

**PERANCANGAN PROSES BISNIS UNTUK
MENINGKATKAN PENJUALAN EKSPOR PRODUK BATU
ALAM**

TUGAS AKHIR

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



ANDREAS RONY SUYOTO

210611434

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

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

PERANCANGAN PROSES BISNIS UNTUK MENINGKATKAN PENJUALAN EKSPOR PRODUK BATU ALAM

yang disusun oleh

Andreas Rony Suyoto

210611434

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 27 Agustus 2025

Dosen Pembimbing 1	: Prof. Ir. The Jin Ai, S.T., M.T., D.Eng.	Keterangan Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Prof. Ir. The Jin Ai, S.T., M.T., D.Eng.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Prof. Dr.Eng. Ir. Ririn Diar Astanti, S.T., M.MT., IPM, ASEAN Eng.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Prof. Dr. Ir. Baju Bawono, S.T., M.T., IPU	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 27 Agustus 2025

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 : Andreas Rony Suyoto

NPM : 21 06 11434

Dengan ini menyatakan bahwa tugas Akhir yang saya kerjakan dengan judul “Perancangan Proses Bisnis Untuk Meningkatkan Penjualan Ekspor Produk Batu Alam” merupakan hasil penelitian saya pada Tahun Akademik 2024/2025 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, 25 Agustus 2025

Yang menyatakan,



Andreas Rony Suyoto

HALAMAN PERSEMBAHAN

"It always seems impossible until it's done."

— Nelson Mandela —

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis hantarkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya, laporan tugas akhir dengan judul “Perancangan Proses Bisnis Untuk Meningkatkan Penjualan Ekspor Produk Batu Alam” tersusun dengan baik.

Laporan tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan sarjana di program studi Teknik Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang turut membantu dan membimbing dalam penulisan laporan ini, Ucapan terima kasih disampaikan pada:

1. Bapak Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T., IPU, ASEAN Eng., selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri.
2. Bapak Dr. Ir. Ign. Luddy Indra P., M.Sc., IPU, selaku Ketua Departemen Teknik Industri.
3. Bapak Ir. Twin Yoshua R. Desyanto, S.T., M.Sc., Ph.D., IPM, selaku Ketua Program Studi Sarjana Teknik Industri.
4. Bapak Prof. Dr. Eng. Ir. The Jin Ai., S.T., M.T., IPM, selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah membimbing penulis dalam penyusunan laporan tugas akhir.
5. Bapak/Ibu Prof. Dr. Eng. Ir. Ririn Diar Astanti, S.T., M.MT., IPM, ASEAN Eng, selaku dosen penguji I yang telah memberikan saran perbaikan terhadap penulisan laporan tugas akhir.
6. Bapak/Ibu Prof. Dr. T. Ir. F. Baju Bawono, ST., MT, selaku dosen penguji II yang telah memberikan saran perbaikan terhadap penulisan laporan tugas akhir.
7. Gaudensius Winsen Setiawan, Ibu Windah, Ibu Sinta Silalahi, Bapak Aldi Irianto, Ibu Oktalina Putri, serta semua staf PT D&W Internasional yang telah memberikan masukan, saran, dan bimbingan dalam pengerjaan tugas akhir.
8. Keluarga dan teman-teman penulis yang selalu memberikan motivasi hingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang mendukung untuk penulisan laporan penulis selanjutnya. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih bagi semua pihak yang membantu. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 25 Agustus 2025

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Rony' with a stylized flourish extending to the right.

Andreas Rony Suyoto

DAFTAR ISI

BAB	Judul	HAL
	Halaman Judul	i
	Halaman Pengesahan	ii
	Pernyataan Originalitas	iii
	Halaman Persembahan	iv
	Kata Pengantar	v
	Daftar Isi	vii
	Daftar Tabel	ix
	Daftar Gambar	x
	Daftar Lampiran	xii
	Intisari	xiv
1	PENDAHULUAN	1
	1.1. Latar Belakang	1
	1.2. Penelusuran Masalah	5
	1.3. Rumusan Masalah	6
	1.4. Tujuan	6
	1.5. Batasan	6
2	TINJAUAN PUSTAKA dan DASAR TEORI	7
	2.1. Tinjauan Pustaka	7
	2.2. Dasar Teori	19
3	PENGEMBANGAN DAN PEMILIHAN ALTERNATIF SOLUSI	25
	3.1. Penelusuran Akar Masalah	25
	3.2. Alternatif Solusi	27
	3.3. Pemilihan Alternatif Solusi	29
	3.4. Pemilihan Metode dan <i>Tools</i>	32
4	METODOLOGI PENELITIAN	37
	4.1. Tahap <i>Empathize</i>	37
	4.2. Tahap Define the Problem	38
	4.3. Tahap Ideate and Selection of Solution	40

4.4. Tahap Prototyping	41
4.5. Tahap <i>Testing and Implementation</i>	43
4.6. Instrumen	44
4.7. Keunikan Penelitian	46
4.8. Standar dan Kode Etik	47
5 ANALIS DAN PERBAIKAN PROSES BISNIS PEMBUATAN <i>WEBSITE</i>	48
5.1. Peta Proses Bisnis Sebelum Perbaikan	48
5.2. Identifikasi Error pada Setiap Aktivitas Sebelum Perbaikan	54
5.3. Identifikasi Solusi untuk Setiap Kesalahan yang Terjadi	57
5.4. Peta Proses Bisnis Setelah Perbaikan	60
5.5. Perbandingan Proses Bisnis <i>Website</i> Sebelum dan Sesudah Perbaikan	69
6 HASIL IMPLEMENTASI PERBAIKAN PETA PROSES BISNIS	76
6.1. Implementasi Peta Proses bisnis Pembuatan <i>Website</i> Terbaru	76
6.2. Peningkatan <i>Customer order</i>	85
6.3. Pemberian <i>Feedback</i> Stakeholders	86
7 PENUTUP	96
7.1. Kesimpulan	96
7.2. Saran	96
Daftar Pustaka	97
Lampiran	100

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Tinjauan Pustaka dengan Akar Masalah "Penurunan Penjualan"	11
Tabel 2.2.	Tinjauan Pustaka dengan Kata Kunci " <i>E-commerce</i> "	14
Tabel 2.3.	Tinjauan Pustaka dengan Kata Kunci "Kurangnya Informasi tentang Produk"	16
Tabel 2.4.	Tinjauan Pustaka dengan Kata Kunci "Perbaikan Peta Proses Bisnis dalam Peningkatan Penjualan"	18
Tabel 3.1.	Pengembangan Alternatif Solusi	28
Tabel 3.2.	Faktor 5M2E1I Dalam Tiap Parameter	30
Tabel 3.3.	Tabel Kode Parameter	31
Tabel 3.4.	Tabel Pertimbangan Pemilihan Solusi	31
Tabel 3.5.	Tabel Hasil Keputusan Alternatif Solusi	32
Tabel 5.1.	Beberapa Aktivitas dalam Peta Proses Bisnis Pembuatan <i>website</i> Sebelum Perbaikan	53
Tabel 5.2.	Matriks RACI untuk Aktivitas Sebelum Perbaikan	54
Tabel 5.3.	Kesalahan di Setiap Aktivitas Pengerjaan <i>Website</i>	55
Tabel 5.4.	Solusi Untuk Setiap Kesalahan yang Terjadi	57
Tabel 5.5.	Matriks RACI untuk Aktivitas Setelah Perbaikan	68
Tabel 5.6.	Biaya Perbandingan Paket Hosting (Cpanel)	72
Tabel 5.7.	Perbedaan Aktivitas Pembuatan <i>Website</i> Sebelum dan Setelah Perbaikan	73
Tabel 6.1.	Perbandingan Jumlah <i>Customer order</i> Setelah Perbaikan	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Saluran Media Pemesanan Batu Alam Juli 2024 hingga September 2024	2
Gambar 1.2.	Indeks Jumlah Ekspor Batu Alam pada Oktober 2023 hingga September 2024 di PT D&W Internasional	2
Gambar 1.3.	Perbandingan antara Jumlah Pesanan Ekspor dan Lokal dalam Rentang Juli 2024 hingga September 2024	3
Gambar 1.4.	Perbandingan antara Jumlah Profit dari Ekspor dan Lokal Pada Tahun 2023	4
Gambar 1.5.	Persentase Negara Asal Pemesanan batu Alam dari Oktober 2023 sampai September 2024	4
Gambar 1.6.	Jumlah Pesanan Batu Alam dari Negara AS dan Spanyol pada Oktober 2023 hingga September 2024	5
Gambar 2.1.	Simbol dalam Peta Proses Bisnis	23
Gambar 3.1.	Diagram Interelasi	27
Gambar 4.1.	Diagram Alir Tahap <i>Empathize</i>	38
Gambar 4.2.	Diagram Alir Tahap <i>Define the Problem</i>	39
Gambar 4.3.	Diagram Alir Tahap <i>Ideate and Selection of Solution</i>	41
Gambar 4.4.	Diagram Alir Tahap <i>Prototyping</i>	42
Gambar 4.5.	Diagram Alir Tahap <i>Testing and Implementation</i>	44
Gambar 5.1.	Peta Proses Bisnis Keseluruhan	49
Gambar 5.2.	Peta Subproses Bisnis Pembuatan & Pengembangan <i>Website</i> Sebelum Perbaikan	50
Gambar 5.3.	Peta Subproses Bisnis Pembuatan & Pengembangan <i>Website</i> Setelah Perbaikan	61
Gambar 5.4.	Proses Penentuan Produk Dalam <i>Website</i>	70
Gambar 5.5.	Tampilan <i>Website</i> Sebelum dan Sesudah	70
Gambar 5.6.	Proses Pengadaan Peningkatan Penyimpanan Hosting	71
Gambar 6.1.	Hasil Aktivitas Pembuatan List Nama Produk	76
Gambar 6.2.	Pengadaan Hosting & Staging pada <i>Website</i>	77

Gambar 6.3.	<i>Website</i> Kompetitor dari omegastone.net	77
Gambar 6.4.	List Pada <i>Website</i>	78
Gambar 6.5.	Contoh Gambar Wajib dalam <i>Website</i> Perusahaan	78
Gambar 6.6.	Letak <i>Template</i> Pada <i>Website</i>	79
Gambar 6.7.	Warna Utama dan Pendukung Pada <i>Website</i>	79
Gambar 6.8.	Logo <i>Website</i>	80
Gambar 6.9.	Header dan Footer Pada <i>Website</i>	80
Gambar 6.10.	CSS Dalam Header yang Digunakan	81
Gambar 6.11.	<i>Template Template</i> Gambar dalam <i>Website</i>	81
Gambar 6.12.	Tata Letak Gambar dan Konten di Halaman <i>Website</i>	82
Gambar 6.13.	Perbedaan Hasil Kompres Gambar Sebelum dan Sesudah	82
Gambar 6.14.	Halaman-Halaman <i>Website</i> untuk Produk	82
Gambar 6.15.	<i>Home page</i> Pada <i>Website</i>	82
Gambar 6.16.	Perbaikan-Perbaikan yang Diberikan	83
Gambar 6.17.	Data <i>Tools</i> Analytics dari <i>Website</i>	84
Gambar 6.18.	Hasil Peringkat untuk Keyword “Omega Stone”	84
Gambar 6.19.	Jumlah Kunjungan Product Best Seller	85
Gambar 6.20.	Peta Subproses Bisnis Pembuatan dan Pengembangan <i>Website</i> Masukan <i>Stakeholders</i>	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Surat Izin dari Perusahaan	100
Lampiran 2.	Hasil Wawancara dengan Mba Sinta	101
Lampiran 3.	Hasil Wawancara dengan Mas Antony	103
Lampiran 4.	Hasil Wawancara dengan Mas Aldi	105
Lampiran 5.	Hasil Wawancara dengan Mas Wahyu	107
Lampiran 6.	Hasil Wawancara dengan Mas Kalep	109
Lampiran 7.	Perbandingan Proses Bisnis Pembuatan Halaman Blog Sebelum dan Sesudah Perbaikan	110
Lampiran 8.	Tampilan Halaman Blog/Artikel Setelah Implementasi Perbaikan	110
Lampiran 9.	Perbandingan Proses Bisnis Analisis <i>Website</i> Kompetitor Sebelum dan Sesudah Perbaikan	110
Lampiran 10.	Perbandingan Proses Bisnis Penentuan Tata Letak Gambar Sebelum dan Sesudah Perbaikan	111
Lampiran 11.	Perbandingan Konsistensi Tata Letak Halaman Produk Sebelum dan Sesudah Perbaikan	111
Lampiran 12.	Perbandingan Proses Bisnis Penentuan Warna Utama & Pendukung <i>Website</i> Sebelum dan Sesudah Perbaikan	111
Lampiran 13.	Implementasi Palet Warna Utama dan Pendukung pada Antarmuka <i>Website</i>	112
Lampiran 14.	Perbandingan Proses Bisnis Penyesuaian Logo dan Merek Sebelum dan Sesudah Perbaikan	112
Lampiran 15.	Perbandingan Tampilan Logo Sebelum dan Sesudah Perbaikan	112
Lampiran 16.	Perbandingan Proses Bisnis Pembuatan Header dan Footer Sebelum dan Sesudah Perbaikan	113

Lampiran 17.	Tampilan Header dan Footer <i>Website</i> Sebelum dan Sesudah Perbaikan	113
Lampiran 18.	Perbandingan Proses Bisnis Kostomisasi CSS Sebelum dan Sesudah Perbaikan	113
Lampiran 19.	Contoh Kode CSS untuk Kostomisasi Tampilan Header	114
Lampiran 20.	Perbandingan Proses Bisnis Pembuatan <i>Template</i> Gambar Sebelum dan Sesudah Perbaikan	114
Lampiran 21.	Contoh <i>Template</i> Gambar dan Perbandingannya dengan Gambar Tanpa <i>Template</i>	115
Lampiran 22.	Perbandingan Proses Bisnis Kompresi Gambar Sebelum dan Sesudah Perbaikan	115
Lampiran 23.	Hasil Perbandingan Ukuran dan Kualitas Gambar Sebelum dan Sesudah Kompresi	115
Lampiran 24.	Perbandingan Proses Bisnis Pembuatan Halaman Non-Produk Sebelum dan Sesudah Perbaikan	116
Lampiran 25.	Tampilan Halaman Non-Produk	116
Lampiran 26.	Perbandingan Proses Bisnis Pembuatan <i>Landing page</i> Sebelum dan Sesudah Perbaikan	117
Lampiran 27.	Peta Proses Bisnis dalam Pemasangan <i>Tools Analytics</i>	117
Lampiran 28.	Tampilan Data Kinerja <i>Website</i> dari <i>Tools Analytics</i> Setelah Implementasi	118

INTISARI

PT D&W Internasional sedang menghadapi masalah berupa menurunnya penjualan ekspor batu alam, khususnya untuk pasar Spanyol dan Amerika Serikat. Setelah ditelusuri, ternyata sumber masalahnya ada pada "Kantor Penjualan Virtual" perusahaan, yaitu website yang menjadi ujung tombak pemasaran digital, yang kinerjanya tidak lagi optimal. Analisis lebih jauh menemukan bahwa akar masalahnya ada di dalam sub-proses pembuatan dan pengelolaan website itu sendiri. Proses kerja yang berjalan selama ini tidak memiliki alur yang terstruktur, sehingga kolaborasi antara bagian Sales, Digital Marketing, dan Website Developer menjadi terhambat.

Untuk memperbaiki masalah penjualan ekspor tersebut, penelitian ini difokuskan pada perancangan ulang sub-proses bisnis pemasaran digital yang berbasis website. Proses baru ini dirancang untuk memetakan alur kerja yang lebih jelas, mempertegas peran masing-masing bagian, serta mengintegrasikan penggunaan tools analisis untuk memantau kinerja. Tujuannya adalah untuk menghidupkan kembali fungsi website sebagai sarana utama untuk menjangkau pasar internasional, sehingga bisa menarik minat pelanggan global dan tentunya meningkatkan penjualan.

Setelah proses bisnis yang baru ini diterapkan selama tiga bulan, hasilnya sangat memuaskan. Penjualan ke Amerika Serikat berhasil meningkat sebesar 75%, dan ke Spanyol naik 33%, melampaui target awal sebesar 25%. Perbaikan ini menjadi bukti bahwa alur kerja internal yang lebih terstruktur adalah kunci untuk meningkatkan efektivitas pemasaran digital dan mendongkrak penjualan di pasar global.

Kata Kunci: proses bisnis, penjualan ekspor, *website*, pemasaran digital, batu alam