

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan proses bisnis perusahaan saat ini, mengidentifikasi potensi kegagalan yang mungkin terjadi pada proses bisnis perusahaan saat ini, dan memberikan rekomendasi tindakan pencegahan terhadap potensi kegagalan. Hasil penggambaran proses bisnis perusahaan dapat dijadikan panduan untuk setiap aktivitas yang dilakukan dalam proses bisnisnya. Titik potensi kegagalan yang teridentifikasi dan rekomendasi tindakan pencegahan dapat membantu perusahaan mengurangi kemungkinan kegagalan terjadi. Pengambilan data pada penelitian ini dilakukan melalui observasi dan wawancara. Observasi dilakukan secara langsung di objek penelitian. Partisipan wawancara adalah pemilik dan perwakilan karyawan dari masing-masing bagian di perusahaan yang terlibat secara langsung pada proses bisnis perusahaan. Kemudian, data diolah dengan menggunakan metode *service blueprint*. Metode ini digunakan untuk menggambarkan proses bisnis perusahaan saat ini dan mengidentifikasi titik potensi kegagalan. Hasil pengolahan data menunjukkan empat macam layanan perusahaan, yaitu layanan produk jadi, layanan produk modifikasi, layanan produk *custom*, dan layanan perbaikan produk. Layanan perusahaan dimulai dari menyambut pelanggan atau membalas pesan pelanggan, diskusi terkait produk, pembayaran, pengerjaan produk, dan diakhiri dengan pengiriman produk kepada pelanggan. Keempat layanan ini memiliki satu titik potensi kegagalan pada komponen *customer actions*, sepuluh titik potensi kegagalan pada komponen *onstage/visible contact employee actions*, lima titik potensi kegagalan pada *support processes*, dan dua titik potensi kegagalan pada *physical evidence*. Konsep *poka-yoke* digunakan untuk rekomendasi tindakan pencegahan. Rekomendasi yang diberikan kepada perusahaan, yaitu membuat prosedur operasional standar untuk pencatatan transaksi keuangan, membuat catatan persediaan, membuat catatan daftar produk beserta spesifikasi dan harga produk, membuat catatan daftar jenis modifikasi beserta spesifikasi dan harga, melakukan riset sederhana tentang spesifikasi dan harga, memiliki armada transportasi tertutup, membuat faktur jalan untuk setiap pengiriman, perjanjian dengan vendor, pembaruan informasi terkait bahan baku dan produk vendor, pemilihan vendor, membuat penjadwalan penyesuaian persediaan, memberikan penanda tempat parkir, dan memberikan petunjuk lokasi produk di dalam *showroom*.

Kata kunci: proses bisnis, *service blueprint*, titik potensi kegagalan, *poka-yoke*

## **ABSTRACT**

*This study aims to describe the company's current business processes, identify potential failures that may occur in the company's current business processes, and provide recommendations for preventive measures against potential failures. The results of the company's business process description can be used as a guide for every activity carried out in its business process. Identified potential failure points and recommendations for preventive measures can help companies reduce the likelihood of failures occurring. Data collection in this study was carried out through observation and interviews. Observations are carried out directly at the object of study. Interview participants are owners and representatives of employees from each part of the company who are directly involved in the company's business processes. Then, the data is processed using the service blueprint method. This method is used to describe the company's current business processes and identify potential failure points. The results of data processing show four kinds of company services, namely finished product services, modified product services, custom product services, and product repair services. The company's services start from welcoming customers or replying to customer messages, discussions related to products, payments, product workmanship, and ending with product delivery to customers. These four services have one potential failure point in the customer actions component, ten potential failure points in the onstage/visible contact employee actions component, five potential failure points in support processes, and two potential failure points in physical evidence. The concept of poka-yoke is used for preventive measure recommendations. Recommendations are given to the company, namely making standard operating procedures for recording financial transactions, making inventory records, making product list records along with product specifications and prices, making records listing types of modifications along with specifications and prices, conduct simple research on specifications and pricing, have a closed transportation fleet, create delivery invoices for each shipment, agreements with vendors, update information related to vendors' raw materials and products, vendor selection, scheduling inventory adjustments, provide parking lot markers, and provide signs for the location of products within the showroom.*

*Keywords: business process, service blueprint, failure point, poka-yoke*