

ABSTRAK

hadir dengan tampilan baru pada tahun 2022. PesenKuy membantu mahasiswa untuk memenuhi kebutuhan seperti kebutuhan harian (makanan, air galon, sembako), laundry dan cuci sepatu, PesenKuy juga memiliki *seasonal project* pada saat tertentu seperti layanan seragam dan perlengkapan PKKMB serta paket sahur dan buka puasa. PesenKuy masih belum maksimal dalam melayani konsumen, dimana pada hasil kuesioner waktu tunggu pesanan mendapat nilai dibawah 40% yaitu 36.67%, dimana dari hasil kuesioner ini menunjukkan bahwa konsumen tidak menyukai waktu tunggu pesanan pada PesenKuy dikarenakan waktu tunggu pesanan yang lama. Konsumen menginginkan waktu tunggu pesanan maksimal 40 menit yang didapatkan dari hasil kuesioner, namun secara aktual waktu proses PesenKuy sebesar 71 menit, dimana dari hal ini PesenKuy belum mampu untuk memenuhi ekspektasi pelanggan, sehingga menyebabkan beberapa pelanggan menginginkan pengembalian dana (*refund*). Pada permasalahan tersebut masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah bagaimana meningkatkan kinerja order processing dengan perbaikan proses bisnis pada perusahaan rintisan PesenKuy.

Pada penelitian ini terdapat beberapa teori terkait yang digunakan yaitu seperti Model SCOR, *Lean*, *Lean Logistics*, *Logistics Waste*, *Value Stream Mapping* dan *Process Activity Mapping*. Teori tersebut dijadikan landasan dalam melakukan penelitian ini untuk mendapatkan *output* dari tujuan yang ada pada penelitian ini. *Input* yang digunakan pada kerangka berpikir dalam penelitian ini yaitu proses pelayanan, waktu pelayanan dan hasil kuesioner PesenKuy, kemudian dari hasil *input* tersebut dilakukan proses untuk mendapatkan *output* yang diinginkan. Pertama proses yang dilakukan adalah terkait model SCOR yaitu dengan mengidentifikasi untuk mendapatkan metrik kinerja yang sesuai dengan PesenKuy, kemudian dilakukan perhitungan dari setiap kinerja yang telah diidentifikasi tersebut. Pada hasil perhitungan kinerja yang telah dilakukan, kinerja terendah akan dilakukan perbaikan dengan menggunakan *Lean Logistics* dan *tools streamlining* untuk aktivitas yang akan dilakukan perbaikan. Setelah

proses tersebut dilakukan akan terdapat *output* yang diinginkan yaitu perbaikan proses dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja terendah tersebut.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada PesenKuy, diperoleh hasil penelitian dimana dari perhitungan kinerja dengan Model SCOR terdapat 3 metrik kinerja dengan kondisi tidak baik yaitu *Receive*, *Configure*, *Enter & Validate Order Cycle Time* dengan skor kinerja 60 (*average*), metrik *Receive Product From Source Cycle Time* dengan skor kinerja 33 (*poor*), dan yang terakhir metrik *Ship Product Cycle Time* dengan skor kinerja sebesar 50 (*marginal*). Kemudian sebelum melakukan perbaikan proses bisnis untuk dapat meningkatkan kinerja ketiga tersebut dilakukan identifikasi pemborosan dengan hasil masih terdapat 27% aktivitas VA, 40% aktivitas NVA dan 33% aktivitas NNVA dengan efisiensi waktu siklus sebesar 28% dan jenis pemborosan yaitu pemborosan waktu. Pada jenis pemborosan waktu tersebut dilakukan identifikasi untuk mengetahui aktivitas yang menyebabkan pemborosan sehingga ketiga kinerja tersebut tidak mencapai kondisi baik. Kemudian dari hasil tersebut diperoleh 9 aktivitas yang menyebabkan terjadinya pemborosan, aktivitas tersebut dilakukan perbaikan dengan melakukan penyederhanaan pada proses dikarenakan PesenKuy menginginkan perbaikan yang dapat diterapkan segera dalam waktu dekat. Hasil perbaikan tersebut diperoleh waktu total proses bisnis sebesar 42 menit, dimana hal ini sudah mendekati ekspektasi konsumen yaitu maksimal 40 menit dan hasil efisiensi waktu siklus setelah perbaikan yaitu 40%, yang mana mengalami peningkatan sebesar 12%. Maka hasil proses bisnis ini dapat meningkatkan kondisi dari ketiga kinerja tersebut menjadi *excellent*.

Sehingga dari hasil penelitian yang telah dilakukan ini, didapatkan manfaat untuk Perusahaan rintisan PesenKuy yaitu dapat menjadi bahan masukan bagi PesenKuy agar dapat memperhatikan berbagai hal yang dapat menjadi penyebab pemborosan pada perusahaannya yang membuat kinerja menjadi menurun dan juga dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan konsumen yang memakai layanan PesenKuy dan juga mampu untuk meningkatkan kinerja dari PesenKuy.

Kata Kunci : Model SCOR, *Lean Logistics*, Proses Bisnis