Setiap penyebab ketidaksempurnaan merupakan sumber terjadinya variasi. Penyebab-penyebab dikelompokkan dalam kategori utama untuk mengidentifikasi sumber-sumber variasi tersebut. Kategori-kategori utama ini berupa:

1. Manusia (Man)
2. Metode (Method)
3. Mesin (Machine)
4. Material (Material)
5. Penilaian (Measurements)
6. Lingkungan (Milieu)

Terima kasih atas kesediannya dalam mengisi kuisisioner ini. Semoga dapat dijadikan perbaikan bagi Ternaknesia kedepannya, terutama kurban penyaluran.

Profil Responden

Nama : _____
Jabatan di Program Kurban Penyaluran : _____
Jobdesk di Program Kurban Penyaluran : _____

Analisis Internal Ternaknesia

Menurut anda, apa permasalahan yang terjadi dari sisi pegawai/pekerja yang perlu diperbaiki?

Menurut anda, apa permasalahan yang terjadi dari sisi regulasi/peraturan yang perlu diperbaiki?

Menurut anda, apa permasalahan yang terjadi dari sisi sistem kerja yang perlu diperbaiki?

Menurut anda, apa permasalahan yang terjadi dari sisi peralatan dan perlengkapan kerja yang perlu diperbaiki?

Menurut anda, apa permasalahan yang terjadi dari sisi lingkungan kerja yang perlu diperbaiki?

Menurut anda, adakah permasalahan lain dari internal Ternaknesia selain yang anda sebutkan di atas?

Analisis Peternak

Menurut anda, apa permasalahan yang terjadi dari sisi peternak yang perlu diperbaiki?

Menurut anda, apa permasalahan yang terjadi dari sisi regulasi/peraturan kerjasama yang perlu diperbaiki?

Menurut anda, apa permasalahan yang terjadi dari sisi sistem kerja sama yang perlu diperbaiki?

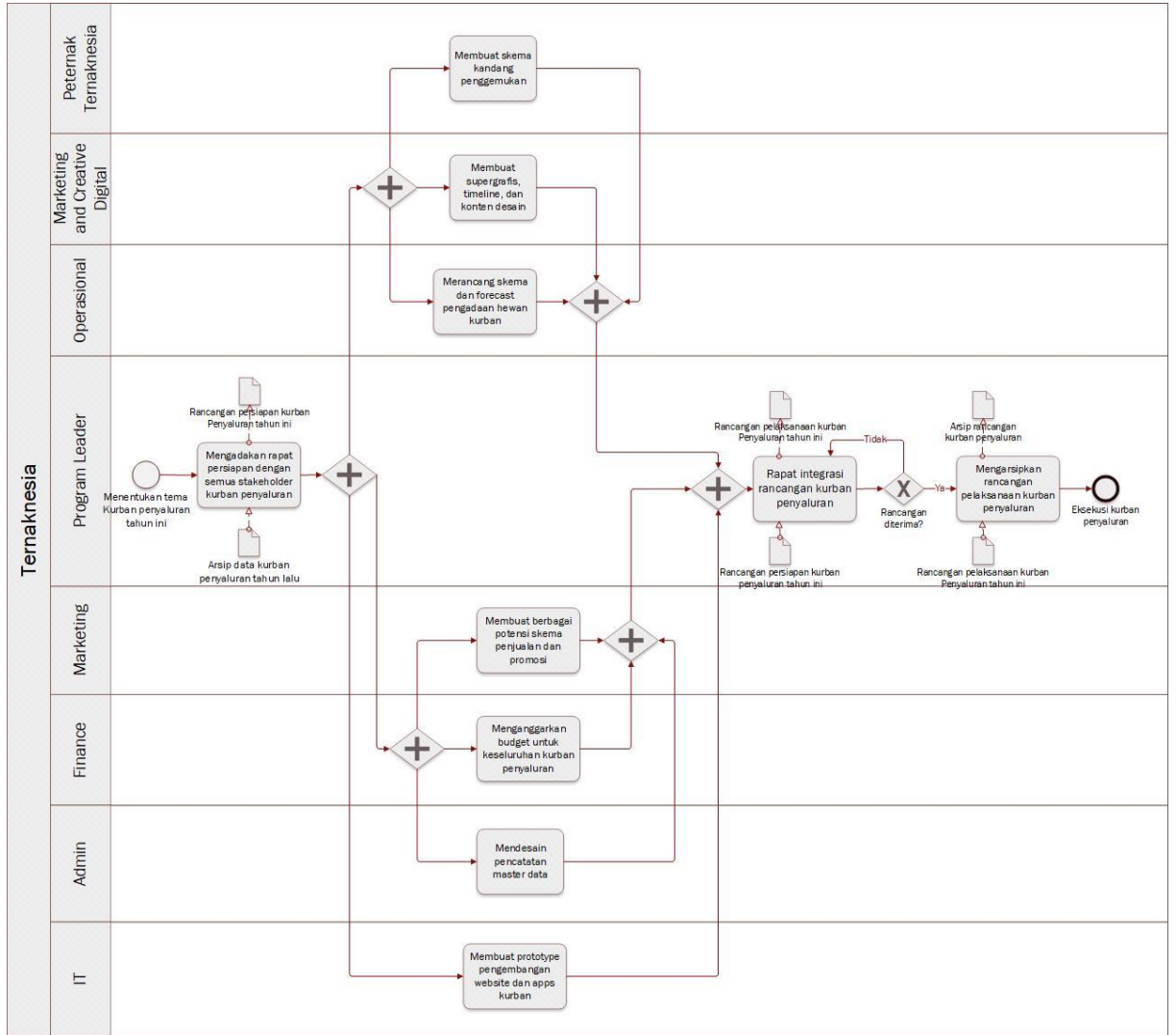
Menurut anda, apa permasalahan yang terjadi dari sisi peralatan dan perlengkapan peternak yang perlu diperbaiki?

Menurut anda, apa permasalahan yang terjadi dari sisi lingkungan kandang yang perlu diperbaiki?

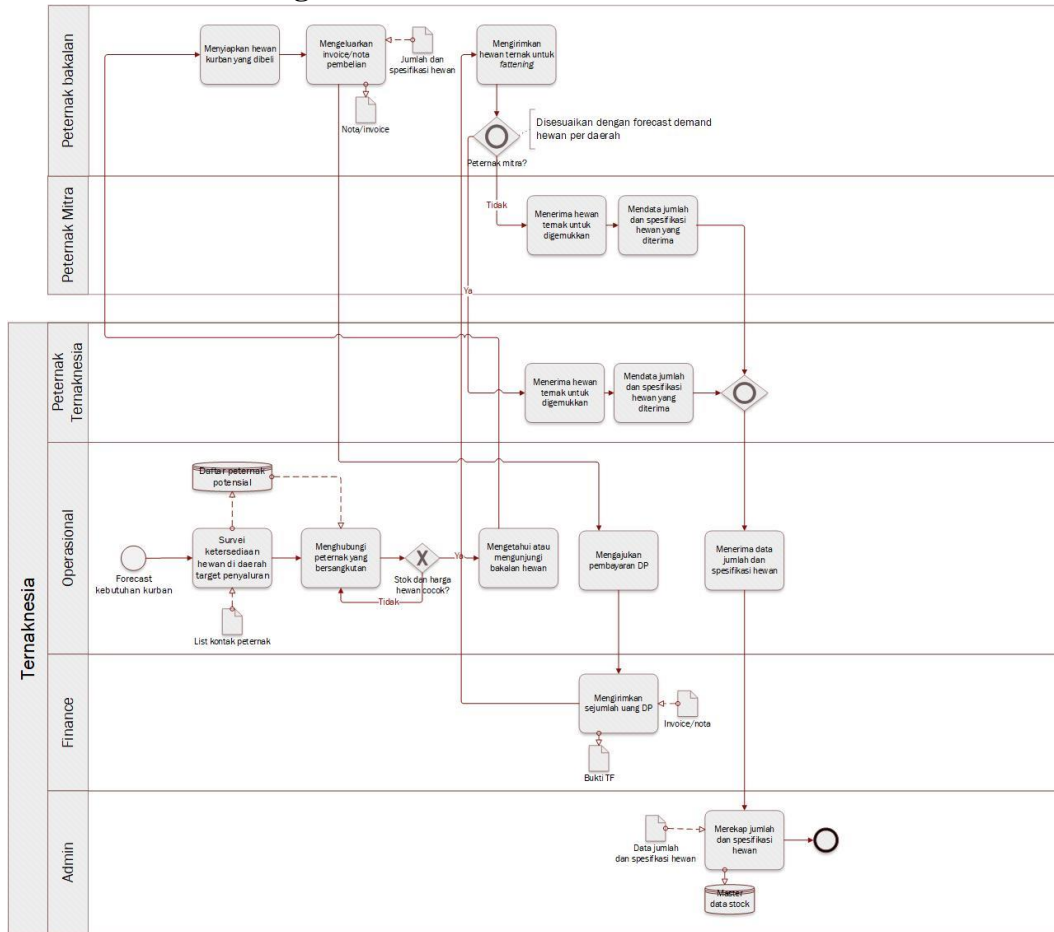
Menurut anda, adakah permasalahan lain dari segi peternak selain yang anda sebutkan di atas?

Lampiran 4 Business Process Modelling Notation Diagram dari proses bisnis

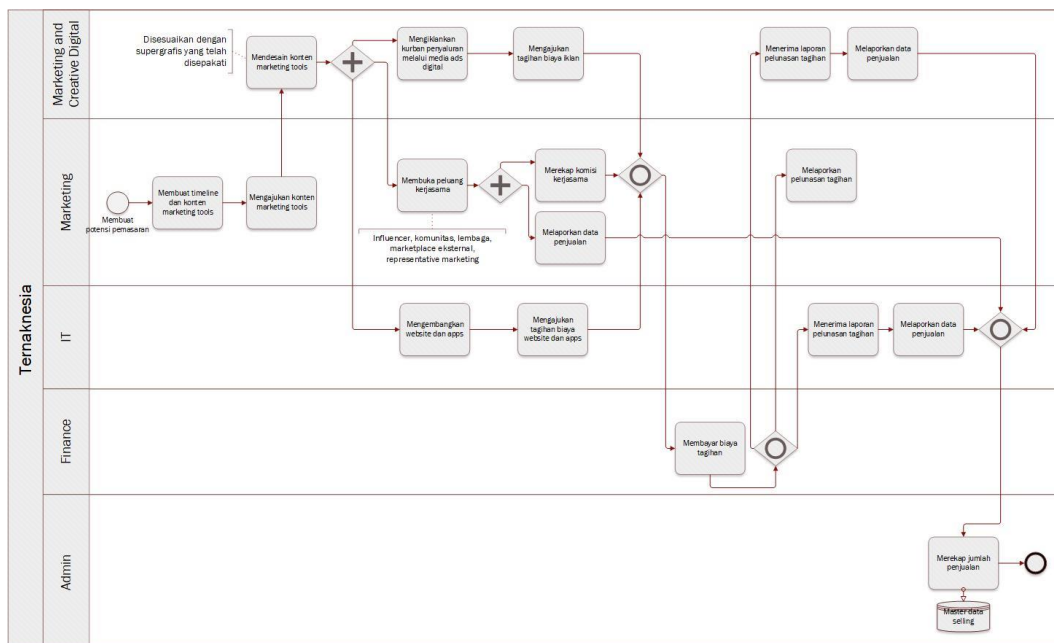
4.1 Proses Bisnis Membuat Strategi Kurban Penyaluran



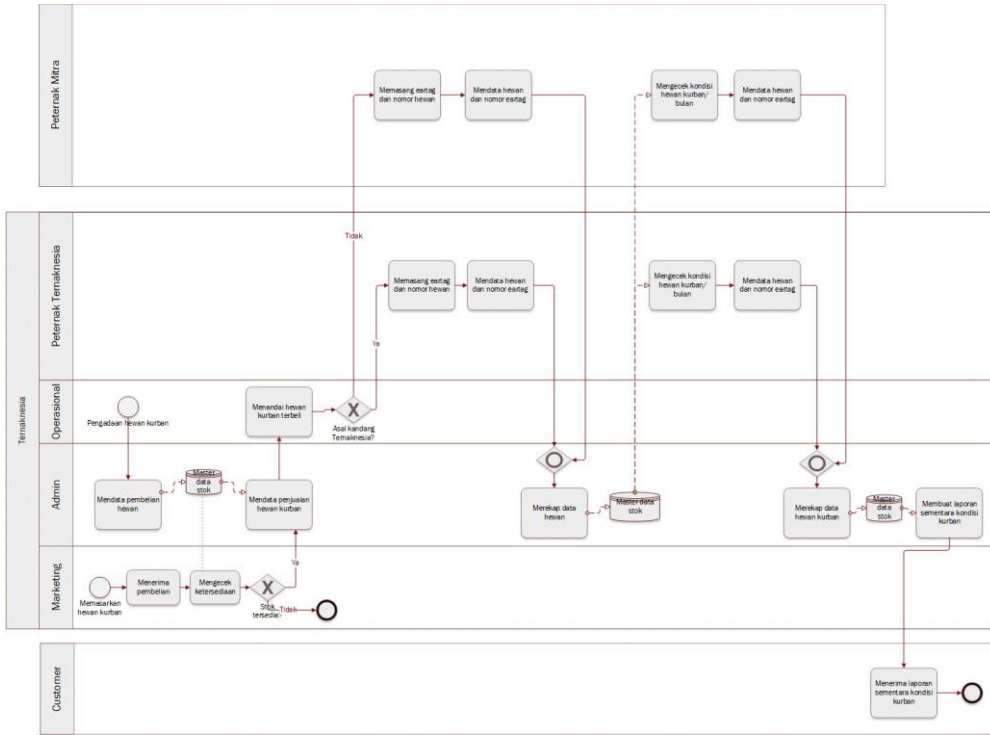
4.2 Proses Bisnis Pengadaan Hewan Kurban



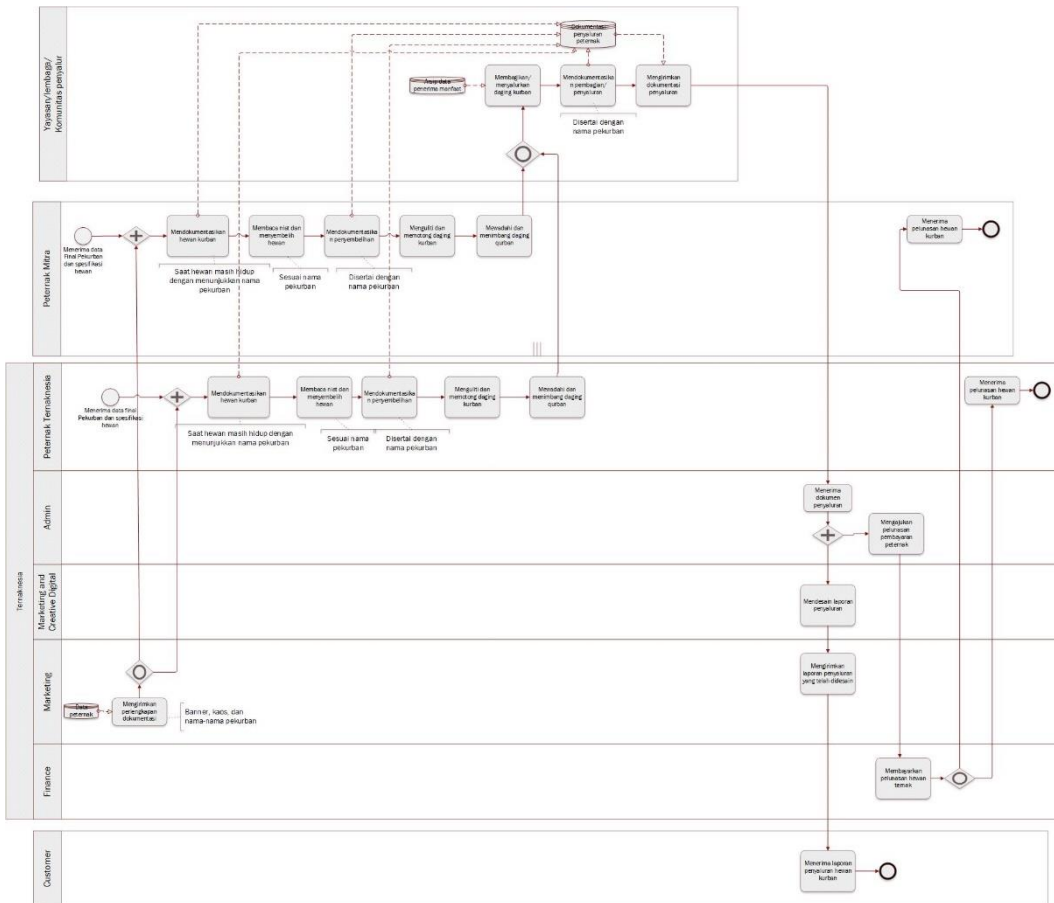
4.3 Proses Bisnis Memasarkan Hewan Kurban



4.6 Proses Bisnis Pemesanan Hewan Kurban untuk Disalurkan



4.7 Proses Bisnis Menyalurkan Hewan Kurban



Lampiran 5 Prosedur Operasional Standar

**PROSEDUR OPERASI STANDAR
KURBAN PENYALURAN
PT TERNAKNESIA FARM INNOVATION**

Skripsi


**Analisis Proses Bisnis Platform Digital Kurban Online Ternaknesia
Menggunakan Metode IDEF0**



**DEPARTEMEN MANAJEMEN BISNIS
FAKULTAS DESAIN KREATIF DAN BISNIS DIGITAL
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER
SURABAYA 2020**

DAFTAR ISI


Nomor Prosedur	Nama Prosedur
OP/QUR/SLR/AHK/20-01	Pengadaan Hewan Kurban
OP/QUR/SLR/MKP/20-02	Memasarkan Kurban Penyaluran
OP/QUR/SLR/BHK/20-03	Pembelian Hewan Kurban (Apps/Web)
OP/QUR/SLR/BHK/20-04	Pembelian Hewan Kurban (Admin)
OP/QUR/SLR/MPM/20-05	Mendata Penerima Manfaat
OP/QUR/SLR/MPHK/20-06	Mendata Pemesanan Hewan Kurban
OP/QUR/SLR/MHK/20-07	Menyalurkan Hewan Kurban

 ternaknesia	PROSEDUR OPERASI	No	OP/QUR/SLR/AHK/20-01
		Ref	
		Edition	1
	PENGADAAN HEWAN KURBAN	Rev	0
		Date	1/7/2020
		Page	1 of 6

NO: OP/QUR/SLR/AHK/20-01


PENGADAAN HEWAN KURBAN

Approval	Name	Date	Signature
_____	_____	__/__/__	_____
_____	_____	__/__/__	_____
_____	_____	__/__/__	_____
_____	_____	__/__/__	_____
_____	_____	__/__/__	_____

 ternaknesia	PROSEDUR OPERASI	No	OP/QUR/SLR/AHK/20-01
		Ref	
		Edition	1
	PENGADAAN HEWAN KURBAN	Rev	0
		Date	1/7/2020
		Page	2 of 6

Tabel Revisi dan Revalidasi

Edisi/Revisi	Tanggal	Keterangan
1/0	1/7/2020	Penerbitan Perdana

 ternaknesia	PROSEDUR OPERASI	No	OP/QUR/SLR/AHK/20-01
		Ref	
		Edition	1
	PENGADAAN HEWAN KURBAN	Rev	0
		Date	1/7/2020
		Page	3 of 6

Daftar Isi


Bab/Bagian	Halaman
1 Tujuan.....	4
2 Ruang Lingkup.....	4
3 Definisi.....	4
4 Tanggung Jawab.....	4
5 Prosedur.....	4
6 Diagram Alir Kerja.....	6

Lampiran

Lampiran 1 Form peternak potensial

Lampiran 2 *Invoice*

Lampiran 3 Master data stok

	PROSEDUR OPERASI	No	OP/QUR/SLR/AHK/20-01
		Ref	
		Edition	1
	PENGADAAN HEWAN KURBAN	Rev	0
		Date	1/7/2020
		Page	4 of 6

1 TUJUAN

Prosedur Operasi ini menjelaskan langkah-langkah pengadaan hewan kurban.

2 RUANG LINGKUP

Prosedur ini berlaku di program kurban penyaluran, smartqurban, ternaknesia mencakup semua prosedur sejak persiapan survei hewan ternak yang akan dikurbankan hingga pendataan hewan yang siap kurban.

3 DEFINISI

Hewan Kurban adalah hewan ternak seperti unta, sapi, kambing, dan domba. Usia minimal untuk masing-masing hewan dapat dikurbankan adalah 5 tahun untuk unta, 2 tahun untuk sapi, 6 bulan untuk domba, dan 1 tahun untuk kambing.

4 TANGGUNG JAWAB

Operasional bertanggung jawab untuk melakukan survei bakalan yang cocok dijadikan hewan kurban hingga memastikan hewan kurban yang akan dipilih.

Peternak bakalan bertanggung jawab mengirimkan hewan kurban yang telah dibeli oleh perusahaan dan menerbitkan *invoice* untuk penagihan.

Peternak Ternaknesia dan Mitra bertanggung jawab dalam menggemukkan dan merawat hewan kurban hingga hari raya idul adha hewan siap dikurbankan.


Finance bertanggung jawab untuk membayar penagihan pembayaran hewan kurban.

Admin bertanggung jawab untuk merekap data stok hewan kurban yang sudah dipesan oleh operasional.

5 PROSEDUR

1. Persiapan survei bakalan

1.1 Tim operasional melakukan survei ketersediaan hewan di pasar hewan dengan mengumpulkan informasi berupa data peternak dan kontak yang dapat dihubungi

 ternaknesia	PROSEDUR OPERASI	No	OP/QUR/SLR/AHK/20-01
		Ref	
		Edition	1
	PENGADAAN HEWAN KURBAN	Rev	0
		Date	1/7/2020
		Page	5 of 6

1.2 Tim operasional menghubungi kontak-kontak peternak potensial yang bisa memasok hewan ternak untuk kurban

1.3 Tim operasional mengetahui atau mengunjungi bakalan hewan yang akan dijadikan hewan kurban

2 *Dealing* hewan

2.1 Peternak bakalan menyiapkan hewan bakalan yang dibeli oleh tim operasional

2.2 Peternak bakalan mengeluarkan invoice atau nota pembelian dan diserahkan kepada tim operasional

3 Pembayaran DP

3.1 Tim operasional mengajukan pembayaran DP kepada finance atas pesanan hewan bakalan

3.2 Tim finance mengirimkan atau mentransfer sejumlah uang sesuai dengan nominal di invoice atau nota pembelian

4 Pengiriman hewan ternak

4.1 Peternak bakalan mengirimkan hewan bakalan ke kandang yang telah disediakan oleh Ternaknesia


4.2 Peternak Ternaknesia atau peternak mitra yang ditunjuk menerima sejumlah kiriman hewan dari peternak bakalan

5 Pendataan hewan

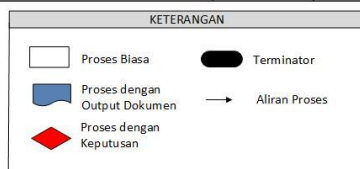
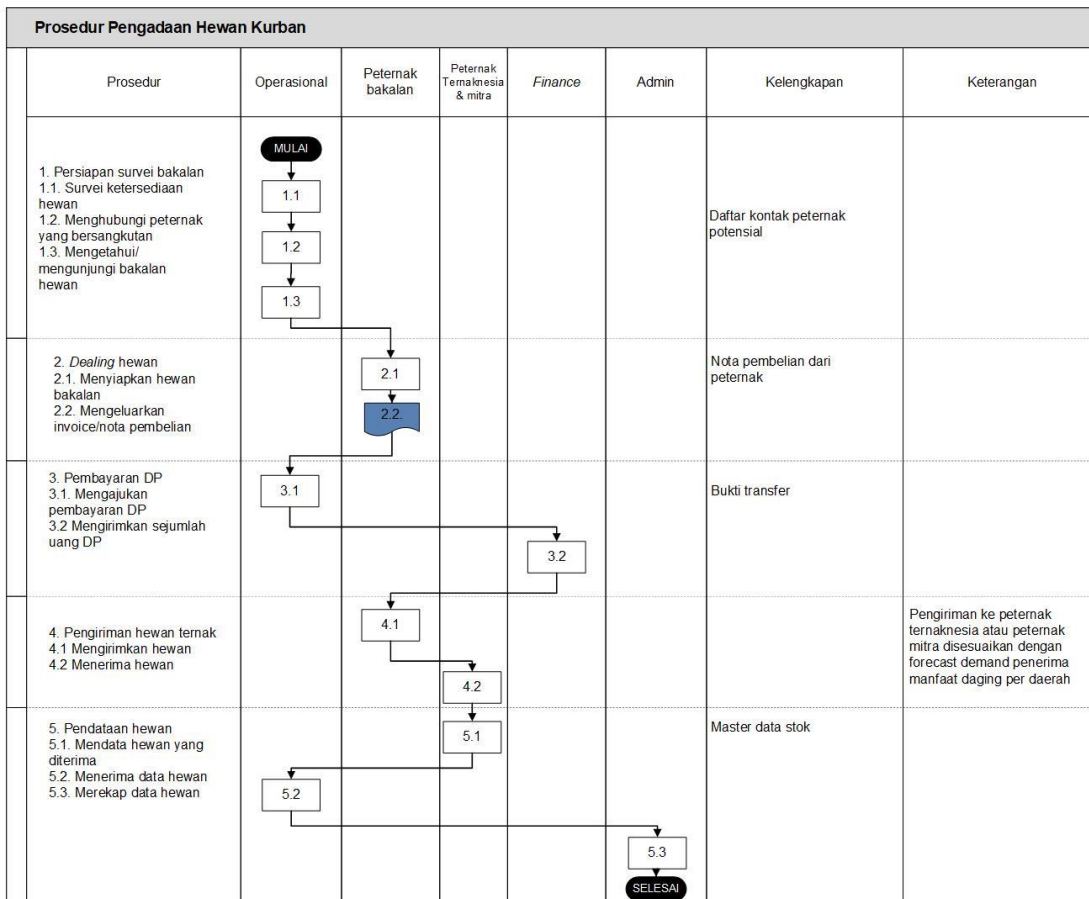
5.1 Peternak ternaknesia atau peternak mitra mendata sejumlah hewan dan spesifikasi yang diterima


5.2 Tim operasional menerima sejumlah data hewan dan spesifikasi hewan dari peternak ternaknesia atau peternak mitra

5.3 Tim administrasi menerima data dari operasional dan merekap data yang telah diberikan

	PROSEDUR OPERASI	No	OP/QUR/SLR/AHK/20-01
		Ref	
		Edition	1
	PENGADAAN HEWAN KURBAN	Rev	0
		Date	1/7/2020
		Page	6 of 6

6 DIAGRAM ALIR KERJA



 ternaknesia	PROSEDUR OPERASI	No	OP/QUR/SLR/AHK/20-01
		Ref	
		Edition	1
	PENGADAAN HEWAN KURBAN	Rev	0
		Date	1/7/2020
		Page	6 of 6

Lampiran 1 Form peternak potensial

No	Nama Peternak	No. Telp	Alamat	Stok			Deal/No
				Kambing	Domba	Sapi	

Lampiran 2 Invoice

FAKTUR TAGIHAN



PIC :

Tanggal Pembelian :

Tanggal Pengiriman :


No:

Nama peternak
No. Telepon
Alamat
Bank/ No. Rek/ Nama Rek

No	Deskripsi	Unit	Harga satuan	Jumlah
TOTAL				
Terbilang:			Duedate:	
Catatan:			Surabaya, 7 Januari 2020	

Lampiran 3 Master data stok


No	Tanggal order	Nama pekurban	No Telepon	Email	Jenis hewaan	Kode tagging	Daerah penyaluran

 ternaknesia	PROSEDUR OPERASI	No	OP/QUR/SLR/MKP/20-02
		Ref	
		Edition	1
	MEMASARKAN KURBAN PENYALURAN	Rev	0
		Date	1/7/2020
		Page	1 of 6

NO: OP/QUR/SLR/MKP/20-02


MEMASARKAN KURBAN PENYALURAN

Approval	Name	Date	Signature
_____	_____	__/__/__	_____
_____	_____	__/__/__	_____
_____	_____	__/__/__	_____
_____	_____	__/__/__	_____
_____	_____	__/__/__	_____

 ternaknesia	PROSEDUR OPERASI	No	OP/QUR/SLR/MKP/20-02
		Ref	
		Edition	1
	MEMASARKAN KURBAN PENYALURAN	Rev	0
		Date	1/7/2020
		Page	2 of 6

Tabel Revisi dan Revalidasi


Edisi/Revisi	Tanggal	Keterangan
1/0	1/7/2020	Penerbitan Perdana

	PROSEDUR OPERASI	No	OP/QUR/SLR/MKP/20-02
		Ref	
		Edition	1
	MEMASARKAN KURBAN PENYALURAN	Rev	0
		Date	1/7/2020
		Page	3 of 6

Daftar Isi

Bab/Bagian	Halaman
1 Tujuan.....	4
2 Ruang Lingkup.....	4
3 Definisi.....	4
4 Tanggung Jawab.....	4
5 Prosedur.....	4
6 Diagram Alir Kerja.....	6

Lampiran

 ternaknesia	PROSEDUR OPERASI	No	OP/QUR/SLR/MKP/20-02
		Ref	
		Edition	1
	MEMASARKAN KURBAN PENYALURAN	Rev	0
		Date	1/7/2020
		Page	4 of 6

1 TUJUAN

Prosedur Operasi ini menjelaskan langkah-langkah memasarkan kurban penyaluran.

2 RUANG LINGKUP

Prosedur ini berlaku di program kurban penyaluran, smartqurban, ternaknesia mencakup semua prosedur sejak membuat *timeline* dan konten *marketing tools* hingga merekap penjualan.

3 DEFINISI

Hewan Kurban adalah hewan ternak seperti unta, sapi, kambing, dan domba. Usia minimal untuk masing-masing hewan dapat dikurbankan adalah 5 tahun untuk unta, 2 tahun untuk sapi, 6 bulan untuk domba, dan 1 tahun untuk kambing.

4 TANGGUNG JAWAB

Marketing bertanggung jawab untuk mengonsep dan membuat *timeline* yang akan digunakan dalam memasarkan produk kurban penyaluran

Marketing & Creative Digital bertanggung jawab mendesain kebutuhan pemasaran dan mengiklankan secara digital.

IT bertanggung jawab mengembangkan dan memperbaiki penjualan kurban penyaluran melalui website dan apps.


Finance bertanggung jawab untuk membayar tagihan keperluan pemasaran yang berasal dari *marketing, marketing & digital creative* serta IT.

Admin bertanggung jawab untuk merekap data penjualan hewan kurban penyaluran.


5 PROSEDUR

1. Persiapan eksekusi pemasaran

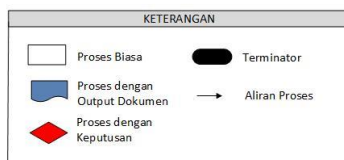
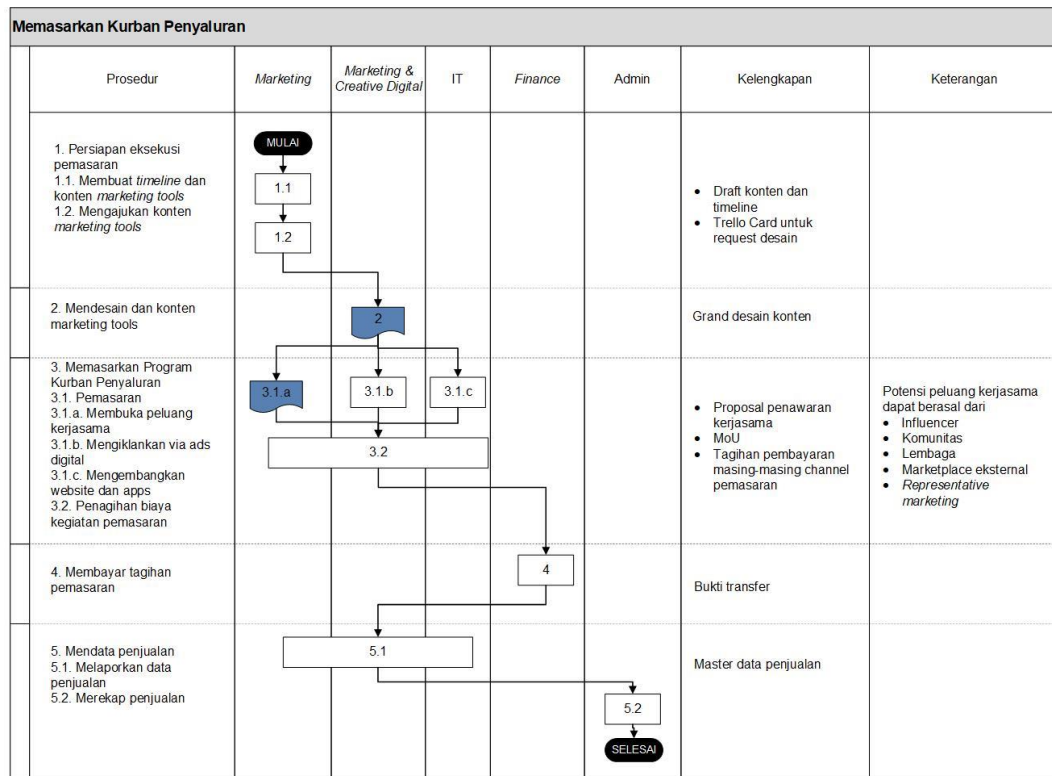
1.1 Tim *marketing* membuat *timeline* dan konten *marketing tools* berbentuk draft yang siap didesain dengan beragam konsepannya.


	PROSEDUR OPERASI	No	OP/QUR/SLR/MKP/20-02
		Ref	
		Edition	1
	MEMASARKAN KURBAN PENYALURAN	Rev	0
		Date	1/7/2020
		Page	5 of 6

- 1.2 Tim *marketing* mengajukan konten *marketing tools* dengan menggunakan fitur Trello Card untuk *request* desain dan memudahkan pelacakan *progress* desain
- 2 Mendesain dan membuat konten *marketing tools* yang telah dikonsep oleh tim *marketing*. Keseluruhan konsep *marketing tools* yang dibuat dijadikan grand desain konten yang dapat digunakan sebagai standar tiap konten yang akan dibuat selanjutnya
- 3 Memasarkan program kurban penyaluran
 - 3.1 Pemasaran
 - 3.1.a Tim *marketing* membuka peluang kerjasama dengan berbagai pihak seperti influencer, komunitas, lembaga, marketplace eksternal, lembaga, dan *representative marketing* untuk memperluas pasar. Beberapa kelengkapan yang dibutuhkan adalah
 - 3.1.b Tim *marketing & creative digital* mengiklankan program kurban penyaluran via digital seperti sosmed, Google Ads, Pixel, dan sebagainya untuk meraih lebih banyak *awareness* dari *customer* yang dapat meningkatkan nilai penjualan program kurban penyaluran
 - 3.1.c Tim IT mengembangkan website dan apps ternaknesia menyesuaikan dengan konsep pemasaran yang telah dibuat oleh tim *marketing*
 - 3.2 Pengeluaran atas biaya pemasaran kemudian ditagihkan kepada *finance*
- 4 *Finance* membayar tagihan atas berbagai metode pemasaran yang telah dilakukan
- 5 Mendata penjualan
 - 5.1 Melaporkan penjualan yang terjadi di masing-masing *channel* penjualan
 - 5.2 Tim admin merekap semua penjualan yang terjadi di masing-masing *channel* penjualan dalam master data penjualan


	PROSEDUR OPERASI	No	OP/QUR/SLR/MKP/20-02
		Ref	
	MEMASARKAN KURBAN PENYALURAN	Edition	1
		Rev	0
		Date	1/7/2020
		Page	6 of 6

6 DIAGRAM ALIR KERJA



 ternaknesia	PROSEDUR OPERASI	No	OP/QUR/SLR/AHK/20-01
		Ref	
		Edition	1
	PENGADAAN HEWAN KURBAN	Rev	0
		Date	1/7/2020
		Page	6 of 6


Lampiran 1

 ternaknesia	PROSEDUR OPERASI	No	OP/QUR/SLR/BHK/20-03
		Ref	
		Edition	1
	PEMBELIAN HEWAN KURBAN (Web)	Rev	0
		Date	1/7/2020
		Page	1 of 6

NO: OP/QUR/SLR/BHK/20-03


PEMBELIAN HEWAN KURBAN (Web)

Approval	Name	Date	Signature
_____	_____	__/__/__	_____
_____	_____	__/__/__	_____
_____	_____	__/__/__	_____
_____	_____	__/__/__	_____
_____	_____	__/__/__	_____

 ternaknesia	PROSEDUR OPERASI	No	OP/QUR/SLR/BHK/20-03
		Ref	
		Edition	1
	PEMBELIAN HEWAN KURBAN (Web)	Rev	0
		Date	1/7/2020
		Page	2 of 6

Tabel Revisi dan Revalidasi

Edisi/Revisi	Tanggal	Keterangan
1/0	1/7/2020	Penerbitan Perdana


 ternaknesia	PROSEDUR OPERASI	No	OP/QUR/SLR/BHK/20-03
		Ref	
		Edition	1
	PEMBELIAN HEWAN KURBAN (Web)	Rev	0
		Date	1/7/2020
		Page	3 of 6

Daftar Isi

Bab/Bagian	Halaman
1 Tujuan.....	4
2 Ruang Lingkup.....	4
3 Definisi.....	4
4 Tanggung Jawab.....	4
5 Prosedur.....	4
6 Diagram Alir Kerja.....	6

Lampiran

Lampiran 1 Sertifikat berkurban

 ternaknesia	PROSEDUR OPERASI	No	OP/QUR/SLR/BHK/20-03
		Ref	
		Edition	1
	PEMBELIAN HEWAN KURBAN (Web)	Rev	0
		Date	1/7/2020
		Page	4 of 6

1 TUJUAN

Prosedur Operasi ini menjelaskan langkah-langkah pembelian hewan kurban melalui apps atau website Ternaknesia.

2 RUANG LINGKUP

Prosedur ini berlaku di program kurban penyaluran, smartqurban, ternaknesia mencakup semua prosedur sejak mengunduh aplikasi Ternaknesia hingga mengirim sertifikat keikutsertaan berkurban bagi pekurban.

3 DEFINISI

Hewan Kurban adalah hewan ternak seperti unta, sapi, kambing, dan domba. Usia minimal untuk masing-masing hewan dapat dikurbankan adalah 5 tahun untuk unta, 2 tahun untuk sapi, 6 bulan untuk domba, dan 1 tahun untuk kambing.

4 TANGGUNG JAWAB


Customer bertanggung jawab untuk mengisi data diri dengan benar hingga melakukan pembayaran atas hewan kurban yang dibeli.

Finance bertanggung jawab untuk melakukan validasi atas pelunasan pembayaran yang dilakukan oleh pekurban

Marketing bertanggung jawab mengirimkan sertifikat keikutsertaan berkurban bagi pekurban yang telah melakukan pembayaran.

5 PROSEDUR

1. Pekarban yang memiliki niat untuk berkurban mengunduh aplikasi ternaknesia di playstore atau membuka website ternaknesia di www.ternaknesia.com.
2. Memilih hewan kurban
 - 2.1 Pekarban membuat akun dan mengisi data diri seperti nama, email, no. telepon dan password akun untuk melakukan pembelian hewan kurban
 - 2.2 Pekarban *login* ke akun yang telah dibuat
 - 2.3 Pekarban memilih hewan kurban yang stok nya masih tersedia di aplikasi atau website ternaknesia

 ternaknesia	PROSEDUR OPERASI	No	OP/QUR/SLR/BHK/20-03
		Ref	
		Edition	1
	PEMBELIAN HEWAN KURBAN (Web)	Rev	0
		Date	1/7/2020
		Page	5 of 6

3 *Check out* pemesanan

3.1 Setelah memilih hewan kurban yang ingin disalurkan, pekurban menyetuk bayar langsung pada aplikasi atau website ternaknesia

3.2 Pekurban mengisi data diri pekurban seperti nama sohibul kurban, email, no. telepon serta doa yang ingin disampaikan kepada para penerima manfaat daging kurban maupun peternak

3.3 Pekurban memilih metode pembayaran dengan mentransfer ke salah satu akun bank yang dimiliki oleh Ternaknesia


3.4 Pekurban mengirimkan sejumlah uang sesuai dengan tagihan yang keluar. Bukti transfer perlu difoto untuk dijadikan bukti pembayaran

3.5 Pekurban mengunggah bukti pembayaran dalam laman unggah bukti pembayaran

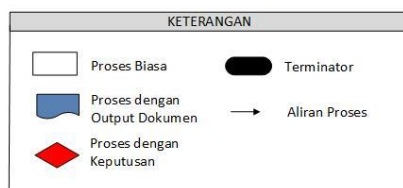
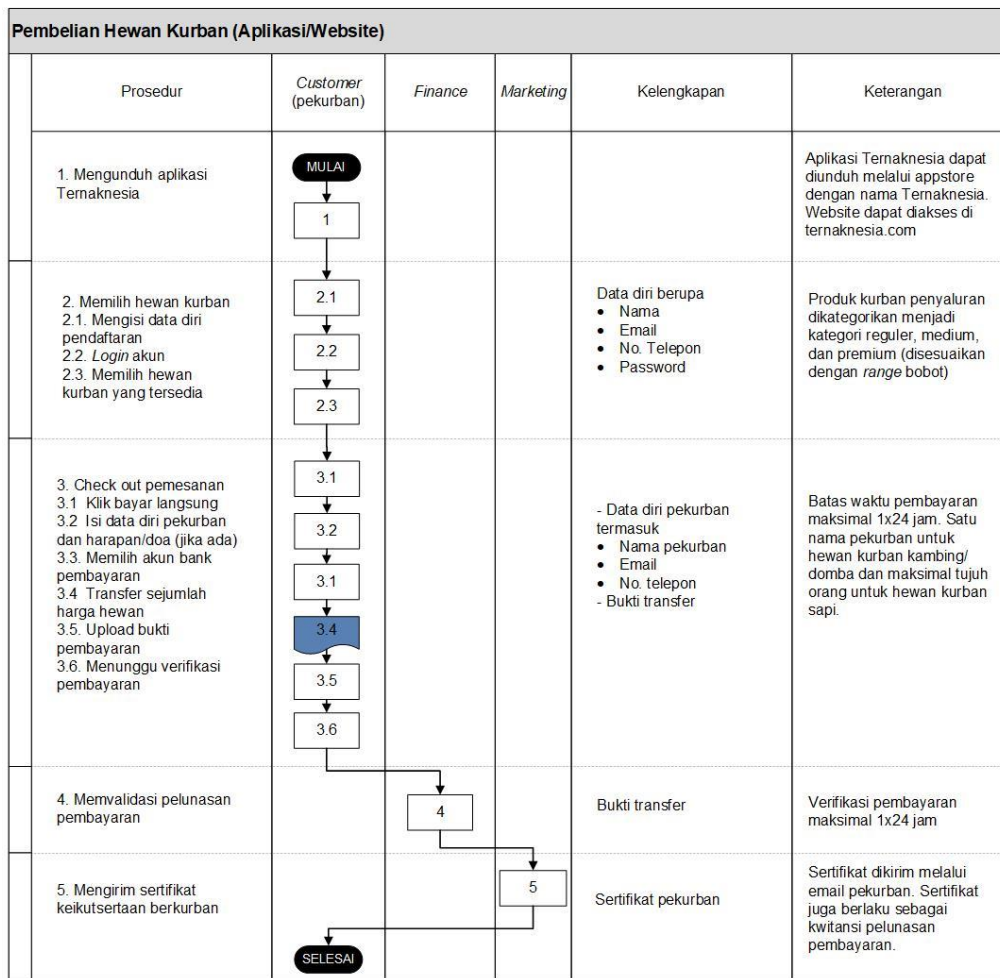
3.6 Pekurban menunggu verifikasi pembayaran dari ternaknesia maksimal 1x24 jam setelah pembayaran dilakukan


4 *Finance* melakukan validasi atas pembayaran yang dilakukan pekurban dengan mengecek bukti pembayaran dan nilai uang yang masuk ke rekening akun bank ternaknesia

5 Tim *marketing* selanjutnya mengirimkan sertifikat pekurban kepada sohibul qurban

	PROSEDUR OPERASI	No	OP/QUR/SLR/BHK/20-03
		Ref	
		Edition	1
	PEMBELIAN HEWAN KURBAN (Web)	Rev	0
		Date	1/7/2020
		Page	6 of 6

6 DIAGRAM ALIR KERJA



 ternaknesia	PROSEDUR OPERASI	No	OP/QUR/SLR/BHK/20-03
		Ref	
		Edition	1
	PEMBELIAN HEWAN KURBAN (Web)	Rev	0
		Date	1/7/2020
		Page	6 of 6

Lampiran 1 Sertifikat berqurban







Alhamdulillah pada 1441 H telah berqurban
atas nama


nomor ID

Terima Kasih telah melakukan transaksi **smartqurban** berupa : Kambing Reguler melalui **Shopee**.
Qurban Bapak/Ibu akan dipotong pada Hari Raya Idul Adha atau Hari Tasyrik 1441 H (30 Juli - 3 Agustus 2020)

Bapak/Ibu akan mendapatkn SMS pemberitahuan sesaat setelah hewan qurban Bapak/Ibu dipotong.
Laporan pemotongan dan distribusi akan disampaikan maksimal 1(satu) bulan setelah Hari Tasyrik terakhir.

CEO Ternaknesia
www.ternaknesia.com


0822-3372-3977
smartqurban
ternaknesia
ternaknesia | ternaknesia.com
smartqurban
smartqurban.com

 ternaknesia	PROSEDUR OPERASI	No	OP/QUR/SLR/BHK/20-04
		Ref	
		Edition	1
	PEMBELIAN HEWAN KURBAN (Admin)	Rev	0
		Date	1/7/2020
		Page	1 of 6

NO: OP/QUR/SLR/BHK/20-04


PEMBELIAN HEWAN KURBAN (Admin)

Approval	Name	Date	Signature
_____	_____	__/__/__	_____
_____	_____	__/__/__	_____
_____	_____	__/__/__	_____
_____	_____	__/__/__	_____
_____	_____	__/__/__	_____

 ternaknesia	PROSEDUR OPERASI	No	OP/QUR/SLR/BHK/20-04
		Ref	
		Edition	1
	PEMBELIAN HEWAN KURBAN (Admin)	Rev	0
		Date	1/7/2020
		Page	2 of 6

Tabel Revisi dan Revalidasi

Edisi/Revisi	Tanggal	Keterangan
1/0	1/7/2020	Penerbitan Perdana

	PROSEDUR OPERASI	No	OP/QUR/SLR/BHK/20-04
		Ref	
		Edition	1
	PEMBELIAN HEWAN KURBAN (Admin)	Rev	0
		Date	1/7/2020
		Page	3 of 6


Daftar Isi

Bab/Bagian	Halaman
1 Tujuan.....	4
2 Ruang Lingkup.....	4
3 Definisi.....	4
4 Tanggung Jawab.....	4
5 Prosedur.....	4
6 Diagram Alir Kerja.....	6

Lampiran

Lampiran 1 Katalog kurban penyaluran

Lampiran 2 Sertifikat pekurban

 ternaknesia	PROSEDUR OPERASI	No	OP/QUR/SLR/BHK/20-04
		Ref	
		Edition	1
	PEMBELIAN HEWAN KURBAN (Admin)	Rev	0
		Date	1/7/2020
		Page	4 of 6

1 TUJUAN

Prosedur Operasi ini menjelaskan langkah-langkah pembelian hewan kurban melalui admin.

2 RUANG LINGKUP

Prosedur ini berlaku di program kurban penyaluran, smartqurban, ternaknesia mencakup semua prosedur sejak persiapan survei hewan ternak yang akan dikurbankan hingga pendataan hewan yang siap kurban.

3 DEFINISI

Hewan Kurban adalah hewan ternak seperti unta, sapi, kambing, dan domba. Usia minimal untuk masing-masing hewan dapat dikurbankan adalah 5 tahun untuk unta, 2 tahun untuk sapi, 6 bulan untuk domba, dan 1 tahun untuk kambing.

4 TANGGUNG JAWAB

Customer bertanggung jawab untuk mengisi data diri dengan benar hingga melakukan pembayaran atas hewan kurban yang dibeli.


Finance bertanggung jawab untuk melakukan validasi atas pelunasan pembayaran yang dilakukan oleh pekurban

Marketing bertanggung jawab mengirimkan sertifikat keikutsertaan berkurban bagi pekurban yang telah melakukan pembayaran.

Admin bertanggung jawab untuk mengirimkan katalog hewan kurban dan mengirim format pemesanan kepada pekurban

5 PROSEDUR

1. Pekarban menghubungi admin Ternaknesia melalui *link* yang terhubung ke Whatsapp admin Ternaknesia
- 2 Memilih hewan kurban
 - 2.1 Pekarban meminta daftar hewan kurban yang stok nya masih tersedia ke admin ternaknesia
 - 2.2 Admin mengirimkan katalog hewan kurban yang tersedia di Ternaknesia

	PROSEDUR OPERASI	No	OP/QUR/SLR/BHK/20-04
		Ref	
		Edition	1
	PEMBELIAN HEWAN KURBAN (Admin)	Rev	0
		Date	1/7/2020
		Page	5 of 6

2.3 Pekurban memilih hewan kurban yang masih tersedia di Ternaknesia

3 *Check out* pemesanan

3.1 Admin mengirimkan format pemesanan dan nomor rekening untuk pembayaran hewan kurban yang dipilih pekurban

3.2 Pekurban mengisi data diri pekurban seperti nama sohibul kurban, email, no. telepon serta doa yang ingin disampaikan kepada para penerima manfaat daging kurban maupun peternak

3.3 Pekurban memilih metode pembayaran dengan mentransfer ke salah satu akun bank yang dimiliki oleh Ternaknesia


3.4 Pekurban mengirimkan sejumlah uang sesuai dengan tagihan yang keluar. Bukti transfer perlu difoto untuk dijadikan bukti pembayaran

3.5 Pekurban mengunggah bukti pembayaran dalam laman unggah bukti pembayaran

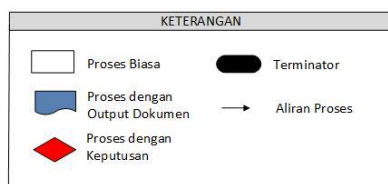
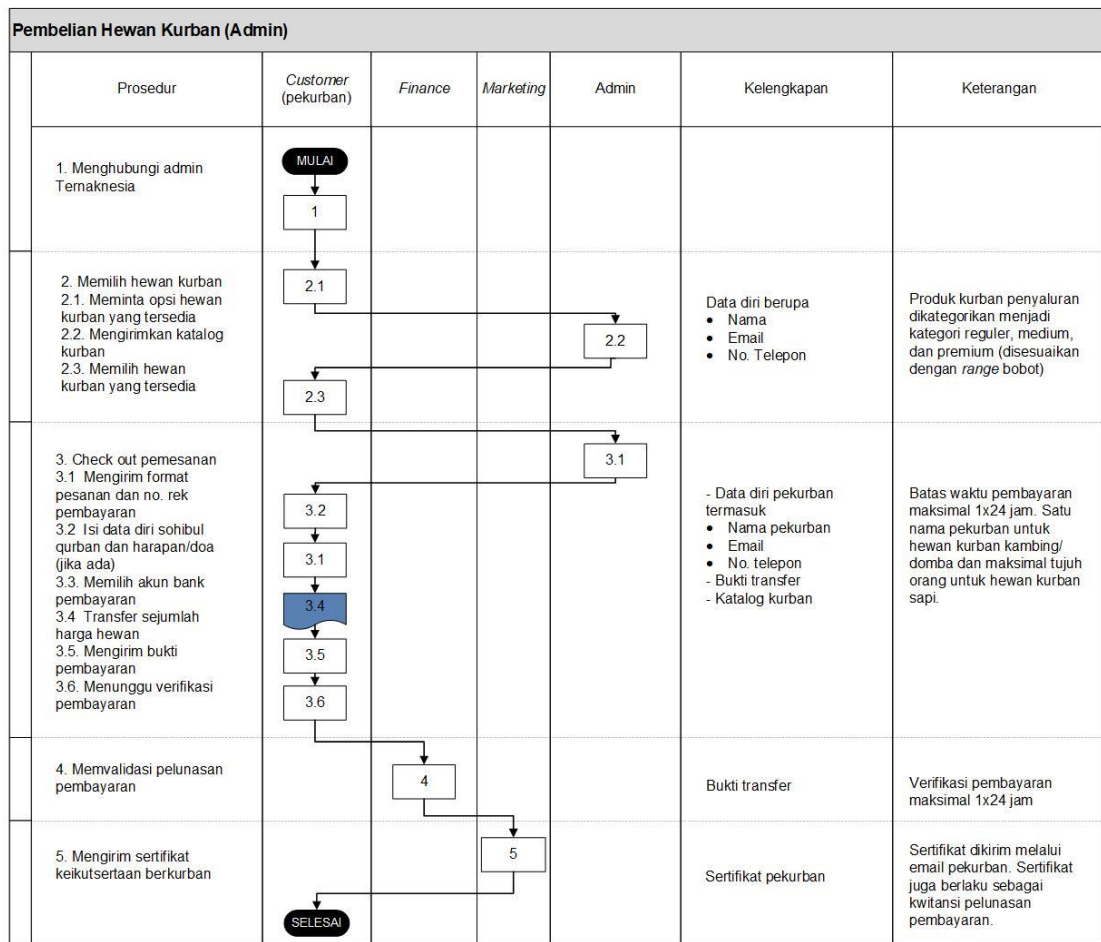
3.6 Pekurban menunggu verifikasi pembayaran dari ternaknesia maksimal 1x24 jam setelah pembayaran dilakukan


4 *Finance* melakukan validasi atas pembayaran yang dilakukan pekurban dengan mengecek bukti pembayaran dan nilai uang yang masuk ke rekening akun bank ternaknesia

5 Tim *marketing* selanjutnya mengirimkan sertifikat pekurban kepada sohibul qurban

	PROSEDUR OPERASI	No	OP/QUR/SLR/BHK/20-04
		Ref	
		Edition	1
	PEMBELIAN HEWAN KURBAN (Admin)	Rev	0
		Date	1/7/2020
		Page	6 of 6

6 DIAGRAM ALIR KERJA



	PROSEDUR OPERASI	No	OP/QUR/SLR/BHK/20-04
		Ref	
		Edition	1
	PEMBELIAN HEWAN KURBAN (Admin)	Rev	0
		Date	1/7/2020
		Page	6 of 6

Lampiran 1 Katalog kurban penyaluran



QURBAN
#pedulinegeri

powerd by ternaknesia

QURBAN PENYALURAN

Salurkan kurban terbaikmu untuk bekal akhiratmu dan mereka yang membutuhkan

Qurban Sapi Kambing Domba

Daftar Harga

Type - bobot	Harga	Type - bobot	Harga
D1 (21-23)	Rp 1,9 juta	S1 (200-225)	Rp 13,15 juta
D2 (24-26)	Rp 2,25 juta	S2 (225-250)	Rp 15,15 juta
K1 (27-30)	Rp 2,5 juta	S3 (251-280)	Rp 17,15 juta
K2 (31-34)	Rp 2,8 juta	S4 (281-320)	Rp 19,15 juta
K3 (35-38)	Rp 3,2 juta	S5 (321-370)	Rp 20,65 juta
K4 (39-42)	Rp 3,5 juta	S6 (371-430)	Rp 22,15 juta
K5 (43-46)	Rp 3,9 juta	S7 (431-470)	Rp 24,15 juta
K6 (47 +++)	Hubungi Admin	S8 (471-500)	Rp 27,15 juta
		S9 (500 +++)	Hubungi Admin

bit.ly/QurbanPenyaluran2020

@smartqurban 0882233723977

Lampiran 2 Sertifikat pekurban



Shopee smartqurban ternaknesia

Alhamdulillah pada 1441 H telah berqurban atas nama

nomor ID


Terima Kasih telah melakukan transaksi smartqurban berupa : Kambing Reguler melalui Shopee .
Qurban Bapak/Ibu akan dipotong pada Hari Raya Idul Adha atau Hari Tasyrik 1441 H (30Juli - 3 Agustus 2020)

Bapak/Ibu akan mendapatkan SMS pemberitahuan sesaat setelah hewan qurban Bapak/Ibu dipotong.
Laporan pemotongan dan distribusi akan disampaikan maksimal 1(satu) bulan setelah Hari Tasyrik terakhir.

Sertifikat Qurban

CEO Ternaknesia
www.ternaknesia.com


0822-3372-3977 smartqurban ternaknesia ternaknesia.com smartqurban smartqurban.com

 ternaknesia	PROSEDUR OPERASI	No	OP/QUR/SLR/MPM/20-05
		Ref	
		Edition	1
	MENDATA PENERIMA MANFAAT	Rev	0
		Date	1/7/2020
		Page	1 of 6

NO: OP/QUR/SLR/MPM/20-05


MENDATA PENERIMA MANFAAT

Approval	Name	Date	Signature
_____	_____	__/__/__	_____
_____	_____	__/__/__	_____
_____	_____	__/__/__	_____
_____	_____	__/__/__	_____
_____	_____	__/__/__	_____

 ternaknesia	PROSEDUR OPERASI	No	OP/QUR/SLR/MPM/20-05
		Ref	
		Edition	1
	MENDATA PENERIMA MANFAAT	Rev	0
		Date	1/7/2020
		Page	2 of 6

Tabel Revisi dan Revalidasi


Edisi/Revisi	Tanggal	Keterangan
1/0	1/7/2020	Penerbitan Perdana

 ternaknesia	PROSEDUR OPERASI	No	OP/QUR/SLR/MPM/20-05
		Ref	
		Edition	1
	MENDATA PENERIMA MANFAAT	Rev	0
		Date	1/7/2020
		Page	3 of 6

Daftar Isi

Bab/Bagian	Halaman
1 Tujuan.....	4
2 Ruang Lingkup.....	4
3 Definisi.....	4
4 Tanggung Jawab.....	4
5 Prosedur.....	4
6 Diagram Alir Kerja.....	6

Lampiran

	PROSEDUR OPERASI	No	OP/QUR/SLR/MPM/20-05
		Ref	
		Edition	1
	MENDATA PENERIMA MANFAAT	Rev	0
		Date	1/7/2020
		Page	4 of 6

1 TUJUAN

Prosedur Operasi ini menjelaskan langkah-langkah mendata penerima manfaat.

2 RUANG LINGKUP

Prosedur ini berlaku di program kurban penyaluran, smartqurban, ternaknesia mencakup semua prosedur sejak mendata lembaga penyalur hingga mengarsipkan data penerima manfaat.

3 DEFINISI

Hewan Kurban adalah hewan ternak seperti unta, sapi, kambing, dan domba. Usia minimal untuk masing-masing hewan dapat dikurbankan adalah 5 tahun untuk unta, 2 tahun untuk sapi, 6 bulan untuk domba, dan 1 tahun untuk kambing.

4 TANGGUNG JAWAB

Marketing bertanggung jawab mendata, menghubungi, dan membuat kontrak kerjasama dengan lembaga penyalur yang akan diajak kerjasama dalam menyalurkan daging hewan kurban

Lembaga penyalur bertanggung jawab dalam menandatangani MoU kerjasama dan memberikan daftar penerima manfaat yang diusulkan.

5 PROSEDUR


1. Persiapan mengumpulkan data lembaga penyalur

1.1 *Marketing* mendata lembaga penyalur yang akan diajak kerjasama untuk menyalurkan daging kurban ke target daerah penyaluran daging kurban. Data yayasan atau lembaga berupa nama yayasan, nomor telepon, kontak PIC, alamat serta legalitas yayasan atau lembaga


1.2 *Marketing* menghubungi kontak lembaga penyalur yang akan diajak bekerjasama dalam menyalurkan daging kurban

2 *Marketing* mengirim proposal tawaran kerjasama dengan lembaga atau yayasan penyalur daging kurban

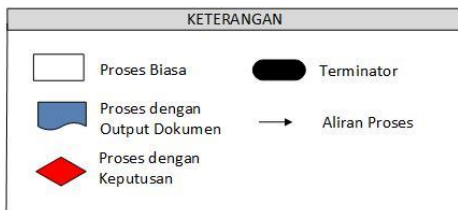
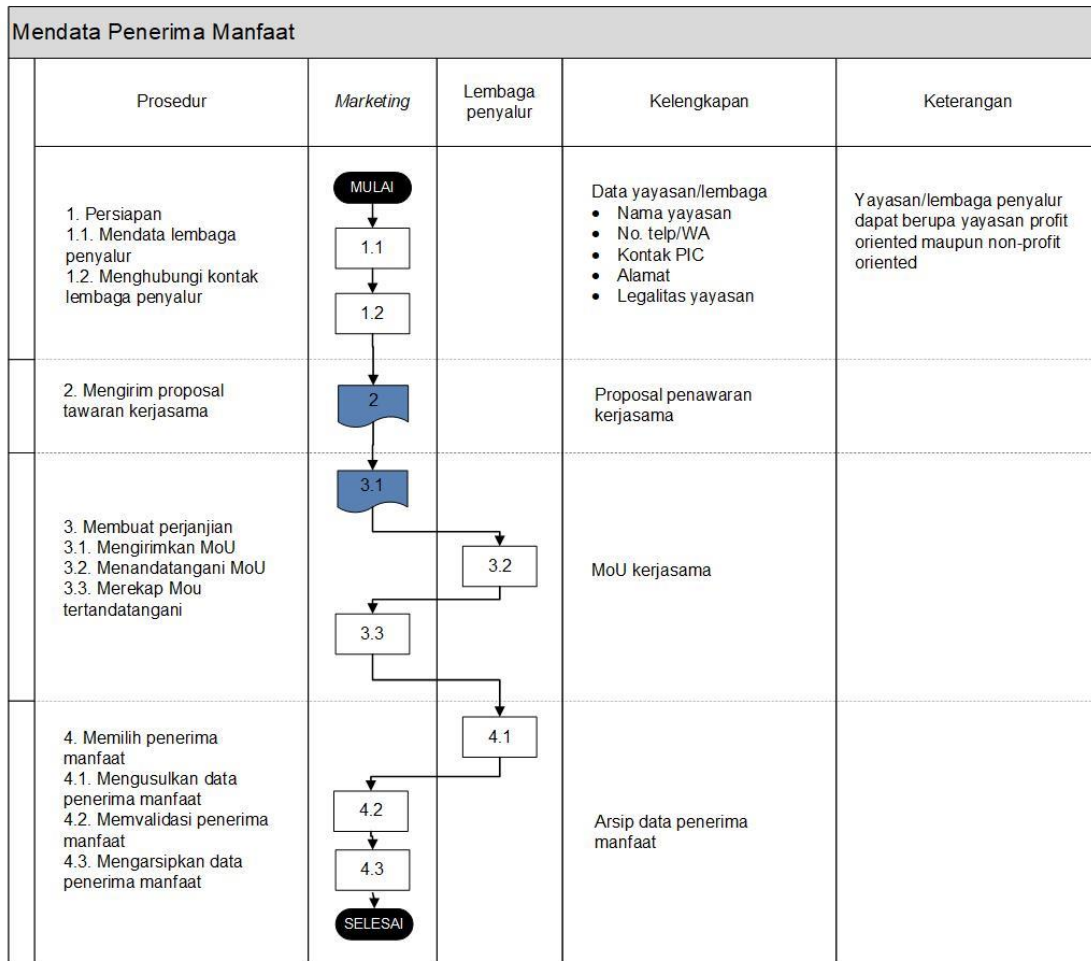
3 Membuat perjanjian kerjasama antara ternaknesia dan yayasan atau lembaga penyalur


 ternaknesia	PROSEDUR OPERASI	No	OP/QUR/SLR/MPM/20-05
		Ref	
		Edition	1
	MENDATA PENERIMA MANFAAT	Rev	0
		Date	1/7/2020
		Page	5 of 6

- 3.1 *Marketing* mengirimkan MoU kerjasama dengan yayasan atau lembaga penyalur
- 3.2 Lembaga penyalur menandatangani MoU kerjasama sebagai bukti bahwa lembaga penyalur bersedia untuk menyalurkan daging kurban ke daerah atau target penerima manfaat yang memenuhi kriteria ternaknesia dan dengan kesepakatan kedua belah pihak
- 3.3 *Marketing* menerima MoU yang telah ditandatangani oleh yayasan atau lembaga dan merekapnya dalam folder MoU yayasan atau lembaga
- 4 Memilih penerima manfaat
 - 4.1 Lembaga penyalur mengusulkan data calon penerima manfaat yang disesuaikan dengan target penerima manfaat ternaknesia
 - 4.2 *Marketing* melakukan validasi dan menyaring data usulan penerima manfaat yang diberikan oleh yayasan atau lembaga penyalur
 - 4.3 *Marketing* mengarsipkan data-data penerima manfaat yang telah difiksasi untuk dapat menerima penyaluran daging hewan kurban


	PROSEDUR OPERASI	No	OP/QUR/SLR/MPM/20-05
		Ref	
	MENDATA PENERIMA MANFAAT	Edition	1
		Rev	0
		Date	1/7/2020
		Page	6 of 6

6 DIAGRAM ALIR KERJA



 ternaknesia	PROSEDUR OPERASI	No	OP/QUR/SLR/MPM/20-05
		Ref	
		Edition	1
	MENDATA PENERIMA MANFAAT	Rev	0
		Date	1/7/2020
		Page	6 of 6


Lampiran 1

 ternaknesia	PROSEDUR OPERASI	No	OP/QUR/SLR/MPHK/20-06
		Ref	
		Edition	1
	MENDATA PEMESANAN HEWAN KURBAN	Rev	0
		Date	1/7/2020
		Page	1 of 6

NO: OP/QUR/SLR/MPHK/20-06


MENDATA PEMESANAN HEWAN KURBAN

Approval	Name	Date	Signature
_____	_____	__/__/__	_____
_____	_____	__/__/__	_____
_____	_____	__/__/__	_____
_____	_____	__/__/__	_____
_____	_____	__/__/__	_____

 ternaknesia	PROSEDUR OPERASI	No	OP/QUR/SLR/MPHK/20-06
		Ref	
		Edition	1
	MENDATA PEMESANAN HEWAN KURBAN	Rev	0
		Date	1/7/2020
		Page	2 of 6

Tabel Revisi dan Revalidasi

Edisi/Revisi	Tanggal	Keterangan
1/0	1/7/2020	Penerbitan Perdana


	PROSEDUR OPERASI	No	OP/QUR/SLR/MPHK/20-06
		Ref	
		Edition	1
	MENDATA PEMESANAN HEWAN KURBAN	Rev	0
		Date	1/7/2020
		Page	3 of 6

Daftar Isi

Bab/Bagian	Halaman
1 Tujuan.....	4
2 Ruang Lingkup.....	4
3 Definisi.....	4
4 Tanggung Jawab.....	4
5 Prosedur.....	4
6 Diagram Alir Kerja.....	6

Lampiran

Lampiran 1 Lembar kondisi hewan

 ternaknesia	PROSEDUR OPERASI	No	OP/QUR/SLR/MPHK/20-06
		Ref	
		Edition	1
	MENDATA PEMESANAN HEWAN KURBAN	Rev	0
		Date	1/7/2020
		Page	4 of 6

1 TUJUAN

Prosedur Operasi ini menjelaskan langkah-langkah mendata pemesanan hewan kurban.

2 RUANG LINGKUP

Prosedur ini berlaku di program kurban penyaluran, smartqurban, ternaknesia mencakup semua prosedur sejak menerima konfirmasi pembelian hewan kurban hingga merekap kondisi hewan.

3 DEFINISI

Hewan Kurban adalah hewan ternak seperti unta, sapi, kambing, dan domba. Usia minimal untuk masing-masing hewan dapat dikurbankan adalah 5 tahun untuk unta, 2 tahun untuk sapi, 6 bulan untuk domba, dan 1 tahun untuk kambing.


4 TANGGUNG JAWAB

Admin bertanggung jawab untuk merekap data stok hewan kurban yang sudah dipesan oleh operasional.

Peternak Ternaknesia dan Mitra bertanggung jawab dalam menggemukkan dan merawat hewan kurban hingga hari raya idul adha hewan siap dikurbankan.


5 PROSEDUR

1. Pembelian hewan oleh pekurban
 - 1.1 Admin menerima data pembelian hewan kurban dari pekurban
 - 1.2 Admin mengecek ketersediaan hewan kurban
 - 1.3 Admin mendata penjualan hewan kurban yang telah dipastikan stoknya tersedia dalam master data stok
2. Menandai hewan kurban
 - 2.1 Peternak ternaknesia dan mitra yang menerima orderan hewan kurban dari admin memasang eartag pada hewan kurban sesuai dengan spesifikasi yang dipesan. Cara memasang *ear tag* dimulai dari membersihkan telinga kambing atau domba yang akan di pasang *ear tag* lalu menindik atau melubangi telinga domba atau kambing. Langkah selanjutnya menempelkan *ear tag* yang telah

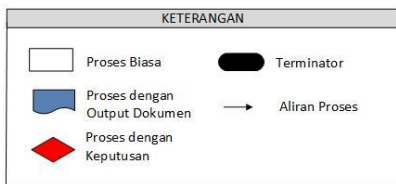
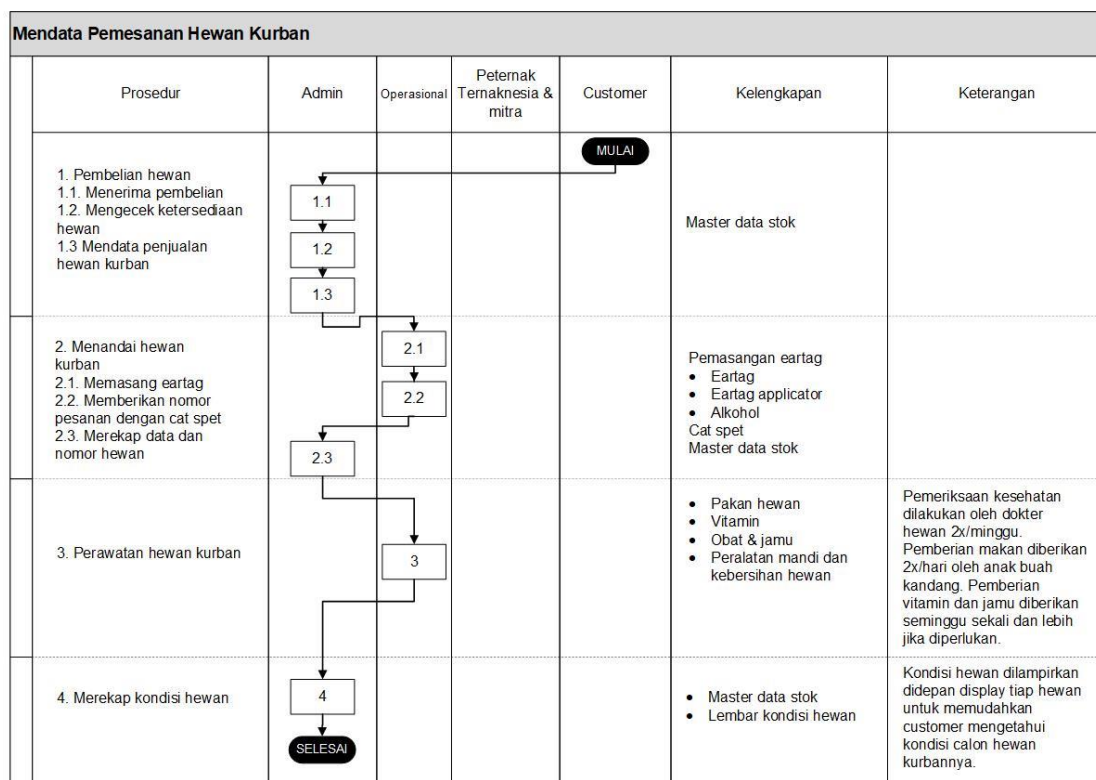
	PROSEDUR OPERASI	No	OP/QUR/SLR/MPHK/20-06
		Ref	
		Edition	1
	MENDATA PEMESANAN HEWAN KURBAN	Rev	0
		Date	1/7/2020
		Page	5 of 6


diberi nomer menggunakan spidol husus yang tahan lama pada telinga domba yang sudah di lubangi.

- 2.2 Peternak ternaknesia dan mitra yang menerima pesanan selanjutnya menandai hewan kurban dengan cat spet khusus agar nomor hewan yang tertulis tidak luntur dan dapat dibaca dari jauh sehingga memudahkan pencarian hewan kurban
- 2.3 Admin merekap data dan nomor hewan yang telah ditandai oleh peternak ternaknesia dan atau mitra
- 3 Peternak ternaknesia dan atau peternak mitra memberikan perawatan kepada hewan kurban berupa pemberian pakan hewan, vitamin, obat dan jamu, serta menjaga kebersihan hewan dan kandang. Pemeriksaan Kesehatan dilakukan oleh dokter hewan dua kali per minggu. Pemberian makan diberikan dua kali per hari oleh anak buah kandang. Sementara pemberian vitamin dan jamu diberikan seminggu sekali dan lebih jika dibutuhkan
- 4 Admin merekap kondisi hewan untuk memantau perkembangan hewan.

	PROSEDUR OPERASI	No	OP/QUR/SLR/MPHK/20-06
		Ref	
	MENDATA PEMESANAN HEWAN KURBAN	Edition	1
		Rev	0
		Date	1/7/2020
		Page	6 of 6

6 DIAGRAM ALIR KERJA



	PROSEDUR OPERASI	No	OP/QUR/SLR/MPHK/20-06
		Ref	
		Edition	1
	MENDATA PEMESANAN HEWAN KURBAN	Rev	0
		Date	1/7/2020
		Page	6 of 6

Lampiran 1 Lembar kondisi hewan


LEMBAR KONDISI HEWAN



Nama Pekurban :
Tanggal Pembelian :
Bobot awal :

No:


Nama peternak No. Telepon Alamat				
No	Deskripsi	Mei	Juni	Juli
1.	Bobot hewan			
2.	Pemberian vitamin			
3.	Riwayat sakit			
Catatan: <p style="text-align: right;">Surabaya, 31 Juli 2020</p> <p style="text-align: right;">-----</p>				

 ternaknesia	PROSEDUR OPERASI	No	OP/QUR/SLR/MHK/20-07
		Ref	
		Edition	1
	MENYALURKAN HEWAN KURBAN	Rev	0
		Date	1/7/2020
		Page	1 of 6

NO: OP/QUR/SLR/MHK/20-07


MENYALURKAN HEWAN KURBAN

Approval	Name	Date	Signature
_____	_____	__/__/__	_____
_____	_____	__/__/__	_____
_____	_____	__/__/__	_____
_____	_____	__/__/__	_____
_____	_____	__/__/__	_____

 ternaknesia	PROSEDUR OPERASI	No	OP/QUR/SLR/MHK/20-07
		Ref	
		Edition	1
	MENYALURKAN HEWAN KURBAN	Rev	0
		Date	1/7/2020
		Page	2 of 6

Tabel Revisi dan Revalidasi


Edisi/Revisi	Tanggal	Keterangan
1/0	1/7/2020	Penerbitan Perdana

 ternaknesia	PROSEDUR OPERASI	No	OP/QUR/SLR/MHK/20-07
		Ref	
		Edition	1
	MENYALURKAN HEWAN KURBAN	Rev	0
		Date	1/7/2020
		Page	3 of 6

Daftar Isi

Bab/Bagian	Halaman
1 Tujuan.....	4
2 Ruang Lingkup.....	4
3 Definisi.....	4
4 Tanggung Jawab.....	4
5 Prosedur.....	4
6 Diagram Alir Kerja.....	6

Lampiran

	PROSEDUR OPERASI	No	OP/QUR/SLR/MHK/20-07
		Ref	
		Edition	1
	MENYALURKAN HEWAN KURBAN	Rev	0
		Date	1/7/2020
		Page	4 of 6

1 TUJUAN

Prosedur Operasi ini menjelaskan langkah-langkah menyalurkan hewan kurban.

2 RUANG LINGKUP

Prosedur ini berlaku di program kurban penyaluran, smartqurban, ternaknesia mencakup semua prosedur sejak mengirimkan perlengkapan dokumentasi ke peternak hingga pekurban menerima laporan penyaluran hewan kurban.

3 DEFINISI

Hewan Kurban adalah hewan ternak seperti unta, sapi, kambing, dan domba. Usia minimal untuk masing-masing hewan dapat dikurbankan adalah 5 tahun untuk unta, 2 tahun untuk sapi, 6 bulan untuk domba, dan 1 tahun untuk kambing.

4 TANGGUNG JAWAB

Marketing bertanggung jawab mengirimkan perlengkapan dokumentasi peternak.

Peternak Ternaknesia dan mitra bertanggung jawab dalam mendokumentasikan hewan saat hidup dan penyembelihan serta melakukan penyembelihan hewan kurban.


Lembaga penyalur bertanggung jawab menyalurkan daging kurban ke penerima manfaat yang telah disepakati dan mendokumentasikan penyaluran daging kurban.

Admin bertanggung jawab untuk menerima dan mengumpulkan dokumentasi penyaluran daging kurban dari peternak dan lembaga penyalur


Marketing and digital creative bertanggung jawab dalam mendesain laporan penyaluran

5 PROSEDUR

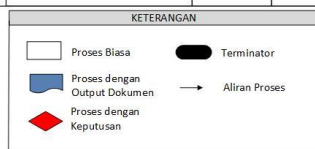
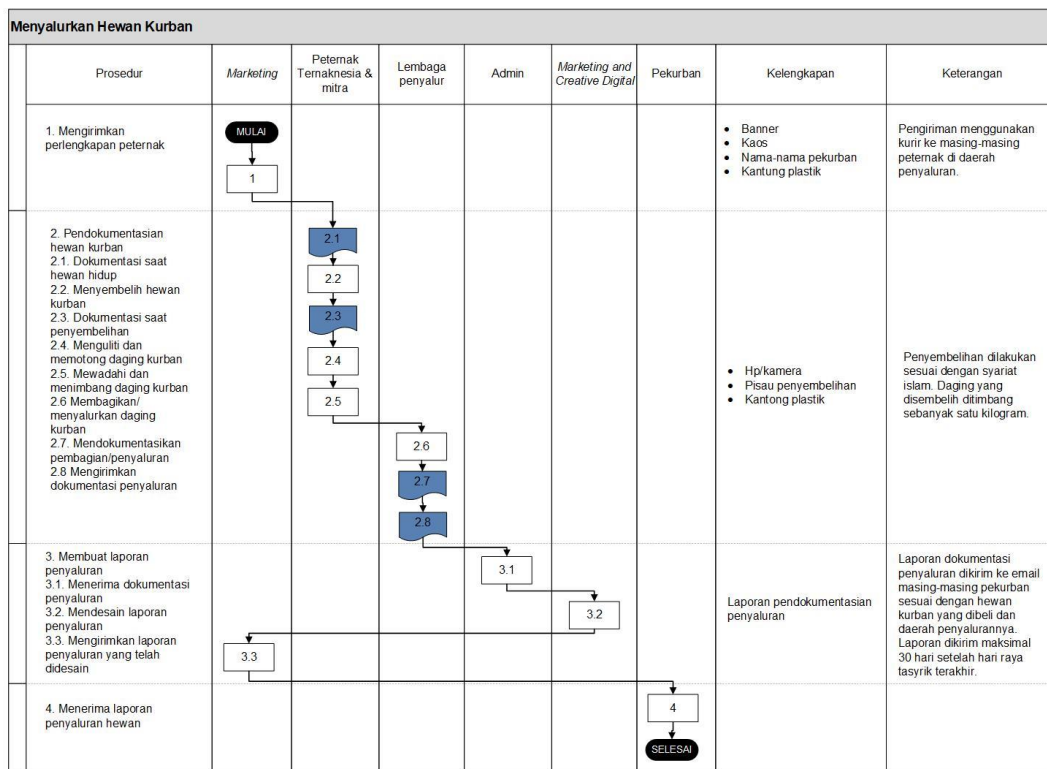
1. Tim *marketing* mengirimkan perlengkapan dokumentasi peternak yang terdiri dari banner, kaos peternak, nama-nama pekurban, dan kantung plastik untuk daging hewan kurban
2. Pendokumentasian hewan kurban


 ternaknesia	PROSEDUR OPERASI	No	OP/QUR/SLR/MHK/20-07
		Ref	
		Edition	1
	MENYALURKAN HEWAN KURBAN	Rev	0
		Date	1/7/2020
		Page	5 of 6

- 2.1 Peternak Ternaknesia dan atau mitra mendokumentasikan hewan kurban bersama selebaran nama pekurban
- 2.2 Peternak Ternaknesia dan atau mitra menyembelih hewan kurban sesuai dengan syariat islam.
- 2.3 Peternak Ternaknesia dan atau mitra mendokumentasikan hewan kurban saat sudah disembelih dengan melampirkan nama pekurban yang telah tercetak
- 2.4 Peternak Ternaknesia dan atau mitra menguliti dan memotong hewan kurban agar dagingnya siap dibagikan kepada penerima manfaat
- 2.5 Peternak Ternaknesia dan atau mitra menimbang dan memasukkan daging dalam kantung kresek untuk dibagikan kepada penerima manfaat oleh yayasan atau lembaga penyalur
- 2.6 Lembaga penyalur membagikan atau menyalurkan daging kurban kepada penerima manfaat yang sudah didata dan disepakati sebelumnya
- 2.7 Lembaga penyalur mendokumentasikan pembagian atau penyaluran daging kurban kepada penerima manfaat daging kurban
- 2.8 Lembaga penyalur mengirimkan dokumentasi penyaluran kepada admin ternaknesia
- 3 Membuat laporan penyaluran
 - 3.1 Admin menerima dan merekap dokumentasi penyaluran dari peternak dan lembaga penyalur
 - 3.2 *Marketing and creative digital* mendesain laporan penyaluran
 - 3.3 *Marketing* mengirimkan laporan penyaluran yang telah didesain kepada pekurban. Laporan dikirimkan ke masing-masing email pekurban maksimal 30 hari setelah hari tasyrik terakhir
- 4 Pekarban menerima laporan penyaluran hewan kurban

	PROSEDUR OPERASI	No	OP/QUR/SLR/MHK/20-07
		Ref	
	MENYALURKAN HEWAN KURBAN	Edition	1
		Rev	0
		Date	1/7/2020
		Page	6 of 6

6 DIAGRAM ALIR KERJA



 ternaknesia	PROSEDUR OPERASI	No	OP/QUR/SLR/MHK/20-07
		Ref	
		Edition	1
	MENYALURKAN HEWAN KURBAN	Rev	0
		Date	1/7/2020
		Page	6 of 6

Lampiran 1

Lampiran 6 Dokumentasi



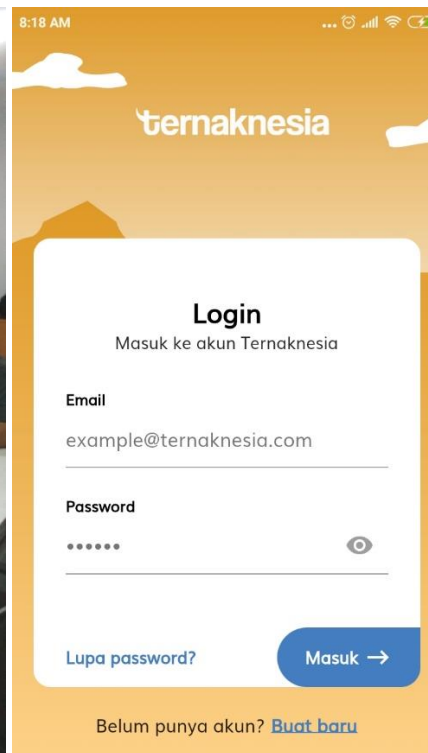
Bersama koordinator kurban penyaluran 2019



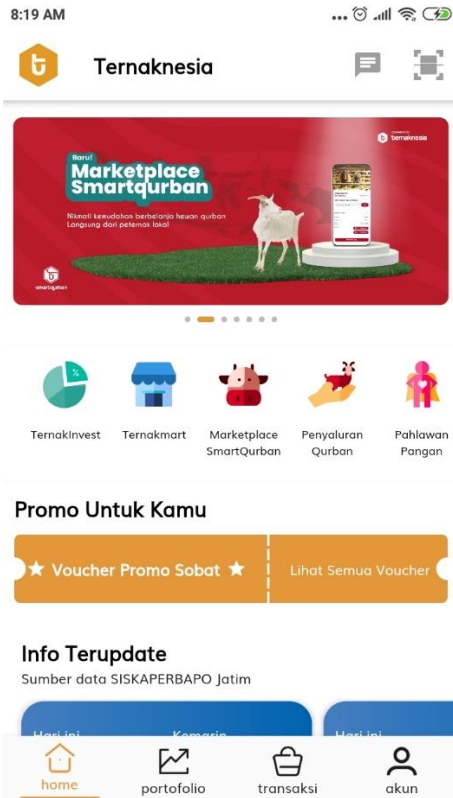
Bersama operasional kurban penyaluran 2019



Suasana kantor Ternaknesia



Tampilan awal aplikasi Ternaknesia



Pilihan produk Ternaknesia



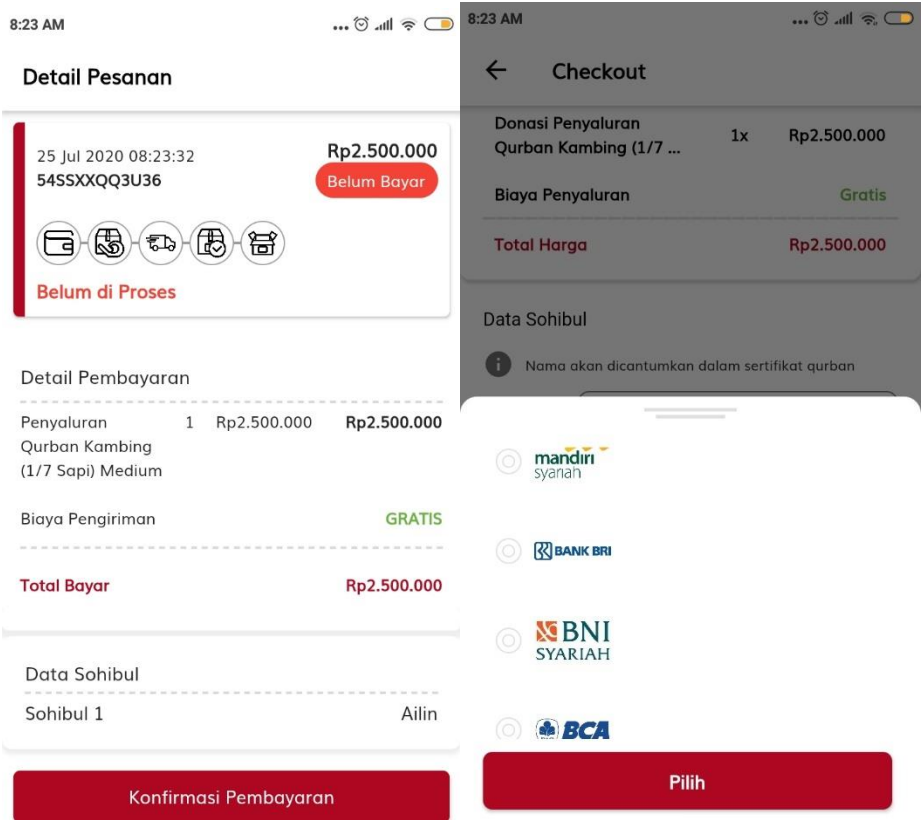
Beragam hewan kurban penyaluran



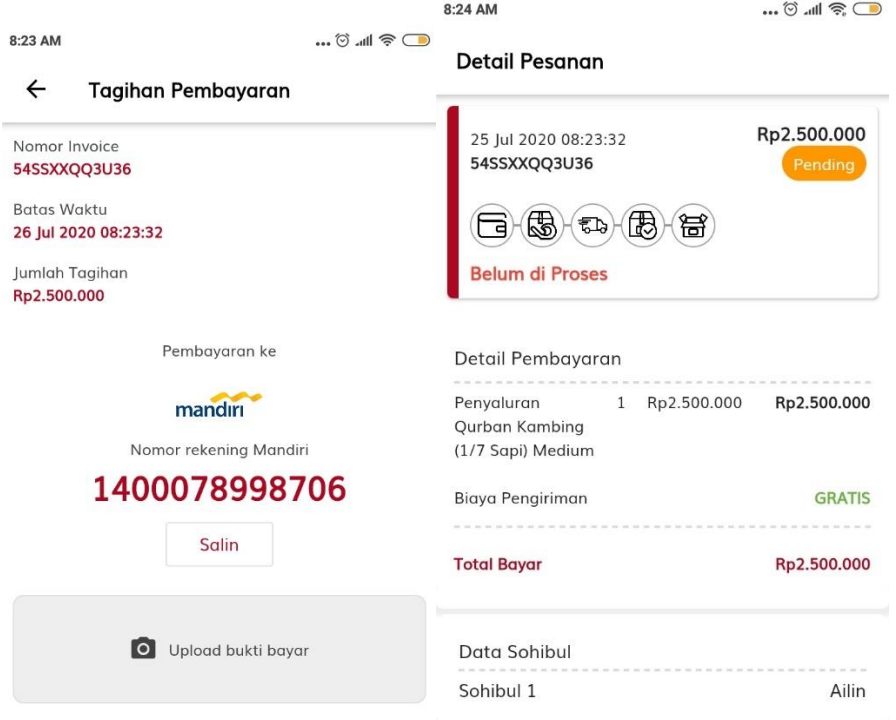
Tampilan produk kurban penyaluran



Proses *check out* pembelian



Detail pesanan Pilihan akun bank untuk pembayaran



Laman tagihan pembayaran Laman setelah mengunggah bukti bayar

Lampiran 7 Biodata Penulis



Penulis bernama Ailin Muvidah, dilahirkan di Pasuruan, 16 Desember 1998. Penulis telah menempuh Pendidikan formal di RA Raudhatul Athfal, MI Faqih Hasyim, MTsN Sidoarjo, SMAN 2 Sidoarjo, dan selanjutnya penulis menempuh pendidikan perguruan tinggi di Departemen Manajemen Bisnis, Fakultas Desain Kreatif dan Bisnis Digital, Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya. Penulis memiliki ketertarikan dan mengambil konsentrasi di bidang Manajemen Operasional selama

perkuliahan. Penulis juga aktif dalam berbagai kegiatan kepanitiaan dan organisasi selama masa perkuliahan. Penulis juga mengikuti beberapa organisasi internal dan eksternal kampus, seperti Asisten Laboratorium Business Analytics and Strategy (BAS) MB ITS, Jamaah Masjid Manarul Ilmi ITS, Young On Top (YOT) Surabaya, dan Masyarakat Ilmuwan dan Teknolog Indonesia (MITI).

Penulis dikenal sebagai seorang yang aktif dalam berbagai kegiatan seperti perlombaan, kepanitiaan acara sosial, *volunteering*, hingga berbisnis. Tercatat sebanyak tiga perlombaan nasional yang penulis menangkan selama duduk di bangku kuliah hingga saat ini. Salah satu kegiatan *volunteering* yang diikuti oleh Penulis adalah Eco Tourism Lombok Bangkit yang bertujuan untuk mengembalikan kondisi perekonomian warga Desa Rempek Darussalam, Lombok Utara pasca gempa. Selain itu, penulis juga memiliki pengalaman menjadi *owner* dari bisnis *fashion* dan *co-owner* dari bisnis LBB di Surabaya. Penulis juga berkesempatan mengikuti *Student Exchange* ITS IO 2017 di Singapura. Penulis berkesempatan untuk mengaplikasikan ilmu yang didapat selama perkuliahan dengan menjalankan kerja praktik di PT Angkasa Pura II (2018), PT Selenago Indonesia Maju (2019), dan PT Ternaknesia Farm Innovation (2020). Penulis dapat dihubungi melalui email ailinadivah@gmail.com.