

ABSTRAK

PEMETAAN KUALITAS USAHA BAJU ANAK MENGGUNAKAN *STATISTICAL PROCESS CONTROL, TIME-FUNCTION MAPPING* DAN *SERVICE BLUEPRINTING*

MUHAMMAD DIAN IRFAN PERKASA
(17/417478/PEK/23041)

Usaha baju anak CottonCute sudah memasuki tahun ke-4 sejak pertama kali dibuka namun isu kualitas produk dan layanan masih menjadi fokus pemilik untuk diselesaikan secepatnya apalagi pasar baju anak CottonCute direncanakan diperluas sampai ke kota lain di Indonesia bahkan sampai ke luar negeri. Ada tiga area yang menjadi fokus perbaikan kualitas pada usaha baju anak CottonCute yaitu peningkatan kualitas ukuran baju anak, peningkatan efisiensi waktu *supply* baju dari beberapa *supplier* dan penyeragaman layanan penjualan di gerai.

Tujuan penelitian ini adalah memetakan kualitas ukuran kaos anak merk CottonCute, kemudian merancang proses produksi kaos anak CottonCute yang lebih efisien, ditambah merancang standar layanan penjualan di gerai CottonCute. Metoda penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif untuk tujuan penelitian pertama dan kualitatif deskriptif untuk tujuan penelitian kedua dan ketiga, sedangkan metoda pengumpulan datanya menggunakan *purposive sampling* dan observasi. *Purposive sampling* digunakan untuk mendapatkan data ukuran baju yang kemudian dipakai untuk pemetaan kualitas ukuran selama beberapa *batch sampling*. Data ini kemudian dianalisis menggunakan *Statistical Process Control*. Observasi digunakan untuk mengamati proses *supply* baju di gerai CottonCute. Data hasil observasi kemudian dianalisis menggunakan *Time-Function Mapping* dan dibuatkan usulan efisiensi proses menggunakan teori yang sama. Observasi juga digunakan untuk memahami proses pelayanan penjualan yang berjalan sehari-hari di gerai CottonCute. Dari hasil ini dianalisis standar layanannya menggunakan teori *Service Blueprinting*.

Dari analisis SPC diperoleh bahwa *supply* baju kaos anak perempuan lebih berkualitas dalam hal ukuran dibandingkan kaos anak laki-laki. Dari analisis TFM diperoleh bahwa proses *supply* baju dapat dirancang yang lebih hemat waktu yaitu dari 21 hari menjadi 15 hari. Dari analisis *Service Blueprinting* dapat dirancang standar pelayanan penjualan di setiap gerai CottonCute.

Kata Kunci:

Baju Anak, Kualitas Ukuran, Proses *Supply*, *Purposive Sampling*, *Statistical Process Control*, Standar Layanan Penjualan, *Time-Function Mapping*, *Service Blueprinting*.

ABSTRACT

MAPPING QUALITY OF KIDS CLOTHING BUSINES USING STATISTICAL PROCESS CONTROL, TIME-FUNCTION MAPPING AND SERVICE BLUEPRINTING

**MUHAMMAD DIAN IRFAN PERKASA
(17/417478/PEK/23041)**

CottonCute kids clothing business has enter its 4th year since the first opening. However, product quality and service quality has become owner's primary focus to solve as soon as possible, moreover CottonCute kids clothing is targeted to enter international market by 2020. There are three major area that has been focus on quality improvement which are size consistency improvement, cloth supply improvement and service quality improvement on the outlet.

There are three objectives of this research, the first is to map size quality of CottonCute kids clothing, the second is to design more efficient production process, and the third is to design standard sales service in CottonCute outlets. Research Method that is used in this thesis is descriptive quantitative for the first objective and descriptive qualitative for the second and third objectives. Purposive sampling and observation have been used to collect in this thesis. Purposive sampling is used to gather size data of kids clothing of several production batch. This data is then analyzed using Statistical Process Control analysis tool. Observation is used to inspect cloth supply process and sales service activity in CottonCute outlets. This data is then analyzed using Time-Function Mapping and Service Blueprinting analysis tool respectively.

From SPC analysis obtained that supplier of girl type kids clothing is more qualified in term of size than the supplier of boy type kids clothing. From TFM analysis obtained that a more efficient cloth supply process can be designed which cut process time from 21 days to only 15 days. From Service Blueprinting analysis obtained standard sales services can be designed to be used in every CottonCute outlet.

Keywords:

Kids Clothing, Size Quality, Supply Process, Purposive Sampling, Statistical Process Control, Sales Services Standard, Time-Function Mapping, Service Blueprinting.