

Pemodelan Proses Bisnis Rantai Pasok Kantin Halal Soedirman Berbasis SCOR 12

Dewi Wahyuni¹⁾, Poppy Arsil^{1,2*)}, Hety Handayani^{1,2,3)}

¹⁾*Jurusan Teknologi Pertanian, Fakultas Pertanian, Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto, Indonesia*

²⁾*Integrated Technology and Management Halal Based on Local Resources, Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto, Indonesia*

³⁾*Universitas Gajahmada, Yogyakarta, Indonesia*

**Email: poppy.arsil@unsoed.ac.id*

Riwayat Artikel

Diajukan : 3 Februari 2025

Direvisi : 19 Februari 2025

Ditelaah : 10 Februari 2025

Diterima : 12 Maret 2025

DOI : <https://doi.org/10.20884/1.hakikat.2025.1.1.14931>

Abstrak

Rantai pasok merupakan salah satu faktor dalam sistem industri yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Enam faktor elemen rantai pasok berdasarkan SCOR 12.0 adalah: 1) plan (perencanaan rantai pasokan), 2. source (sumber input proses), 3) make (proses transformasi input menjadi output), 4. deliver (mengirim output kepada konsumen), 5. return (mengirim kembali output dari/oleh konsumen), dan 6. enable (pengelolaan). Penelitian ini bertujuan mengkaji proses bisnis rantai pasok di Kantin Halal Soedirman, kantin yang berada di bawah pengelolaan Halal Center di lingkungan kampus Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto. Penelitian dilakukan selama tahun 2023-2024 di Kantin Halal Soedirman, Purwokerto. Tahapan pengambilan dan pengolahan data adalah: 1) kajian pustaka terkait topik yang dikaji, 2) observasi dan wawancara terhadap stakeholder rantai pasok, 3) identifikasi proses bisnis, 4) menganalisis proses bisnis rantai pasok utama dan pendamping 5). pemodelan proses bisnis, dan 6) Evaluasi model proses bisnis. Proses bisnis di Kantin halal Soedirman melibatkan lima dari enam indikator rantai pasok berdasarkan SCOR 12.0 yaitu meliputi 1) plan, 2) source, 3) make, 4) deliver, dan 5) enable. Tidak terdapatnya proses pengembalian produk di Kantin Halal Soedirman karena selama beroperasi kantin belum pernah menerima penegmbalian produk. Rantai pasok di Kantin Halal Soedirman yang merupakan kantin kampus memiliki sistem yang lebih pendek dan melibatkan lebih sedikit pelaku dibandingkan dengan rantai pasok pada perusahaan berskala nasional. Pelaku terkait dengan rantai pasok adalah supplier, pengusaha kantin (pengelola dan staf karyawan) dan konsumen. Kegiatan rantai pasok di kantin meliputi quota-to-order dan procure-to-pay.

Kata kunci: kantin; halal center; rantai pasok halal; sertifikat halal; Universitas Jenderal Soedirman

Abstract

The supply chain is one of the factors in the industrial system that affects consumer satisfaction. Based on SCOR 12.0, the six supply chain element factors are as follows: 1) plan, 2) source, 3) make, 4) deliver, 5) return, and 6) enable (management). The purpose of this research is to investigate the supply chain business process at the Soedirman Halal Canteen, a canteen that is situated on the campus of Jenderal Soedirman University, Purwokerto, and is managed by the Halal Center. The investigation was conducted at the Soedirman Halal Canteen in Purwokerto from 2023 to 2024. Data collection and processing involves the following stages: 1) literature review pertinent to the subject matter, 2) interviews and observations of supply chain stakeholders, 3) identification of business processes, and 4) analysis of the primary and supplementary supply chain business processes. 5) business process modeling and 6) evaluation of business process models. Five of the six supply chain indicators outlined in SCOR 12.0 are implemented in the business process of the Soedirman Halal Canteen. There is no product return process at the Soedirman Halal Canteen, as the canteen has never received product returns during its operation. In comparison to the supply chains of national-scale corporations, the Soedirman Halal Canteen, a campus canteen, has a shorter system and fewer actors. There are three types of actors in the supply chain: suppliers, canteen entrepreneurs (managers and staff), and consumers. The canteen engages in supply chain activities such as procure-to-pay and quota-to-order.

Keywords: canteen; halal center; halal supply chain; halal certificate; Jenderal Soedirman University

A. Pendahuluan

Kemampuan manajemen rantai pasokan adalah salah satu faktor utama yang dapat mempengaruhi perusahaan termasuk usaha jasa makanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Manajemen rantai pasokan mengkaji semua tindakan yang dapat mempengaruhi bagaimana produk diproses dari bahan baku sampai ke tangan pembeli. Kualitas produk, ketahanan produk, waktu pemesanan, efisiensi tenaga kerja dan kualitas pelayanan merupakan beberapa hal yang harus diperhatikan dalam rantai pasokan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Mengingat betapa pentingnya manajemen rantai pasok untuk keberhasilan suatu bisnis, maka perusahaan makanan dan minuman harus memberikan perhatian pada optimalisasi manajemen rantai pasok sehingga dapat bersaing di dunia usaha (Singhdong & Weerapong, 2024). Hal ini disebabkan karena perusahaan yang dapat menjaga hubungan yang baik antara pemasok, perusahaan (rumah makan atau kantin), dan konsumen dapat berkompetisi dalam menghadapi tantangan persaingan di pasar global (Shroff et al., 2022; Singhdong & Weerapong, 2024).

Zulfakar et al., (2014) mendefinisikan manajemen rantai pasokan halal sebagai proses pengelolaan produk makanan halal dari berbagai titik pemasok ke berbagai titik pembeli atau konsumen. Proses ini melibatkan berbagai pihak yang berbeda di berbagai lokasi yang berbeda, yang mungkin terlibat dalam pengelolaan produk makanan halal dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan akan produk halal. Pemodelan proses bisnis merupakan hal pertama yang dilakukan sebagai dasar dalam pengukuran kinerja untuk mengetahui apakah bisnis penyedia layanan makanan berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar. Pemodelan bisnis proses telah banyak dilakukan pada perusahaan makanan pada skala besar dan menengah pada berbagai jenis produk seperti kecap, makanan secara umum (Irtysheva et al., 2020; Singhdong & Weerapong, 2024). Peneliti yang lain pun telah melihat implementasi

manajemen rantai pasok untuk pengantaran makanan maupun rantai pasok supplier catering ke penerbangan (Rajaratnam, 2022; Singhdong & Weerapong, 2024). Akan tetapi kajian mengenai kajian bisnis proses pada usaha mikro kantin halal yang berada di bawah lingkungan kampus masih jarang ditemui. Walaupun usaha berkategori mikro, evaluasi rantai pasokan tetap menjadi bahan pertimbangan dalam pengembangan bisnis udaha.

Kantin Halal Soedirman (KHS) merupakan salah satu usaha pelayanan jasa makanan dan minuman (*foodservice*) yang berada di kampus Universitas Jenderal Soedirman (UNSOED), Purwokerto. Manajemen KHS berada di bawah Halal Center Universitas. Kantin Halal Soedirman, mulai beroperasi pada tahun 2020 dengan dana bantuan kerjasama dari Bank Indonesia Jakarta sebagai percontohan kantin halal di lingkungan kampus. KHS mendapatkan sertifikasi halal melalui jalur reguler dengan fasilitasi dari PT. Surveyor Indonesia dengan no sertifikat ID 33110020784070624 yang dikeluarkan pada tanggal 18 November 2024.



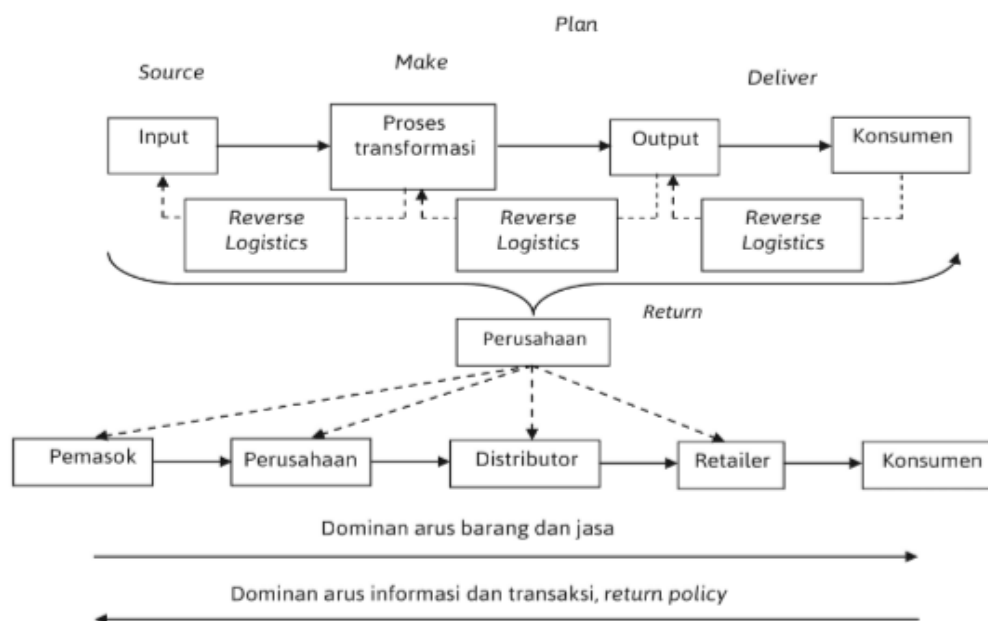
Gambar 1. Sertifikat halal Kantin Halal Soedirman

Sebagai salah satu jasa makanan dan minuman halal, KHS perlu melakukan kinerja rantai pasoknya dengan langkah pertama mengidentifikasi proses bisnisnya sehingga dapat memahami kinerja rantai pasok untuk penguatan strategi pengembangan KHS ke depannya. Untuk mengkaji kinerja KHS maka perlu dilakukan kajian mengenai manajemen bisnis proses rantai pasoknya terkait dengan 6 komponen utama rantai pasok berdasarkan Model Referensi Operasi Rantai Pasokan (SCOR) versi 12 yang terdiri dari: 1. *Plan*, 2. *Source*, 3. *Make*, 4. *Deliver*, 5. *Return*, 6. *Enable*. Tujuan dari penelitian ini adalah memahami model proses bisnis rantai pasok KHS dengan menggunakan prinsip SCOR 12.

B. Tinjauan Pustaka

1. Manajemen rantai pasok

Pengelolaan rantai pasokan mencakup berbagai kegiatan untuk memperoleh bahan mentah, proses transformasi hingga produk jadi, yang kemudian dikirim ke konsumen melalui sistem distribusi. Menurut Arif (2018), rantai pasokan adalah aliran material, informasi, uang, dan jasa dari pemasok melalui pabrik, gudang, dan terakhir ke pelanggan. Secara luas, rantai pasokan dapat didefinisikan sebagai jaringan dari beberapa perusahaan atau organisasi yang melakukan proses produksi atau jasa, menghasilkan produk jadi hingga dikirim ke konsumen sebagai pemakai akhir dan atau ke toko ritel. Dalam jaringan ini, terdapat beberapa perusahaan atau organisasi yang mempunyai kepentingan utama, seperti *supplier*, pabrik (produsen), distributor, toko, dan konsumen (Gambar 2) (Sriwana et al., 2021).



Gambar 2. Konsep rantai pasokan (Martono, 2019)

Kegiatan rantai pasok melibatkan berbagai *stakeholder* dari pemasok, perusahaan, distributor, *retailer* dan konsumen meliputi *plan* (perencanaan *rantai pasokan*), *source* (sumber *input* proses), *make* (proses transformasi input menjadi output), *deliver* (mengirim *output* kepada konsumen), dan *return* (mengirim kembali output dari/oleh konsumen). Tujuan rantai pasokan adalah untuk memaksimalkan nilai (*value*) dan keuntungan yang dihasilkan oleh setiap bagian rantai pasokan, yaitu nilai tambah yang dihasilkan oleh pemasok untuk manufaktur, manufaktur untuk distributor, dan distribusi untuk distributor, serta memastikan bahwa produk tersedia pada waktu dan tempat yang tepat untuk memenuhi permintaan pelanggan (Arif, 2018). Nilai ini diperoleh dengan mengoptimalkan layanan produk dan biaya total yang ditanggung oleh seluruh sistem rantai pasok. Menurut Martono (2019), pada saat ini, persaingan terjadi antara sistem rantai pasok daripada hanya antar organisasi atau perusahaan manufaktur.

2. Proses bisnis dalam rantai pasok

Manajemen Proses Bisnis (BPM) dapat didefinisikan sebagai seni dan ilmu dalam mengawasi cara kerja suatu organisasi (pemerintah, lembaga non-profit atau perusahaan) untuk memastikan hasil yang konsisten dan dapat melakukan perbaikan sesuai tujuan organisasi. Perbaikan dapat berupa pengurangan biaya, pengurangan waktu pelaksanaan dan pengurangan tingkat kesalahan (Dumas et al., 2018). Manajemen bisnis proses dapat berupa:

- a. *Order to cash*- dimana vendor melakukan proses yang dimulai ketika pelanggan mengajukan pesanan untuk membeli barang atau jasa, dan berakhir dengan pengiriman barang atau jasa ke pelanggan yang telah membayar dengan cara yang tepat. Kegiatan yang termasuk dalam kategori ini adalah verifikasi pesanan pembelian, pengiriman produk fisik, pengiriman, pembuatan faktur, dan tanda terima pembayaran.
- b. *Quote-to-order*- kegiatan ini dimulai ketika pemasok menerima permintaan atau penawaran dari pelanggan dan berakhir dengan pelanggan melakukan pemesanan pembelian berdasarkan penawaran yang diterima. Proses ini biasanya dilakukan sebelum proses *order to cash*.
- c. *Procure-to-pay*- Proses ini dimulai ketika seseorang di dalam perusahaan merasa perlu membeli barang atau jasa. Setelah pengiriman dan pembayaran telah dilakukan, proses ini berakhir. Aktivitas yang termasuk ke dalam proses “pengadaan-untuk-pembayaran” diantaranya mendapatkan penawaran, menyetujui pembelian, memilih pemasok, menerima barang atau jasa, memeriksa, dan membayar faktur.
- d. *Issue to resolution*- terkait masalah yang harus diselesaikan. Jenis proses ini dimulai ketika pelanggan mengajukan masalah seperti keluhan tentang produk atau layanan. Proses dianggap selesai ketika telah ditemukan kesepakatan antara pelanggan, pemasok, dan perusahaan mengenai resolusi yang disetujui.
- e. *Application-to-approval*- Proses ini dimulai dengan seseorang meminta sebuah manfaat atau keistimewaan, dan berakhir dengan pemberian atau penolakan manfaat atau keistimewaan tersebut. Aktivitas yang termasuk ke dalam proses ini diantaranya izin pendirian kantin di lingkungan kampus.

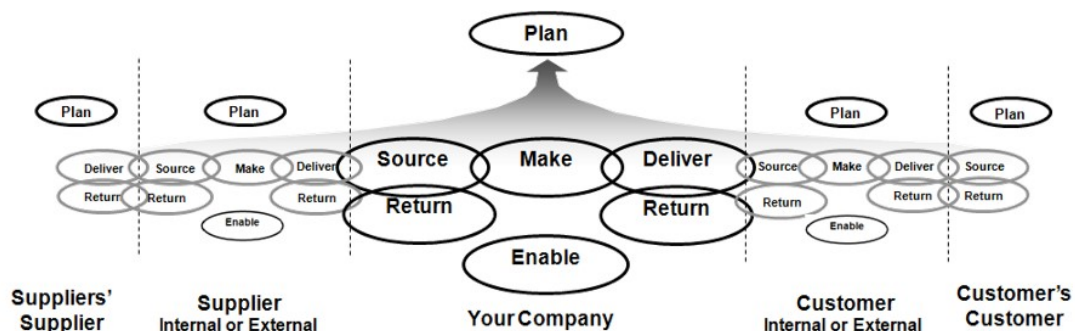
Manajemen proses bisnis telah banyak diaplikasikan dalam penelitian penyediaan jasa makanan dan minuman dalam rangka melihat performansi kinerja rantai pasok seperti di industri pangan (Irtysheva et al., 2020) dan evaluasi vendor makanan segar (Lau et al., 2018).

3. *Supply chain operations reference (SCOR) 12.0*

Model Referensi Operasi Rantai Pasokan (SCOR) 12.0 merupakan kerangka kerja yang unik untuk mengevaluasi dan meningkatkan kinerja rantai pasokan. Model ini menghubungkan orang, proses, praktik terbaik, dan matrik kinerja dalam suatu kerangka terstruktur (APICS, 2017). Model SCOR 12.0 mencakup enam proses dasar yaitu: 1. Perencanaan (*Plan*), 2. Sumber (*Source*), 3. Pembuatan (*Make*), 4. Pengiriman (*Deliver*), 5. Pengembalian (*Return*) dan 6. Pengelolaan (*Enable*) sehingga model ini mampu memberikan perspektif rantai pasok dari proses awal sampai ke akhir (konsumer). Model SCOR 12.0 diakui mampu memberikan manfaat bagi dunia usaha dalam mengidentifikasi inefisiensi, mengoptimalkan proses, dan meningkatkan kolaborasi dengan mitra rantai pasokan (Rajaratnam, 2022) seperti *food delivery system* di Thailand (Singhdong & Weerapong, 2024), PT ABC di unit Singaraja (Kusrini et al., 2019) dan

perusahaan minuman ringan di Vietnam (Nguyen et al., 2023). Penelitian dengan menggunakan model SCOR 12.0 mampu menekan waktu tunggu dan peningkatan layanan pelanggan sehingga dapat mengembangkan strategi perbaikan dalam rantai pasok (Rajaratnam, 2022). Terdapat enam komponen utama yang diperlukan dalam mengelola proses SCOR versi 12.0 seperti yang terlihat pada Gambar 3. Keenam komponen dasar rantai pasok tersebut sebagai berikut:

- Plan*, berfungsi sebagai inti dan panduan untuk operasi rantai pasokan, dan memiliki fungsi dan mekanisme untuk menyeimbangkan kebutuhan permintaan dengan sumber yang tersedia.
- Source*, merupakan proses memesan, mengirimkan, menerima, dan mentransfer bahan baku, merakit barang, atau jasa. Aktivitas yang terlibat dalam proses ini meliputi memperoleh, menerima, melakukan inspeksi, menahan, dan mengeluarkan material, manajemen pergudangan dan bahan baku, dan transportasi bahan baku.
- Make* adalah proses meningkatkan nilai produk melalui pencampuran, pemisahan, pembentukan, pengolahan, dan proses kimia. Proses ini mengubah bahan baku menjadi produk jadi atau setengah jadi.
- Deliver*, adalah pengelolaan pesanan dan pemenuhan pesanan kepada kosnumer termasuk kegiatan logistik untuk mengeluarkan barang dari perusahaan.
- Return*, adalah proses memindahkan barang kembali dari konsumen melalui rantai pasok untuk diperbaiki produk, pesanan, atau kerusakannya.
- Enable*, adalah proses yang berkaitan dengan penetapan, pemeliharaan, dan pemantauan informasi, hubungan, sumber daya, aset, aturan bisnis, kesesuaian, dan kontrak yang diperlukan untuk menjalankan rantai suplai (Rajaratnam, 2022).



Gambar 3. Metode SCOR version 12.0 (APICS, 2017)

Dalam manajemen rantai pasok, atribut kinerja adalah strategi yang digunakan untuk menetapkan prioritas dan pengembangan strategi bisnis. SCOR 12.0 memiliki beberapa fitur, seperti *reability*, *responsiveness*, *agility*, *cost*, dan efisiensi pengelolaan aset. Masing-masing fitur memiliki karakteristik berikut (APICS, 2017):

- Realibility*, atau kemampuan untuk menyelesaikan tugas yang diharapkan. Fokusnya adalah prediktabilitas hasil dari suatu proses yang ditandai dengan indikator waktu, jumlah, dan kualitas yang tepat.

- b. *Responsivitas*, yaitu kecepatan dalam menyelesaikan tugas dengan indikator kecepatan rantai pasokan produk kepada konsumen.
- c. *Agility*, kemampuan untuk beradaptasi dengan pengaruh luar, perubahan pasar untuk memperoleh atau mempertahankan keunggulan kompetitif yang ditandai dengan indikator kemampuan beradaptasi dan nilai keseluruhan risiko.
- d. *Biaya*, yang mencakup biaya yang diperlukan untuk menjalankan proses rantai pasokan, yang mencakup biaya manajemen, transportasi, tenaga kerja, dan material.
- e. *Efisiensi manajemen aset* adalah kemampuan untuk memanfaatkan aset dalam rantai pasokan, termasuk pengurangan inventaris serta in-sourcing dan out-sourcing. Penilaian efisiensi manajemen aset termasuk jumlah kapasitas yang digunakan dan pemanfaatan kapasitas.

C. Metode Penelitian

1. Waktu dan tempat

Penelitian dilaksanakan di Kantin Halal Soedirman, yang berada di depan Gedung LPPM Universitas Jenderal Soedirman, Jalan Dr. Soeparno, Karang Bawang, Grendeng, Kecamatan Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas. Sedangkan waktu pelaksanaan penelitian adalah Juli 2023 – Maret 2024. Objek dalam penelitian ini adalah keadaan bisnis proses rantai pasok halal yang diterapkan di Kantin Halal Soedirman yang merupakan salah satu usaha pelayanan makanan (*foodservice*) yang ada di lingkungan kampus.

2. Pengambilan data

Adapun rancangan pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup observasi dan wawancara. Observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung di lokasi penelitian. Hal ini dilakukan untuk memahami kondisi maupun kegiatan di lokasi penelitian dari bahan baku diperoleh hingga makanan disajikan. Wawancara dilakukan kepada ketua dan staf Kantin Halal Soedirman untuk memperoleh informasi terkait proses rantai pasok halal yang diterapkan.

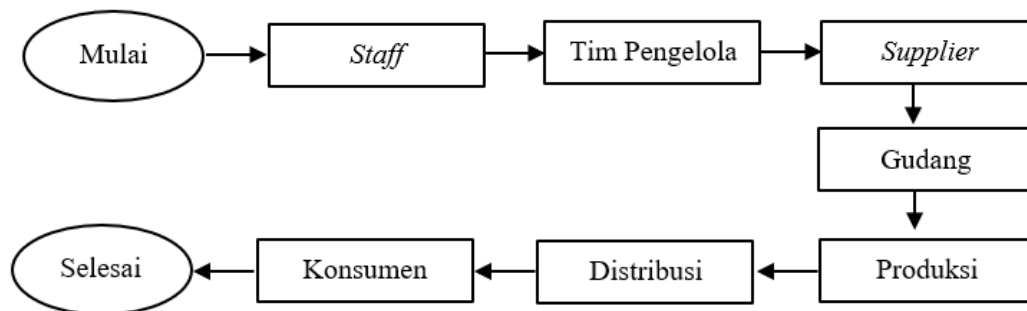
3. Pengolahan data

Tahapan pengolahan data mencakup a) kajian pustaka terkait topik yang dikaji, b) observasi dan wawancara terhadap *stakeholder* rantai pasok dari *supplier*, staf dan pengelola kantin dan konsumen berdasarkan enam indikator SCOR 12.0, c) melakukan identifikasi proses bisnis, d) Menganalisis proses bisnis rantai pasok utama dan pendamping dengan pihak pengelola dan staf kantin untuk verifikasi, e) pemodelan proses bisnis, dan f) evaluasi model proses bisnis dengan melakukan *Focus Group Discussion* (FGD) dengan pengelola Kantin Halal Soedirman (diadopsi dari Hende et al., 2018).

D. Hasil dan Pembahasan

1. Rantai pasok Kantin Halal Soedirman

Rantai pasok Kantin Halal Soedirman dimulai dari bagian *staff* yang mengecek ketersediaan bahan baku. Informasi yang didapat *staff* tersebut kemudian akan diteruskan kepada tim pengelola yang bertugas dalam pengadaan bahan baku. Apabila informasi tersebut sudah diterima, tim pengelola akan melakukan pembelian bahan baku kepada *supplier* baik di pasar tradisional maupun pasar *modern*, dan juga di *e-commerce*. Bahan baku yang telah dibeli akan diterima oleh *staff* untuk dilakukan pengecekan kualitas dan kehalalan produk dan diletakkan di gudang penyimpanan. Selanjutnya adalah proses produksi, ketika pesanan pelanggan baik secara langsung maupun *delivery order* sudah diterima maka *staff* akan membuat produk sesuai dengan pesanan pelanggan untuk kemudian dikemas dan diantar kepada pelanggan. Adapun gambaran rantai pasok Kantin Halal Soedirman adalah sebagai berikut:



Gambar 4. Alur rantai pasok Kantin Halal Soedirman

2. Bisnis proses berdasarkan SCOR 12.0

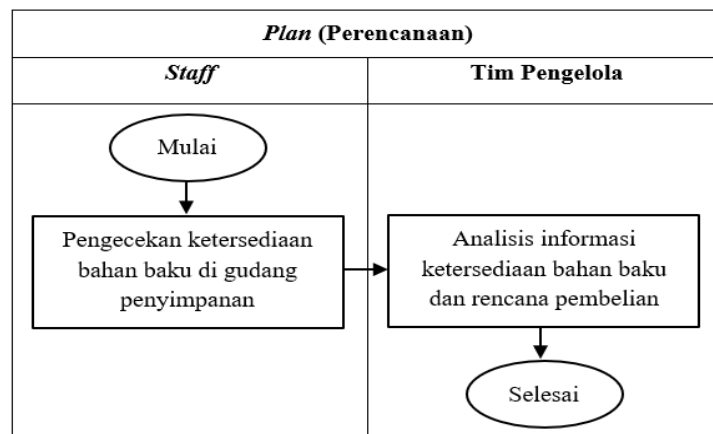
Berdasarkan SCOR 12.0, proses bisnis rantai pasok yang telah diidentifikasi harus dijalankan untuk mendukung tujuan utamanya dalam memenuhi pesanan pelanggan. Dalam SCOR 12.0 terdapat enam proses bisnis utama di dalamnya yang meliputi perencanaan, pengadaan bahan baku, produksi, distribusi, pengembalian, dan pengelolaan. Namun proses yang digunakan hanya lima saja, hal tersebut dikarenakan tidak terdapatnya proses pengembalian produk di Kantin Halal Soedirman. Berkaitan dengan hal tersebut, berikut merupakan penjabaran dari proses bisnis yang ada di Kantin Halal Soedirman.

a. *Plan* (perencanaan)

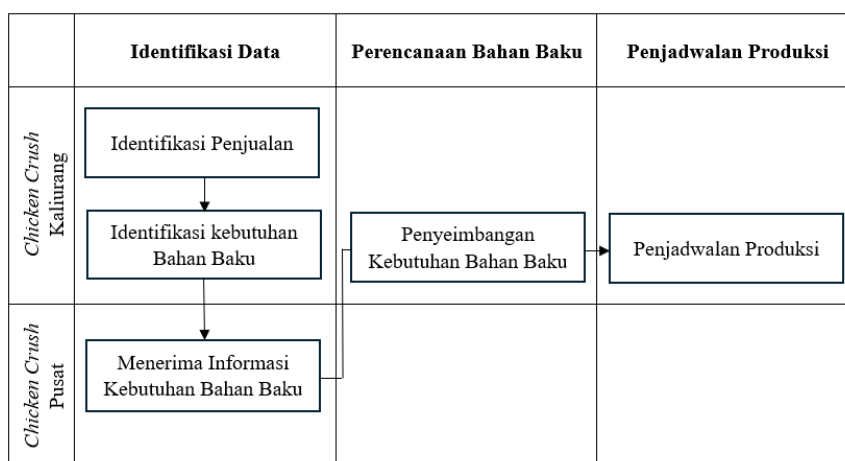
Proses perencanaan yang dilakukan di Kantin Halal Soedirman masih sederhana karena merupakan kantin kampus termasuk ke dalam usaha mikro. Proses perencanaan dimulai dari bagian *staff* yang mengecek ketersediaan bahan baku yang ada di gudang penyimpanan. Selanjutnya *staff* akan menginformasikan kepada tim pengelola yang bertanggung jawab dalam pengadaan barang untuk memproses informasi tersebut. Tim pengelola kemudian akan membeli bahan baku yang diperlukan kepada *supplier* baik di pasar tradisional maupun pasar *modern*. Alur proses perencanaan ini dapat dilihat pada Gambar 5.

Hal ini sedikit berbeda dengan usaha jasa makanan dan minuman yang lebih besar seperti KFC Kawi cabang Malang yang dimulai ketika bagian *stock control* pada *manufacturer* mengidentifikasi menu mana yang sering dipesan beserta jumlah porsinya untuk melakukan pemesanan bahan baku untuk hari berikutnya. Selanjutnya, bagian *stock control* melakukan identifikasi jumlah dan jenis pemesanan bahan baku untuk diteruskan ke *assistent manager*. Setelah *assistent manager* menerima informasi

pemesanan bahan baku maka akan dilakukan pemesanan kepada *supplier* ayam potong (PT. Wonokoyo) (Izze, 2016).



Gambar 1. Alur proses *plan* (perencanaan) Kantin Halal Soedirman



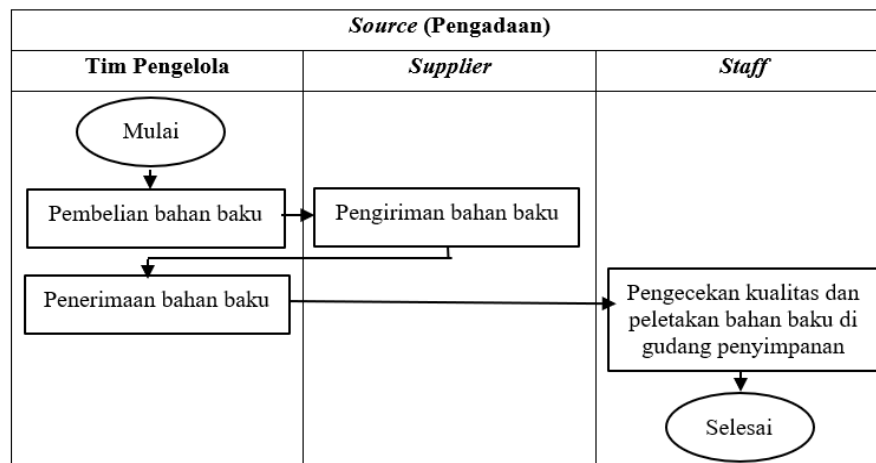
Gambar 6. Alur proses perencanaan restoran ayam goreng Chicken Crush Kaliurang (Rantaningtyas et al., 2022)

Proses perencanaan di restoran ayam goreng *Chicken Crush* Kaliurang dilakukan dengan mengidentifikasi penjualan harian untuk melakukan pemesanan bahan baku yang akan digunakan pada hari berikutnya. Selanjutnya, restoran ayam goreng melakukan identifikasi jumlah dan jenis pemesanan bahan baku untuk diteruskan ke pihak *Chicken Crush* pusat. Setelah *Chicken Crush* pusat menerima dan memproses informasi pemesanan bahan baku maka akan dilakukan pemesanan ke pihak pemasok ayam potong. Ketika bahan baku sudah siap, restoran ayam goreng *Chicken Crush* Kaliurang akan melakukan penyeimbangan dan alokasi bahan baku sebelum dilakukan produksi. Proses akhir yaitu melakukan pembuatan jadwal produksi (Rantaningtyas et al., 2022). Adapun alur proses perencanaan pada restoran ayam goreng *Chicken Crush* Kaliurang dapat dilihat pada Gambar 6.

Hal tersebut diatas menunjukkan bahwa perencanaan di Kantin Halal Soedirman berdasarkan stok barang yang habis, bukan dari menu, sedangkan pada usaha rumah makan yang lebih besar berdasarkan data menu yang sering dibeli. Hal ini masuk akal

karena pada usaha yang kecil jumlah pembelian hanya bersifat sedikit tetapi jumlahnya beragam sehingga perencanaan berdasarkan pada stok barang. Sedangkan pada usaha rumah makan yang besar dengan mengetahui menu yang sering dibeli maka dibuatlah perencanaan pembelian.

b. *Source* (pengadaan)

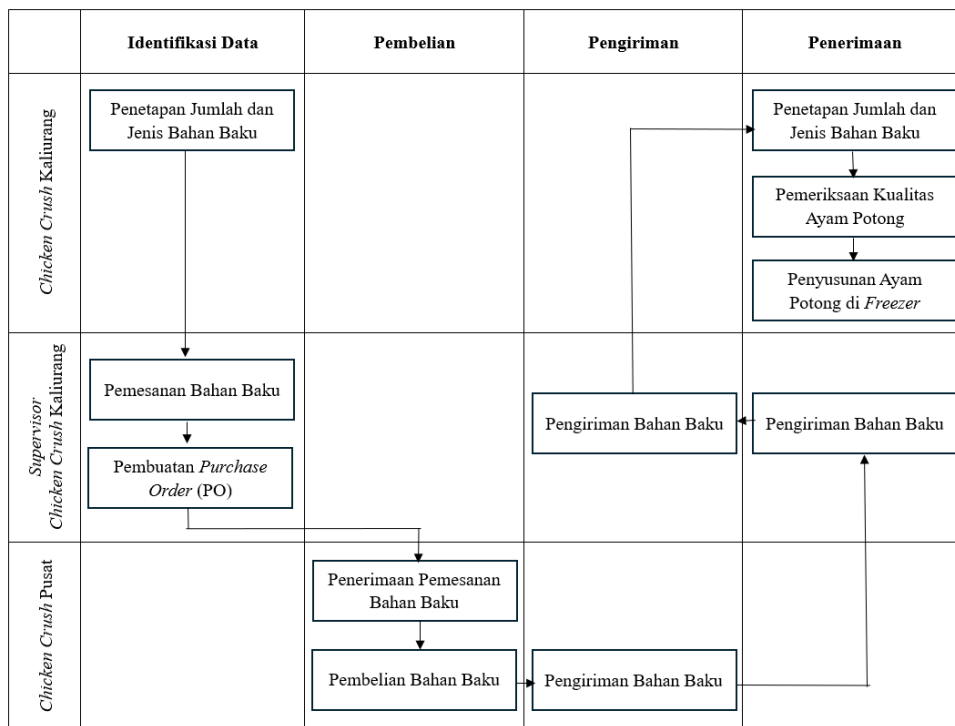


Gambar 2. Alur proses *source* (pengadaan) Kantin Halal Soedirman

Apabila dibandingkan dengan proses pengadaan di KFC Kawi cabang Malang dilakukan dengan pengawasan terhadap bahan baku, mulai dari penerimaan, penyimpanan, hingga persediaan bahan baku. Bahan baku yang diterima akan diperiksa oleh karyawan bagian *stock control*. Pemeriksaan ini dilakukan terhadap jenis, kualitas, dan kuantitas bahan baku sesuai dengan daftar pesan yang sudah ada. Pemeriksaan ini dilakukan dengan baik agar tidak terjadi kesalahan yang berakibat pada terganggunya proses produksi. Pemenuhan pesanan ayam potong diawali oleh petugas *supplier* dengan membaca nomor surat jalan dan memperhatikan kode nomor dokumen yang dikirim oleh bagian departemen *accounting* KFC Kawi cabang Malang dan bagian pengawasan mutu. Selanjutnya petugas KFC Kawi cabang Malang bagian *stock control* wajib mengecek ulang data pemesanan dari perusahaan dan mencatat ulang data pemesanan dari perusahaan dan mencatat di dalam buku laporan penerimaan bahan baku basah (Izze, 2016).

Proses pengadaan bahan baku di restoran ayam goreng *Chicken Crush* Kaliurang diawali dengan melakukan penetapan jumlah maupun jenis bahan baku yang dibutuhkan. Selanjutnya *supervisor* restoran ayam goreng *Chicken Crush* Kaliurang akan melakukan pemesanan ke *Chicken Crush* pusat. Setelah pihak *Chicken Crush* pusat menerima informasi pemesanan, *Chicken Crush* pusat akan melakukan pemesanan dan membuat *purchase order* (PO) kepada pihak *supplier*. *Supplier* akan menerima pesanan dan mengirimkan bahan baku ayam potong ke pihak *Chicken Crush* pusat. Selanjutnya, jika bahan baku ayam potong sudah memadai dan mencukupi, *Chicken Crush* pusat melakukan pengiriman ke restoran ayam goreng *Chicken Crush* Kaliurang. Bahan baku ayam potong yang diterima sudah dalam bentuk termarinasi. Ketika bahan baku sudah diterima oleh pihak restoran ayam goreng *Chicken Crush* Kaliurang, selanjutnya dilakukan proses pengawasan mutu untuk memisahkan ayam potong yang tidak sesuai dengan kriteria. Proses terakhir yaitu menyusun ayam potong

di dalam *freezer* (Rantaningtyas et al., 2022). Adapun alur proses *source* pada restoran ayam goreng *Chicken Crush* Kaliurang dapat dilihat pada Gambar 8.



Gambar 8. Alur proses *source* (pengadaan) restoran ayam goreng *Chicken Crush* Kaliurang (Rantaningtyas et al., 2022)

c. *Make* (produksi)

Proses produksi sangat tergantung pada menu yang disediakan dan resep yang digunakan oleh penyedia jasa makanan. Menu utama yang paling laris di Kantin Halal Soedirman adalah nasi goreng, bakmi goreng, soto dan *spagheti carbonara*. Sedangkan minuman terdiri dari minuman berbasis susu dengan berbagai rasa dan the. Produksi dimulai dengan mempersiapkan bahan-bahan yang akan digunakan untuk membuat produk makanan dan minuman yang dipesan oleh pelanggan. Bahan-bahan tersebut antara lain nasi, acar, mie spaghetti dan mie gepeng, kuah soto, telur rebus dan stok gula cair. Berikut merupakan langkah-langkah pembuatan dari masing-masing bahan:

- Nasi, dibuat dengan terlebih dahulu mencuci beras sampai bersih kemudian ditambahkan air secukupnya untuk kemudian dimasak di *rice cooker*.
- Acar, dibuat dengan memotong dadu wortel dan timun tanpa biji yang telah dikupas dan dicuci bersih sebelumnya, kemudian ditambahkan cuka secukupnya.
- Mie spaghetti dan mie gepeng, dibuat dengan merebus masing-masing mie dalam air mendidih kemudian ditiriskan dan ditempatkan di wadah.
- Kuah soto dilakukan dengan cara melakukan persiapan bahan, perebusan ayam yang nantinya akan menjadi kuah kaldu, kemudian dilakukan pembuatan bumbu soto, dan terakhir pembuatan kuah soto. Pembuatan kuah soto di Kantin Halal Soedirman tidak jauh berbeda dengan cara pembuatan kuah soto lainnya dimana kaldu dibuat dengan merebus dada dan tulang ayam. Kemudian menghaluskan bumbu-bumbu seperti bawang

merah, bawang putih, jahe, kemiri, merica, dan kunyit menggunakan blender untuk selanjutnya ditumis sebentar dan dimasukkan ke air kaldu, setelah itu ditambahkan daun jeruk, sereh, garam, penyedap dan gula secukupnya.

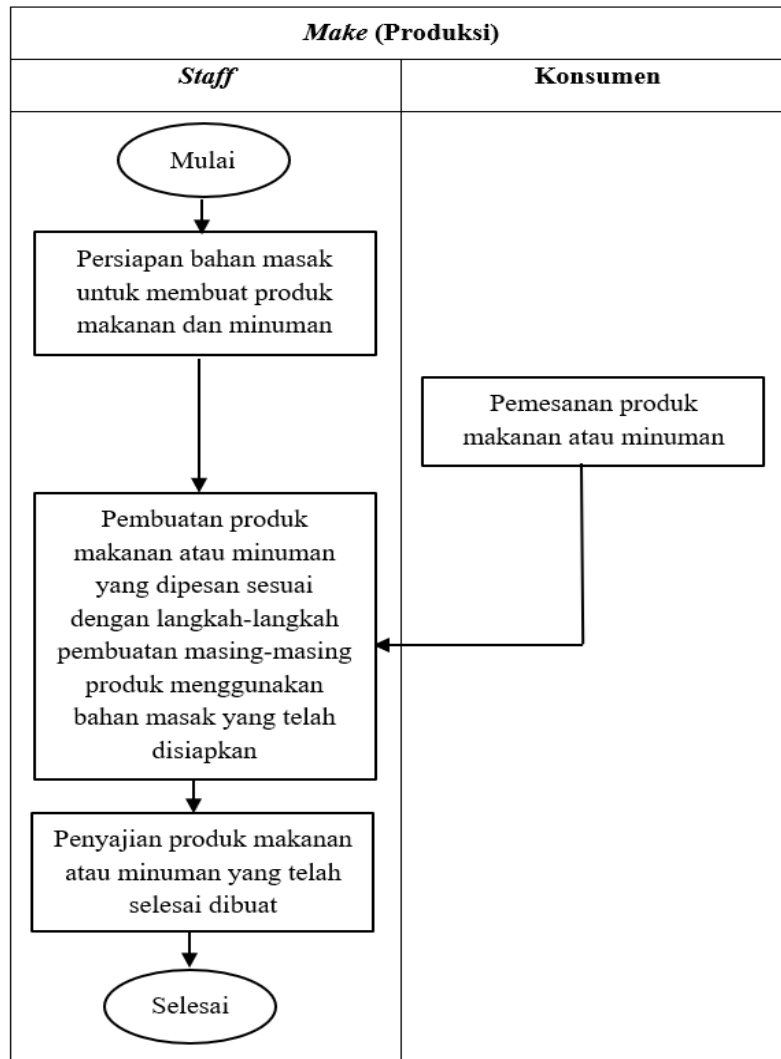
- e. Telur rebus, dibuat dengan merebus telur dalam air mendidih kemudian dikupas dan dibelah menjadi 2 bagian.
- f. Stok gula cair, dibuat dengan melarutkan 1 kg gula pasir dalam 400 ml air kemudian dididihkan dan diaduk hingga larut sepenuhnya.

Ketika pelanggan melakukan pemesanan dengan menyebutkan menu dan jumlah yang dipesan *staff* akan membuat produk makanan dan minuman sesuai pesanan menggunakan bahan-bahan yang telah disiapkan sebelumnya, pembuatan produk ini disesuaikan dengan langkah-langkah pembuatan masing-masing produk sebagai berikut:

- a. Nasi goreng, dibuat dengan menumis sosis dan bawang putih dengan minyak goreng, lalu memasukkan nasi dan mengaduknya sampai rata dan panas untuk kemudian ditambahkan 1,5 sdm bumbu nasi goreng kemudian diaduk lagi sampai merata, setelah itu api dikecilkan dan dimasukkan daun bawang. Sementara untuk telur dapat dibuat ceplok ataupun dadar sesuai permintaan pelanggan. Untuk penyajian, nasi goreng akan dicetak menggunakan cetakan nasi kemudian ditaburi bawang goreng dan ditambahkan telur serta acar di sampingnya.
- b. *Spaghetti carbonara*, dibuat dengan menumis bawang bombay, sosis, dan bumbu spaghetti dengan menggunakan 1 sdm minyak goreng kemudian ditambahkan 50 ml susu UHT. Setelah mendidih, mie spaghetti yang telah disiapkan sebelumnya dimasukkan dan diaduk sampai rata dan panas. Untuk penyajian, *spaghetti carbonara* yang telah matang akan ditata melingkar di piring kemudian ditambahkan parutan keju dan irisan daun seledri.
- c. Soto, untuk produk soto kuahnya telah dibuat sebelumnya sehingga langsung ke penyajian dengan cara meletakkan nasi secukupnya ke dalam mangkok, kemudian ditambahkan kol yang telah diiris tipis, bihun dan tauge yang telah direndam air panas, daun bawang yang telah diiris halus, ayam yang telah disuwir, serta kuah soto, tidak lupa ditambahkan daun seledri, bawang goreng, dan telur rebus. Hal ini kurang lebih sama dengan cara penyajian Soto Sokaraja (Hidayat et al., 2023). Penyajian soto Sokaraja dilakukan dengan meletakkan ketupat yang telah dipotong ke dalam mangkok. Kemudian ditambahkan bihun dan tauge yang telah direndam air panas, daun bawang dan seledri yang telah dipotong, bawang goreng, kerupuk, dan sambel kacang.
- d. Bakmi goreng, dibuat dengan menumis bumbu biang yang terdiri dari bawang putih, dan merica yang diuleg dengan bawang putih cincang. Kemudian ditambahkan air kaldu, saos sambel, kecap, dan telur. Setelah itu dimasukkan mie gepeng yang telah disiapkan sebelumnya dan juga penyedap serta daun bawang, diaduk sampai merata dan pas. Untuk penyajian, bakmi goreng ditata di piring dan ditaburi bawang goreng dan ditambah acar atau irisan timun.
- e. Minuman *milky*, untuk pembuatan *milky* berbagai rasa adalah dengan mencampurkan bubuk berbagai rasa dengan 20 ml air panas kemudian

diaduk rata dan dituang ke dalam gelas untuk selanjutnya ditambahkan es batu dan susu UHT.

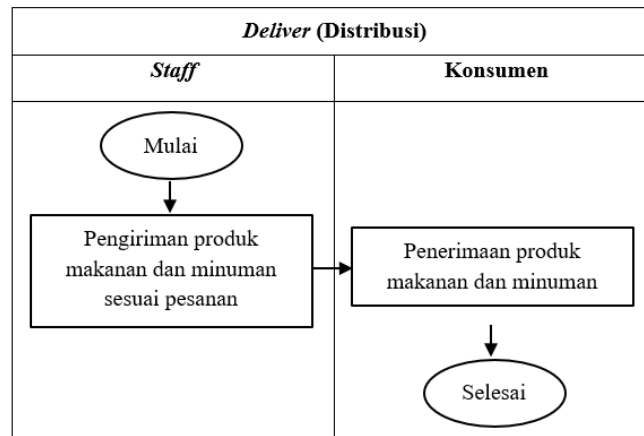
- f. Es teh, dibuat dengan memasukkan 50 ml biang teh ke dalam gelas, kemudian ditambahkan 20 ml gula cair dan diaduk sampai rata. Setelah itu ditambahkan es batu dan juga air matang biasa secukupnya. Adapun proses produksi Kantin Halal Soedirman dapat dilihat pada Gambar 9.



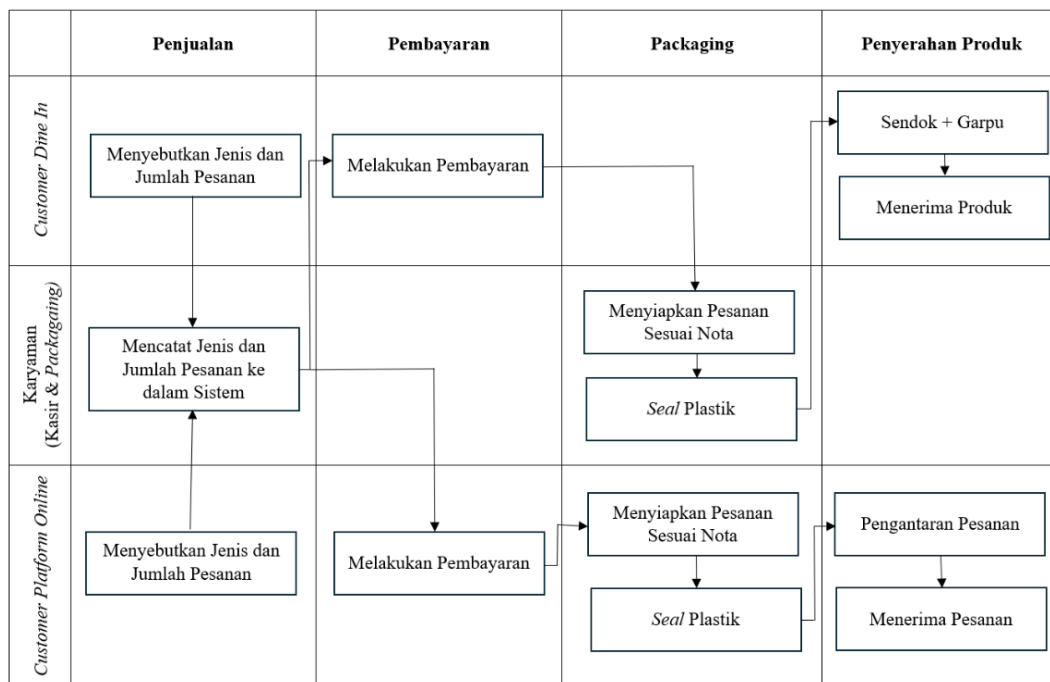
Gambar 3. Alur proses *make* (produksi) Kantin Halal Soedirman

d. *Deliver* (distribusi)

Proses distribusi di Kantin Halal Soedirman dilakukan oleh *staff* dengan mengantarkan produk makanan dan minuman sesuai dengan menu dan jumlah yang dipesan ke lokasi pelanggan berada. Apabila pelanggan memesan secara langsung dan makan di tempat maka *staff* akan mengantar produk makanan dan minuman ke meja pelanggan. Namun apabila pelanggan memesan secara *delivery order* maka *staff* akan mengirim produk ke lokasi yang dikirimkan oleh pelanggan.



Gambar 10. Alur proses *deliver* (distribusi) Kantin Halal Soedirman



Gambar 11. Alur proses *deliver* (pengiriman) restoran ayam goreng *Chicken Crush* Kaliurang (Rantaningtyas et al., 2022)

Apabila dibandingkan dengan proses distribusi di restoran ayam goreng *Chicken Crush* Kaliurang dimulai dari pelanggan melakukan pemesanan ke bagian kasir dengan menyebutkan menu dan jumlah. Bagian kasir akan melakukan *input data* ke sistem untuk

memproses pesanan, selanjutnya pelanggan melakukan pembayaran dan bagian kasir akan memberikan nota. Bagian kasir akan memberikan catatan nota ke bagian yang menyiapkan pesanan. Selanjutnya, bagian *packaging* akan menyiapkan pesanan pelanggan apakah *dine in* atau *take away*. Ketika pesanan pelanggan makan di tempat maka bagian *packaging* akan menyiapkan *tray*, sendok, dan garpu sebelum diserahkan ke pelanggan. Apabila pesanan pelanggan dibawa pulang maka makanan akan dibungkus plastik sesuai SOP dan memberikan cap pada nota yang berisikan nama petugas yang menyiapkan pesanan. Pembelian produk juga dapat dilakukan melalui *platform online*, dimana *driver* akan menyebutkan pesanan sesuai aplikasi kepada kasir untuk kemudian dicatat di sistem, setelah melakukan pembayaran maka pesanan akan dibungkus plastik dan diberikan cap pada nota yang berisikan nama petugas kemudian diserahkan ke *driver* untuk diantar ke pelanggan. Adapun alur proses distribusi di restoran ayam goreng *Chicken Crush* Kaliurang dapat dilihat pada Gambar 11.

e. *Enable* (pengelolaan)

Proses pengelolaan yang dilakukan di Kantin Halal Soedirman adalah dengan mengelola kinerja rantai pasok dengan menginisiasi adanya laporan kinerja, menganalisis laporan kinerja, mengidentifikasi akar masalah serta mengembangkan tindakan perbaikan. Selain itu, mengelola sumber daya manusia pada rantai pasok dengan mengidentifikasi kebutuhan sumber daya manusia dan melakukan pelatihan terkait produk halal bagi *staff* kantin. Kegiatan evaluasi dilakukan sesuai kebutuhan, sehingga tidak memiliki jadwal tertentu. Rantaningtyas et al., (2022) menyatakan bahwa proses pengelolaan merupakan proses berkaitan dengan keuangan, sumber daya manusia, informasi dan teknologi, manajemen fasilitas, manajemen produk, desain proses, dan proses penjualan maupun pendukungnya. Restoran ayam goreng *Chicken Crush* Kaliurang melakukan pengelolaan dengan cara melakukan evaluasi kerja terhadap karyawan yang dilakukan 2 minggu sekali. Evaluasi yang dilakukan diantaranya terkait dengan komplain dari pelanggan, kerja sama antar karyawan, keterlambatan karyawan, dan masalah kebersihan restoran. Selain itu terdapat perawatan fasilitas yang dilakukan satu bulan sekali. Secara umum, penyedia jasa makanan dan minuman skala mikro memiliki sistem rantai distribusi yang pendek dibandingkan dengan jasa penyedia makanan skala nasional. Hanya terdapat lima elemen rantai pasok berbasiskan SCOR 12.0 yang dilakukan di Kantin Halal Soedirman karena kantin belum pernah menerima pengembalian produk.

E. Kesimpulan

Proses bisnis di Kantin halal Soedirman melibatkan lima dari enam indikator rantai pasok berdasarkan SCOR 12.0 yaitu meliputi perencanaan, pengadaan bahan baku, produksi, distribusi, dan pengelolaan. Tidak terdapatnya proses pengembalian produk di Kantin Halal Soedirman karena selama beroperasi kantin belum pernah menerima pengembalian produk. Rantai pasok di Kantin Halal Soedirman yang merupakan kantin kampus memiliki sistem yang lebih pendek dan melibatkan lebih sedikit pelaku dibandingkan dengan rantai pasok pada perusahaan berskala nasional. Pelaku terkait dengan rantai pasok adalah *supplier*, pengusaha kantin (pengelola dan staf karyawan) dan konsumen. Kegiatan rantai pasok di kantin meliputi *quota to order* dan *procure to pay*.

Daftar Pustaka

- APICS. (2017). Supply Chain Operations Reference Model SCOR Version 12.0. Chicago: APICS Supply Chain Council.
- Arif, M. (2018). Supply Chain Management. Deepublish, Yogyakarta.
- Dumas, M., Rosa, M. La, Mendling, J., & Reijers., H. A. (2018). Fundamentals of Business Process Management (2nd ed.). Berlin: Springer Berlin.
- Hende, R. Y. L., Setiawan, N. Y., & Mursityo, Y. T. (2018). Perancangan Perbaikan Bisnis Proses Menggunakan Metode Business Process Improvement Pada Layanan Penerbitan Majalah (Studi Pada PT. East Java Liberty Coy). Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer, 2(3), 1328–1336.
- Hidayat, H. H., Wijayanti, N., & Situmorang, S. C. D. U. B. (2023). Analisis Titik Krisis Kehalalan Soto Sokaraja. Jurnal Teknologi Industri Pertanian, 17(4), 793–802.
- Irtysheva, I., Stehneib, M., Popadynets, N., Danilo, S., Rogatinae, L., Bogatyreva, K., Boikoa, Y., Hryshynaa, N., Ishchenkoa, O., & Voit, O. (2020). Business Process Management in the Food Industry under the Conditions of Economic Transformations. Management Science Letters, 10, 3243–3252.
- Izze, D. H. (2016). Analisis Kinerja Manajemen Rantai Pasok di Kentucky Fried Chicken (KFC) Malang dengan Metode Supply Chain Operations Reference (SCOR) (Studi Kasus : Layanan Delivery Order di Kentucky Fried Chicken Jalan Kawi Atas No. 36 Malang). Skripsi, Universitas Brawijaya, Malang.
- Kusrini, E., Caneca, V. I., Helia, V. N., & Miranda, S. (2019). "Supply Chain Performance Measurement Using Supply Chain Operation Reference (SCOR) 12.0 Model : A Case Study in A Leather SME in Indonesia. IOP Conference Series: Materials Science and Engineering, Vol. 697, 1–10. <https://doi.org/DOI 10.1088/1757-899X/697/1/012023>
- Lau, H., Nakandala, D., & Shum, P. K. (2018). A business Process Decision Model for Fresh-Food Supplier Evaluation. Business Process Management Journal, 24(3), 716-744.
- Martono, R. V. (2019). Dasar-dasar Manajemen Rantai Pasok. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nguyen, T. A. T., Nguyen, T. L., Nguyen, Q. T. T., Nguyen, K. A. T., & Curtis, M. J. (2023). Measuring Supply Chain Performance for Khanh Hoa Sanest Soft Drink Joint Stock Company: An Application of the Supply Chain Operations Reference (SCOR) Model. Sustainability (Switzerland), 16057. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su152216057>
- Rajaratnam, D. (2022). An Investigation of Airline Catering Supply Chain Processes, Performance and Practices using SCOR Model. Thesis, University of Hertfordshire.
- Rantaningtyas, A. H., Qurtubi, Kusrini, E., & Fariza, R. (2022). Analysis of Halal Supply Chain Management in Fried Chicken Restaurant Using Supply Chain Operations Reference (SCOR) 12.0. Journal of Industrial Engineering and Halal Industries (JIEHIS), 3(1), 20–25.
- Shroff, A., Shah, B., & Gajjar, H. (2022). Online food delivery research: A systematic literature review. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 34(8), 2852–2883.

- Singhdong, P., & Weerapong, P. (2024). SCOR Model Factors Affecting the Success of Food Delivery Business in Thailand. *Asian Administration and Management Review*, 7(1), 31–42. <https://doi.org/10.14456/aamr.2024.4>
- Sriwana, I. K., Hijrah, N., Suwandi¹, A., & Rasjidin, R. (2021). Pengukuran Kinerja Rantai Pasok Menggunakan Supply Chain Operations Reference (SCOR) di UD. ANANDA. *JISI: Jurnal Integrasi Sistem Industri*, 8(2), 13–24. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.24853/jisi.8.2.13-24>
- Zulfakar, M. H., Anuarb, M. M., Ab, M. S., & Talibc. (2014). Conceptual Framework on Halal Food Supply Chain Integrity Enhancement. *Procedia - Social and Behavioral Science* 121, 58 – 67.