

**PROSES BISNIS JASA CUSTOM KAOS**  
**PRAKTIKUM MANAJEMEN PROSES BISNIS**



**DISUSUN OLEH**

<b>NAMA/NIM : Dimas Guntara</b>	<b>124220006</b>
<b>Theo Sampang Berasa</b>	<b>124220135</b>
<b>PLUG : A</b>	
<b>NAMA ASISTEN : Faruk Muhammad Azmi</b>	<b>124200008</b>
<b>Eski Nur Pramesti</b>	<b>124200041</b>

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**  
**JURUSAN INFORMATIKA**  
**FAKULTAS TEKNIK INDUSTRI**  
**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”**  
**YOGYAKARTA**  
**2023/2024**

# HALAMAN PENGESAHAN

## PROJECT PRAKTIKUM MANAJEMEN PROSES BISNIS PENGAJUAN BANK

Disusun Oleh:

**Dimas Guntara** **124220006**

**Theo Sampang Berasa** **124220135**

Telah Diperiksa dan Disetujui oleh Asisten Praktikum Manajemen Proses Bisnis

Pada Tanggal: .....

**Menyetujui,**

**Asisten Praktikum**

**Asisten Praktikum**

**Faruk Muhammad Azmi**

**NIM. 124200008**

**Eski Nur Pramesti**

**NIM. 124200045**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat Rahmat dan Hidayah-Nya Kami dapat Menyusun Project akhir Praktikum Manajemen Proses Bisnis dengan bertemakan “Pengajuan Kredit Bank”.

Pada kesempatan ini Kami mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung Kami dalam pembuatan dan penyusunan project akhir ini. Terutama kepada asisten praktikum yang telah membimbing dan memberi arahan kepada Kami.

Kami selaku penyusun menyadari sepenuhnya bahwa Project akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kami senantiasa mengharapkan masukan yang bersifat membangun demi kesempurnaan project-project akhir yang akan dibuat pada masa yang akan datang.

Yogyakarta, 12 Mei 2024

Penyusun

# DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	v
DAFTAR TABEL .....	vi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. DESKRIPSI PROJECT .....	1
B. IDENTIFIKASI BISNIS MENGGUNAKAN FRAMEWORK TOGAF .....	3
C. IDENTIFIKASI BISNIS MENGGUNAKAN FRAMEWORK BALANCED SCORECARD ....	6
BAB II PEMBAHASAN .....	7
2.1 Pembuatan BPMN .....	7
BAB III TIMELINE .....	20
A. TABEL PEMBAGIAN TUGAS .....	20
BAB IV PENUTUP .....	21

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.1.11 Start event untuk melakukan custom kaos.....	
Gambar 2.1.1.1 2 Start event order kaos custom.....	
Gambar 2.1.1.1 3 Start event produksi Kaos.....	
Gambar 2.1.1.1 4 Start event Pengiriman barang.....	
Gambar 2.1.1.2 1 End event untuk melakukan custom kaos.....	
Gambar 2.1.1.2 2 End event Order kaos Custom.....	
Gambar 2.1.1.2 2 End event Produksi.....	
Gambar 2.1.1.2 3 End event pengiriman barang.....	
Gambar 2.1.1.3 1 Message Intermediate Throw Event pelanggan.....	
Gambar 2.1.2.1 1 Exclusive Gateway dalam pool pelanggan.....	
Gambar 2.1.2.1 2 Exclusive Gateway dalam pool pelanggan.....	
Gambar 2.1.2.1 3 Exclusive Gateway dalam pool pelanggan.....	
Gambar 2.1.2.2 1 Inclusive Gateway dalam pool pelanggan.....	
Gambar 2.1.2.3 1 Paralel Gateway dalam pool Tim operasional.....	
Gambar 2.1.3.1 1 Annotaion dalam pool pelanggan.....	
Gambar 2.1.3.1 2 Annotaion dalam pool tim produksi.....	
Gambar 2.1.3.1 3 Annotaion dalam pool kurir.....	
Gambar 2.1.3.2 1 Data Object dalam pool tim opsional.....	
Gambar 2.1.3.2 2 Data Object dalam pool tim opsional.....	
Gambar 2.1.4.1 1 Pool pelanggan.....	
Gambar 2.1.4.1 2 Pool Tim Operasional.....	
Gambar 2.1.4.1 3 Pool Tim produksi.....	
Gambar 2.1.4.1 4 Pool Kurir.....	
Gambar 2.1.5 1 Hasil BPMN.....	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Pembagian Tugas dan Jadwal Pengerjaan .....
---

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. DESKRIPSI PROJECT

Jasa custom kaos merupakan sebuah usaha produksi pakaian yang dibuat dengan menyesuaikan keinginan pelanggan. Usaha ini termasuk industri skala kecil, tentunya dalam jasa custom kaos terdapat proses bisnis yang dapat digambarkan dengan BPMN sehingga nantinya dapat dianalisis menggunakan *framework* TOGAF dan *balanced scorecard* untuk mengetahui bagaimana jalannya dari proses bisnis di jasa konveksi tersebut.

Dalam bisnis jasa custom kaos, proses bisnis dimulai ketika pelanggan ingin memesan kaos sesuai dengan keinginan mereka. Pertama-tama, mereka menghubungi kontak yang tersedia pada media sosial atau platform lain dari jasa custom kaos tersebut. Setelah melakukan konsultasi singkat untuk menjelaskan kebutuhan desain mereka, pelanggan mengirimkan desain kaos yang ingin mereka pesan. Bagian operasional dari jasa custom kaos akan membuat mockup desain sesuai dengan permintaan pelanggan. Jika pelanggan menyetujui hasil mockup tersebut, mereka akan diberikan link untuk mengisi formulir pemesanan. Namun, jika ada kebutuhan untuk revisi, tim akan memperbaiki mockup tersebut sesuai dengan keinginan pelanggan.

Dalam formulir pemesanan, pelanggan harus mengisi detail seperti jumlah kaos dan ukuran yang diinginkan. Selain itu, mereka juga perlu mengirimkan bukti pembayaran DP, yang merupakan setengah dari total pembayaran. Setelah formulir dikirim, bagian operasional akan mengonfirmasi pembayaran yang masuk dengan bagian keuangan. Setelah konfirmasi pembayaran, data pesanan akan diteruskan ke tim penjahit untuk memulai proses penjahitan sesuai dengan desain yang diminta.

Setelah proses penjahitan selesai, kaos akan diteruskan ke bagian produksi untuk proses sablon atau bordir. Setelah tahap produksi selesai, pelanggan akan dihubungi kembali untuk melunasi pembayaran sisa. Pelanggan diberikan opsi pembayaran baik secara tunai maupun melalui transfer. Setelah pembayaran dilakukan, bagian keuangan akan mengonfirmasi pembayaran yang telah diterima.

Selanjutnya, pelanggan diberikan opsi untuk mengambil pesanan secara langsung di lokasi jasa custom kaos atau menggunakan jasa pengantaran. Jika mereka memilih pengantaran, kurir akan menyiapkan paket pesanan dan melakukan pengiriman sesuai dengan alamat yang telah disepakati. Pelanggan akan menerima informasi terkait pengiriman pesanan dan melakukan konfirmasi penerimaan kepada bagian operasional. Setelah konfirmasi diterima, data pesanan akan diarsipkan untuk referensi di masa mendatang. Dengan demikian, proses bisnis jasa custom kaos berjalan mulus dari konsultasi desain hingga pengiriman akhir kepada pelanggan.



## B. IDENTIFIKASI BISNIS MENGGUNAKAN FRAMEWORK TOGAF

### 1. Perspektif Organisasi

Dalam konteks pemesanan kaos custom:

Struktur Organisasi:

Aktor	Peran
Pelanggan	Memesan kaos dan berdiskusi terkait desain baju yang sesuai dengan keinginan, serta melakukan pembayaran kepada pihak penjual
Tim operasional	Menerima pesanan, mendiskusikan desain dengan pelanggan, mengelola pembayaran produk
Tim Produksi	Memproduksi kaos sesuai desain yang telah disepakati untuk dikirim kepada pelanggan
Kurir	Mengirimkan pesanan pelanggan ke alamat yang dituju

### 2. Perspektif Produk

Perspektif produk yang dihasilkan:

Produk	Layanan	Hubungan
Kaos Custom	Kaos yang dapat dikustomisasi sepenuhnya, dari pilihan bahan, desain grafis, hingga ukuran Pengembangan produk baru seperti penerapan teknologi cetak yang lebih cepat dan biaya yang lebih efisien.	Bagi Pelanggan: Produk dan layanan tersebut dapat membantu pelanggan untuk mengetahui, memesan, dan membayar produk baju dengan mudah. Bagi Pemilik Jasa Kaos Custom: Produk dan layanan tersebut dapat membantu pemilik jasa untuk

	Cara produk dibedakan dari pesaing, termasuk melalui kualitas, waktu produksi, dan pilihan kustomisasi.	mengetahui desain seperti apa yang diinginkan pelanggan, mengetahui siapa saja pelanggan yang sudah membayar down payment (DP) serta pelunasan untuk produk yang dipesan, dan melakukan pengelolaan terhadap keuangan dan arsip yang terdapat dalam bisnis produksi baju pada jasa customnya tersebut.
--	---	--

### 3. Perspektif Proses Bisnis

Analisis proses yang terlibat dari awal hingga akhir:

- **Mengirimkan desain baju**

Pelanggan mengirimkan desain baju ke bagian operasional dari jasa konveksi tersebut. Sebelum mengirimkan desain yang masih kasar tersebut, tentunya pelanggan akan menghubungi pihak jasa konveksi terlebih dahulu melalui media sosial.

- **Melakukan konfirmasi dan diskusi terkait desain baju**

Setelah mengirimkan desain, langkah selanjutnya adalah melakukan konfirmasi dan berdiskusi mengenai desain baju yang akan dipilih oleh pelanggan serta berapa banyak jumlah kaos yang dipesan. Pada proses tersebut, pelanggan akan diarahkan untuk mengisi formulir pendaftaran yang didalamnya berisikan informasi mengenai pelanggan, baik itu ukuran baju hingga warna baju yang diinginkan. Kemudian sambil berdiskusi dengan tim desain untuk menentukan desain yang cocok bagi pelanggan.

- **Mengonfirmasi keuangan yang masuk**

Ketika proses konfirmasi sudah selesai, langkah berikutnya adalah mencatat keuangan yang masuk, di mana bagian keuangan nantinya dapat mencatat jumlah pemasukan per bulannya dari para pelanggan yang telah membayar down payment dan pelunasan dalam melakukan pembelian baju di jasa konveksi tersebut

- **Melakukan Produksi Baju**

Setelah uang DP masuk, tim produksi langsung menggarap/memproduksi kaos sesuai desain dan jumlah kaos yang telah disepakati

- **Pelunasan Kaos**

Tim operasional akan menghubungi pelanggan terkait pelunasan baju ketika semua proses produksi telah selesai.

- **Pengiriman Kaos**

Setelah semua proses produksi selesai, langkah terakhir ialah mengirim kaos/ produk kepada pelanggan sesuai alamat yang tertera.

#### **4. Perspektif Data**

Fokus pada pengelolaan data dalam proses pemesanan:

- Data Pelanggan: Informasi pribadi termasuk alamat, preferensi desain, dan riwayat pesanan.
- Data Produk: Spesifikasi bahan, warna, dan instruksi produksi untuk setiap desain custom.
- Data Transaksi: Bukti pembayaran pelanggan dari mulai DP hingga pelunasan

#### **5. Perspektif Aplikasi**

Teknologi yang mendukung bisnis:

- Sistem Manajemen Pesanan: Platform yang mengintegrasikan pemesanan, desain, produksi, dan pengiriman.
- Integrasi Aplikasi: Integrasi sistem manajemen pesanan dengan CRM, sistem keuangan, dan platform pemasaran.
- Pengembangan Aplikasi: Kebutuhan akan solusi teknologi baru atau penyesuaian sistem yang ada untuk mendukung proses bisnis yang lebih efisien dan layanan pelanggan yang lebih baik.

#### **6. Infrastruktur Teknis**

**Infrastruktur yang mendukung aplikasi dan data:**

- Hardware: Server, workstation untuk desainer, mesin pencetak, dan peralatan produksi lainnya.
- Software: Perangkat lunak desain grafis, sistem manajemen basis data, dan sistem operasi.
- Keamanan dan Jaringan: Solusi keamanan untuk melindungi data pelanggan dan intelektual serta infrastruktur jaringan yang mendukung komunikasi data antar departemen.

### C. IDENTIFIKASI BISNIS MENGGUNAKAN FRAMEWORK BALANCED SCORECARD

Perspektif	Indikator	Target
Perspektif Keuangan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pendapatan dari penjualan</li> <li>- Margin Ketuntungan</li> <li>- Efisiensi Biaya produksi</li> </ul>	Meningkatkan pendapatan per periode, meningkatkan margin keuntungan, dan mengurangi biaya produksi per unit.
Perspektif Pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tingkat kepuasan pelanggan,</li> <li>- waktu respons terhadap pesanan</li> <li>- jumlah pelanggan yang kembali.</li> </ul>	Meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan dengan menyediakan layanan yang cepat, responsif, dan berkualitas. Memastikan pelanggan merasa puas dengan desain, kualitas, dan waktu pengiriman.
Perspektif Proses Bisnis Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Waktu siklus pesanan</li> <li>- Tingkat kualitas produk</li> <li>- Efisiensi operasional.</li> </ul>	Mengurangi waktu siklus pesanan dengan meningkatkan efisiensi dalam setiap tahapan proses produksi. Memperbaiki tingkat kualitas produk dan mengurangi jumlah kesalahan atau revisi desain.
Perspektif pembelajaran dan Pertumbuhan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tingkat kepuasan karyawan</li> <li>- Tingkat retensi karyawan,</li> <li>- tingkat inovasi produk.</li> </ul>	Meningkatkan keterlibatan dan kepuasan karyawan melalui pelatihan dan pengembangan. Mendorong inovasi dalam desain produk dan proses produksi untuk meningkatkan daya saing.

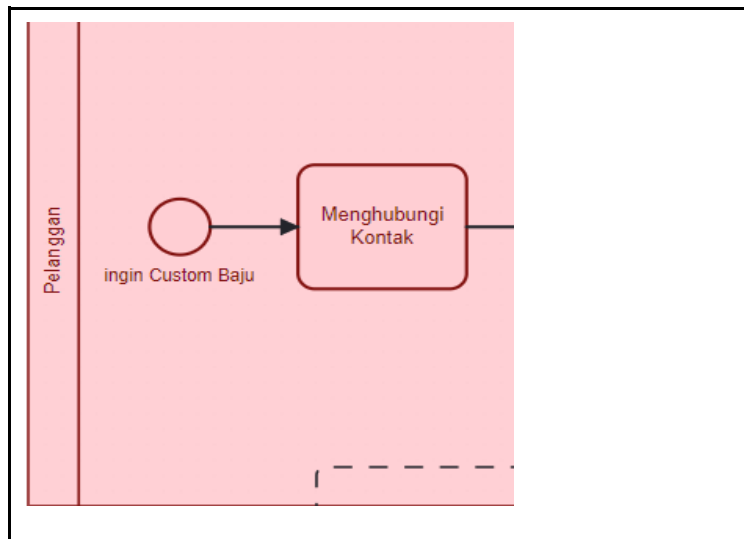
## BAB II

### PEMBAHASAN

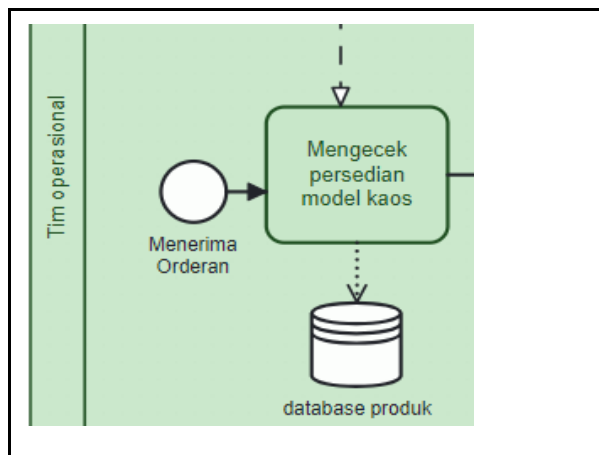
#### 2.1 Pembuatan BPMN

##### 2.1.1 Penggunaan Event

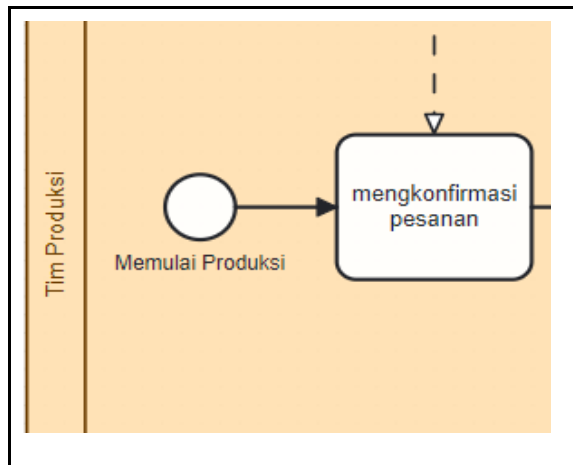
##### 1. Start Event



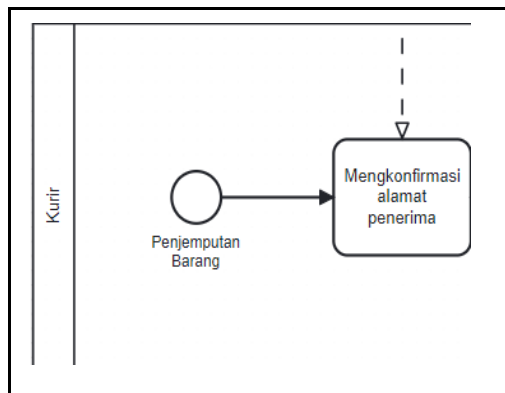
Gambar 2.1.1.11 Start event untuk melakukan custom kaos



Gambar 2.1.1.1 2 Start event order kaos custom

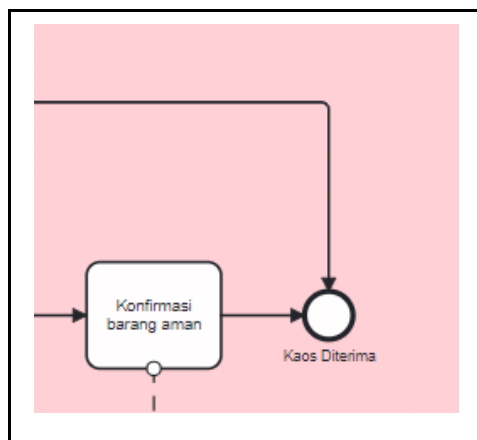


Gambar 2.1.1.1 3 Start event produksi Kaos

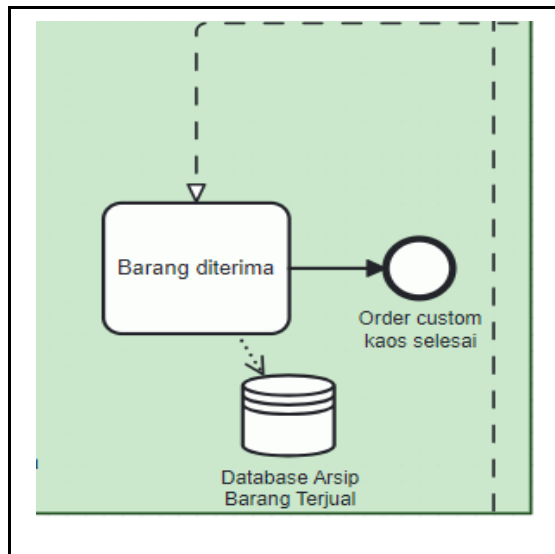


Gambar 2.1.1.1 4 Start event Pengiriman barang

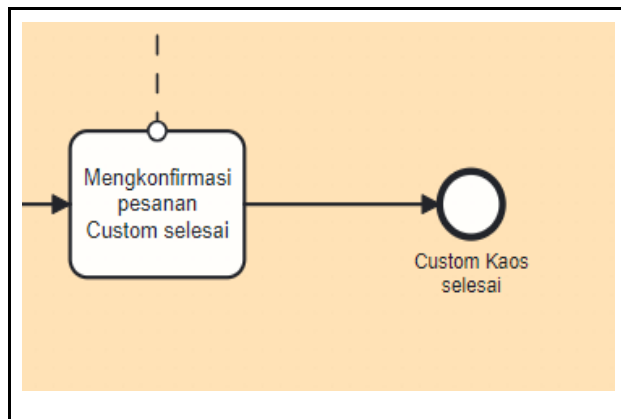
## 2. End Event



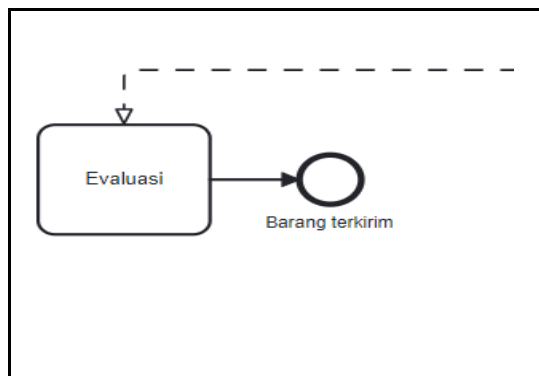
Gambar 2.1.1.2 1 End event untuk melakukan custom kaos



Gambar 2.1.1.2 2 *End event* Order kaos Custom

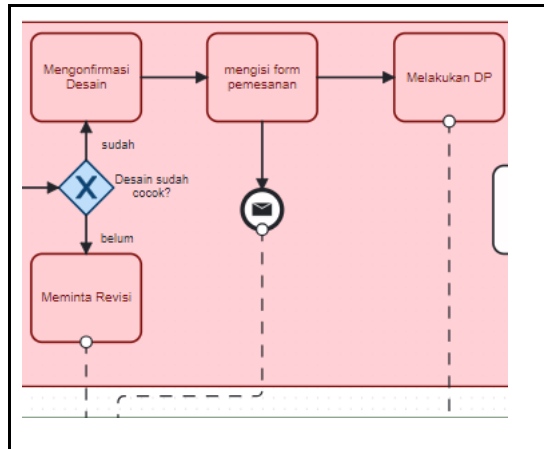


Gambar 2.1.1.2 2 *End event* Produksi



Gambar 2.1.1.2 3 *End event* pengiriman barang

### 3. Message Intermediate Throw Event

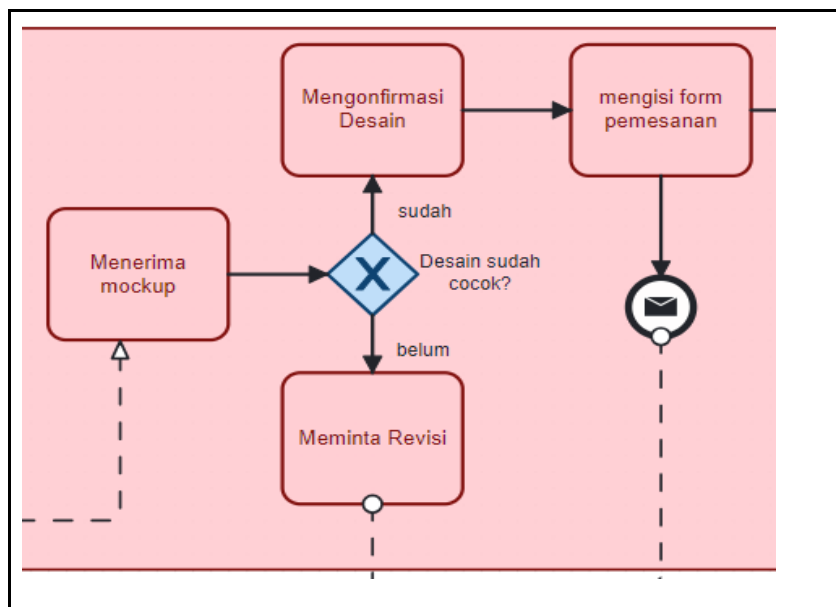


Gambar 2.1.1.3 1 *Message Intermediate Throw Event* pelanggan

### 2.1.2 Penggunaan percabangan dan penggabungan

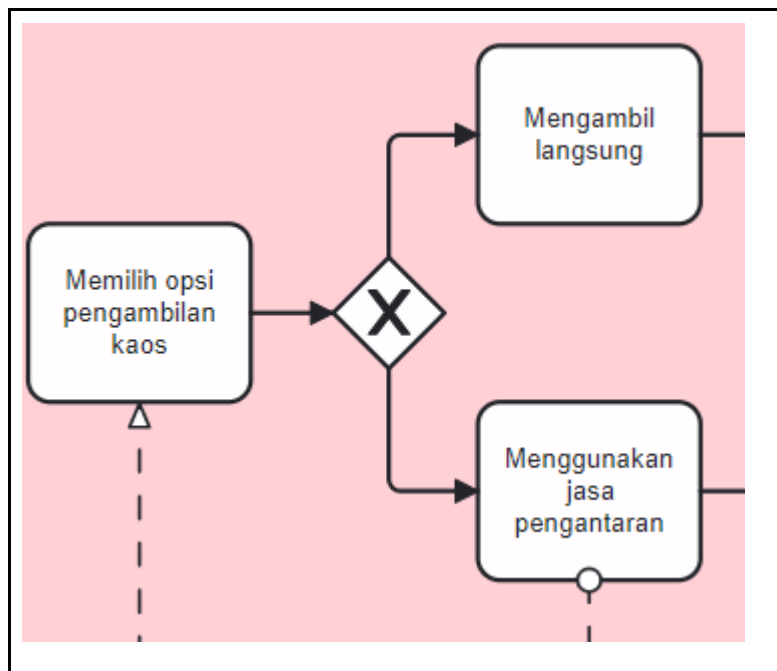
Dalam model proses bisnis yang telah dirancang, kami menggunakan percabangan dan penggabungan, di antaranya yaitu:

#### 1. Exclusive Gateway

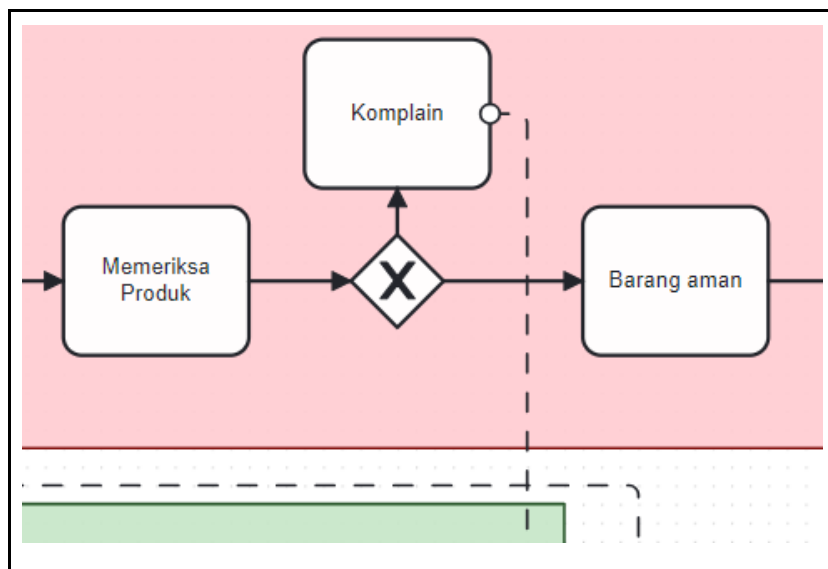


Gambar 2.1.2.1 1 *Exclusive Gateway* dalam pool pelanggan



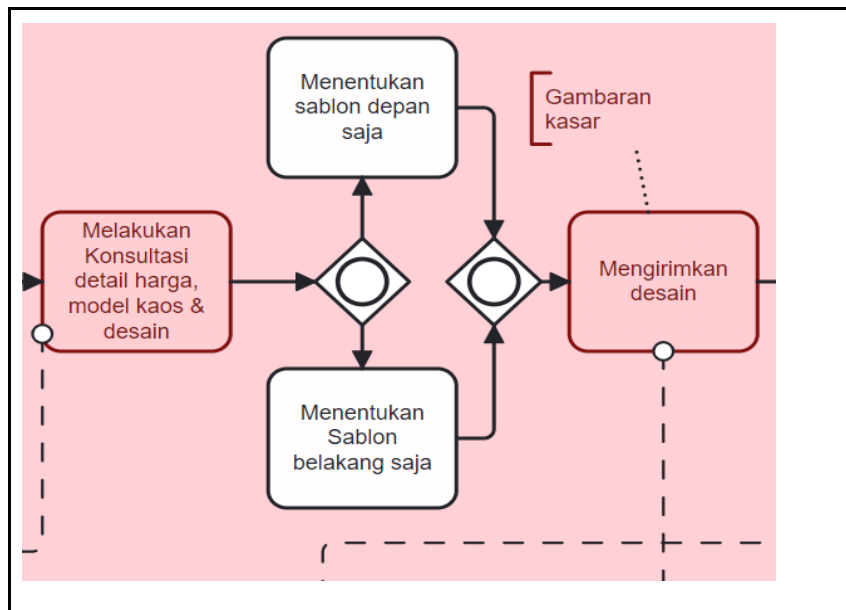


Gambar 2.1.2.1 2 *Exclusive Gateway* dalam pool pelanggan



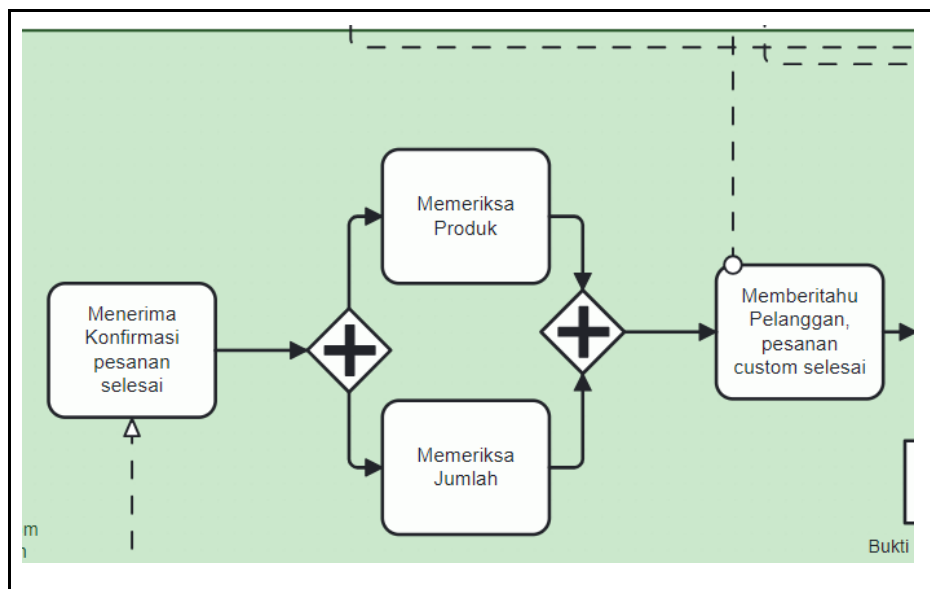
Gambar 2.1.2.1 3 *Exclusive Gateway* dalam pool pelanggan

## 2. Inclusive Gateway



Gambar 2.1.2.2 1 *Inclusive Gateway* dalam pool pelanggan

## 3. Paralel Gateway

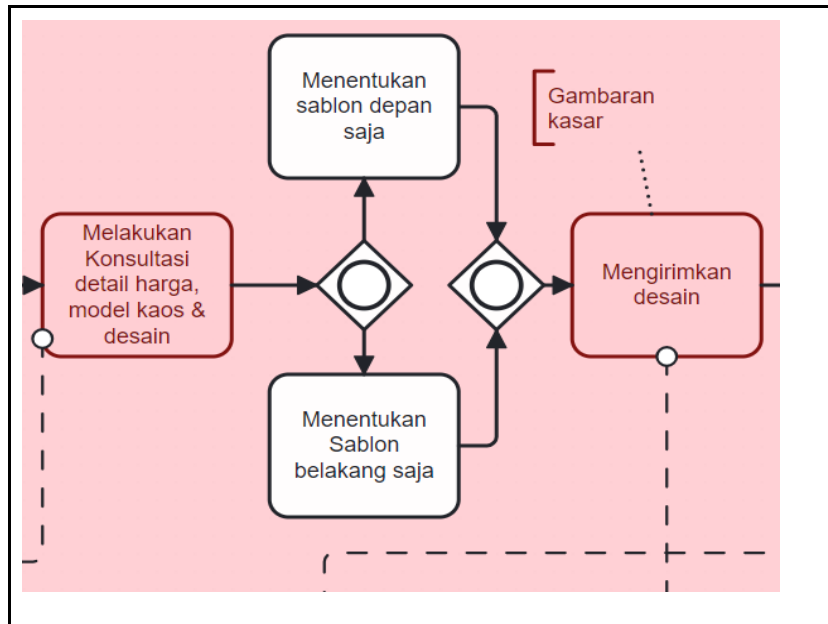


Gambar 2.1.2.3 1 *Paralel Gateway* dalam pool Tim operasional

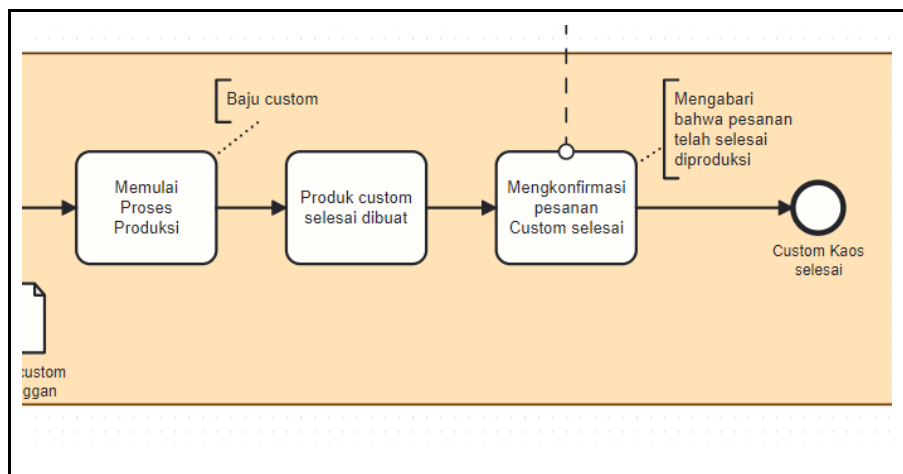
### 2.1.3 Penggunaan artefak

Dalam model proses bisnis yang telah dirancang, kami menggunakan beberapa artefak, di antaranya yaitu:

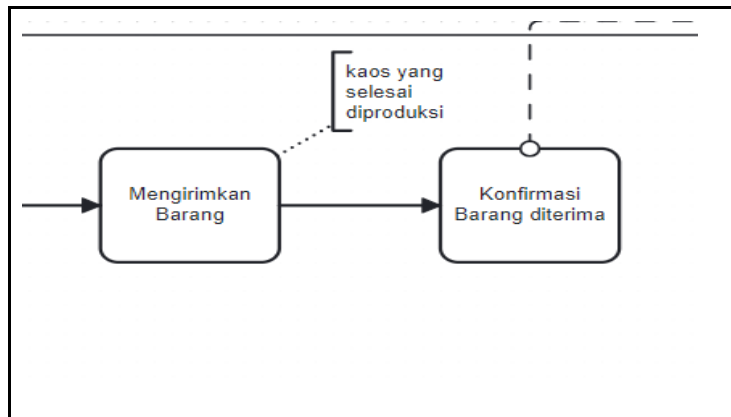
#### 1. Annotation



Gambar 2.1.3.1 1 *Annotaion* dalam pool pelanggan

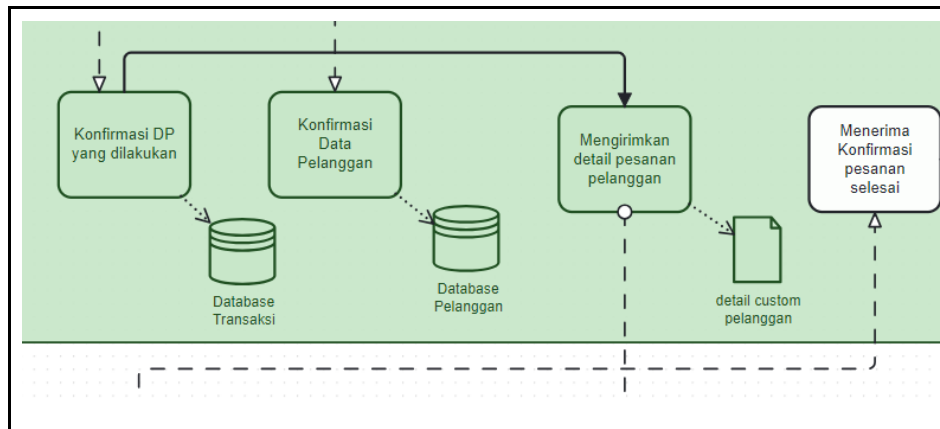


Gambar 2.1.3.1 2 *Annotaion* dalam pool tim produksi

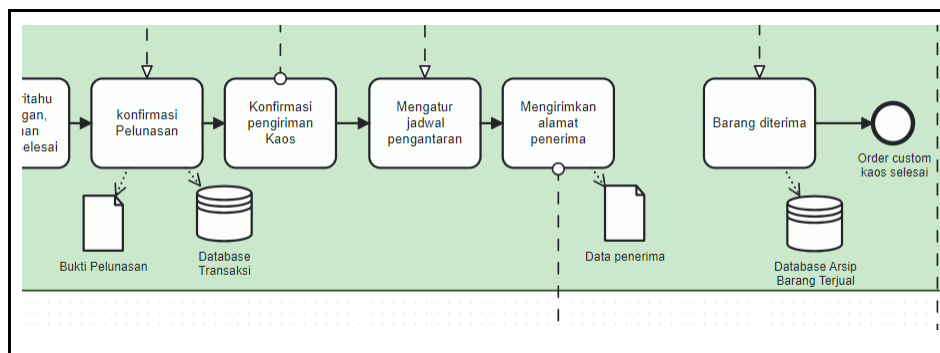


Gambar 2.1.3.1 3 *Annotaion* dalam pool kurir

## 2. Data Object



Gambar 2.1.3.2 1 *Data Object* dalam pool tim operasional

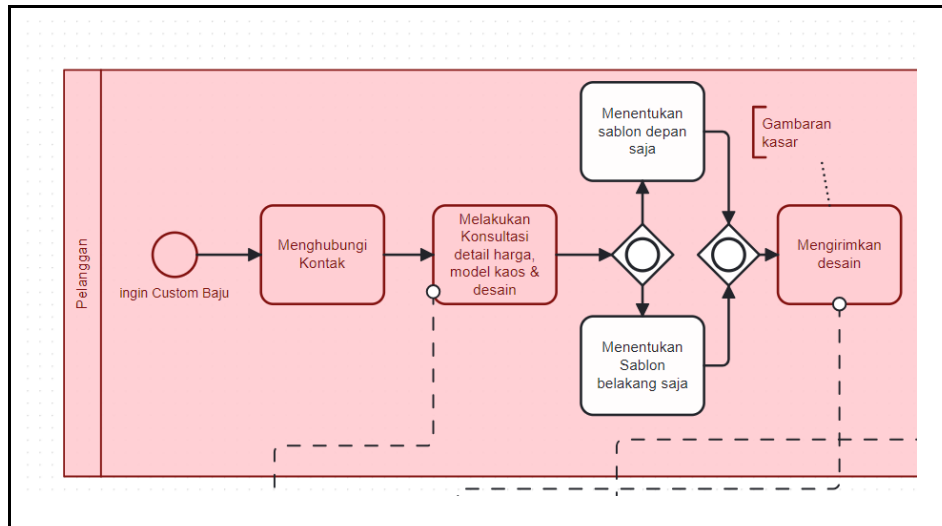


Gambar 2.1.3.2 2 *Data Object* dalam pool tim operasional

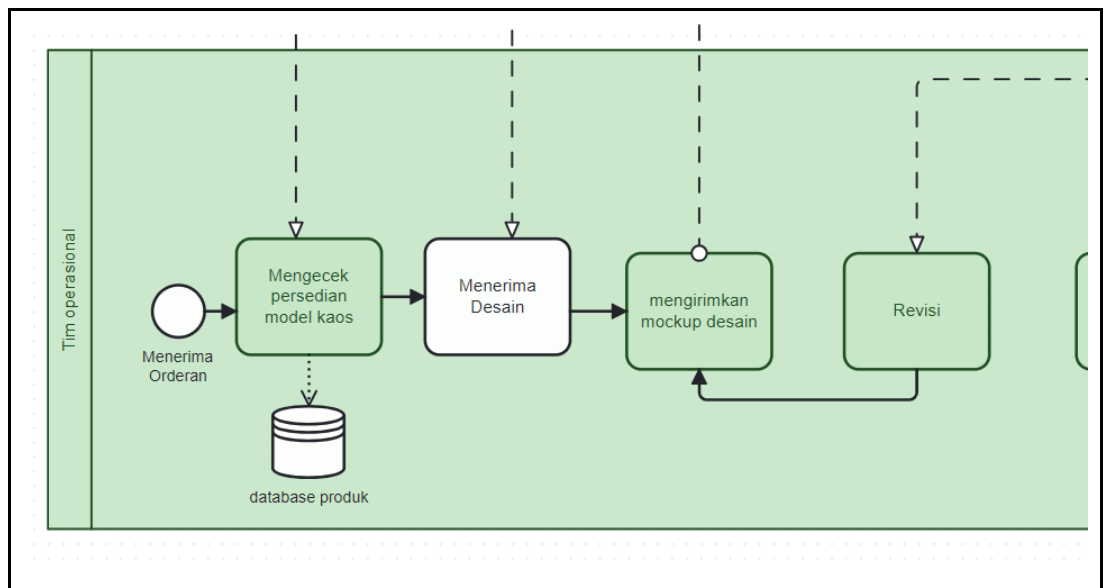
#### 2.1.4 Penggunaan pool and lane

Dalam model proses bisnis yang telah dirancang, kami menggunakan pool and lane di antaranya yaitu:

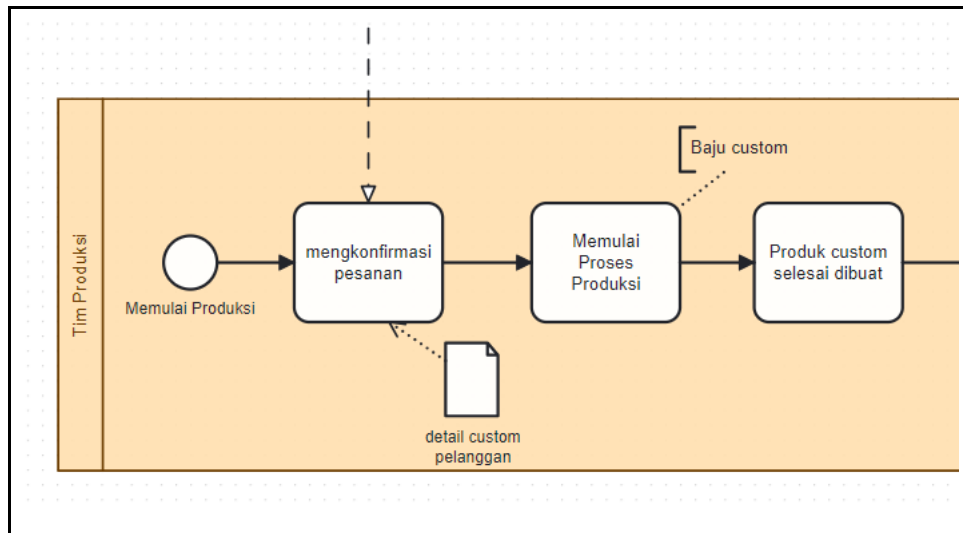
##### 1. Pool and Lane



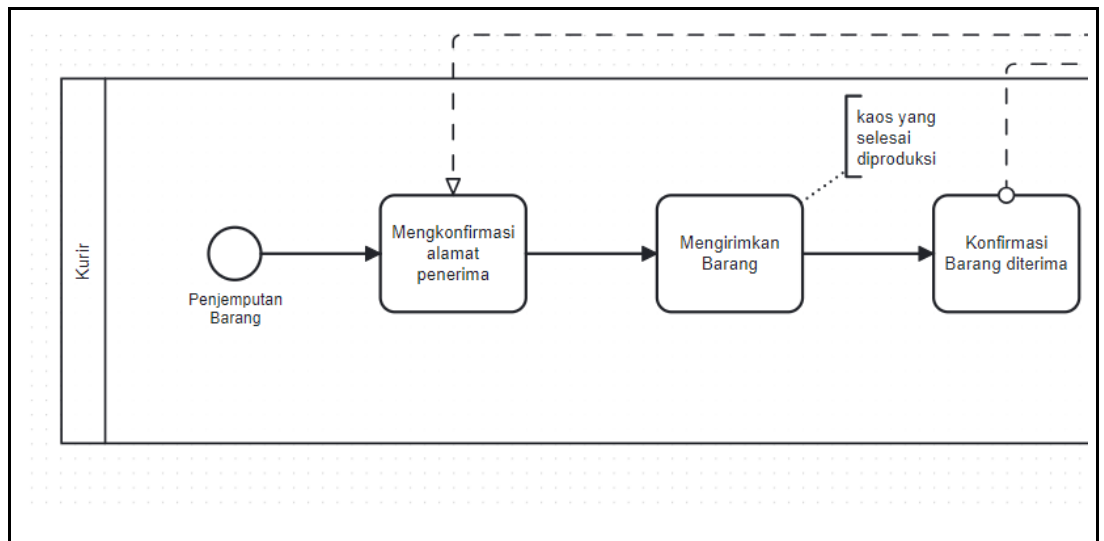
Gambar 2.1.4.1 1 *Pool* pelanggan



Gambar 2.1.4.1 2 *Pool* Tim Operasional

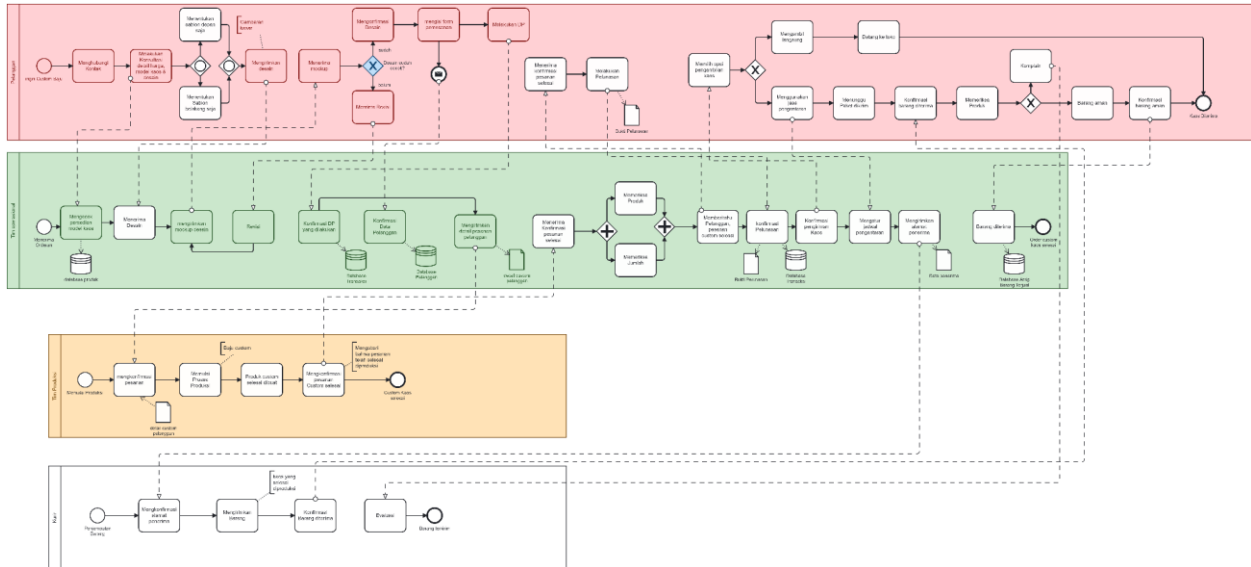


Gambar 2.1.4.1 3 *Pool* Tim produksi



Gambar 2.1.4.1 4 *Pool* Kurir

## 2.1.5 Hasil Akhir BPMN



Gambar 2.1.5 1 Hasil BPMN

### Penjelasan alur bisnis dari BPMN yang dibuat

Pada gambar bpmn diatas, memiliki 4 aktor yaitu aktor pelanggan yang melakukan custom kaos, tim operasional sebagai orang yang melayani pelanggan dan yang memberikan jasa custom kaos, sedangkan tim produksi ialah orang yang bertanggung jawab dalam produksi kaos custom, dan tim pengirim atau kurir sebagai orang yang mengantarkan kaos yang sudah di custom ke pelanggan.

Proses bisnis nya dimulai ketika pelanggan ingin melakukan custom baju, kemudian pelanggan menghubungi kontak yang tersedia, setelah menghubungi pelanggan dapat berkonsultasi dengan tim operasional untuk menentukan model, bahan, desain, dan harga kaos yang ingin di custom, pelanggan dapat diarahkan dalam menentukan pilihan yang tepat. Setelah melakukan konsultasi, pelanggan dapat menentukan custom sablon pada kaos, terdapat inclusive gateway dimana pelanggan dapat menentukan posisi sablon yang di inginkan baik itu sablon bagian depan, sablon bagian belakang, dan sablon di kedua sisinya. setelah konsultasi dan menentukan posisi sablon nya, pelanggan dapat memberikan gambaran atau contoh desain yang diinginkan ke tim operasional, kemudian tim operasional menerima gambaran dari desain

yang diberikan pelanggan, dari tim operasional akan memberikan contoh mockup dari desain yang sudah di kirim pelanggan dan diberikan contoh mockupnya ke pelanggan, kemudian terdapat exclusive gateway dimana pelanggan dapat menentukan hasil mockup yang diberikan, apakah sudah di setuju atau akan di revisi. Apabila contoh mockup yang diberikan tidak disetujui maka tim operasional akan melakukan revisi pada mockup dan dikirimkan kembali ke pelanggan.

Kemudian apabila mockup yang dikirimkan di setuju oleh pelanggan, pelanggan dapat mengisi form pemesanan yang sudah disediakan, pengisian form ini untuk mengetahui data pelanggan seperti alamat, no hp, dll, setelah mengisi form tim operasional akan mengecek kembali data dari pelanggan dan akan dimasukkan kedalam database pelanggan. kemudian setelah mengisi form pemesanan, pelanggan dapat melakukan transaksi DP terlebih dahulu untuk menyetujui pembuatan kaos yang di custom, bukti transaksi DP akan diperiksa oleh tim operasional dan ketika sudah dikonfirmasi DP berhasil, tim operasional akan menghubungi dan mengirim data object reference ke tim produksi untuk memproses kaos custom dari pelanggan.

Setelah dikonfirmasi oleh tim produksi, maka pembuatan kaos akan di proses oleh tim produksi. dan setelah produksi kaos custom selesai maka tim produksi akan menghubungi tim operasional untuk melakukan konfirmasi pesanan selesai dibuat, setelah dikonfirmasi oleh tim operasional bahwa pesanan sudah selesai maka tugas tim produksi telah selesai memproduksi kaos custom.

Terdapat parallel gateway setelah pesanan selesai di konfirmasi, tim operasional akan melakukan pengecekan terhadap hasil produk dan memeriksa jumlah pesanan, selanjutnya ketika pemeriksaan selesai akan langsung dikonfirmasi ke pelanggan bahwa custom kaos nya telah selesai di produksi, setelah mendapatkan pemberitahuan bahwa kaos selesai, pelanggan akan melakukan pelunasan pembayaran custom kaos, terdapat *data object reference* sebagai bukti pelunasan kemudian bukti pelunasan akan dikirimkan ke tim operasional untuk dilakukan pengecekan, setelah di cek bukti pelunasan maka akan disimpan di database transaksi.

Apabila transaksi pelunasan telah selesai maka tim operasional akan menghubungi pelanggan terkait pengiriman kaos custom, pelanggan dapat memilih opsi dengan menggunakan exclusive gateway, terdapat dua opsi yaitu mengambil langsung atau menggunakan jasa kurir atau jasa pengiriman. Apabila pelanggan menggunakan jasa pengiriman maka tim operasional akan mengatur jadwal pengiriman ke alamat pelanggan, dan menghubungi pihak kurir atau



pengirim, ketika kurir telah mengkonfirmasi pengiriman, kurir akan mengambil pesanan dan tim operasional akan mengirimkan data penerima ke kurir.

pihak kurir akan langsung mengantar barang ke alamat penerima, pelanggan akan menunggu beberapa waktu untuk menerima barangnya, apabila barang sudah dikirim sesuai alamat kurir akan mengkonfirmasi kepelanggan bahwa barang sudah diterima, kemudian pelanggan akan mengecek barang dari kurir. selanjutnya terdapat Exclusive gateway dimana memiliki dua opsi yaitu, barang yang diterima aman atau barang yang diterima ada lecet/komplain, komplain ini akan ditujukan ke kurir pengantar dan menjadi bahan evaluasi pihak kurir kedepannya, setelah barang terkirim tugas kurir selesai.

Selanjutnya apabila barang diterima aman pelanggan dapat mengkonfirmasi ke tim operasional bahwa kaos custom nya sudah diterima dengan aman, tim operasional akan memasukkan bukti pemesanan ke dalam databases arsip pemesanan dan order custom kaos selesai.

Pada opsi exclusive gateway mengambil langsung, pelanggan dapat datang langsung ketoko untuk mengambil barangnya dan proses bisnis custom kaos selesai.

## BAB III

### TIMELINE

#### A. TABEL PEMBAGIAN TUGAS

Berikut merupakan tabel pembagian tugas dan jadwal pengerjaan proyek akhir

Nama Kegiatan	Minggu				Penanggung Jawab
	1	2	3	4	
Menentukan Tema					Dimas & Theo
Membuat Indentifikasi Bisnis Menggunakan TOGAF					Dimas
Membuat Indentifikasi Bisnis Menggunakan Balanced Scorecard					Theo
Membuat BPMN					Dimas & Theo
Membuat Laporan					Dimas & Theo

Tabel 3.1 Pembagian Tugas dan Jadwal Pengerjaan

## BAB IV

### PENUTUP

1. Kesimpulan
2. Saran

