

**STRATEGI PENGEMBANGAN USAHA GUNA
MENINGKATKAN PENJUALAN *SNACK CHEESE STICK*
NENEK GATHAN MENGGUNAKAN METODE BPMN**

SKRIPSI

**Oleh :
GIAN SUGIARTO
201610215182**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2021**

**STRATEGI PENGEMBANGAN USAHA GUNA
MENINGKATKAN PENJUALAN *SNACK CHEESE STICK*
NENEK GATHAN MENGGUNAKAN METODE BPMN**

SKRIPSI

Oleh :

GIAN SUGIARTO

201610215182



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Strategi Pengembangan Usaha Guna Meningkatkan
Penjualan Snack Cheese Stick Nenek Gathan
Menggunakan Metode BPMN

Nama Mahasiswa : Gian Sugiyarto

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610215182

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 28 Juni 2021



Pembimbing I

Iskandar Zulkarnaen, ST., M.T

NIDN : 0312128203

Pembimbing II

Darmono Umar, SE., MM

NIDN : 0308065806

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Strategi Pengembangan Usaha Guna Meningkatkan Penjualan Snack Cheese Stick Nenek Gathan Menggunakan Metode BPMN

Nama Mahasiswa : Gian Sugiyarto

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610215182

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 28 Juni 2021

Bekasi, 12 Juli 2021

MENGESAHKAN

Ketua Tim Penguji : Dr. Tyastuti Sri Lestari, S.Si.,MM

NIDN : 037036701

Penguji I : Dr. Ismaniah, S.Si., M.M

NIDN : 0309036503

Penguji II : Iskandar Zulkarnaen, ST., M.T

NIDN : 0312128203

MENGETAHUI

Ketua Program Studi Teknik Industri



Drs. Solihin, M.T.
NIDN : 0320066605

Dekan Fakultas Teknik



Dr. Ismaniah, S.Si., M.M
NIDN : 0309036503

LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Dengan ini saya menyatakan bahwa

Skripsi yang berjudul

“Strategi Pengembangan Usaha Guna Meningkatkan Penjualan Snack Cheese Stick Nenek Gathan Menggunakan Metode BPMN”.

Ini adalah karya saya sendiri dan tidak termasuk bahan yang ditulis oleh orang lain. Kecuali kutipan sebagai referensi yang dimana sudah jelas sumbernya dan sesuai dengan kaidah penyusunan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini untuk dipinjam dan disalin melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 12 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Gian Sugiarto

201610215182

ABSTRAK

Gian Sugiarto. 201610215182. Strategi Pengembangan Usaha Guna Meningkatkan Penjualan Snack Cheese Stick Nenek Gathan Menggunakan Metode *Business Process Management (BPMN)*.

UKM Nenek Gathan adalah usaha yang memproduksi makanan ringan atau snack yaitu Cheese Stick, yang sudah berjalan selama selamat 4 tahun. Cheese Stick ini merupakan home industry yang berada di Kota Bekasi. Dalam kurun waktu 2 tahun terakhir *UKM Cheese Stick* Nenek Gathan mengalami penurunan keuntungan dan penjualan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pemasaran yang tepat dan menganalisis faktor-faktor strategi dengan menggunakan *QFD* dalam mendukung Analisa *SWOT*. Desain penelitian ini menggunakan uji kepentingan pelanggan dan uji kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini menggunakan analisis *SWOT* sebagai alat bantu dalam merencanakan strategi yang dimana, setiap kekuatan terdapat kelemahan yang tidak terlihat dan disetiap kesempatan pasti terdapat ancaman yang harus diwaspadai. Dari hasil analisis *SWOT* dimana kekuatan dan kelemahan ditentukan dengan metode *QFD*, yang selanjutnya hasil analisis *SWOT* dilakukan proses pendekatan yaitu dengan model to-be pada proses *BPMN*. Kesimpulan dari penelitian ini perlu adanya peningkatan untuk mempermudah dalam pelayanan terhadap customer serta membuka peluang kepada investor agar lebih luas lagi dalam pemasaran dan meningkatkan kualitas pelayanan *UKM* agar dapat sesuai dengan keinginan konsumen.

Kata Kunci : Usaha Kecil Menengah (*UKM*), *Quality Function Deployment (QFD)*, Analisa *SWOT*, *Business Process Model and Notation (BPMN)*

ABSTRACT

Gian Sugiarto. 201610215182. *Development Business Strategy to Increase Sales of “Nenek Gathan” Snack Cheese Stick Using the Method Business Process Management (BPMN).*

SMEs “Nenek Gathan” are businesses that manufacture light meal or snack is mozzarella sticks, which has been running for 4 years survived. This checkerboard is a home industry in Bekasi City. In the past 2 years, Cheese Stick “Nenek Gathan” SME has experienced a decline in profits and sales. The purpose of this research is to find out the right marketing strategy and to analyze the strategic factors using QFD to support the analysis SWOT. The design of this study uses the customer interest test and customer satisfaction test. The results of this study use an analysis SWOT as a tool in planning a strategy in which, every strength there is a weakness that is not visible and in every opportunity there must be a threat that must be watched out for. From the results of the analysis SWOT where the strengths and weaknesses are determined by the method QFD, then the results of the analysis are SWOT carried out by an approach process, namely the to be model in the process BPMN. The conclusion of this research is that there needs to be an increase in order to facilitate services to customers and to open opportunities for investors to be broader in marketing and to improve the quality of services SME so that they are in accordance with consumer desires.

Keywords : *Small and Medium Enterprises (SME), Quality Function Deployment (QFD), Analysis SWOT, Business Process Model and Notation (BPMN)*

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Gian Sugiyarto
NPM : 201610215182
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas Royalti Non- Eksklusif (*Non Exclusive Royalty-Right*). Atas karya ilmiah saya yang berjudul

**STRATEGI PENGEMBANGAN USAHA GUNA MENINGKATKAN
PENJUALAN SNACK CHEESE STICK NENEK GATHAN MENGGUNAKAN
METODE BPMN**

Beserta perangkat yang sudah ada, dengan hak yang bebas royalti non- eksklusif ini universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media atau memformatkan, mengelolanya dalam bentuk basis data (database), mendistribusikan dan menampilkan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Segala bentuk tuntutan hukuman yang terjadi atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Bekasi, 12 Juli 2021



Gian Sugiyarto
201610215182

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulisan Skripsi yang bert judul “Strategi Pengembangan Usaha Guna Meningkatkan Penjualan *Snack Cheese Stick* Nenek Gathan Menggunakan Metode *BPMN*” dapat diselesaikan. Adapun tujuan dari Skripsi ini adalah sebagai pengajuan judul penelitian pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik di Universitas Bhayangkara Jakarta.

Kami menyadari dalam penyusunan laporan ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Ismaniah, S.Si., M.M. Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Drs. Solihin, MT. Selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Kepada Bapak/Ibu dosen yang telah banyak memberi dukungan dan bantuan akademis dalam penulisan ini.
4. Kedua Orang Tua, Bapak dan Ibu beserta keluarga besar yang tidak ada hentinya memberi semangat cinta dan spiritual.
5. Ibu Kartijah yang selaku pemimpin *UKM Cheese Stick* Nenek Gathan.
6. Teman-teman Teknik Industri angkatan 2016 yang selalu memberi semangat dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, atas bantuan, saran, dan masukannya.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari skripsi ini baik dari materi maupun teknik penyajiannya, mengingat kurangnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat diterima dan bermanfaat bagi yang membacanya.

Bekasi, 12 Juli 2021



(GIAN SUGIARTO)

NPM : 201610215182



DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Batasan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	8
1.6 Tempat dan Waktu Penelitian	9
1.7 Metode Penelitian	9
1.8 Sistematika Penulisan	9

BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Manajemen Strategis	11
2.1.1 Tahap-tahap Manajemen Strategis.....	11
2.2 Usaha Kecil Menengah (<i>UKM</i>).....	13
2.3 <i>QFD (Quality Function Deployment)</i>	15
2.4 Analisis <i>SWOT</i>	17
2.5 Business Process Modeling Natation	21
2.6 Peneliti Terdahulu	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
3.2 Teknik Pengumpulan Data	29
3.3 Teknik Pengolahan Data.....	30
3.4 Pembahasan	37
3.5 Kerangka Penelitian.....	38
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Gambaran Umum Usaha <i>Cheese Stick</i> Nenek Gathan	39
4.2 Pengumpulan Data.....	39
4.3 Pengolahan Data	39
4.3.1 Uji Validasi Data.....	39
4.3.2 Uji Reliabilitas Data.....	45
4.3.3 Quality Function Deployment (<i>QFD</i>).....	46
4.3.3.1 House of Quality (<i>HOQ</i>).....	46
4.3.3.1.1 Kebutuhan Pelanggan (<i>Customer Requirement</i>)	46
4.3.4 Analisis <i>SWOT</i>	72

4.3.5 Pembahasan Menggunakan <i>BPMN (Business Process Model and Notation)</i>	76
BAB V PENUTUP	96
5.1 Kesimpulan.....	96
5.2 Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Penjualan Cheese Stick tahun 2018	2
Tabel 1.2 Penjualan Cheese Stick tahun 2019	3
Tabel 1.3 Jumlah Produk Cheese Stick Nenek Gathan dengan Produk Pesaing	5
Tabel 2.1 Matriks SWOT.....	20
Tabel 2.2 Konseptual Penelitian	24
Tabel 3.1 Indikator QFD (Quality Funtion Deployment).....	29
Tabel 3.2 Matriks SWOT (EFAS & IFAS).....	30
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	34
Tabel 4.2 Nilai r^{tabel}	35
Tabel 4.3 Hasil uji validasi kepentingan pelanggan <i>Cheese Stick</i> Nenek Gathan	37
Tabel 4.4 Hasil uji validasi kepuasan pelanggan <i>Cheese Stick</i> Nenek Gathan.....	38
Tabel 4.5 Hasil uji validasi kepentingan pelanggan <i>PT.XYZ</i>	39
Tabel 4.6 Hasil uji validasi kepuasan pelanggan <i>PT.XYZ</i>	39
Tabel 4.7 Kebutuhan Pelanggan (<i>Costumer Requirment</i>).....	42
Tabel 4.8 Tingkat Kepuasam Relatif (Importance Rating).....	43
Tabel 4.9 Ranking Kebutuhan Berdasarkan Importance Rating.....	44
Tabel 4.10 Evaluasi Pembanding.....	46
Tabel 4.11 Penerjemahan <i>Costumer Requirement</i> Ke <i>Technical Requirement</i>	47
Tabel 4.12 Hubungan Antara Kebutuhan Pelanggan Dengan Kebutuhan Teknis	51
Tabel 4.13 Penentuan Target <i>Technical Requirement</i>	52
Tabel 4.14 Nilai Kepentingan Absolut Kebutuhan Teknis	57
Tabel 4.15 Nilai Kepentingan Relatif Kebutuhan Teknis	57
Tabel 4.16 Ranking Kebutuhan Teknis.....	58
Tabel 4.17 Penentuan Nilai Gap Analysis	61
Tabel 4.18 Ranking Kebutuhan Berdasarkan Gap Analysis.....	62
Tabel 4.19 Nilai Improvement Ratio	64
Tabel 4.20 Ranking Kebutuhan Berdasarkan Improvement Ratio	65
Tabel 4.21 Berat Bobot Baris.....	66

Tabel 4.22 Ranking Kebutuhan Berdasarkan Berat Bobot Baris.....	66
Tabel 4.23 Analisa Matriks <i>SWOT</i>	73
Tabel 2.24 Hasil Analisa Data	74
Tabel 4.25 Penilaian Proses Bisnis Menggunakan Weight Selection Approach ...	80
Tabel 4.26 Analisa Aktivitas dan Kesesuaian Proses Bisnis UKM Cheese Stick .	87



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Data penjualan <i>Cheese Stick</i> Nenek Gathan	4
Gambar 2.1 Matriks <i>House of Quality</i>	17
Gambar 2.2 Diagram <i>BPMN</i>	23
Gambar 3.1 Diagram Analisis <i>SWOT</i>	31
Gambar 3.2 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	33
Gambar 4.1 Hubungan Antara Kebutuhan Teknis	60
Gambar 4.2 <i>House Of Quality Cheese Stick</i> Nenek Gathan	68
Gambar 4.3 <i>BPMN</i> Pada Aliran Produksi <i>Cheese Stick</i> Nenek Gathan.....	83
Gambar 4.4 Model <i>as-is</i> Proses Produksi <i>UKM Cheese Stick</i> Nenek Gathan	85
Gambar 4.5 Model <i>as-is</i> Penerimaan Order <i>UKM Cheese Stick</i> Nenek Gathan.....	86
Gambar 4.6 Model <i>to-be</i> Proses Produksi Pada <i>UKM Cheese Stick</i> Nenek Gathan.....	90
Gambar 4.7 Model <i>to-be</i> Penerimaan Order Pada <i>UKM Cheese Stick</i> Nenek Gathan	92



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuisiener Penelitian
2. Hasil Data SPSS Kuisiener Penelitian

