

**PERBAIKAN PROSEDUR KERJA PADA
PERUSAHAAN PENJUALAN TIKET KONSER *ONLINE***

TUGAS AKHIR

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



GABRIELLA NATASSIA YUDADINI

18 06 09932

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

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

PERBAIKAN PROSEDUR KERJA PADA PERUSAHAAN PENJUALAN TIKET KONSER ONLINE

yang disusun oleh

Gabriella Natassia Yudadini

180609932

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 15 Februari 2024

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Ir. Ririn Diar Astanti, S.T., M.MT., D.Eng.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Ir. Ririn Diar Astanti, S.T., M.MT., D.Eng.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Dr. Ir. T. Baju Bawono, ST., MT.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Ir. Hadisantono, ST., MT., Ph.D.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 15 Februari 2024

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gabriella Natassia Yudadini

NPM : 18 06 09932

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir saya dengan judul "Perbaikan Prosedur Kerja Pada Perusahaan Penjualan Tiket Konser *Online*" merupakan hasil penelitian saya pada Tahun Akademik 2023/2024 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, 3 Februari 2024

Yang menyatakan,



Gabriella Natassia Yudadini

HALAMAN PERSEMBAHAN

“ This is real love - not that we loved God, but that He loved us ... ”

1 John 4:10

“God love you just the way you are”

Saya persembahkan Tugas Akhir ini kepada:

Tuhan Yesus dan Bunda Maria yang senantiasa membimbing, memberkati, dan mencurahkan Roh Kudus dari semester 1 hingga saat ini.

Mama, Bapak, dan Detta yang selalu memberikan dukungan baik berupa materi maupun non-materi, tidak pernah putus mendoakan yang terbaik, selalu memberikan semangat, hingga dengan sabar menantikan saya sebagai Sarjana.

Uti, Kakung, Simbah, Om, Tante, dan Saudara lainnya yang sudah memberikan dukungan baik berupa materi maupun non-materi.

Angel, Adven, Anin, Mitha, Keke, Wilsong, Jodi, Rico, Bagas, Ferry, dan teman-teman SMA lainnya yang selalu setia mendengarkan keluh kesah, mengajak *healing*, memberikan semangat, dan membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Devina, Arin, Vena, Hanna, Wika, Neta, Indah, Ace, Cristover, Feri, dan teman-teman kuliah lainnya yang sudah menemani penulis sejak semester satu hingga menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Semua pihak yang terlibat dari awal hingga akhir yang telah memberikan dukungan dan bantuan baik berupa materi maupun non-materi

Last but not least, I wanna thank me for believing in me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting.

Akhirnya sampai di titik ini, ayo melangkah titik berikutnya!

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini.

Nama: Caroline Angelina Cahyadi

Jabatan: Pemilik Mata Kpop

Dengan ini menyatakan bahwa,

Nama	NPM	Jurusan	Universitas
Gabriclla Natassia Yudadini	180609932	Teknik Industri	Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Maasiswa tersebut telah melakukan Penelitian Tugas Akhir di Mata Kpop dengan pengambilan data sejak bulan Januari hingga Agustus 2023. Penelitian dilakukan sebagai syarat kelulusan mahasiswa tersebut pada jurusan Teknik Industri di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Demikian surat keterangan ini kami buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Cilacap, 21 Januari 2024

Pemilik Mata Kpop



Caroline Angelina Cahyadi

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan bimbingan-Nya penulis dapat mengikuti penelitian dan penulisan Tugas Akhir serta menyelesaikan dengan baik tanpa halangan yang berat. Adapun tujuan dari Tugas Akhir ini adalah memenuhi salah satu syarat dalam mencapai derajat Sarjana Teknik Industri di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Tidak lupa, penulis juga mengucapkan terima kasih atas bantuan dan bimbingan selama penelitian Tugas Akhir hingga penyusunan Laporan Tugas Akhir ini kepada:

1. Bapak Ir. Twin Yoshua R. Destyanto, S.T., M.Sc., Ph.D., IPM selaku Ketua Program Studi Teknik Industri
2. Ibu Prof. Dr. Eng. Ririn Diar Astanti, S.T., M.MT. selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah membimbing dan memberikan dukungan selama menyelesaikan Tugas Akhir.
3. Bapak Dr. Ir. T. Baju Bawono, ST., MT. dan Bapak Ir. Hadisantono, ST., MT., Ph.D. selaku dosen penguji yang telah membantu memberikan arahan untuk perbaikan Tugas Akhir.
4. Pemilik, Para Admin, dan Pelanggan *Online Shop* Mata Kpop yang telah memberikan izin untuk objek penelitian Tugas Akhir.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis memohon kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan laporan ini. Semoga Laporan Tugas Akhir ini bermanfaat bagi para pembaca.

Yogyakarta, 30 Januari 2024

Gabriella Natassia Yudadini

DAFTAR ISI

BAB	JUDUL	HAL
	Halaman Judul	i
	Halaman Pengesahan	ii
	Pernyataan Originalitas	iii
	Halaman Persembahan	iv
	Surat Keterangan Penelitian	v
	Kata Pengantar	vi
	Daftar Isi	viii
	Daftar Tabel	x
	Daftar Gambar	xi
	Daftar Lampiran	xii
	Intisari	xii
1	Pendahuluan	1
	1.1. Latar Belakang	1
	1.2. Penelusuran Masalah	3
	1.3. Tujuan Penelitian	8
	1.4. Batasan Masalah	8
2	Tinjauan Pustaka dan Dasar Teori	9
	2.1. Tinjauan Pustaka	9
	2.2. Dasar Teori	15
3	Identifikasi Akar Masalah dan Alternatif Solusi	28
	3.1. Identifikasi Akar Masalah	28
	3.2. Pengembangan Alternatif Solusi	31
	3.3. Pemilihan Solusi	32
	3.4. Pemilihan Metode	33
4	Metodologi	35
	4.1. Tahap <i>Emphatize</i>	35
	4.2. Tahap <i>Define Problem</i>	37
	4.3. Tahap <i>Ideate dan Selection of Solution</i>	39

4.4. Tahap <i>Prototype</i> dan <i>Test</i>	41
4.5. Keunikan Penelitian	60
4.6. Kode Etik Penelitian	61
5 Perancangan Solusi Perbaikan Proses Bisnis	43
5.1. Identifikasi Perusahaan	43
5.2. Identifikasi Proses Bisnis Sekarang	46
5.3. Evaluasi Proses Bisnis dengan FMEA	50
5.4. Solusi Untuk Perbaikan Proses Bisnis	56
5.5. Keunikan Penelitian	60
5.6. Kode Etik Penelitian	61
6 Implementasi	62
6.1. Implementasi Solusi	62
7 Kesimpulan dan Saran	65
7.1. Kesimpulan	65
7.2. Saran	66
Daftar Pustaka	67
Lampiran	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Jumlah Grup dengan Online Event Paling Banyak	2
Tabel 1. 2. Jumlah Tiket Konser Jakarta yang Terjual oleh Mata Kpop	2
Tabel 1. 3. Jumlah Lightstick yang Terjual oleh Mata Kpop	3
Tabel 1. 4. Perbandingan Profil	3
Tabel 1. 5. Perbandingan Jumlah Pembeli	4
Tabel 1. 6. Perbandingan Harga Konser Online	4
Tabel 1. 7. Laba dan Rugi Konser Offline	5
Tabel 1. 8. Jumlah Lightstick yang Tidak Terjual	5
Tabel 1. 9. Perbandingan Jumlah Pelanggan dari 3 Produk Mata Kpop	6
Tabel 1. 10. Jumlah Online Event Yang Terjual	6
Tabel 1. 11. Jumlah Pelanggan pada Online Event NCT	7
Tabel 3. 1. Perbandingan Jumlah Tayangan Konten (Engagement)	28
Tabel 3. 2. Perbedaan Metode BPR dan BPI	34
Tabel 5. 1. Deskripsi Pekerjaan Mata Kpop	45
Tabel 5. 2. FMEA Proses Pembuatan Konten Online Event	50
Tabel 5. 3. FMEA Proses Penjualan Tiket Online Event	53
Tabel 5. 4. Solusi Perbaikan Proses Bisnis	56
Tabel 5. 5. Template Nilai Mata Uang dan Harga Jual	58
Tabel 5. 6. Prosedur Proses Desain Konten Mata Kpop	59
Tabel 5. 7. Prosedur Proses Estimasi Nilai Mata Uang dan Harga Jual ...	60
Tabel 6. 1. Pengisian Template Estimasi Nilai Mata Uang dan Harga Jual	62
Tabel 6. 2. Perbandingan Tanggal Unggah Konten	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Tampilan Beyond Live	16
Gambar 2. 2. Poster Konser Kpop di Jakarta	17
Gambar 2. 3. Lightstick	18
Gambar 2. 4. Diagram Alur	25
Gambar 2. 5. Diagram Fishone	26
Gambar 3. 1. Konten Mata Kpop	29
Gambar 3. 2. Informasi Ketersediaan Jumlah Tiket Online Event	30
Gambar 3. 3. Diagram Fishbone Akar Masalah Mata Kpop	31
Gambar 4. 1. Tahap Emphatize	36
Gambar 4. 2. Tahap Define Problem	38
Gambar 4. 3. Tahap Ideate dan Selection of Solution	40
Gambar 4. 4. Tahap Prototype dan Test	42
Gambar 5. 1. Tampilan Weverse Concert	43
Gambar 5. 2. Tiket Fisik Konser Jakarta	44
Gambar 5. 3. Lightstick	44
Gambar 5. 4. Struktur Organisasi Mata Kpop	45
Gambar 5. 5. Proses Bisnis Pembuatan Konten Online Event dan Promosi	47
Gambar 5. 6. Proses Bisnis Penjualan Tiket Online Event	49
Gambar 5. 7. Template Desain Konten	57
Gambar 6. 1. Pengisian Template Desain Konten	62
Gambar 6. 2. Jumlah Pembeli Event Online NCT Terbaru	63
Gambar 6. 3. Jumlah Pembeli Event Online NCT Terbaru	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Media Sosial Twitter Mata Kpop	71
Lampiran 2. Media Sosial Instagram Mata Kpop	72
Lampiran 3. Media Sosial Tiktok Mata Kpop	72
Lampiran 4. <i>Marketplace</i> Shopee Mata Kpop	73

INTISARI

Online Shop Mata Kpop adalah *online shop* yang menjual produk berupa tiket *online event*, tiket konser Jakarta, serta *lightstick*. Ketiga produk tersebut memiliki permasalahannya masing-masing. Namun pada penelitian ini berfokus untuk menyelesaikan permasalahan produk *online event* khususnya *online event* NCT. Dari hasil perhitungan, dibutuhkan 22 pembeli untuk memenuhi biaya operasional *online event*. Namun, berdasarkan data penjualan Januari-Agustus 2023, hanya 1 dari 7 *online event* NCT yang sudah mencapai 26 pembeli, 6 *online event* lainnya belum mencapai 22 pembeli. Maka dari itu, Mata Kpop ingin melakukan peningkatan target penjualan menjadi 20 pembeli. Tujuan penelitian ini adalah mendapatkan usulan penyelesaian masalah target penjualan yang belum terpenuhi dengan harapan target penjualan dapat meningkat hingga 20 pembeli di *online event* yang akan datang serta memperhatikan kebutuhan pemilik, admin media sosial, dan pelanggan.

Kriteria yang dipilih oleh Mata Kpop dalam pengembangan alternatif solusi dan metode ialah tidak membutuhkan biaya tambahan dan implementasi solusi tidak membutuhkan waktu yang lama. Solusi yang terpilih adalah perbaikan proses bisnis dengan metode BPI atau *Business Process Improvement*. BPI melakukan perubahan hanya terbatas di proses bisnis yang sedang diperbaiki sehingga perbaikan proses bisnis memerlukan waktu yang lebih singkat, serta biaya yang dikeluarkan cenderung lebih sedikit. Selain itu, evaluasi proses bisnis dibantu dengan metode FMEA untuk mengidentifikasi potensi kesalahan, efek kesalahan, dan penyebab kesalahan pada setiap proses di proses bisnis. Nantinya kesalahan pada proses bisnis akan dianalisis menggunakan 12 *tools streamlining Business Process Improvement*.

Solusi yang didapatkan dari evaluasi proses bisnis adalah pembuatan prosedur dan pembuatan *template* dari aktivitas membuat desain konten *online event* dan aktivitas mencari informasi kurs KRW, JPY, USD, serta harga jual *online shop* lain. Pembuatan *template* dengan bantuan *website* Canva dan Microsoft Excel. Target penjualan sebelum implementasi solusi adalah 20 pembeli. Dari hasil implementasi solusi didapatkan jumlah pembeli *online event* NCT sebanyak 29 pembeli. Jumlah tersebut meningkat sebanyak 9 pembeli atau 45% dari target penjualan yang ingin dicapai pada awal penelitian.

Kata kunci: Target Penjualan, Sistem Kerja, Perbaikan Proses Bisnis, BPI (*Business Process Improvement*), FMEA, Prosedur Kerja, *Template*.