

1. *Operations Engineering & Management*
2. *Engineering Management*

PERANCANGAN INSTRUKSI KERJA UNTUK MENURUNKAN PENGEMBALIAN PRODUK DI TOKO Z

TUGAS AKHIR

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



Henny Helena

200610660

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI
DEPARTEMEN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2024**

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

PERANCANGAN INSTRUKSI KERJA UNTUK MENURUNKAN PENGEMBALIAN PRODUK DI TOKO Z

yang disusun oleh

Henny Helena

200610660

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 28 Agustus 2024

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Dr. Ir. Ign.Luddy Indra Purnama, M.Sc.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Dr. Ir. Ign.Luddy Indra Purnama, M.Sc.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Ir. Brilianta Budi Nugraha, S.T.. M.T.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Ir. Lenny Halim, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 28 Agustus 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 : Henny Helena

NPM : 2006 10660

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir saya dengan judul "Perancangan Instruksi Kerja untuk Menurunkan Pengembalian Produk di Toko Z" merupakan hasil penelitian saya pada Tahun Akademik 2023/2024 yang bersifat original dan tidak mengandung plagiasi dari karya mana pun.

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, 26 Agustus 2024

Yang menyatakan,


Henny Helena



HALAMAN PERSEMBAHAN

"I have no rules. I just try to do my best, every moment and every day."

– Abraham Lincoln

Tugas akhir ini saya persembahkan kepada:

1. Papa dan Mama, yang telah memberikan cinta dan dukungan tanpa batas, serta doa yang tiada henti. Saya bisa mencapai titik ini karena kasih sayang, kepercayaan, dorongan, dan atas segala pengorbanan papa dan mama.
2. Hengky Gunawan sebagai kakak saya, yang selalu ada saat saya butuhkan, memberikan bantuan finansial dan kepercayaan yang sangat berharga. Terima kasih atas dukungan dan bantuan yang telah diberikan selama ini.
3. Adik-adik saya, yaitu Yongki, Yonna, dan Fransky, yang selalu memberikan semangat dan kebanggaan bagi saya. Kalian dukungan dan inspirasi yang telah membuat saya terus berusaha dan berjuang.
4. Bapak Dr. Ir. Ign. Luddy Indra Purnama, M.Sc., IPU., selaku pembimbing yang selalu sedia ketika saya butuh bimbingan dan terima kasih telah bersedia menjadi pembimbing saya meskipun saya masih banyak kekurangan.
5. Grup Apa Hayo, yaitu Agata, Anna, Aureel, Anie, Gabi, Shani, Leovina, dan Talita yang telah menemani dalam setiap langkah perjalanan ini, memberikan semangat dan dukungan moral yang tak ternilai. Terima kasih karena telah menjadi tempat keluh kesah dan atas bantuan yang telah diberikah hingga kini.
6. Teman-teman KDJU, yang telah bersama mulai awal kuliah hingga saat ini. Terima kasih atas dukungan dan persahabatan yang telah membuat perjalanan akademik ini lebih berarti.
7. Dosen-dosen, yang telah membimbing dan memberikan ilmu serta motivasi yang sangat berarti sepanjang studi saya. Dedikasi kalian dalam mendidik merupakan fondasi utama dari pencapaian ini.
8. Teman-teman Innagroup Textile Manufacture Klaten, Teman-teman di PT Telkom STO Kebayoran Lama, Teman-teman di BRIN Yogyakarta, yang telah memberi warna dan pengalaman berharga selama masa studi saya. Terima kasih atas pelajaran yang telah memperkaya perjalanan akademik dan profesional saya.
9. Teman-teman KKN, yaitu Alvin, Ryan, Radot, Arta, Kiki, Jasmine, Bastian, dan Riksi yang selalu menghibur dengan candaan dan menemani saya selama 1 bulan penuh. Terima kasih atas kebersamaan dan pengalaman berharganya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "Perancangan Instruksi Kerja untuk Menurunkan Pengembalian Produk di Toko Z" ini dengan baik. Penulisan Tugas Akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Teknik Industri di Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, penulis tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T., selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri.
2. Bapak Dr. Ir. Ign. Luddy Indra Purnama, M.Sc., IPU., selaku Ketua Departemen Teknik Industri dan pembimbing utama yang telah memberikan arahan, saran, dan motivasi yang berharga selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Ir. Twin Yoshua Raharjo Destyanto, S.T., M.Sc., Ph.D., selaku Kepala Program Studi Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Bapak Ir. Brilianta Budi Nugraha, S.T., M.T., dan Ir. Lenny Halim, S.T., M.Eng., IPM., selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan berharga dan arahan dalam penyempurnaan karya ini.
5. Bapak H dan Pihak Toko Z, yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan observasi langsung di lokasi, serta memberikan informasi dan data yang diperlukan.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dan peningkatan kualitas karya ini pada masa mendatang. Dengan adanya laporan ini, semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan, serta dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Yogyakarta, 12 Agustus 2024

Henny Helena

DAFTAR ISI

BAB	JUDUL	HAL
	HALAMAN JUDUL	i
	HALAMAN PENGESAHAN	ii
	PERNYATAAN ORIGINALITAS	iii
	HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
	KATA PENGANTAR	v
	DAFTAR ISI	vi
	DAFTAR TABEL	viii
	DAFTAR GAMBAR	ix
	INTISARI	xii
1	PENDAHULUAN	1
	1.1. Latar Belakang	1
	1.2. Identifikasi Masalah	3
	1.3. Rumusan Masalah	9
	1.4. Tujuan Penelitian	9
	1.5. Batasan Penelitian	9
2	TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI	10
	2.1. Tinjauan Pustaka	10
	2.2. Dasar Teori	16
3	IDENTIFIKASI AKAR MASALAH DAN PEMILIHAN SOLUSI	25
	3.1. Identifikasi Akar Masalah	25
	3.2. Pengembangan Alternatif Solusi	28
	3.3. Penentuan Alternatif Metode	32
	3.4. Penentuan Metode Penyelesaian	36
4	METODOLOGI PENELITIAN	40
	4.1. Tahap <i>Empathize</i>	40
	4.2. Tahap <i>Define The Problem</i>	41
	4.3. Tahap <i>Ideate Alternative Solution</i>	41
	4.4. Tahap Perancangan Solusi Terpilih	42
	4.5. Tahap Implementasi Solusi dan Metode Terpilih	43

5	PROTOTYPE SOLUSI	49
	5.1. Kode Etik UU	49
	5.2. Standar	49
	5.3. Keunikan dan Penggunaan Teknologi <i>Modern</i>	50
	5.4. Analisis Data	51
	5.5. <i>Prototype</i> Instruksi Kerja	51
6	IMPLEMENTASI	87
	6.1. Implementasi Solusi	87
	6.2. Hasil Implementasi	88
	6.3. Proses Bisnis Setelah	93
7	KESIMPULAN DAN SARAN	96
	7.1. Kesimpulan	96
	7.2. Saran	96
	DAFTAR PUSTAKA	98
	LAMPIRAN	104

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Rekapitulasi Wawancara dengan <i>Stakeholder</i>	5
Tabel 2.1. Rekapitulasi Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1. Pengembangan Alternatif Solusi	29
Tabel 3.2. Analisis Alternatif Solusi Pertama	30
Tabel 3.3. Analisis Alternatif Solusi Kedua	31
Tabel 3.4. Analisis Alternatif Solusi Ketiga	31
Tabel 3.5. Analisis Alternatif Solusi Keempat	32
Tabel 3.6. Analisis Alternatif Solusi Kelima	32
Tabel 3.7. Pemilihan Alternatif Solusi	35
Tabel 3.8. Analisis Alternatif Metode Toko Z	37
Tabel 3.9. Hasil Diskusi Pemilihan Metode	38
Tabel 5.1. Jumlah Orderan dan <i>Refund</i> Toko Z Tahun 2022-2023	51
Tabel 5.2. Persentase Frekuensi Orderan Dengan Frekuensi <i>Refund</i>	53
Tabel 5.3. Data Persentase Penurunan Pembeli	53
Tabel 5.4. Data Persentase Penurunan <i>Refund</i>	54
Tabel 5.5. Data Persentase Penurunan Orderan di luar Data <i>Refund</i>	54
Tabel 5.6. Jumlah <i>Refund</i> Perkategori Tahun 2022-2023	55
Tabel 5.7. Standar Operasi Proses Pengepakan Toko Z	72
Tabel 5.8. Hasil Wawancara Penggunaan <i>Platform</i> Toko Z	85
Tabel 6.1. <i>Template</i> Data Hasil Implementasi	87
Tabel 6.2. Dampak Perubahan	89
Tabel 6.3. Kesulitan Implementasi	90
Tabel 6.4. Hasil Implementasi	90
Tabel 6.5. Perbandingan Hasil Implementasi	91
Tabel 6.6. Perbandingan Jumlah Orderan 2023-2024	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Tampilan <i>E-commerce</i> Toko Z	2
Gambar 1.2. Gambar Produk <i>Crop Top Amor</i>	4
Gambar 1.3. Keluhan Pelanggan pada <i>Crop Top Amor</i>	4
Gambar 1.4. Rata-rata Orderan dan Persentase <i>Refund</i> Tahun 2022-2023	7
Gambar 1.5. Persentase Ketidaksesuaian Pengiriman	8
Gambar 3.1. Diagram Interrelasi di Toko Z	26
Gambar 3.2. Proses Pengemasan Paket	32
Gambar 4.1. Tahap <i>Empathize</i> Toko Z	44
Gambar 4.2. Tahap <i>Define The Problem</i> Toko Z	45
Gambar 4.3. Tahap <i>Ideate and Selection of Solution</i> Toko Z	46
Gambar 4.4. Tahap Perancangan Solusi Terpilih Toko Z	47
Gambar 4.5. Tahap Implementasi Solusi dan Metode Terpilih	48
Gambar 5.1. Grafik <i>Trend</i> Jumlah Orderan dan <i>Refund</i>	52
Gambar 5.2. Jumlah Orderan dan Persentase <i>Refund</i>	55
Gambar 5.3. <i>Template Prototype</i> Instruksi Kerja	58
Gambar 5.4. Proses Penerimaan Resi Paket	60
Gambar 5.5. Proses Pengambilan Orderan	61
Gambar 5.6. Proses Pengelompokan Orderan	62
Gambar 5.7. Proses Pengemasan Orderan Sesuai Resi	63
Gambar 5.8. Proses Membungkus dan Menutup Paket	64
Gambar 5.9. Proses Penempelan Resi	65
Gambar 5.10. Proses Pengelompokan Jasa Pengiriman	66
Gambar 5.11. Proses Bisnis Toko Z	67
Gambar 5.12. Tahapan Pengepakan Toko Z	69
Gambar 5.13. Pengkategorian IK Toko Z	73
Gambar 5.14. Instruksi Kerja Pengambilan Produk	74
Gambar 5.15. Instruksi Kerja Pengepakan Produk	76
Gambar 5.16. Instruksi Kerja Pegiriman Orderan	78
Gambar 5.17. Hasil Tes Implementasi IK Toko Z	79
Gambar 5.18. Poster Alur Kerja Toko Z	80
Gambar 5.19. Poster Jenis Cacat Produk Jadi 1	82
Gambar 5.20. Poster Jenis Cacat Produk Jadi 2	83

Gambar 6.1. Pelaksanaan Koordinasi Melalui WhatsApp	88
Gambar 6.2. Pelaksanaan Implementasi di Toko Z	92
Gambar 6.3. Proses Bisnis Toko Z Setelah Implementasi	94

INTISARI

Toko Z adalah sebuah usaha *e-commerce* yang didirikan pada tahun 2020 oleh Bapak H, beroperasi sepenuhnya secara daring dengan fokus pada produk fashion dan aksesoris. Meskipun tidak memiliki toko fisik, Toko Z berhasil mempertahankan distribusi yang efisien melalui lokasi distribusi di Jakarta Barat. Operasional Toko Z, yang dikelola oleh 11 karyawan, sebagian besar dilakukan secara manual, dan penggunaan alat bantu komunikasi hanya terbatas pada kepala bagian yang menggunakan WhatsApp Group.

Permasalahan utama yang dihadapi Toko Z termasuk ketidakjelasan alur kerja, koordinasi tim yang buruk, dan komunikasi yang lambat, yang berkontribusi pada tingginya frekuensi pengembalian produk akibat resi paket yang tertukar dan produk cacat. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi akar masalah tersebut dan merancang solusi efektif untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa akar masalah terletak pada kurangnya prosedur dalam proses kerja dan hambatan komunikasi internal. Untuk mengatasi hal ini, dirancang solusi yang mencakup penerapan penjadwalan evaluasi rutin karyawan, penggunaan WhatsApp sebagai alat komunikasi utama, dan pembuatan poster alur pengepakan produk sebagai panduan visual.

Implementasi solusi ini meliputi penjadwalan evaluasi karyawan yang lebih terstruktur, komunikasi yang lebih cepat dan efektif melalui WhatsApp, serta panduan visual dalam bentuk poster yang mudah dipahami. Hasilnya, frekuensi pengembalian produk menurun sebesar 37% pada tahun 2024, melebihi target penurunan 11% yang ditetapkan sebelumnya. Implementasi ini berhasil meningkatkan efisiensi operasional Toko Z, terutama dalam pengelolaan orderan dan pengepakan produk, serta meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan.

Kata Kunci: *E-commerce*, manajemen operasional, komunikasi internal, deskriptif kualitatif, efisiensi pengemasan, pengembalian produk.