

## PENERAPAN *LEAN SERVICE* PADA SISTEM PELAYANAN DI RUMAH MAKAN BUMBU DESA YOGYAKARTA DENGAN PENDEKATAN PEMODELAN SISTEM

Kristina Yolanda<sup>1)</sup>, Pujo Saroyo<sup>2)</sup>, Ibnu Wahid F. A.<sup>3)</sup>

### ABSTRAK

Rumah Makan Bumbu Desa merupakan rumah makan keluarga yang menyajikan menu-menu masakan rumahan dengan nuansa khas sunda yang menerapkan sistem *semi-buffet*. Meskipun pada umumnya pelayanan di Bumbu Desa sudah cukup baik, namun pada jam-jam sibuk atau pada jam puncak kedatangan konsumen terkadang konsumen harus menunggu lama, baik untuk mendapatkan meja kosong maupun untuk memperoleh pelayanan dari para petugas yang ada, terutama pada proses pemesanan minuman, pembuatan dan pengecekan minuman, serta pengolahan makanan.

Penerapan konsep *lean* merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan dengan cara mengurangi waktu pelayanan yang ada. Dalam usaha penerapan konsep tersebut, dilakukan pembuatan model simulasi menggunakan *software* ARENA guna mengetahui permasalahan yang ada dalam sistem serta apakah nantinya usulan yang dibuat berdasarkan konsep *lean* dapat mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan, diketahui terdapat beberapa pemborosan yang masih dijumpai di sistem pelayanan Bumbu Desa, utamanya berupa pemborosan waktu (*delay*) pada stasiun dapur dan *product pantry*, serta adanya *waiting list* pada jam puncak kedatangan konsumen, pemborosan yang timbul karena kegagalan permintaan atau kurangnya fokus pada konsumen (*lack of customer's focus*) yang terjadi ketika ada menu makanan/minuman yang habis dan *waiter* tidak kunjung menghampiri ketika konsumen akan melakukan pemesanan minuman, serta pemindahan yang tidak diperlukan (*unneeded transport*) ketika petugas harus berpindah dari dan menuju meja kasir untuk mengantarkan nota pesanan. Dengan pertimbangan berupa waktu lamanya konsumen berada dalam sistem dan utilitas tenaga kerja, dipilih skenario usulan perbaikan terbaik berupa penyatuan aktivitas pemesanan makanan dengan pemesanan minuman, digitalisasi sistem pelayanan, pengalihan satu orang *waiter* menjadi *product pantry*, dan pengalihan satu orang pramusaji menjadi *chef*. Dari hasil simulasi usulan perbaikan yang dilakukan, terjadi penurunan waktu konsumen dalam sistem sebesar 8,40% dan peningkatan utilitas sumber daya sebesar 3,21%.

Kata kunci: Bumbu Desa, simulasi, *Value Stream Mapping*, *software* ARENA

<sup>1)</sup>Mahasiswa Departemen Teknologi Industri Pertanian, Fakultas Teknologi Pertanian, Universitas Gadjah Mada

<sup>2)</sup>Staf Pengajar Departemen Teknologi Industri Pertanian, Fakultas Teknologi Pertanian, Universitas Gadjah Mada

## **LEAN SERVICE IMPLEMENTATION IN BUMBU DESA SERVICE SYSTEM USING SIMULATION MODELING APPROACH**

Kristina Yolanda<sup>1)</sup>, Pujo Saroyo<sup>2)</sup>, Ibnu Wahid F. A.<sup>3)</sup>

### **ABSTRACT**

Bumbu Desa is a family restaurant located in Yogyakarta that serves various menus of home-cooked cuisine with a distinctive Sundanese atmosphere. The dishes are offered to customers using a semi-buffet system. Although in general, the service given by the workers at Bumbu Desa is good enough, but during the peak hours sometimes the customers have to wait for quite a long time, whether to acquire an empty table or to get the expected service from the waiters, especially in the process of ordering beverages, also food and beverage processing.

The application of lean concept is considered as one of the methods that could be done to improve the service performance by reducing the time needed for the service to be done. In effort to apply the concept, a simulation model is made using ARENA software to find out the problems that exist in the system and also to verify whether the proposed concept would be able to achieve the expected results.

The observation that was done shows that there are several wastes that still could be found in the Bumbu Desa service system, mainly in the form of time wastes (delay) at the kitchen and product pantry station, as well as waiting list at the peak time of the arrival of consumers, waste arising from failed requests or lack of customer focus that occurs when the waiters didn't approach when customers would make a drink order and when there was a food / beverage menu that run out, as well as unneeded transport when the waiters had to move back and forth to the cashier's desk to deliver the order note. With consideration of the length of time consumers are in the system and utility of labor, one of the proposed improvement scenarios was selected. In this improvement scenario, the process of food ordering at the buffet table and beverage ordering was merged, added by service system digitization, transferring one waiter into the product pantry, and transferring one waiter into the kitchen. From the simulation results of the selected improvement scenario, the consumer's time in the system was reduced by 8.40% and the average of resources' utility was increased by 3.21%.

**Keywords:** Bumbu Desa, simulation, ARENA software

---

<sup>1)</sup>Student of Agro-Industrial Technology Department, Faculty of Agricultural Technology, Gadjah Mada University

<sup>2)</sup>Lecturer Staff of Agro-Industrial Technology Department, Faculty of Agricultural Technology, Gadjah Mada University