

# Qualitative Process Analysis: Studi Kasus Transaksi Penjualan Pada CV. Jatayu Catra Internusa

Lila Setiyani<sup>1</sup>

<sup>1</sup>STMIK Rosma

Jl. Kertabumi No. 62 Karawang, Indonesia

Lila.setiyani@dosen.rosma.ac.id

---

---

## Abstrak

Proses bisnis merupakan inti dari semua aktivitas perusahaan atau organisasi. Untuk mencapai tujuan perusahaan, proses bisnislah yang meningkatkan semua sumber daya perusahaan yang ada untuk mencapai tujuan tersebut. Pengelolaan proses bisnis yang efektif dan efisien dapat menciptakan nilai kompetitif bagi sebuah perusahaan. Proses bisnis yang dikelola dengan baik dapat meningkatkan peluang. Namun, perusahaan mungkin tidak memahami dan mengelola proses bisnis mereka. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melakukan *qualitative process analysis* pada proses transaksi penjualan CV. Jatayu Catra Internusa. Metode *root cause analysis* dipilih untuk menganalisis akar penyebab permasalahan, sehingga didapat alternative solusi yang dapat di usulkan untuk perbaikan proses bisnis. Peneliti menggunakan sumber informasi dari narasumber yang diambil melalui wawancara dengan staf yang menangani transaksi penjualan. Hasil dari penelitian ini adalah data dampak, penyebab dan solusi yang kemudian di modelkan kedalam proses bisnis usulan (*redesign process*) menggunakan *Business Process Modeling Notation* (BPMN). Pemodelan proses bisnis usulan ini dapat ditindak lanjuti oleh perusahaan untuk diimplementasikan sehingga proses transaksi penjualan dapat menjadi lebih baik.

**Kata kunci:** Proses bisnis, *redesign process*, BPMN

---

---

## I. PENDAHULUAN

Pengelolaan proses bisnis pada organisasi atau perusahaan mendorong pengurangan biaya, waktu, dan sumber daya lain serta meningkatkan keunggulan kompetitif yaitu “inovasi” [1]. Teori pengelolaan proses bisnis yaitu *business process management* memberikan kerangka arahan yang dapat mendorong implementasi dari pengelolaan tersebut. *Business process management* adalah segala yang mentransfer hasil rekayasa ulang proses bisnis, teknologi *business process management* tidak hanya menyediakan alat dan infrastruktur untuk menentukan, mensimulasi dan menganalisis model proses bisnis, akan tetapi juga alat untuk mengimplementasikan proses bisnis sedemikian rupa sehingga eksekusi artefak perangkat lunak yang dihasilkan dapat dikelola [2]. *Business process management* merupakan suatu seni pengelolaan proses bisnis. Siklus hidup dari *business process management* diawali dengan *process identification*, *process discovery*, *process analysis*, *process*

*redesign*, *process implementation* dan *process monitoring* [1].

CV. Jatayu Catra Internusa, telah melakukan identifikasi proses yang berjalan pada transaksi penjualan. Dalam proses transaksi penjualan tersebut, ditemukan beberapa sub proses diantaranya proses pembuatan quotation, input purchase order dari customer, pembuatan surat jalan untuk pengiriman pesanan, pembuatan return produk dari customer, pembuatan invoice, pembuatan purchase order untuk supplier, input surat jalan dan faktur dari supplier, pembuatan return produk ke supplier, pembayaran faktur dari supplier. Sub proses pada transaksi penjualan tersebut memiliki potensi untuk dilakukan peningkatan proses melalui pengelolaan proses bisnis, sehingga didapat proses yang lebih baik, yang berdampak pada pengurangan biaya, efisiensi waktu pelayanan, efisiensi sumber daya manusia dan lain – lain. Hal ini, menarik peneliti untuk melakukan *qualitative process analysis* pada transaksi penjualan CV. Jatayu Catra Internusa yang merupakan tahapan ke

tiga dari *business process management life cycle*. *Process analysis* merupakan tahapan, dimana masalah yang terkait dengan proses yang berjalan (*as-is*) diidentifikasi, didokumentasikan dan bila memungkinkan diukur menggunakan ukuran kinerja. Keluaran dari tahapan ini adalah kumpulan masalah yang terstruktur. Masalah di prioritaskan berdasarkan potensi dampaknya dan perkiraan upaya diperlukan untuk menyelesaikannya [3]. Dalam *qualitative process analysis*, [3] memperkenalkan beberapa metode diantaranya adalah *value added analysis* [4], *waste analysis*, *stakeholder analysis*, dan *root cause analysis*. Dumas (2013) mengungkapkan bahwa *qualitative process analysis* dapat dilakukan dengan metode *root-cause analysis* dan menggunakan *tools* [5] yaitu *cause-effect diagram* [1]. *Root cause analysis* merupakan suatu metode pemecahan masalah yang bertujuan untuk mengidentifikasi akar penyebab masalah [6][7][8]. Beberapa peneliti juga telah menggunakan *tools cause-effect diagram* untuk mengetahui akar penyebab permasalahan diantaranya [9],[10],[11],[12]. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan *qualitative process analysis* pada proses transaksi penjualan yang ada pada CV. Jatayu Catra Internusa. Hasil dari *qualitative process analysis* ini dapat digunakan oleh CV. Jatayu Catra Internusa untuk melakukan *redesign process*.

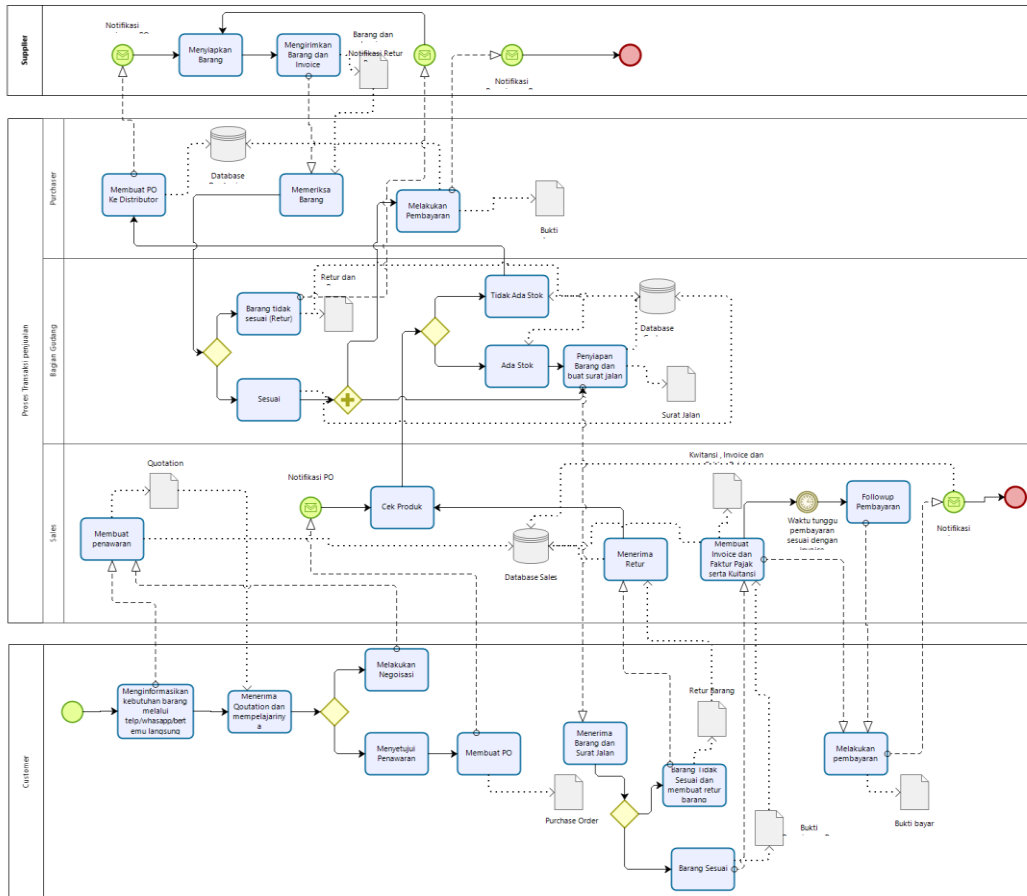
## II. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data primer dari narasumber yang menangani transaksi penjualan pada CV. Jatayu Catra Internusa. Teknik pengambilan data dilakukan dengan wawancara. Hasil wawancara kemudian diolah sehingga menghasilkan informasi berupa proses bisnis transaksi penjualan yang dimodelkan menggunakan *business process modelling notation* (BPMN). Berdasarkan pemodelan tersebut peneliti melakukan *qualitative process analysis* menggunakan metode *root cause analysis* dan *tools cause-effect diagram*.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan berisi implementasi sistem (jika ada lengkapi dengan foto/gambar), pengujian sistem, analisis hasil, diskusi, dsb. Hasil penelitian harus sesuai dengan tujuan penelitian yang diuraikan sebelumnya. Pada bagian ini juga perlu dikemukakan perbandingan hasil penelitian dengan peneliti sebelumnya.

Hasil pemodelan proses bisnis yang berjalan adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Proses bisnis transaksi penjualan pada CV. Jatayu Catra Internusa

Berdasarkan hasil pengumpulan data, narasumber menyampaikan bahwa terdapat kendala yang dihadapi dalam transaksi – transaksinya diantaranya :

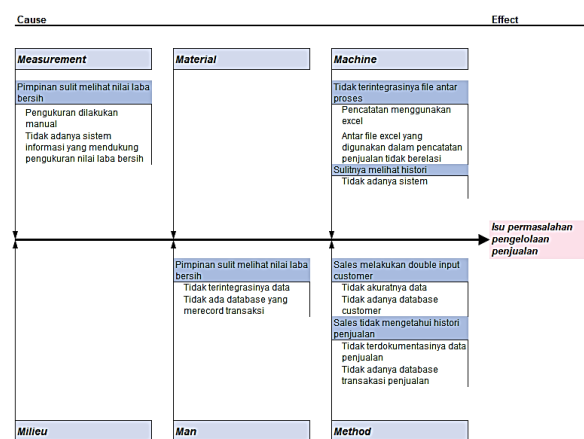
1. Adanya penginputan data double
2. Tidak adanya integrasi antar file
3. Sulitnya melihat histori
4. Sulitnya mengetahui nilai laba bersih

Berdasarkan informasi tersebut, maka dilakukan analisis untuk dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh CV. Jatayu Catra Internusa. Dalam teori business proses management, kita mengenal analisis qualitative dengan menggunakan metode *Root Cause Analysis*. Metode adalah teknik yang membantu analisis untuk mengidentifikasi dan memahami akar masalah dari sebuah isu. Untuk melakukan *root cause analysis*, kita dapat menggunakan *cause-effect-diagrams* yang merupakan gambaran antara pemberi efek negatif dan potensial yang disebabkan. Oleh sebab itu peneliti untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi CV. Jatayu Catra Internusa, peneliti akan

menggambarkan dalam bentuk *cause-effect-diagram*.

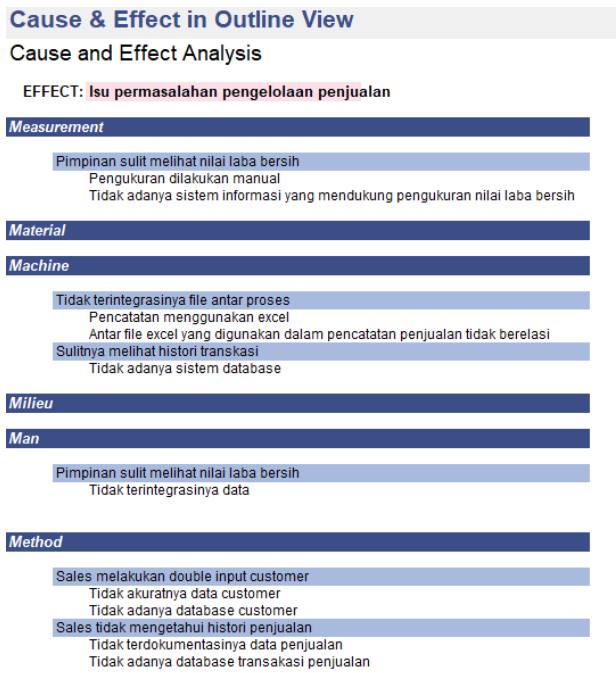
#### Fishbone Diagram Transaksi Penjualan

Cause and Effect Diagram  
Date:



Gambar 2. Cause and effect Diagram

Berdasarkan hasil analisis *cause effect diagram* dapat disimpulkan sebagai berikut :



**Gambar 3. Cause-effect outline view**

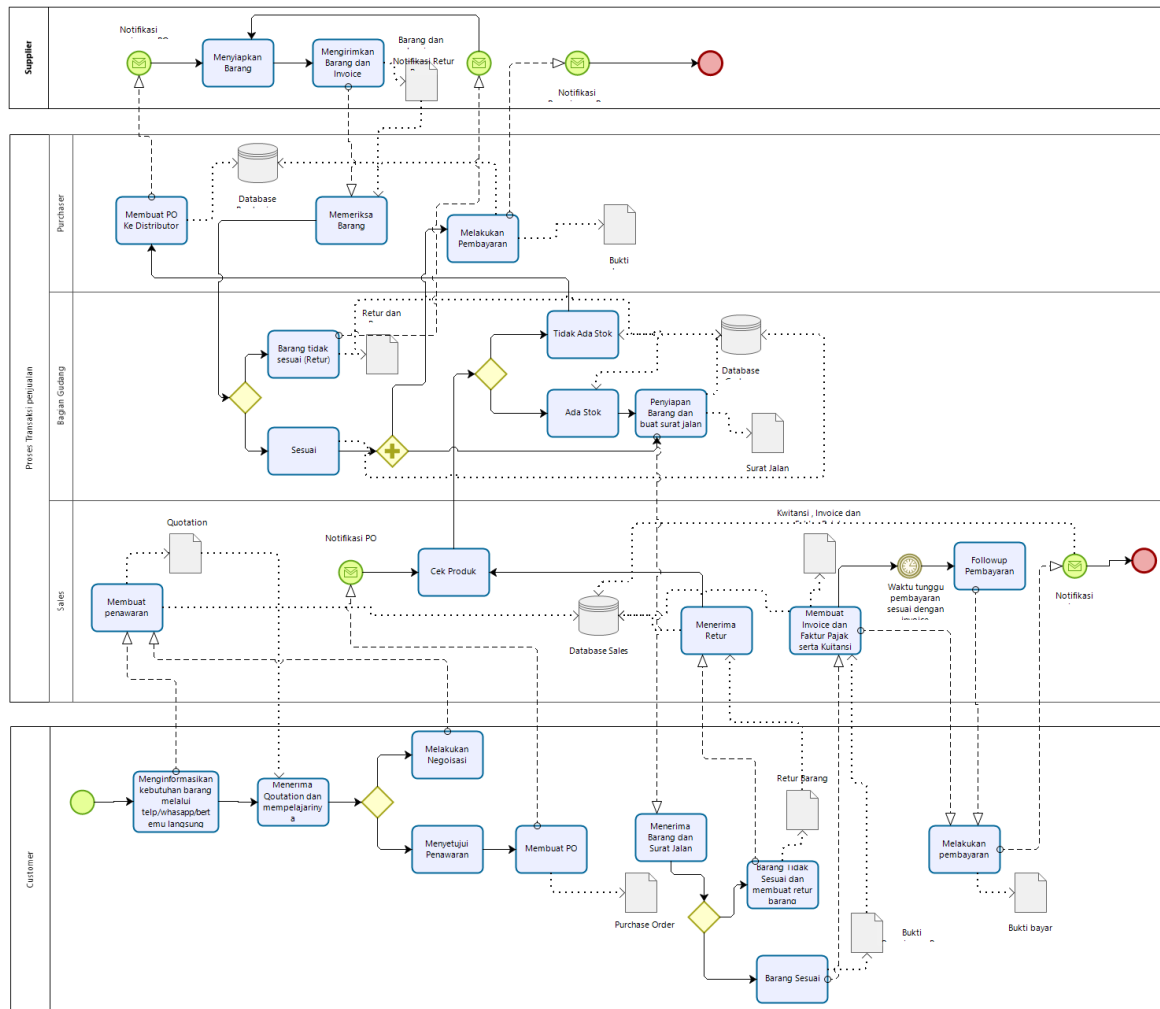
Berdasarkan *couse-effect analysis* dapat diidentifikasi bahwa isu permasalahan pengelolaan transaksi penjualan dapat diselesaikan sebagai berikut :

**Tabel 1. Dampak, penyebab dan solusi**

Dampak	Penyebab	Solusi
Pimpinan melihat nilai laba berish	Pengukuran dilakukan manual	Mengembangkan sistem informasi penjualan dengan
	Tidak adanya	

Dampak	Penyebab	Solusi
	sistem informasi yang mendukung pengukuran nilai laba bersih	fitur : 1. Otomatisasi record transaksi penjualan ke dalam database penjualan 2. Otomatisasi kalkulasi laba bersih 3. Integrasi data antar proses 4. Otomatisasi record data customer
	Tidak terintegrasinya data	
Tidak terintegrasinya file antar proses	Pencatatan mengguna excel	
	Antar file excel yang di gunakan dalam pencatatan penjualan tidak berelasi	
Sulitnya melihat histori transaksi	Tidak adanya sistem database	
Sales melakukan double input data customer	Tidak akuratnya data customer	
	Tidak adanya database customer	
Sales tidak mengetahui histori penjualan	Tidak terdokumentasinya data penjualan	
	Tidak adanya database penjualan	

Berdasarkan tabel 1, peneliti mengusulkan *redesign proses* sebagai berikut :



Gambar 4. Proses bisnis usulan (*Process redesign*)

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian dapat disimpulkan bahwa *root cause analysis* menggunakan *cause-effect diagram* dapat digunakan untuk menganalisis dampak, penyebab dan solusi masalah sehingga dapat dilakukan *redesign process* yang lebih baik untuk transaksi penjualan pada CV. Jatayu Catra Internusa. Selanjutnya, menggunakan proses bisnis usulan tersebut, dapat dilakukan *design system* yang dapat diimplementasikan sehingga dapat dimonitor dan dievaluasi untuk perbaikan berkelanjutan.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada STMIK Rosma yang telah memfasilitasi peneliti dalam penulisan artikel ini serta dukungannya dalam mengimplementasikan hasil penelitian ini.

#### REFERENSI

- [1] M. Dumas, M. La Rosa, J. Mendling, and H. A. Reijers, *Fundamentals of Business Process Management*. Springer Berlin Heidelberg, 2013.
- [2] M. P. Papazoglou, "Web services and business transactions," *World Wide Web*, vol. 6, no. 1, pp. 49–91, 2003, doi: 10.1023/A:1022308532661.
- [3] M. Dumas, M. La Rosa, J. Mendling, and H. A. Reijers, *Fundamentals of Business Process Management*. 2013.
- [4] D. Drury and H. Doran, "Research Brief. The Value of Value-Added Analysis," *Natl. Sch. Boards Assoc.*, vol. 3, no. 1, pp. 1–4, 2003.
- [5] H. A. Yuniarto, A. D. Akbari, and N. A. Masruroh, "Perbaikan Pada Fishbone Diagram Sebagai Root Cause Analysis Tool," *J. Tek. Ind.*, vol. 3, no. 3, pp. 217–

- 224, 2013, doi: 10.25105/jti.v3i3.1565.
- [6] T. Trisnal, S. Pujangkoro, and L. N. Huda, "Analisis Implementasi Lean Manufacturing Dengan Lean Assessment Dan Root Cause Analysis Pada Pt. Xyz," *J. Tek. Ind. USU*, vol. 3, no. 3, pp. 8–14, 2013.
- [7] M. K. Rahma Ari; Indraswari, Risma, "Why Are Babies Dying? (Root Cause Analysis Kematian Bayi Di Karawang)," *J. Ilm. Kesehat. Diagnosis*, vol. 14, no. Vol. 14 No. 4 (2019): Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis, pp. 318–321, 2019.
- [8] H. Mardesci, "Analisa Produk Cacat Menggunakan Metode Peta Kendali dan Root Cause Analysis," *J. Teknol. Pertan.*, vol. 7, no. 2, pp. 45–50, 2018.
- [9] V. Hurisandi and M. M. Ulkhaq, "Kudus Dengan Metode Overall Equipment Effectiveness Dan Cause-Effect Diagram," *Ind. Eng. Online J.*, pp. 1–7, 2017.
- [10] E. P. Setiawan and N. B. Puspitasari, "Analisis Kerusakan Mesin Asphalt Mixing Plant Dengan Metode Fmea Dan Cause Effect Diagram (Studi Kasus: Pt Puri Sakti Perkasa)," *Ind. Eng. Online J.*, 2018.
- [11] A. Ramandha, C. D. Kusmindari, and S. Hardini, "PELAKSANAAN TOTAL PRODUCTIVE MAINTENANCE TERHADAP KINERJA BUCKET WHEEL EXCAVATOR MELALUI CAUSE EFFECT DIAGRAM ( Studi Kasus pada PT Bukit Asam , Tbk )," in *Bina Darma Conference on Engineering Science*, 2020, pp. 340–354.
- [12] V. D. Afriyanti, N. U. Handayani, D. T. Industri, F. Teknik, U. Diponegoro, and C. Diagram, "Analisis Proses Penanganan Keluhan Pelanggan Pt Telkom Indonesia Regional Iv Unit Regional Operation Center ( Roc ) Menggunakan Metode Process Failure Mode," *Ind. Eng. Online J.*, vol. 6, no. 4, 2017.