

**ANALISIS STRATEGI PROSES BISNIS *STARTUP* PADA  
PT. KREATIFUL DIGITAL INDONESIA**

**SKRIPSI**



**Diajukan oleh :**

**ARI SETYA BUDI  
18012010041/FEB/EM**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR**

**2022**

**ANALISIS STRATEGI PROSES BISNIS *STARTUP* PADA  
PT. KREATIFUL DIGITAL INDONESIA**

**SKRIPSI**



**Diajukan oleh :**

**ARI SETYA BUDI**  
**18012010041/FEB/EM**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
2022**

**SKRIPSI**

**ANALISIS STRATEGI PROSES BISNIS *STARTUP* PADA  
PT. KREATIFUL DIGITAL INDONESIA**

**Disusun Oleh :**

**ARI SETYA BUDI**  
**18012010041/FEB/EM**

**Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi  
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional  
“Veteran” Jawa Timur**

**Pada Tanggal : 4 Juli 2022**

**Koordinator Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**



**Sulastri Irbayuni, S.E., M.M.**  
**NIP. 196206161989032001**

**Pembimbing Utama**



**Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si.**  
**NIP. 196901132021212003**

**Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



**Prof. Dr. Syamsul Huda, S.E., M.T.**  
**NIP. 195908281990031001**

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ARI SETYA BUDI

NPM : 18012010041

Program Studi : MANAJEMEN

menyatakan bahwa SKRIPSI yang berjudul:

**"Analisis Strategi Proses Bisnis *Startup* Pada PT. Kreatif Digital Indonesia"**

Merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Surabaya, 4 Juli 2022  
Mahasiswa



Ari Setya Budi

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, berkah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi yang berjudul “Analisis Strategi Proses Bisnis *Startup* Pada PT. Kreatif Digital Indonesia dengan lancar. Tujuan penulisan proposal skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat Universitas guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam penyusunan proposal skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan dukungan dari pihak lain, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT., selaku Rektor di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Prof. Dr. Syamsul Huda, S.E., M.T., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Sulastri Irbayuni, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Dr. Wiwik Handayani, S.E., M. Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dalam memberikan pengarahan dan bimbingan selama proses penyusunan skripsi.
5. Kedua Orang Tua yang memberikan do’a, semangat, serta dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Hasto Hidayatullah, Ricky Fajar Adi Putra, M. Muzaki Al Utsmani, Tyo

Riyandi, M. Ubaidillah, dan teman-teman semua yang selalu memberikan dukungan dan do'a dalam perjalanan Penulis dalam menyusun Skripsi

7. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang turut membantu dan memberikan semangat dalam penyusunan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa Proposal Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu dengan kerendahan hati mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Semoga dapat memberikan manfaat sekaligus memberikan wawasan bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 4 Juli 2022

Ari Setya Budi  
Penulis

## DAFTAR ISI

|                                                                         | Halaman     |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN.....</b>                                          | <b>iii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                                             | <b>iv</b>   |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                                 | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                               | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                               | <b>ix</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                                    | <b>x</b>    |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                           | <b>1</b>    |
| 1.1. Latar Belakang.....                                                | 1           |
| 1.2. Perumusan Masalah .....                                            | 8           |
| 1.3. Tujuan Penelitian .....                                            | 8           |
| 1.4. Manfaat Penelitian .....                                           | 8           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                                     | <b>10</b>   |
| 2.1. Penelitian Terdahulu.....                                          | 10          |
| 2.2 Tinjauan Teori.....                                                 | 12          |
| 2.2.2. Karakteristik Jasa .....                                         | 14          |
| 2.2.3. Peran Manajemen Operasi Jasa dalam Membangun Sebuah Bisnis ..... | 15          |
| 2.2.4. Bisnis.....                                                      | 16          |
| 2.2.4.1 Pengertian Bisnis .....                                         | 16          |
| 2.2.4.2. Bisnis Startup.....                                            | 17          |
| 2.2.4.3. Strategi Proses Bisnis .....                                   | 19          |
| 2.2.4.4. Jenis-jenis Desain Proses.....                                 | 20          |
| 2.2.4.5. Analisis Desain Proses .....                                   | 24          |
| 2.2.5. Pemodelan Proses Bisnis.....                                     | 28          |
| 2.2.5.1. Business Process Model Notation (BPMN) .....                   | 30          |
| 2.2.5.2. Business Process Improvement (BPI) .....                       | 35          |
| 2.2.5.3. Kerangka Pemikiran .....                                       | 40          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                                  | <b>41</b>   |
| 3.1. Definisi Operasional.....                                          | 41          |
| 3.2. Pendekatan Penelitian .....                                        | 42          |
| 3.3. Teknik Pengumpula Data .....                                       | 43          |
| 3.3.1 Janis Data.....                                                   | 43          |
| 3.3.2. Pengumpulan Data .....                                           | 44          |
| 3.3.3. Teknik Analisis .....                                            | 45          |

|                                                                        |           |
|------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                               | <b>51</b> |
| 4.1. Deskripsi Objek Penelitian .....                                  | 51        |
| 4.1.1. Gambaran Umum – <i>Digital Markeing Agency</i> .....            | 51        |
| 4.1.2. Produk Jasa <i>Digital Marketing Agency</i> .....               | 52        |
| 4.1.3. Struktur Organisasi.....                                        | 54        |
| 4.2. Analisis Data.....                                                | 55        |
| 4.2.1. Kegiatan <i>Mapping</i> Proses Bisnis.....                      | 58        |
| 4.2.1.1. <i>Value Chain</i> .....                                      | 58        |
| 4.2.2. Analisis Permasalahan.....                                      | 59        |
| 4.2.2.1. Cause and Effect Diagram (Fishbone).....                      | 59        |
| 4.2.3. Eliminasi Proses dan Analisis <i>Line Balancing</i> .....       | 61        |
| 4.2.3.1 <i>List of Activity</i> Pemrosesan Data .....                  | 61        |
| 4.2.3.2. <i>Standard Elemntal Task</i> .....                           | 62        |
| 4.2.3.3. <i>What-If Analysis</i> .....                                 | 63        |
| 4.2.4. Analisis Nilai Tambah ( <i>Value Added Assesment</i> ).....     | 65        |
| 4.2.5. Proses <i>Discovery / Upgrading</i> Proses Bisnis Standard..... | 66        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                                | <b>70</b> |
| 4.1. Kesimpulan.....                                                   | 70        |
| 4.2. Saran.....                                                        | 70        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                             | <b>72</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                                  | <b>78</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                         |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. <b>Tabel 1.1.</b> Volume Permintaan Produk Jasa Projek 4 Bulan Terakhir .....        | 4  |
| 2. <b>Tabel 1.2.</b> Prosentase Kesesuaian Target dan Produksi Sesuai Waktu Proses..... | 4  |
| 3. <b>Tabel 2.1.</b> : Perbedaan Produk dan Jasa .....                                  | 13 |
| 4. <b>Tabel 3.1</b> Daftar Proses Bisnis .....                                          | 45 |
| 5. <b>Tabel 3.2</b> Analisis Aktivitas dan Usulan Perbaikan Proses Evaluasi.....        | 47 |
| 6. <b>Tabel 3.3</b> <i>Rules of Line Balancing- BonitaSoft</i> .....                    | 49 |
| 7. <b>Tabel 4.1</b> List of Activity.....                                               | 61 |
| 8. <b>Tabel 4.2</b> Hasil <i>Standard Elemental Task</i> .....                          | 62 |
| 9. <b>Tabel 4.3</b> <i>What-If Analysis (1)</i> .....                                   | 63 |
| 10. <b>Tabel 4.4</b> <i>What-If Analysis (2)</i> .....                                  | 64 |
| 11. <b>Tabel 4.5</b> <i>Value Added Assesment</i> .....                                 | 66 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                           | Halaman |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1. <b>Gambar 1.1.</b> Proses Penyediaan Jasa.....                                         | 1       |
| 2. <b>Gambar 2.1:</b> Sistem Pelayanan.....                                               | 14      |
| 3. <b>Gambar 2.2.</b> Cross Diagram .....                                                 | 23      |
| 4. <b>Gambar 2.3.</b> Peta Fungsi Waktu Dasar ( <i>Baseline Time-Function Map</i> ) ..... | 26      |
| 5. <b>Gambar 2.4</b> <i>Quadrangle</i> .....                                              | 31      |
| 6. <b>Gambar 2.5</b> <i>Flow Object</i> .....                                             | 32      |
| 7. <b>Gambar 2.6</b> Simbol <i>activity</i> dan <i>gateway</i> .....                      | 33      |
| 8. <b>Gambar 2.7</b> Simbol <i>Connecting Object</i> .....                                | 33      |
| 9. <b>Gambar 2.8</b> Simbol <i>pool</i> dan <i>lane</i> .....                             | 34      |
| 10. <b>Gambar 2.9</b> Simbol artefak.....                                                 | 35      |
| 11. <b>Gambar 2.10</b> Kerangka Pikir Penelitian .....                                    | 40      |
| 12. <b>Gambar 4.1</b> Logo Perusahaan.....                                                | 51      |
| 13. <b>Gambar 4.2</b> PT. Kreatif Digital Indonesia .....                                 | 51      |
| 14. <b>Gambar 4.3</b> Struktur Organisasi .....                                           | 54      |
| 15. <b>Gambar 4.4</b> <i>Value Chain</i> .....                                            | 58      |
| 16. <b>Gambar 4.5</b> <i>Cause and Effect Diagram (Fishbone)</i> .....                    | 60      |
| 17. <b>Gambar 4.6</b> <i>Precedence Diagram</i> .....                                     | 63      |
| 18. <b>Gambar 4.7</b> <i>Precedence Diagram-What-if Analysis (1)</i> .....                | 63      |
| 19. <b>Gambar 4.8</b> <i>Line Balancing Efficiency (1)</i> .....                          | 64      |
| 20. <b>Gambar 4.9</b> <i>Precedence Diagram-What-if Analysis (2)</i> .....                | 64      |
| 21. <b>Gambar 4.10</b> <i>Line Balancing Efficiency (2)</i> .....                         | 65      |
| 22. <b>Gambar 4.11</b> Desain Usulan Strategi Proses Bisnis.....                          | 68      |

# ANALISIS STRATEGI PROSES BISNIS *STARTUP* PADA PT. KREATIFUL DIGITAL INDONESIA

Oleh

ARI SETYA BUDI  
18012010041 / FE / EM

## ABSTRAK

*Digital Marketing Agency* merupakan *startup* yang bergerak dibidang periklanan digital dengan kegiatan operasionalnya beradi di Inkubator Bisnis, UPN “Veteran” Jawa Timur tidak hanya disana guna mendukung pekerjaan PT. Kreatiful Digital Indonesia juga lelah membuka kantor cabang yag difungsikan sebagai *co-working space* yang terletak di jantung Kota Surabaya. *Startup* ini tengah mengalami permasalahan yang berakibat terhadap laju operasional serta menghambat pelayanan prima perusahaan, masalah yang dimaksud adalah keterlambatan pemrosesan produksi dalam pemenuhan taget terjadwal yang disebabkan adanya alur proses bisnis tidak sistematis. Sehingga, menyebabkan pemborosan waktu proses dan biaya produksi. Tujuan penelitian, untuk menganalisis proses bisnis dengan kategori *process focus* agar lebih efektif dan standard. Penelitian Menggunakan pendekatan Deskriptif Kuantitatif dengan metode *Line Balancing* dan *Business Process Modeling Notation* (BPMN) berdasar teknik diagram alur. Pengambilan data menggunakan teknik wawancara terstruktur dan observasi lapangan. Pengelolaan data dilakukan meggunakan *software Flexible Line Balancing* 3.0 dan Bizagi Modeler 3.6.44. Hasil penelitian berupa usulan perbaikan alur proses yang lebih sistematis dan standar yang diharapkan mampu menekan biaya serta waktu pemrosesan pelayanan di sub bidang kategori jasa.

**Kata kunci : Bisnis *Startup*, Stategi Proses Bisnis, *Line Balancing*,BPMN**