

**PENERAPAN METODE *BUSINESS PROCESS
IMPROVEMENT* UNTUK PERBAIKAN PROSES
PEMESANAN PRODUK *CUSTOM* DI ALETA LEATHER**

TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai
derajat Sarjana Teknik Industri**



ALOYSIUS KALIS TRISTIADI

15 06 08566

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

2022

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

PENERAPAN METODE BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT UNTUK PERBAIKAN PROSES PEMESANAN PRODUK CUSTOM DI ALETA LEATHER

yang disusun oleh

ALOYSIUS KALIS TRISTIADI

150608566

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 14 Januari 2022

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Josef Hernawan Nudu, ST., MT	Telah menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Josef Hernawan Nudu, ST., MT	Telah menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Josef Hernawan Nudu, ST., MT	Telah menyetujui
Penguji 2	: Anugrah Kusumo Pamosoaji, S.T., M.T., Ph.D.	Telah menyetujui
Penguji 3	: F. Edwin Wiranata, S.Pd., M.Sc	Telah menyetujui

Yogyakarta, 14 Januari 2022
Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Fakultas Teknologi Industri
Dekan

ttd

Dr. A. Teguh Siswantoro, M.Sc

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aloysius Kalis Tristiadi

NPM : 15 06 08566

DEngan ini menyatakan bahwa tugas akhir saya dengan judul “Penerapan Metode *Business Process Improvement* Untuk Mengurangi Waktu Proses Pemesanan Produk *Custom* di *Aleta Leather*” merupakan hasil penelitian saya pada Tahun Akademik 2021/2022 yang bersifat original dan tidak mengandung *plagiasi* dari karya manapun.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian 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, 6 Januari 2022

Yang Menyatakan,



2000
METER
TEMPEL
023AJX594545823

Aloysius Kalis Tristiadi


KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat, kesehatan, dan penyertaan-Nya, sehingga penulis dapat dengan baik menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul "Penerapan Metode *Business Process Improvement* Untuk Mengurangi Waktu Proses Pemesanan Produk *Custom* di Aleta *Leather*". Dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini banyak terdapat bimbingan, motivasi, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak kepada penulis, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc. sebagai Dekan dari Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Eng. Ririn Diar Astanti, S.T., M.MT. sebagai Ketua Departemen Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta
3. Ibu Lenny Halim, ST., M.Eng. sebagai Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta
4. Bapak Josef Hernawan Nudu, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing yang memberikan banyak motivasi, bimbingan, arahan, dan mendampingi penulis sehingga mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
5. Orang Tua dan keluarga yang selalu memberikan doa, nasehat, dukungan dan semangat bagi penulis dalam setiap prosesnya hingga mampu menyelesaikan dengan baik Tugas Akhir ini.
6. Pak Jumali dan Mas Anwar selaku pemilik Aleta *Leather*, yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian. Mas Udin, Mbak Riri, Mbak Bella, Pak Hari dan *Staff Aleta Leather* lainnya yang telah membantu dalam segala prosesnya, dan menerima penulis selama berjalannya penelitian.
7. Dosen, Staf TU, dan karyawan Fakultas Teknologi Industri yang telah membantu penulis dalam perkuliahan untuk mencapai kesarjanaan.

Penulis berharap semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan perusahaan dalam melakukan perbaikan yang diusulkan penulis.

Yogyakarta, 6 Januari 2022


Penulis

DAFTAR ISI

BAB	JUDUL	HAL
	Halaman Judul	i
	Halaman Pengesahan	ii
	Pernyataan Originalitas	iii
	Kata Pengantar	iv
	Daftar Isi	v
	Daftar Tabel	vii
	Daftar Gambar	viii
	Daftar Lampiran	ix
	Intisari	x
1	Pendahuluan	1
	1.1. Latar Belakang Masalah	1
	1.2. Perumusan Masalah	3
	1.3. Tujuan Penelitian	3
	1.4. Batasan Masalah	3
2	Tinjauan Pustaka dan Dasar Teori	4
	2.1. Tinjauan Pustaka	4
	2.2. Dasar Teori	10
3	Metodologi Penelitian	19
	3.1. Tahap Pendahuluan	19
	3.2. Tahap Pengumpulan Data	21
	3.3. Proses <i>Business Process Improvement</i>	21
	3.4. Identifikasi dengan <i>Tools Streamlining</i>	22
	3.5. Penentuan dan Pemilihan Alternatif Perbaikan	22
	3.6. Perancangan Rancangan <i>Spreadsheet</i>	22
	3.7. Percobaan dan Analisis Data	22
	3.8. Penulisan Laporan	23

4	Profil Perusahaan dan Data	27
	4.1. Tinjauan Umum	27
	4.2. Produk Aleta Leather	28
	4.3. Data Awal Sebelum Penelitian	30
	4.4. Alur Pemesanan Produk <i>Custom</i> Sebelum Perbaikan	31
	4.5. Alur Pemesanan Produk <i>Custom</i> Setelah Perbaikan	32
5	Analisis dan Pembahasan	34
	5.1. <i>Business Process Improvement</i>	34
	5.2. Identifikasi <i>Tools Streamlining</i>	39
	5.3. Alternatif Untuk Penggunaan Data Terkini dengan Metode Kreatif	46
	5.4. Pemilihan Alternatif dengan Penilaian Kriteria	49
	5.5. Pembuatan Rancangan <i>Spreadsheet</i>	53
	5.6. Hasil Percobaan	62
	5.7. Analisis Data	68
	5.8. Evaluasi dan Saran atas Hasil Rancangan	71
6	Kesimpulan dan Saran	72
	6.1. Kesimpulan	72
	6.2. Saran	72
	Daftar Pustaka	74
	Lampiran	76

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penyajian Penelitian Terdahulu	7
Tabel 4.1. Data Frekuensi Bolak Balik <i>Customer Service</i> dengan Produksi dan Gudang	31
Tabel 5.1. Deskripsi Proses Bisnis Aleta Leather	34
Tabel 5.2. Identifikasi Permasalahan	37
Tabel 5.3. Analisis Aktivitas	38
Tabel 5.4. Identifikasi <i>Tools Streamlining</i> Masalah Pertama	39
Tabel 5.5. Identifikasi <i>Tools Streamlining</i> Masalah Kedua	42
Tabel 5. 6. Rancangan Perbaikan Proses Bisnis	45
Tabel 5.7. Penilaian Alternatif Rancangan	52
Tabel 5.8. Pembobotan Penilaian Alternatif Rancangan	53
Tabel 5.9. Kode Jenis Kulit dan <i>Grade</i> Kulit	55
Tabel 5.10. Kode Warna Kulit	56
Tabel 5.11. Perbandingan Frekuensi Bolak Balik <i>Customer Service</i> dengan Bagian Gudang	69
Tabel 5.12. Perbandingan Waktu Respon Sebelum dan Sesudah Adanya Rancangan <i>Spreadsheet</i>	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Diagram Alur Penelitian	24
Gambar 4.1. Logo Aleta Leather	27
Gambar 4.2. Lokasi Aleta Leather	28
Gambar 4. 3. Contoh Produk Tas Ransel	28
Gambar 4. 4. Contoh Produk Tas Slempang	29
Gambar 4. 5. Contoh Produk <i>Pouch</i>	29
Gambar 4.6. Contoh Produk Dompot Kulit	30
Gambar 4.7. Alur Pemesanan Produk <i>Custom</i> Setelah Perbaikan	33
Gambar 5.1. Proses Bisnis Pemesanan Produk <i>Custom</i>	36
Gambar 5.2. Tampilan <i>Sheet</i> Pertama Rancangan <i>Spreadsheet</i>	55
Gambar 5.3. Tampilan <i>Sheet</i> Kedua Rancangan <i>Spreadsheet</i>	57
Gambar 5.4. Tampilan <i>Sheet</i> Ketiga Rancangan <i>Spreadsheet</i>	59
Gambar 5.5. Tampilan <i>Sheet</i> Keempat Rancangan <i>Spreadsheet</i>	60
Gambar 5.6. Tampilan <i>Sheet</i> Kelima Rancangan <i>Spreadsheet</i>	60
Gambar 5.7. Tampilan <i>Sheet</i> Keenam Rancangan <i>Spreadsheet</i>	61
Gambar 5.8. Proses Percobaan <i>Spreadsheet</i> Data Stok Kulit Aleta	62
Gambar 5. 9. Tampilan Data Stok Kulit Aleta	63
Gambar 5. 10. Tampilan <i>Link</i> Foto Warna Tiap Jenis Kulit	63
Gambar 5.11. Tampilan Foto Jenis dan Warna Kulit Terpilih	63
Gambar 5.12. Tampilan Proses <i>Input</i> Pesanan pada Data Kulit Keluar	64
Gambar 5.13. Tampilan Proses <i>Input</i> Stok Keluar	65
Gambar 5.14. Link untuk <i>Update</i> Detail Ukuran Tiap Jenis Kulit	65
Gambar 5.15. Tampilan Proses <i>Update</i> Ukuran <i>Feet</i> Sesuai Kode Kulit	66
Gambar 5.16. Tampilan Proses <i>Input</i> Data Kulit Masuk	67
Gambar 5.17. Tampilan Proses <i>Update</i> Ukuran <i>Feet</i> Sesuai Kode Kulit	67
Gambar 5.18. Tampilan Data Stok Kulit <i>Update</i> Terbaru	68
Gambar 5.19. Tampilan Video Pencarian Stok dan Warna Kulit Konsumen 1	70
Gambar 5.20. Tampilan Video Pencarian Stok dan Warna Kulit Konsumen 2	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Selesai Penelitian	76
Lampiran 2. Transkrip Wawancara	77
Lampiran 3. Surat Keterangan Hasil Rancangan	82
Lampiran 4. Data Awal Sebelum Penelitian	84
Lampiran 5. <i>Screenshot</i> dan Foto	84

INTISARI

Aleta Leather merupakan suatu industri kerajinan kulit yang menghasilkan beragam bentuk kerajinan dengan bahan baku utama yaitu kulit sapi asli. Selain penjualan produknya secara langsung ditempat, Aleta Leather khususnya bagian *customer service* juga menerima pesanan melalui media sosial dan juga situs belanja *online*. Pesanan yang masuk lebih banyak merupakan pesanan sesuai kebutuhan konsumen atau *custom order*.

Penelitian yang dilakukan pada Aleta Leather mengidentifikasi masalah dimana setiap adanya pesanan *custom* yang masuk secara *online*, selalu terjadi bolak-balik informasi antara bagian *customer service* dengan bagian gudang dan produksi, untuk menanyakan keinginan konsumen baik jenis kulit maupun contoh warna kulit yang diinginkan. Dengan metode *Business Process Improvement* dan *tools streamlining*, dapat diidentifikasi bahwa penyebab terjadinya bolak-balik informasi karena *customer service* tidak mengetahui data terkini mengenai stok kulit. Dari *tools streamlining* itulah memunculkan perbaikan yaitu dilakukan *standardization* dan *simplification*. *Standardization* yang dilakukan yaitu penggunaan data terkini stok bahan baku kulit untuk mempermudah dan membantu *customer service* untuk memproses langsung pesanan yang diinginkan konsumen, dan *simplification* yang dilakukan yaitu pesanan yang masuk langsung diproses oleh *customer service* tanpa menanyakan informasi terlebih dahulu ke bagian gudang dan produksi. Setelah memunculkan perbaikan yang dapat dilakukan, kemudian dimunculkan alternatif penggunaan data terkini sekaligus pemilihan salah satu alternatif tadi. Alternatif yang terpilih adalah penggunaan data terkini menggunakan rancangan *spreadsheet google sheet* yang akan disesuaikan dengan kebutuhan *customer service* serta bagian gudang dan produksi sebagai pengguna nantinya.

Dari hasil rancangan *spreadsheet* yang telah dibuat dan dilakukan percobaan, penggunaan *spreadsheet* data stok kulit Aleta dapat mengurangi 60% frekuensi bolak balik antara *customer service* dan bagian gudang, serta mengurangi 92,06% waktu respon yang dibutuhkan *customer service* untuk merespon keinginan konsumen.

Kata Kunci: Perbaikan Proses Bisnis, Metode *Business Process Improvement*, *Tools Streamlining*, *Spreadsheet*