

**PERANCANGAN SOLUSI DI PCP MENGGUNAKAN
METODE TRIZ BERDASARKAN ANALISIS PEMETAAN
PROSES BISNIS**

TUGAS AKHIR

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



ANJARIO

09 06 05858

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

2014

**PERANCANGAN SOLUSI DI PCP MENGGUNAKAN
METODE TRIZ BERDASARKAN ANALISIS PEMETAAN
PROSES BISNIS**

TUGAS AKHIR

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



ANJARIO

09 06 05858

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

2014

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir berjudul
**PERANCANGAN SOLUSI DI PCP MENGGUNAKAN METODE TRIZ
BERDASARKAN ANALISIS PEMETAAN PROSES BISNIS**

yang disusun oleh

Anjario

09 06 05858


dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 27 Maret 2014

Dosen Pembimbing 1,



Yosef Daryanto, S.T., M.Sc.

Dosen Pembimbing 2,



Ririn Diar Astanti, D. Eng

Tim Penguji,

Penguji 1,



Yosef Daryanto, S.T., M.Sc

Penguji 2,



Hadi Santono, S.T., M.T.

Penguji 3,



D.M. Ratna Tungga Dewa, S.Si., M.

Yogyakarta, 27 Maret 2014

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Fakultas Teknologi Industri

Dekan,

Dr. A. Teguh Siswanto

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anjario

NPM : 09 06 05858

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir saya dengan judul “Perancangan Solusi di PCP Menggunakan Metode TRIZ berdasarkan hasil Pemetaan Proses Bisnis” merupakan hasil penelitian saya pada Tahun Akademik 2013/2014 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, 27 Maret 2014

Yang menyatakan,

Anjario

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, karunia dan rahmat yang luar biasa sehingga tugas akhir ini akhirnya dapat selesai dengan baik. Tugas akhir dengan judul “Perancangan Solusi di PCP Menggunakan Metode TRIZ berdasarkan hasil Pemetaan Proses Bisnis” ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mencapai derajat Sarjana Teknik Industri di Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Ucapan terima kasih penulis haturkan dengan penuh hormat kepada pihak-pihak yang sangat berperan dalam penyusunan tugas akhir ini, diantaranya adalah:

1. Bapak Dr. A. Teguh Siswanto selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta,
2. Bapak Yosef Daryanto, S.T., M.Sc selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta,
3. Bapak Yosef Daryanto, S.T., M.Sc selaku Dosen Pembimbing 1 yang setia membimbing, memberi nasihat dan melakukan koreksi tugas akhir ini dengan sangat teliti,
4. Ibu Ririn Diar Astanti, D. Eng selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah membimbing, meluangkan waktu dan mengingatkan untuk segera menyelesaikan kewajiban sebagai insan pendidikan,
5. Bapak Haryono selaku kepala seksi penjualan PCP cabang Yogyakarta terimakasih telah bekerjasama dari awal penelitian hingga Tugas Akhir ini selesai,
6. Keluarga tercinta orang tua Andriastuti, adik Angelita Septiyasari, Novena Ria Wulandini yang selalu memberi doa dan dorongan semangat,
7. Teman-teman tercinta PASUTRI (Pasukan Teknik Industri) dan Futsal Dangdut Koplo 2009 yang sudah lulus maupun yang masih berjuang, terima kasih atas selama ini telah menjadi bagian keluarga besar yang tak terlupakan,
8. Keluarga baru saya teman-teman KKN, Bapak Dukuh Murjiyana dan warga Parangrejo yang selalu senang bersyukur dalam menjalani kehidupan, terima kasih atas pelajaran dan ikatan yang diciptakan sehingga kita sekarang menjadi saudara yang sangat erat,

9. Teristimewa untuk Yunita Mokoginta yang selalu memberi motivasi, menemani dan berbagi,
10. Dan semua pihak yang sangat penulis cintai namun belum disebutkan dalam tulisan ini. Terima kasih.

Akhir kata, besar harapan penulis agar tugas akhir ini berguna bagi semua pihak, terutama pihak PCP cabang Yogyakarta untuk semakin meningkatkan kinerjanya agar kegagalan layanan berkurang atau tidak terulang lagi. Bagi dunia pendidikan, semoga tugas akhir ini semakin membuka wawasan dan cakrawala berpikir insan-insan muda penerus bangsa. Saran dan kritik yang membangun tentu penulis terima dengan ucapan syukur dan rasa terima kasih yang dalam. Maju terus pendidikan Indonesia, *viva academica!*

Yogyakarta, Maret 2014

Penulis

DAFTAR ISI

| BAB | JUDUL | HAL |
|-----|---|-----|
| | Halaman Judul | i |
| | Halaman Pengesahan | ii |
| | Pernyataan Originalitas | iii |
| | Kata Pengantar | iv |
| | Daftar Isi | vi |
| | Daftar Tabel | ix |
| | Daftar Gambar | xi |
| | Daftar Lampiran | xv |
| | Intisari | xvi |
| 1 | PENDAHULUAN | 1 |
| | 1.1. Latar Belakang Masalah | 1 |
| | 1.2. Perumusan Masalah | 2 |
| | 1.3. Tujuan Penelitian | 2 |
| | 1.4. Batasan Masalah | 3 |
| | 1.5. Sistematika Penulisan | 3 |
| 2 | TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI | 5 |
| | 2.1. Tinjauan Pustaka | 5 |
| | 2.1.1. Penelitian Terdahulu Mengenai Perancangan Solusi dengan Metode TRIZ di Perusahaan Jasa | 5 |
| | 2.1.2. Penelitian Saat Ini | 7 |
| | 2.2. Dasar Teori | 9 |
| | 2.2.1. Pelayanan Jasa Pengiriman Barang | 9 |
| | 2.2.2. Proses Bisnis | 10 |
| | 2.2.3. Pemetaan Alur Proses Perusahaan | 10 |
| | 2.2.4. <i>Fishbone</i> Diagram | 12 |
| | 2.2.5. Metode TRIZ | 13 |
| 3 | METODOLOGI PENELITIAN | 20 |

| | | |
|---|---|-----|
| 4 | PROFIL PERUSAHAAN DAN DATA | 25 |
| | 4.1. Profil Perusahaan | 25 |
| | 4.2. Data | 32 |
| | 4.2.1. Data Kegagalan Layanan | 32 |
| | 4.2.2. Struktur Organisasi dan <i>Job Description</i> | 34 |
| | 4.2.3. Fasilitas dan Peralatan Kerja di PCP | 37 |
| 5 | PEMETAAN DAN ANALISIS PROSES BISNIS | 44 |
| | 5.1. Pemetaan Proses Bisnis | 44 |
| | 5.2. Analisis Kegagalan Layanan | 45 |
| | 5.2.1. Analisis Kegagalan Pada Pengiriman Barang | 45 |
| | 5.3. Analisis Kegagalan Pada PCP Lokal | 52 |
| | 5.3.1. Proses Menanyakan Isi Barang | 54 |
| | 5.3.2. Proses <i>Cross Check</i> Jangkauan | 57 |
| | 5.3.3. Proses Mengisi Resi | 61 |
| | 5.3.4. Proses Menempel Resi | 64 |
| | 5.3.5. Proses Memilah Barang Berdasarkan Kota Tujuan | 67 |
| 6 | PERANCANGAN SOLUSI MENGGUNAKAN METODE TRIZ | 74 |
| | 6.1. Perancangan Solusi Kegagalan Layanan Pada Proses Menanyakan Isi Barang | 74 |
| | 6.2. Perancangan Solusi Kegagalan Layanan Pada Proses <i>Cross Check</i> Jangkauan | 86 |
| | 6.3. Perancangan Solusi Kegagalan Layanan Pada Proses Mengisi Resi | 92 |
| | 6.4. Perancangan Solusi Kegagalan Layanan Pada Proses Menempel Resi | 103 |
| | 6.5. Perancangan Solusi Kegagalan Layanan Pada Proses Memilah Barang Berdasarkan Kota Tujuan | 108 |
| | 6.6. Perancangan Solusi Tambahan Proses Kontrol | 121 |
| | 6.7. Perancangan Solusi Tambahan Pelatihan | 125 |

| | |
|--|-----|
| 6.8. Penerapan Rancangan Solusi | 125 |
| 6.8.1. Penerapan Rancangan Solusi Membuat Poster | 126 |
| 6.8.2. Penerapan Rancangan Solusi Memberi Nama Keranjang Kota Tujuan | 127 |
| 6.8.3. Penerapan Rancangan Solusi Memberi Denah Pada Tempat Memilah Barang | 129 |
| | |
| 7 KESIMPULAN DAN SARAN | 131 |
| 7.1. Kesimpulan | 131 |
| 7.2. Saran | 132 |
| | |
| DAFTAR PUSTAKA | 133 |
| LAMPIRAN | 135 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| 1. Tabel 2.1. Perbandingan Peneliti Terdahulu dan Sekarang | 8 |
| 2. Tabel 2.2. Simbol <i>Flowchart</i> Diagram | 12 |
| 3. Tabel 2.3. Empat Puluh (40) <i>Inventive Principles</i> Pada TRIZ | 14 |
| 4. Tabel 2.4. Tiga Puluh Sembilan (39) Parameter Standar yang telah Ditetapkan | 16 |
| 5. Tabel 2.5. Contoh Matriks Kontradiksi TRIZ | 18 |
| 6. Tabel 4.1. Jam Kerja Karyawan di PCP Lokal | 32 |
| 7. Tabel 4.2. Data Kegagalan Layanan untuk Periode Bulan Agustus 2012 sampai Bulan Juli 2013 di PCP Lokal | 33 |
| 8. Tabel 4.3. <i>Job Description</i> masing-masing Bagian pada PCP | 37 |
| 9. Tabel 5.1. Persentase untuk Masing-masing Kegagalan Layanan | 47 |
| 10. Tabel 5.2. Jenis Kegagalan Layanan dan Faktor Penyebabnya | 51 |
| 11. Tabel 6.1. <i>Improving Feature</i> Solusi Awal Pada Proses Menanyakan Isi Barang | 76 |
| 12. Tabel 6.2. <i>Worsing Feature</i> Solusi Awal Pada Proses Menanyakan Isi Barang | 76 |
| 13. Tabel 6.3. Salah Satu Cara Mencari Matriks Kontradiksi | 77 |
| 14. Tabel 6.4. Hasil Perbandingan Parameter Teknik Pada Matriks Kontradiksi Proses Menanyakan Isi Barang | 78 |
| 15. Tabel 6.5. Perbandingan Desain Syarat Pengiriman Pada Resi PCP Sekarang dengan Desain Poster Usulan | 83 |
| 16. Tabel 6.6. <i>Improving Feature</i> Solusi Awal Proses Cross Check Jangkauan | 87 |
| 17. Tabel 6.7. <i>Improving Feature</i> Solusi Awal Proses Cross Check Jangkauan | 87 |
| 18. Tabel 6.8. Hasil Perbandingan Parameter Teknik pada Matriks Kontradiksi untuk Proses Cross Check Jangkauan | 88 |
| 19. Tabel 6.9. <i>Improving Feature</i> Solusi Awal Pada Proses Mengisi Resi | 93 |

| | |
|--|-----|
| 20. Tabel 6.10. <i>Worsing Feature</i> Solusi Awal Pada Proses Mengisi Resi | 93 |
| 21. Tabel 6.11. Hasil Perbandingan Parameter Teknik Pada Proses Mengisi Resi | 94 |
| 22. Tabel 6.12. Perbandingan Resi Sekarang dan Resi Usulan | 98 |
| 23. Tabel 6.13. <i>Improving Feature</i> Solusi Awal Pada Proses Menempel Resi | 104 |
| 24. Tabel 6.14. <i>Worsing Feature</i> Solusi Awal Pada Proses Menempel Resi | 104 |
| 25. Tabel 6.15. Hasil Perbandingan Parameter Teknik pada Matriks Kontradiksi untuk Proses Menempel Resi | 105 |
| 26. Tabel 6.16. <i>Improving Feature</i> Solusi Awal Pada Proses Memilah Barang Berdasarkan Kota tujuan | 109 |
| 27. Tabel 6.17. <i>Worsing Feature</i> Solusi Awal Pada Proses Menempel Resi | 110 |
| 28. Tabel 6.18. Hasil Perbandingan Parameter Teknik pada Matriks Kontradiksi Untuk Proses Memilah Barang Berdasarkan Kota Tujuan | 111 |
| 29. Tabel 6.19. Perbandingan Nama untuk Keranjang Kota Tujuan dan Solusi | 114 |
| 30. Tabel 6.20. Rincian Desain Usulan untuk Denah Tempat Memilah Barang | 116 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| 1. Gambar 2.1. Empat (4) Simbol Penting untuk Memetakan Proses | 11 |
| 2. Gambar 2.2. Langkah Aplikasi TRIZ dalam Bidang Jasa | 19 |
| 3. Gambar 3.1. <i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian | 22 |
| 4. Gambar 3.2. Flowchart Perancangan Solusi untuk Proses yang Menyebabkan Kegagalan Layanan | 24 |
| 5. Gambar 4.1. Sticker <i>Next Flight Service</i> (NFS) untuk Layanan <i>Premium</i> | 26 |
| 6. Gambar 4.2. <i>Overnight Service Premium</i> (ONP) untuk Layanan <i>Premium</i> | 26 |
| 7. Gambar 4.3. Sticker <i>Overnight Service Premium</i> (ONP) untuk Layanan Regular | 27 |
| 8. Gambar 4.4. Sticker <i>Regular Service</i> (RG3) untuk Layanan <i>Regular</i> | 27 |
| 9. Gambar 4.5. Sticker <i>Regular Service</i> (RG7) untuk Layanan <i>Regular</i> | 28 |
| 10. Gambar 4.6. <i>Customer</i> yang mengisi CSS | 29 |
| 11. Gambar 4.7. PTI pada PCP | 30 |
| 12. Gambar 4.8. SPPA pada PCP | 31 |
| 13. Gambar 4.9. SPP pada PCP | 31 |
| 14. Gambar 4.10. Bagian Depan Kantor PCP Cabang Utama Yogyakarta | 38 |
| 15. Gambar 4.11. Bagian Depan Kantor Kedua PCP Yogyakarta | 38 |
| 16. Gambar 4.12. <i>Customer Service</i> sedang Menerima Telefon dan Mencatat Alamat <i>Customer</i> | 39 |
| 17. Gambar 4.13. <i>Customer Service</i> sedang Melayani <i>Customer</i> yang Datang Membawa Barang | 39 |
| 18. Gambar 4.14. Timbangan Khusus Barang yang Tidak Menggunakan <i>Packing Kayu</i> | 40 |
| 19. Gambar 4.15. Timbangan Khusus untuk Barang yang Menggunakan <i>Packing Kayu</i> | 40 |

| | |
|---|----|
| 20. Gambar 4.16. Tampilan <i>Coverage Area</i> di Buku untuk Melakukan Proses <i>Cross Check</i> Jangkauan | 41 |
| 21. Gambar 4.17. Tampilan <i>Coverage Area</i> di Komputer untuk Melakukan Aktivitas Proses <i>Cross Check</i> Jangkauan | 41 |
| 22. Gambar 4.18. Keranjang untuk Proses Memilah Barang Berdasarkan Kota Tujuan | 41 |
| 23. Gambar 4.19. Isolasi untuk Menempel Resi | 42 |
| 24. Gambar 4.20. Fasilitas Transportasi Mobil PCP untuk Mengantar Barang | 42 |
| 25. Gambar 4.21. Petugas <i>Tracker</i> Menggunakan <i>Barcode</i> untuk Posting ke Web PCP | 43 |
| 26. Gambar 5.1. Alur Proses <i>Customer</i> Datang | 46 |
| 27. Gambar 5.2. <i>Pie Chart</i> untuk Kegagalan Layanan Bulan Agustus 2012 sampai Bulan Juli 2013 | 47 |
| 28. Gambar 5.3. <i>Customer Care</i> sedang Menanyakan Isi Barang dengan Menggerakkan Barang tersebut | 55 |
| 29. Gambar 5.4. Alur Proses untuk Menanyakan Isi Barang | 56 |
| 30. Gambar 5.5. Fishbone Diagram Kegagalan Layanan pada Proses Menanyakan Isi barang | 57 |
| 31. Gambar 5.6. <i>Customer Service</i> sedang Melakukan <i>Cross Check</i> Jangkauan Menggunakan Buku <i>Coverage Area</i> | 58 |
| 32. Gambar 5.7. <i>Coverage Area</i> Tampilan di Komputer | 58 |
| 33. Gambar 5.8. Fishbone Diagram Kegagalan Layanan pada <i>Cross Check</i> Jangkauan | 59 |
| 34. Gambar 5.9. Alur Proses untuk <i>Cross Check</i> Jangkauan | 60 |
| 35. Gambar 5.10. Contoh Resi yang Tidak Diisi dengan Lengkap (1) | 61 |
| 36. Gambar 5.11. Contoh Resi yang Tidak Diisi dengan Lengkap (2) | 62 |
| 37. Gambar 5.12. <i>Customer Care</i> Saat Proses Mengisi Resi | 62 |
| 38. Gambar 5.13. Alur Proses Untuk Mengisi Resi | 63 |
| 39. Gambar 5.14. Fishbone Diagram Kegagalan Layanan pada Proses Mengisi Resi | 64 |

| | |
|---|----|
| 40. Gambar 5.15. Bentuk Resi PCP yang Belum Ditempel pada Barang | 65 |
| 41. Gambar 5.16. Kurir pada PCP saat Menempel Resi Menggunakan Isolasi | 65 |
| 42. Gambar 5.17. Resi yang Sudah Tertempel pada Barang | 65 |
| 43. Gambar 5.18. Proses Menempel Resi | 66 |
| 44. Gambar 5.19. <i>Fishbone</i> Diagram Kegagalan Layanan pada Proses Menempel Resi | 67 |
| 45. Gambar 5.20. Petugas sedang Memilah Barang | 67 |
| 46. Gambar 5.21. Keranjang untuk Memilah Barang | 68 |
| 47. Gambar 5.22. Tempat Memilah Barang yang Belum Memiliki Keranjang dan Nama | 69 |
| 48. Gambar 5.23. Kepala Operasional Sedang Memilah Barang Berdasarkan Kota tujuan | 69 |
| 49. Gambar 5.24. Pihak Operasional Sedang Memilah Barang | 70 |
| 50. Gambar 5.25. Pihak Operasional Melemparkan Barang Saat Memilah Barang | 70 |
| 51. Gambar 5.26. Tempat Proses Memilah Barang Berdasarkan Kota Tujuan | 71 |
| 52. Gambar 5.27. Alur Proses Memilah Barang Berdasarkan Kota Tujuan | 73 |
| 53. Gambar 5.28. <i>Fishbone</i> Diagram dari Proses Memilah Barang Berdasarkan Kota Tujuan | 73 |
| 54. Gambar 6.1. Syarat dan Pengiriman Aturan Pengiriman Pada PCP | 81 |
| 55. Gambar 6.2. Usulan Tempat untuk Meletakkan Poster | 82 |
| 56. Gambar 6.3. Contoh Desain Poster Usulan | 84 |
| 57. Gambar 6.4. Logo PCP Sekarang Ini | 84 |
| 58. Gambar 6.5. Rancangan Solusi untuk Meletakkan Buku yang berisi Wilayah Jangkauan PCP | 92 |
| 59. Gambar 6.6. Resi Pada PCP Sekarang | 97 |
| 60. Gambar 6.7. Desain Resi Usulan | 99 |

| | |
|---|-----|
| 61. Gambar 6.8. Penulisan Resi di PCP | 101 |
| 62. Gambar 6.9. Contoh Penulisan Resi Menggunakan Komputer | 102 |
| 63. Gambar 6.10. Pemberian Nama Keranjang Kota Tujuan di PCP | 115 |
| 64. Gambar 6.11. Solusi Untuk Pemberian Nama Keranjang Kota Tujuan di PCP | 115 |
| 65. Gambar 6.12. Usulan Desain Denah Tempat Kota Tujuan | 116 |
| 66. Gambar 6.13. Solusi Tempat untuk Meletakkan Denah | 117 |
| 67. Gambar 6.14. Tempat yang Sebaiknya Menggunakan Sekat Kayu (1) | 118 |
| 68. Gambar 6.15. Tempat yang Sebaiknya Menggunakan Sekat Kayu (2) | 118 |
| 69. Gambar 6.16. Desain untuk Tempat yang Menggunakan Sekat Kayu | 119 |
| 70. Gambar 6.17. Ukuran Panjang Desain Sekat Kayu | 119 |
| 71. Gambar 6.18. Ukuran Lebar dan Tinggi Desain Sekat Kayu | 120 |
| 72. Gambar 6.19. Tempat yang Sebaiknya Menggunakan Keranjang | 121 |
| 73. Gambar 6.20. Usulan Alur Proses Kontrol (1) Sebelum <i>Packing</i> Barang | 123 |
| 74. Gambar 6.21. Usulan Proses Kontrol (2) Menempel Resi | 124 |
| 75. Gambar 6.22. Usulan Proses Kontrol (3) Memilah Barang Berdasarkan Kota Tujuan | 124 |
| 76. Gambar 6.23. Poster yang Telah Dicitak dan Diletakkan pada Tempat yang Mudah Dilihat Oleh <i>Customer</i> | 126 |
| 77. Gambar 6.24. <i>Customer</i> yang Sedang Membaca Isi Poster | 127 |
| 78. Gambar 6.25. Rancangan Usulan Nama Keranjang Kota Tujuan yang Telah Dicitak dan Ditempel | 128 |
| 79. Gambar 6.26. Tempat yang Belum Diberi Nama Oleh PCP | 128 |
| 80. Gambar 6.27. Tempat Memilah Barang Setelah Diberi Nama Secara Jelas | 129 |
| 81. Gambar 6.28. Tempat yang Belum Diberi Denah Oleh PCP | 130 |

82. Gambar 6.29. Rancangan Solusi Membuat Denah yang Telah
Dicitak dan Ditempelkan Pada Tempat Memilah
Barang

130

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 Struktur Organisasi pada PT. Yapindo Transportama Cabang Yogyakarta.
2. Lampiran 2 Alur Proses Awal untuk *Customer* telepon atau *On call* Maupun yang Berlangganan.
3. Lampiran 3 Pemetaan Alur Proses Bisnis untuk *Customer* yang Berlangganan (*daily/weekly/monthly*) dan *Customer* yang Menggunakan Fasilitas *On Call* Maupun Prosedur Pengembalian Barang dan Prosedur Pemberangkatan Barang.
4. Lampiran 4 Tabel Matriks Kontradiksi.
5. Lampiran 5 *Usulan Poster untuk Memperjelas Tampilan Aturan yang Tidak Boleh Dikirim Melalui PCP.*
6. Lampiran 6 Usulan Alur Proses Ide *Inventive Principle* untuk *Customer* Datang, *Customer* Telepon dan *Customer* yang Berlangganan Maupun Usulan Prosedur Pemberangkatan Barang.
7. Lampiran 7 Usulan Alur Proses Tanggapan Dari PCP untuk *Customer* Datang, *Customer* Telepon dan *Customer* yang Berlangganan.

INTISARI

PT. Yapindo Transportama (PCP) merupakan salah satu perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang pengiriman barang yang resmi beroperasi pada tahun 2002. Dalam operasinya PCP memiliki permasalahan terkait layanan kepada *customer*. Berdasarkan observasi awal ditemukan beberapa kegagalan yang muncul yaitu kehilangan, kerusakan, *off load*, ditahan *airlines*, alamat tidak jelas, *customer* tidak dikenal, *customer* pindah, rumah kosong, *out area*, *over carried* dan *cross label*. Dimana kegagalan ini muncul pada aktivitas di PCP.

Terkait dengan permasalahan yang dihadapi selanjutnya dilakukan analisis dengan memetakan alur proses bisnis perusahaan dan merencanakan solusi perbaikan terhadap permasalahannya. Dengan pemetaan proses bisnis, dapat diidentifikasi proses bisnis yang berpotensi menyebabkan kegagalan layanan pada PCP cabang Yogyakarta. Proses-proses tersebut adalah proses menanyakan isi barang, proses *cross check* jangkauan, proses mengisi resi, proses menempel resi dan proses memilah barang berdasarkan kota tujuan. Perancangan solusi menggunakan metode TRIZ.

Hasil dari perancangan solusi tersebut adalah memperjelas tampilan aturan pengiriman dengan membuat poster, memberikan tambahan pelatihan menjadi 3 kali dalam setahun, menambah proses yaitu proses kontrol, merancang ulang resi pada PCP, mengubah penulisan yang tadinya manual dengan diketik, memberikan waktu tambahan sebanyak 30 menit untuk proses memilah barang, membuat denah dan memperjelas nama masing-masing nama kota tujuan dengan diketik, memperbesar tempat keranjang untuk memilah barang dengan sekat kayu dan memberikan tempat yang belum memiliki keranjang untuk memilah barang.

Kata kunci: pemetaan proses bisnis, perancangan solusi, metode TRIZ.