

**PEMETAAN PROSES BISNIS MENGGUNAKAN METODE  
IDEF0 UNTUK MENGIDENTIFIKASI PENYEBAB PRODUK  
*RETURN* DI PVR INDUSTRIES**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Mencapai Derajat Sarjana Teknik Industri**



**REVI BERNARD**

**12 06 06914**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
2018**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Tugas Akhir berjudul

**PEMETAAN PROSES BISNIS MENGGUNAKAN METODE IDEFO UNTUK  
MENGIDENTIFIKASI PENYEBAB PRODUK RETURN DI PVR INDUSTRIES**

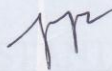
Yang disusun oleh :

Revi Bernard

12 06 06914

Dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 24 April 2018

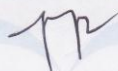
Dosen Pembimbing 1



Ririn Diar Astanti, S.T., M.MT., D.Eng.

Tim Penguji :

Dosen Penguji 1



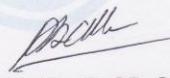
Ririn Diar Astanti, S.T., M.MT., D.Eng.

Dosen Penguji 2



Kristanto Agung Nugroho, S.T., M.Sc.

Dosen Penguji 3



Dr. Parama Kartika D. SP.,S.T.,M.T.

Yogyakarta, 24 April 2018

Universitas Atma Jaya Yogyakarta,


Fakultas Teknologi Industri,

Dekan,



Dr. A. Teguh Siswanto

HALAMAN PERSEMBAHAN



“REJOICE, in hope  
BE PATIENT, in tribulation  
BE CONSTANT, in prayer”

(Romans 12 : 12)

*Tugas Akhir ini kupersembahkan  
Untuk kedua orang tua tercinta :  
Papa & Mama*

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:   
 Nama : Revi Bernard   
 NPM : 12 06 06914

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir saya dengan judul "Pemetaan Proses Bisnis Menggunakan Metode IDEF0 Untuk Mengidentifikasi Penyebab Produk Return Di PVR Industries" merupakan hasil penelitian saya pada tahun akademik 2017/2018 yang bersifat original dan tidak mengandung plagiasi dari karya manapun.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku termasuk untuk dicabut gelar Sarjana yang telah diberikan Universitas Atma Jaya Yogyakarta kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 24 April 2018

Yang menyatakan



Revi Bernard

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa saya panjatkan atas kasih dan karuniaNya sehingga dapat diselesaikannya dengan baik penelitian tugas akhir dengan judul “Pemetaan Proses Bisnis Menggunakan Metode IDEF0 Untuk Mengidentifikasi Penyebab Produk *Return* Di PVR Industries”. Penelitian ini dapat diselesaikan karena adanya dukungan dan bantuan dari pihak-pihak yang turut membantu. Ucapan terima kasih ini disampaikan kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang sudah memberikan rahmatberkat, penyertaan dan selalu memberikan berkat karunia-Nya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
2. Orang tua dan keluarga yang sudah membantu memberi bantuan baik secara moral maupun moriil kepada peneliti sehingga penelitian dapat dilakukan tanpa hambatan.
3. Bapak Dr. A. Teguh Siswanto selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Ibu Ririn Diar Astanti, S.T., M.MT., D.Eng., selaku Kepala Program Studi Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Dan selaku dosen pembimbing 1 karena telah berkenan untuk membimbing dan memberi arahan, tuntunan sehingga penelitian dapat berjalan dan terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Heri selaku pemilik dari PVR Industries yang sudah berkenan memberikan izin untuk melakukan penelitian dan melakukan pengambilan data.
6. Bapak Nova sebagai Manager Produksi di PVR Industries yang sudah berkenan meluangkan waktu dan membantu didalam proses wawancara.
7. Bapak Yason sebagai Marketing di PVR Industries yang sudah membantu mengenalkan tentang perusahaan kepada penulis.
8. Teman-teman Program Studi Teknik Industri angkatan 2012 lainnya yang sudah berjuang bersama-sama untuk menyelesaikan studi.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Batasan Masalah.....	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1. Penelitian Terdahulu.....	5
2.1.1. Penelitian Sekarang.....	6
2.2. Dasar Teori.....	6
2.2.1. Proses Bisnis.....	6
2.2.2. Pemetaan Proses Bisnis.....	6
2.2.3. Analisis Proses Bisnis.....	8
2.2.4. IDEF0.....	9
2.2.5. Cause-Effect Diagram.....	12
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	13
3.1. Observasi Dan Wawancara.....	13

3.2. Identifikasi Masalah .....	14
3.3. Identifikasi dan Pemetaan Proses Bisnis .....	14
3.4. Analisis Proses Bisnis .....	15
3.5. Kesimpulan Dan Saran .....	15
<b>BAB 4 PEMETAAN PROSES BISNIS.....</b>	<b>16</b>
4.1. Profil Perusahaan .....	16
4.1.1. Ketenagakerjaan.....	17
4.1.2 Fasilitas Perusahaan .....	18
4.2. Observasi Dan Wawancara .....	21
4.2.1. Hasil Wawancara .....	21
4.3. Deskripsi Pekerjaan.....	23
4.4. Proses Bisnis di PVR Industries.....	29
4.5. Pemetaan Proses Bisnis PVR Industries Dengan Metode IDEF0 .....	31
4.5.1. Diagram A-0.....	32
4.5.2. <i>Node</i> A0.....	33
4.5.3. <i>Node</i> A1.....	35
4.5.4. <i>Node</i> A2.....	37
4.5.4.1. <i>Node</i> A23.....	39
4.5.4.2. <i>Node</i> A24.....	41
4.5.5. <i>Node</i> A3.....	43
4.5.6. <i>Node</i> A4.....	45
<b>BAB 5 ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
5.1. Pencarian Aktivitas Bermasalah.....	47
5.1.1. Analisis <i>Cause Effect</i> Diagram.....	47
5.1.2. Identifikasi Aktivitas Penyebab Masalah Sesuai IDEF0.....	50
5.2. Penjelasan Temuan.....	52
5.2.1. Jahitan Kurang Rapi .....	52
5.2.2. <i>Packaging</i> Rusak.....	53
5.2.3. Spesifikasi Warna Tidak Sesuai <i>Design</i> .....	54
5.3. Usulan Penambahan Aktivitas .....	54
<b>BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>57</b>

6.1. Kesimpulan .....	57
6.2. Saran .....	58
DAFTAR PUSTAKA.....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Simbol Penting untuk Memetakan Proses .....	7
Gambar 2.2. ICOM (Boucher,2006) .....	10
Gambar 2.3. Penjabaran <i>Parent Diagram</i> ke <i>Child Diagram</i> (Boucher,2006).....	11
Gambar 3.1. Metodologi Penelitian .....	13
Gambar 4.1. Bangunan Perusahaan.....	16
Gambar 4.2. Contoh Produk <i>Jersey</i> PVR Industries .....	17
Gambar 4.3. Keadaan Ruang <i>Design</i> .....	18
Gambar 4.4. Keadaan Ruang <i>Printing</i> .....	19
Gambar 4.5. Keadaan Ruang <i>Press</i> .....	19
Gambar 4.6. Keadaan Ruang <i>Cutting</i> .....	20
Gambar 4.7. Keadaan Ruang Jahit.....	20
Gambar 4.8. Keadaan Ruang Gudang.....	21
Gambar 4.9. <i>Scan</i> Dokumen Deskripsi Pekerjaan Marketing.....	24
Gambar 4.10. <i>Scan</i> Dokumen Pekerjaan <i>Quality Control</i> .....	25
Gambar 4.11. <i>Scan</i> Dokumen Deskripsi Pekerjaan Akunting.....	26
Gambar 4.12. <i>Scan</i> Dokumen Deskripsi Pekerjaan Kepala Gudang.....	27
Gambar 4.13. <i>Scan</i> Dokumen Deskripsi Pekerjaan <i>Purchasing</i> .....	28
Gambar 4.14. Hirarki Aktivitas .....	32
Gambar 4.15. A-0 Proses Bisnis PVR Industries .....	32
Gambar 4.16. <i>Node</i> A0 Proses Bisnis PVR Industries .....	34
Gambar 4.17. Rincian Aktivitas <i>Node</i> A1 .....	36
Gambar 4.18. Rincian Aktivitas <i>Node</i> A2 .....	38
Gambar 4.19. Rincian Aktivitas <i>Node</i> A23 .....	40
Gambar 4.20. Rincian Aktivitas <i>Node</i> A24 .....	42
Gambar 4.21. Rincian Aktivitas <i>Node</i> A3 .....	44
Gambar 4.22. Rincian Aktivitas <i>Node</i> A4 .....	46

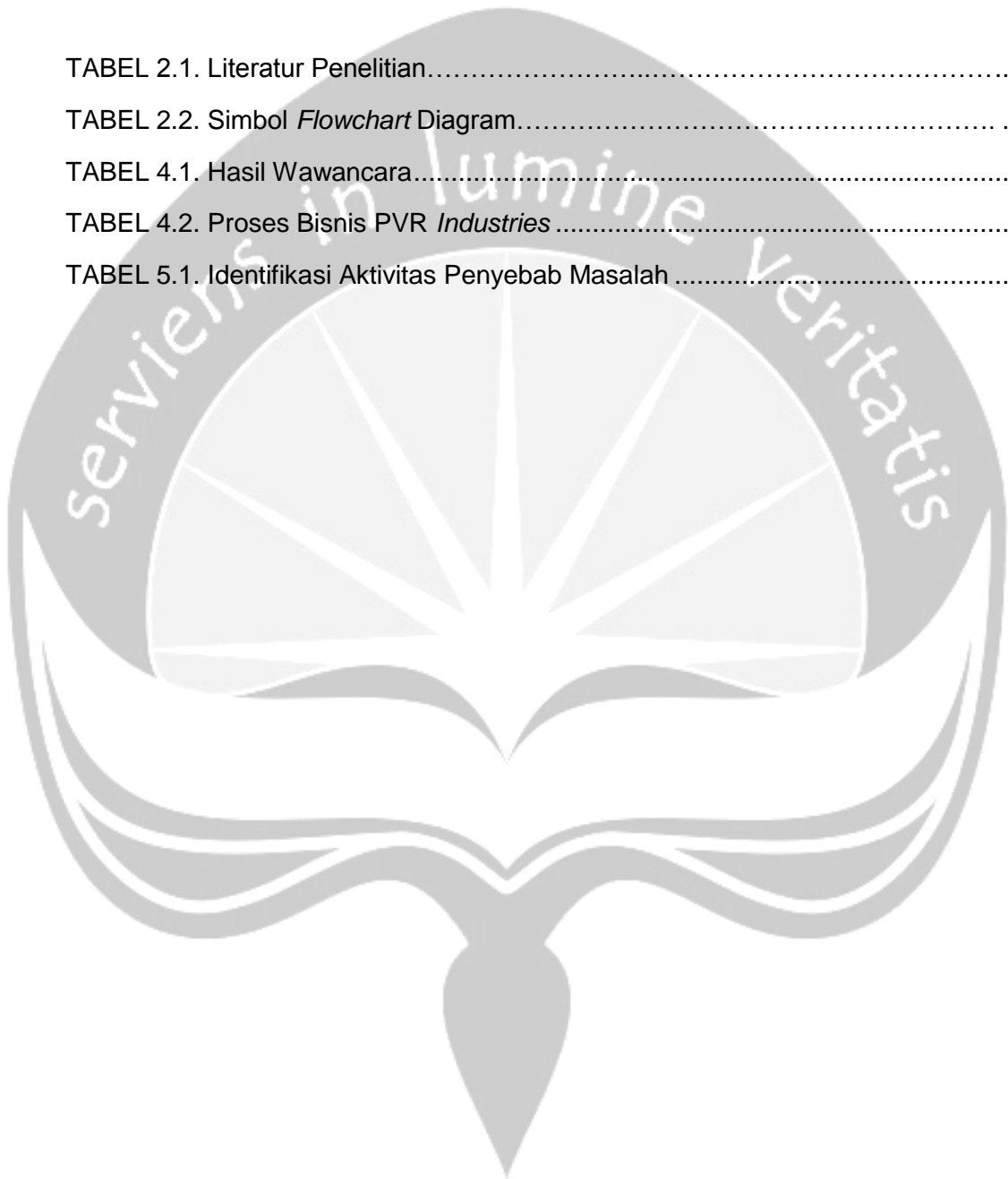


Gambar 5.1. <i>Cause-Effect</i> Diagram.....	49
Gambar 5.2. <i>Node A235</i> .....	52
Gambar 5.3. Proses Jahit .....	53
Gambar 5.4. <i>Node A243 Packaging</i> Produk .....	54
Gambar 5.5. <i>Node A1 Pemasaran</i> Dan Penjualan.....	55
Gambar 5.6. Usulan Penambahan Aktivitas.....	56



## DAFTAR TABEL

TABEL 2.1. Literatur Penelitian.....	5
TABEL 2.2. Simbol <i>Flowchart</i> Diagram.....	7
TABEL 4.1. Hasil Wawancara.....	22
TABEL 4.2. Proses Bisnis PVR <i>Industries</i> .....	30
TABEL 5.1. Identifikasi Aktivitas Penyebab Masalah .....	51



## DAFTAR LAMPIRAN

Katalog Produk PVR Industries.....	62
Dokumen Deskripsi Pekerjaan ( <i>Job Descripstion</i> ) .....	68



## INTISARI

Perkembangan bisnis di era modern yang semakin berkembang, menyebabkan persaingan usaha yang semakin kompetitif. Persaingan usaha yang semakin kompetitif menuntut perusahaan untuk selalu mengevaluasi dan melakukan perbaikan berkelanjutan. Proses bisnis merupakan inti dari seluruh aktivitas pada suatu perusahaan atau organisasi.

*Business process mapping* (BPM) merupakan langkah pemetaan dari aktivitas proses bisnis yang dijalankan sebuah perusahaan. Sebuah langkah *Business process mapping* memungkinkan perusahaan melakukan manajemen yang lebih sistematis dan terarah. *Business Process Mapping* (BPM) adalah istilah yang diberikan untuk mempelajari pekerjaan dan informasi yang ada yang digunakan oleh perusahaan dengan tujuan mendesain ulang sistem untuk memenuhi tujuan bisnis.

PVR Industries merupakan perusahaan baru yang masih berkembang dan bergerak di industri garmen dengan memproduksi baju olahraga (*jersey*). Produk yang dihasilkan menggunakan teknologi *dye sublimation*. permasalahan yang terjadi pada perusahaan adalah sering dilakukan nya *return* (pengembalian) produk. *Return* dilakukan untuk menanggapi keluhan konsumen terhadap produk *jersey* yang tidak sesuai dengan keinginan. Pemetaan proses bisnis pada penelitian kali ini bertujuan untuk menemukan aktivitas yang menyebabkan permasalahan produk *return* yang dihadapi perusahaan, hasil pemetaan juga dapat digunakan sebagai dokumen perusahaan untuk dapat mengenalkan aktivitas bisnis perusahaan kepada karyawan baru. Pemetaan proses bisnis dimulai dengan penandaan aktivitas berdasarkan dokumen *job description* kemudian melakukan pemodelan IDEF0. Setelah dilakukan pemetaan proses bisnis dengan menggunakan metode IDEF0 pada PVR Industries didapatkan 25 *node* dan 4 level dan setelah dilakukan analisis menggunakan *cause-effect* diagram, diketahui identifikasi aktivitas yang menimbulkan permasalahan pada perusahaan terletak pada aktivitas di *node A235 sewing* dan *node A43 packaging* produk. Pada penelitian kali ini menyimpulkan beberapa poin yaitu perlu dilakukan nya pengawasan lebih pada *node A235 sewing* dan *A43 packaging* produk. Serta perlu dilakukan penambahan aktivitas pemberian *sample* pada saat order pemesanan dilakukan. Penambahan aktivitas ini digambarkan dengan *node A13 pemberian sample*.

Kata kunci : *business process mapping*, *idef0*, *cause-effect* diagram, *jersey*