



# Improvement Planning

## Analisis Proses Bisnis

**Studi Kasus**

CafeWarkop depan Kampuz



# 1 1. Prosesnya gimana? (AS-IS PROCESS) → CFF

Alur pelayanan di kedai kopi:

- 1 Customer datang
- 2 Customer memesan ke kasir
- 3 Kasir mencatat pesanan
- 4 Customer melakukan pembayaran
- 5 Barista membuat minuman
- 6 Minuman diberikan ke customer



## Aktor yang terlibat

Aktor	Tugas
Customer	Memesan & menerima minuman
Kasir	Mencatat pesanan & pembayaran
Barista	Membuat minuman

# 2

## Identifikasi Masalah

Apa saja yang menjadi hambatan dalam proses bisnis saat ini?



**Waktu tunggu pesanan lama**  
Antrean panjang saat jam sibuk.



**Proses kerja belum terstandar**  
Setiap barista memiliki cara berbeda.



**Kesalahan pesanan**  
Komunikasi kurang efektif antar tim.

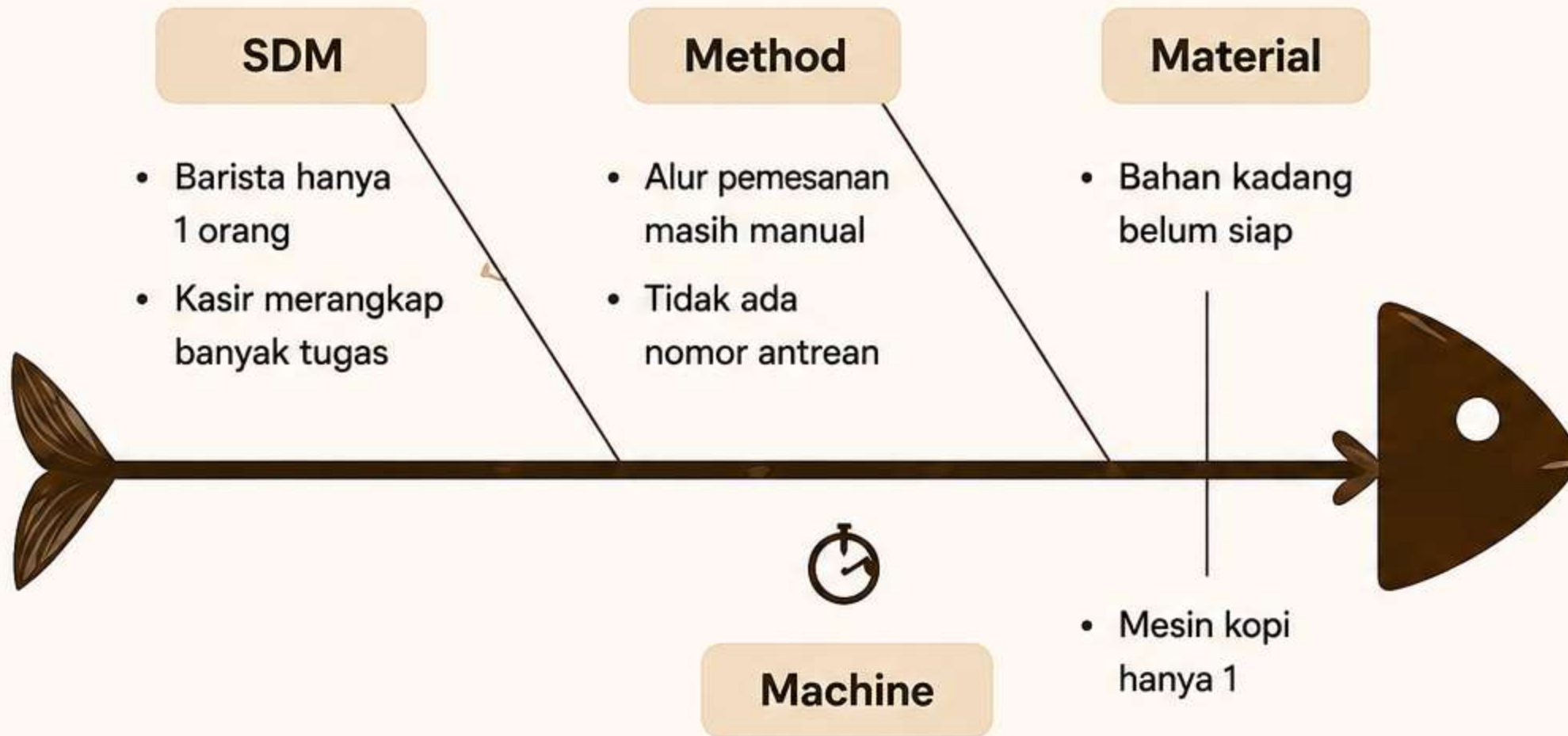


**Kurangnya pemanfaatan teknologi**  
Pencatatan manual dan laporan lambat.

3

### 3. Kenapa terjadi? (ROOT CAUSE ANALYSIS) → fishbone

Masalah: Pelayanan lambat



#### Why-Why Analysis

Kenapa antrean panjang?  
→ karena pembuatan minuman lama

Kenapa lama?  
→ karena hanya ada 1 barista

Kenapa hanya 1 barista?  
→ karena keterbatasan tenaga kerja saat jam ramai

**Akar Masalah:** Jumlah SDM dan alur kerja belum sesuai dengan volume pelanggan saat jam sibuk.

## 5

## 5. Perbaiki prosesnya gimana? → TO-BE process

## Perubahan:

- ✓ Ada nomor antrean
- ✓ Ada tambahan barista
- ✓ Persiapan bahan dilakukan sebelum jam ramai

## Alur Baru (TO-BE PROCESS)



## Perbandingan AS-IS vs TO-BE

AS-IS	TO-BE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alur manual tanpa nomor antrean</li> <li>• Barista hanya 1 orang</li> <li>• Persiapan bahan tidak terjadwal</li> <li>• Sering terjadi antrean panjang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ada nomor antrean</li> <li>• Barista bertambah saat jam ramai</li> <li>• Persiapan bahan sebelum jam sibuk</li> <li>• Pelayanan lebih cepat &amp; teratur</li> </ul>

## Kesimpulan Akhir

Dengan penambahan SDM, penerapan nomor antrean, dan persiapan yang lebih baik, pelayanan menjadi lebih cepat, antrean berkurang, dan kepuasan customer meningkat.



## 6. Perbaiki prosesnya gimana? → TO-BE process

### Perubahan:

- ✓ Ada nomor antrean
- ✓ Ada tambahan barista
- ✓ Persiapan bahan dilakukan sebelum jam ramai

### Alur Baru (TO-BE PROCESS)



### Perbandingan AS-IS vs TO-BE

AS-IS	TO-BE
<ul style="list-style-type: none"><li>• Alur manual tanpa nomor antrean</li><li>• Barista hanya 1 orang</li><li>• Persiapan bahan tidak terjadwal</li><li>• Sering terjadi antrean panjang</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ada nomor antrean</li><li>• Barista bertambah saat jam ramai</li><li>• Persiapan bahan sebelum jam sibuk</li><li>• Pelayanan lebih cepat &amp; teratur</li></ul>

### Kesimpulan Akhir

Dengan penambahan SDM, penerapan nomor antrean, dan persiapan yang lebih baik, pelayanan menjadi lebih cepat, antrean berkurang, dan kepuasan customer meningkat.



# 7

## Catatan Tambahan

Contoh tsb adalah gambaran dasar.  
Kalian boleh:

- ✓ menambahkan tools
- ✓ memperdalam analisis
- ✓ membuat flowchart lebih detail

---

Namun yang **paling penting** alur analisisnya  
harus logis dan saling terhubung



9

Terima Kasih

