

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) sejak tahun 2015 telah menetapkan lima daerah di Indonesia sebagai destinasi wisata unggulan, melalui peninjauan dari beberapa aspek seperti *amenity*, *accessibility*, dan *attraction*, sehingga Bali telah dianggap memenuhi syarat sebagai destinasi wisata unggulan (Margaretha & Sulistyawati, 2022). Bali merupakan salah satu destinasi wisata unggulan di Indonesia yang dikenal dengan keindahan alam, seni, budaya, dan kulinernya yang khas. Wisata kuliner menjadi salah satu daya tarik penting dalam industri pariwisata Bali, di mana wisatawan tidak hanya tertarik menikmati keindahan alam tetapi juga mencari pengalaman menikmati hidangan lokal yang autentik. Menurut Aini et al (2024) Kuliner tradisional merupakan bagian dari warisan budaya yang kaya dengan cita rasa serta keragaman bahan baku. Setiap daerah memiliki kekhasan masakan yang unik baik teknik masak, alat, bumbu, hingga cara penyajiannya. Kekhasan tersebut mencerminkan budaya, alam, sejarah dan geografis dari daerah asal kuliner. Berdasarkan penelitian dari Prianta & Sulistyawati (2023) menyatakan bahwa masakan atau makanan tradisional Bali memiliki kekhasan tersendiri, seperti perpaduan bumbu yang tanpa takaran mampu menghasilkan komposisi bumbu yang kaya rasa.

Berdasarkan Badan Pusat Statistika Provinsi Bali pada tahun 2023 terdapat 4.429 restoran dan rumah makan yang ada di Bali. Diantaranya terdapat 869 restoran dan rumah makan yang ada di Kabupaten Badung salah satunya adalah Warung Babi Guling Men Lari. Warung pertama Babi Guling Men Lari didirikan

pada tahun 2005 yang terletak di Desa Sembung, namun karena lokasi yang kurang strategis cabang tersebut akhirnya ditutup. Informasi tersebut diperoleh berdasarkan hasil wawancara dengan I Made Bangur selaku *owner*. Kemudian membuka cabang di Denkayu Delodan, yang berkembang hingga saat ini menjadi tiga cabang di Kabupaten Badung, yaitu di Denkayu Delodan, Dalung, dan Canggu. Keberadaan cabang ini menjadikan Warung Babi Guling Men Lari sebagai salah satu penyedia kuliner babi guling yang diminati di wilayah tersebut. Salah satu cabang yang berada di Canggu, khususnya, menarik perhatian besar serta sangat banyak diminati oleh para pecinta kuliner baik itu domestik maupun internasional, menjadikannya salah satu destinasi gastronomi yang sangat diminati di kawasan tersebut.

Warung Babi Guling Men Lari memiliki visi menjadi restoran makanan khas Bali yang dikenal secara nasional maupun internasional karena cita rasa autentik, pelayanan terbaik, dan komitmen terhadap budaya Bali. Selain itu Warung Babi Guling Men Lari juga terdapat misi, yaitu 1) Menyajikan hidangan babi guling dengan kualitas terbaik, menggunakan bahan-bahan lokal yang segar dan autentik, 2) Menghadirkan pengalaman kuliner yang berkesan melalui pelayanan ramah dan suasana khas Bali, 3) Melestarikan tradisi kuliner Bali dengan inovasi tanpa mengurangi nilai keaslian, 4) Membuka cabang sebanyak-banyaknya. Adapun sumber daya manusia (SDM) saat ini yaitu 1 kepala kandang, 1 kepala warung canggu, keuangan, sumber daya manusia (SDM), 1 kepala warung denkayu, dalung dan pemasaran, 1 kepala dapur, 1 *purchasing*, 8 staff babi, 2 *driver*, 5 staff masak, 7 staff cabang Denkayu Delodan, 7 staff cabang Dalung, dan 11 staff cabang Canggu. Warung Babi Guling Men Lari dengan omset rata-rata yaitu 200 juta

perbulan dengan kapasitas produksi perhari 3 sampai 4 babi tergantung hari raya dan naik turunnya pelanggan musiman. Berdasarkan harga yang ditawarkan saat ini yang ada di cabang Canggu dengan makanan unggulan nasi babi guling campur komplit dengan harga 45 ribu dan nasi babi guling spesial pisah harga 60 ribu, detail untuk menu yang ditawarkan disajikan dalam lampiran 10.

Warung Babi Guling Men Lari memiliki 3 divisi yang saling terintegrasi satu sama lain untuk mendukung tujuan organisasi, yaitu divisi kandang babi pada lampiran 5, divisi dapur pada lampiran 6 dan divisi warung atau operasional pada lampiran 7. Setiap divisi memiliki peran strategis yang spesifik, divisi kandang babi bertanggung jawab atas pemeliharaan, pengembangbiakan dan pengiriman babi ke divisi dapur. Divisi dapur memastikan pengolahan bumbu dan babi dilakukan secara konsisten sesuai standar mutu, sementara divisi warung atau operasional fokus pada pelayanan pelanggan dan pengelolaan cabang. Kolaborasi antara ketiga divisi ini menjadi fondasi utama dalam menjaga efisiensi dan kualitas makanan yang ditawarkan. Untuk mencapai visi dan misi perlu diketahui faktor utama yang menunjang kesuksesan sebuah organisasi adalah faktor internal organisasi itu sendiri. Menurut Weske (2007) mekanisme usaha merupakan sekumpulan aktivitas-aktivitas yang dilakukan secara terkoordinasi dalam lingkungan organisasi baik itu internal maupun eksternal dengan mewujudkan tujuan atau *goals* bisnis. Aktivitas-aktivitas ini secara kolektif bertujuan untuk mencapai hasil yang sesuai dengan visi dan misi organisasi agar setiap proses yang terjadi menjadi lebih efisien dan efektif. Maka dari itu penting untuk dilakukan analisis mekanisme usaha pada Warung Babi Guling Men Lari untuk mencapai tujuan tersebut.

Hasil observasi dan wawancara disajikan dalam Lampiran 1,2 dan 3 terdapat permasalahan yang terjadi secara langsung berhubungan dengan mekanisme usaha. Pada divisi kandang babi, terdapat beberapa permasalahan diantaranya: 1) Pada proses pengembangbiakan babi sering kali tidak tepat sasaran dari jadwal masa kawin hingga proses pemisahan dengan induk babi, 2) Mengeluhnya staff babi khususnya divisi kandang babi terhadap mekanisme usaha perawatan babi hingga memakan waktu 5 jam setiap perawatan. Selanjutnya permasalahan terkait pada divisi dapur yaitu harga bahan baku bumbu yang tidak stabil, hal ini harus segera diatasi dengan harga bahan baku bumbu yang tidak stabil namun dengan harga makanan nasi babi guling yang terjangkau. Berdasarkan hasil ulasan *Google Maps* dan wawancara dengan kepala warung terdapat beberapa permasalahan yang ditemui pada divisi warung diantaranya, 1) Pelayanan staff kurang memuaskan terhadap pelanggan, hal ini berdasarkan dari ulasan *Google Maps*, 2) Kualitas rasa bumbu kadang tidak seperti biasanya hal ini menyebabkan pelanggan komplain terhadap rasa makanan, 3) Pengiriman kadang mengalami keterlambatan dari ketentuan jam buka yaitu jam 9 pagi.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis memulai melakukan analisis *Value Chain* dan *Business Model Canvas* untuk mengetahui bisnis secara internal dan bisnis secara garis besar dengan penelitian kualitatif deskriptif melalui wawancara dan observasi, selanjutnya melakukan analisis (BPMN) untuk memodelkan mekanisme usaha pada Warung Babi Guling Men Lari, karena memiliki banyak elemen dan simbol yang mudah untuk dipahami. Selain itu juga *Business Process Model and Notation* (BPMN) sudah menjadi standar dalam dunia industri untuk mengetahui *bottleneck* atau sumber permasalahannya dengan tools

yang digunakan adalah Bizagi. Selanjutnya setelah pemodelan mekanisme usaha selesai, mengklasifikasikan masalah yang terjadi menggunakan metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) dengan tujuan untuk mengidentifikasi potensi kegagalan serta mengurangi risiko terkait kegagalan tersebut dan memastikan pencapaian hasil yang optimal (McDermott et al., 2009). Setelah dilakukan analisis metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) maka dilakukan *Root Cause Analysis* dengan *Fishbone Diagram* agar memetakan sumber akar masalah yang akan diberikan rekomendasi perbaikan. Tujuannya untuk mengidentifikasi dan menghilangkan kegiatan yang tidak memiliki *value*, serta menyederhanakan dan memperbaiki proses agar lebih efisien dan efektif. Hasil dari *Business Process Improvement* (BPI) selanjutnya akan dimodelkan dengan menggunakan BPMN dan kemudian dilakukan simulasi mekanisme usaha saat ini (*as is*) dan mekanisme usaha rekomendasi (*to be*) menggunakan *tools Bizagi Modeler*.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang tersebut, maka didapatkan rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Pada proses pengembangbiakan babi sering kali tidak tepat sasaran dari jadwal masa kawin hingga proses pemisahan dengan induk babi.
2. Mengeluhnya staff babi khususnya divisi kandang babi terhadap mekanisme usaha perawatan babi hingga memakan waktu 5 jam setiap perawatan.
3. Pada divisi dapur harga bahan baku bumbu yang tidak stabil, hal ini harus segera diatasi dengan harga bahan baku bumbu yang tidak stabil namun dengan harga makanan nasi babi guling yang terjangkau.

4. Pelayanan staff kurang memuaskan terhadap pelanggan, hal ini berdasarkan dari ulasan *Google Maps*.
5. Kualitas rasa bumbu kadang tidak seperti biasanya hal ini menyebabkan pelanggan komplain terhadap rasa makanan.
6. Pengiriman kadang mengalami keterlambatan dari ketentuan jam buka yaitu jam 9 pagi.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, maka pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana alur proses bisniss pada Warung Babi Guling Men Lari saat ini (*as is*)?
2. Bagaimana analisis akar permasalahan dengan metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) dan *Root Cause Analysis* menggunakan *Fishbone Diagram*?
3. Bagaimana rekomendasi perbaikan proses bisnis (*to be*) pada Warung Babi Guling Men Lari menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI)?
4. Bagaimana simulasi dan validasi proses bisnis saat ini (*as is*) dengan hasil rekomendasi mekanisme usaha (*to be*) pada Warung Babi Guling Men Lari?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi proses bisnis sekarang (*as is*) pada Warung Babi Guling Men Lari menggunakan *tools Bizagi Modeler*.

2. Mengidentifikasi permasalahan yang terjadi pada proses bisnis sekarang (*as is*) dengan metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) dan *Root Cause Analysis* menggunakan *Fishbone Diagram*.
3. Untuk mengetahui perbaikan proses bisnis rekomendasi (*to be*) pada Warung Babi Guling Men Lari menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI).
4. Untuk mengetahui hasil simulasi dan validasi proses bisnis saat ini (*as is*) dengan hasil rekomendasi mekanisme usaha (*to be*) pada Warung Babi Guling Men Lari.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Menghindari terjadinya perluasan masalah, batasan penelitian ini ditetapkan sebagai berikut:

1. Peneliti menggunakan metode dan *tools* yaitu *Value Chain Analysis* dan *Business Model Canvas* untuk mengetahui bisnis secara internal dan bisnis secara garis besar, *Business Process Model and Notation* (BPMN) dengan tool Bizagi Modeler sebagai pemodelan mekanisme usaha, *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) mengklasifikasikan permasalahan, *Root Cause Analysis* menggunakan *Fishbone Diagram* untuk mencari akar permasalahan, *Business Process Improvement* (BPI) merekomendasikan mekanisme usaha (*to be*) pada Warung Babi Guling Men Lari.
2. Dalam menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI), peneliti hanya menggunakan 3 fase dari 5 fase diantaranya: 1) *organizing for Improvement* mengidentifikasi dan memilih mekanisme usaha yang kritis perlu dilakukan perbaikan, 2) *Understanding the Process* untuk mengetahui

dan memetakan mekanisme usaha yang ada untuk meningkatkan mekanisme usaha tersebut, 3) *Streamlining* perbaikan efisinesi, efektivitas dan adaptasi dari proses bisnis dengan menggunakan 12 *tools* yang diperlukan. Hal tersebut dikarenakan jika mencapai fase *Measurement and Control* serta *Continuous Improvement*, waktu yang dibutuhkan terlalu lama dan melebihi durasi penelitian yang ditetapkan.

3. Simulasi proses bisnis yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi *Bizagi Modeler* mencakup tiga dari empat level yang tersedia, yaitu: *process validation*, *time analysis*, dan *resource analysis*. Karena *output* dari penelitian ini salah satunya meningkatkan alur kerja, mengurangi waktu tunggu dan mengoptimalkan sebuah aktivitas maka dari itu analisis *resource* dan *time* sudah cukup dalam mencapai salah satu tujuan penelitian ini.
4. Penelitian yang dilakukan hanya sampai tahap pemberian rekomendasi berdasarkan hasil analisis mekanisme usaha saat ini (*as is*) menjadi mekanisme usaha rekomendasi (*to be*) dan tidak sampai pada tahap analisis pembuatan sistem, serta tidak mencakup evaluasi atau perbandingan dengan mekanisme usaha yang serupa pada sektor kuliner.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada:

1. Manfaat bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan sebagai cara implementasi ilmu pengetahuan yang telah dipelajari selama perkuliahan serta memberikan kesempatan untuk

meningkatkan wawasan melalui praktek langsung dalam memecahkan masalah-masalah di bidang mekanisme usaha.

2. Manfaat untuk Warung Babi Guling Men Lari

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk Warung Babi Guling Men Lari untuk menghasilkan dokumen mekanisme usaha dan mengetahui faktor-faktor terjadinya permasalahan yang terjadi saat ini. Dengan adanya dokumen ini diharapkan dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk meningkatkan profitabilitas organisasi serta mencapai tujuan dan juga visi misi organisasi. Manfaat lain yang diharapkan dapat membantu menunjang operasional agar lebih efisien dan efektif dalam menjalankan mekanisme usaha.

3. Manfaat untuk Universitas Pendidikan Ganesha

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi Universitas Pendidikan Ganesha, khususnya bagi mahasiswa yang melakukan penelitian serupa, yang akan mendalami lebih lanjut mengenai pemodelan dan analisis mekanisme usaha dengan menggunakan metode *Business Process Modeling and Notation* (BPMN), *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA), *Root Cause Analysis* menggunakan *Fishbone Diagram*, *Business Process Improvement* (BPI).