

# **ANALISIS DAN EVALUASI PROSES BISNIS LAYANAN SELF SERVICE DAN LAYANAN CASHLESS TERHADAP PENGISIAN BAHAN BAKAR MINYAK DI SPBU XYZ**

Nama Mahasiswa : Johan Arif Susanto

NIM : 3021910017

Dosen Pembimbing : Yogantara Setya Dharmawan, S.Kom., MBusProcessMgt,  
MCE

## **ABSTRAK**

Pada era perkembangan zaman saat ini untuk mempertahankan perusahaan diwajibkan untuk mengembangkan perusahaan supaya tidak mengalami kebangkrutan, maka dari itu setiap perusahaan di harapkan untuk melakukan perbaikan pada proses bisnis yang ada, yaitu dengan cara mengatur proses bisnis yang ada di perusahaan supaya perusahaan dapat melakukan pengawasan pada proses bisnis yang ada. PT Pertamina baru saja meluncurkan layanan baru berupa layanan pengisian bahan bakar secara mandiri atau *self service*. Maka dari itu penelitian ini berjudul “ Analisis dan Evaluasi Proses Bisnis Layanan *Self Service* dan Layanan *Cashless* Terhadap Pengisian Bahan Bakar Minyak di SPBU XYZ ” yang memiliki tujuan untuk memodelkan dan mengevaluasi proses bisnis yang ada supaya lebih efisien. Objek Dalam penelitian ini adalah SPBU XYZ yang sudah menerapkan layanan *self service* yang menggunakan metode pembayaran secara *cash* maupun *cashless*, Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana gambaran proses bisnis yang ada di SPBU XYZ pada layanan *self service* dan layanan manual, dan mengetahui berapa lama *cycle time* yang ada di setiap aktivitas proses bisnis yang kemudian dilakukan perhitungan rata rata waktu yang dibutuhkan untuk setiap aktivitas pada layanan pengisian bahan bakar. Hasil yang di peroleh dari perhitungan *cycle time*, layanan manual memiliki waktu lebih singkat dibandingkan dengan layanan *self service*, dan pada akivitas pengisian bahan bakar memiliki ‘durasi paling lama dibandingakan dengan aktivitas yang ada pada setiap layanan, hal tersebut dikarenakan setiap orang melakukan pengisian dengan nominal yang berbeda sehingga menyebabkan durasi pengisian bahan bakar memiliki durasi yang cukup lama, dan dapat juga disebabkan pelanggan masih belum mengetahui cara pengisian bahan bakar pada layanan *self service*. Maka dari itu perlu adanya perbaikan pada proses bisnis yang ada supaya mendapatkan waktu yang singkat untuk setiap proses bisnis.

**Kata Kunci :** *Business Process Management (BPM), Business Process Modeling and Notation (BPMN), Cycle Time, BIMP*

# **ANALYSIS AND EVALUATION OF BUSINESS PROCESSES OF SELF SERVICE AND CASHLESS SERVICES ON REFILLING OF OIL AT XYZ SPBU**

Student Name : Johan Arif Susanto

Student Identity Number : 3021910017

Advisor : Yogantara Setya Dharmawan, S.Kom.,  
MBusProcessMgt, MCE.

## **ABSTRACT**

*In the current era of development, to maintain a company, it is required to develop the company so that it does not go bankrupt, therefore every company is expected to make improvements to existing business processes, namely by managing existing business processes in the company so that the company can supervise existing business processes. PT Pertamina has just launched a new service in the form of self-service refueling services. Therefore this study entitled "Analysis and Evaluation of Business Processes for Self Service and Cashless Services for Refueling at XYZ Gas Stations" which has the aim of modeling and evaluating existing business processes to make them more efficient. The object in this study is the XYZ gas station which has implemented self-service services using cash and cashless payment methods. and find out how long the cycle time is in each business process activity, then calculate the average time required for each activity in the refueling service. The results obtained from the calculation of the cycle time, manual service has a shorter time compared to self-service, and the refueling activity has the longest duration compared to the activities in each service, this is because everyone fills in with a different nominal, causing the refueling duration to be quite long. and it can also be because customers still don't know how to refuel on self-service services. Therefore it is necessary to improve existing business processes in order to get a short time for each business process*

**Keywords :** Business Process Management (BPM), Business Process Modeling and Notation (BPMN), Cycle Time, BIMP