

**ANALISIS PROSES BISNIS JAM TANGAN *SECONDHAND*
DENGAN METODE *BUSINESS PROCESS MAPPING* DAN
PRIORITY MATRIX
(STUDI KASUS PADA WATCHOUT.ID)**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

DIMAS RAMADHANI YULIANTO

NPM. 21032010080

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2025

**ANALISIS PROSES BISNIS JAM TANGAN *SECONDHAND* DENGAN
METODE *BUSINESS PROCESS MAPPING* DAN *PRIORITY MATRIX*
(STUDI KASUS PADA WATCHOUT.ID)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Program Studi Teknik Industri



Diajukan Oleh:
DIMAS RAMADHANI YULIANTO
NPM. 21032010080

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2025

SKRIPSI

**ANALISIS PROSES BISNIS JAM TANGAN *SECONDHAND* DENGAN
METODE *BUSINESS PROCESS MAPPING* DAN *PRIORITY MATRIX*
(STUDI KASUS PADA WATCHOUT.ID)**

Disusun Oleh:

DIMAS RAMADHANI YULIANTO

21032010080

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi dan diterima oleh
Publikasi Jurnal Akreditasi Sinta 1-3

Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik dan Sains

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Surabaya

Pada Tanggal : 24 Juli 2025

Tim Penguji :

1.

Dr. Ir. Minto Waluyo, MM.

NIP. 19611130 199003 1 001

2.

Ir. Sumiati, MT.

NIP. 19601213 199103 2 001

Pembimbing :

1.

Ir. Irfani, MMT.

NIP. 19621126 198803 2 001

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Teknik dan Sains
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Surabaya**

Prof. Dr. Dra. Jarivah, M.P.

NIP. 19650403 199103 2 001



KETERANGAN REVISI

Mahasiswa di bawah ini:

Nama : Dimas Ramadhani Yulianto
NPM : 21032010080
Program Studi : ~~Teknik Kimia~~ / Teknik Industri / ~~Teknologi Pangan~~ /
Teknik Lingkungan / Teknik Sipil

Telah telah mengerjakan revisi / ~~tidak ada revisi~~ *) ~~PRA RENCANA (DESAIN)~~ /
~~SKRIPSI / TUGAS AKHIR~~ Ujian Lisan Periode September, TA 2025/2026.

Dengan judul : ANALISIS PROSES BISNIS JAM TANGAN *SECONDHAND*
DENGAN METODE *BUSINESS PROCESS MAPPING* DAN
PRIORITY MATRIX (STUDI KASUS PADA WATCHOUT.ID)

Dosen yang memerintahkan revisi

1. Ir. Iriani, MMT.
2. Dr. Ir. Minto Waluyo, MM.
3. Ir. Sumiati. MT.

Surabaya, 24 Juli 2025

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Ir. Iriani, MMT.

NIP. 19621126 198803 2 001

Catatan: *) coret yang tidak perlu



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

Jl. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Telp. (031) 8706369 (Hunting). Fax. (031) 8706372 Surabaya 60294



SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dimas Ramadhani Yulianto
NPM : 21032010080
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Sains

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 24 Juli 2025
Yang Membuat Pernyataan



Dimas Ramadhani Yulianto
NPM. 21032010080

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Proses Bisnis Jam Tangan Secondhand dengan Metode Business Process Mapping dan Priority Matrix (Studi Kasus pada Watchout.id)". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penelitian ini lahir bukan sekadar sebagai formalitas akademis, melainkan dari sebuah niat tulus untuk berkontribusi langsung pada usaha yang dirintis oleh sahabat penulis sendiri. Topik ini menjadi sangat relevan karena berakar pada esensi ilmu Teknik Industri: efisiensi, efektivitas, dan perbaikan berkelanjutan. Prinsip bahwa seorang insinyur industri tidak selalu menciptakan hal baru, melainkan menyempurnakan yang sudah ada—membuatnya 1% lebih baik setiap hari—menjadi api pendorong utama. Motivasi inilah yang menjaga semangat penulis untuk terus maju, didasari oleh dua hal: rasa tanggung jawab dan harapan agar ilmu ini dapat memberi kebermanfaatan yang berdampak nyata.

Penyusunan skripsi ini berhasil diselesaikan berkat bantuan, bimbingan, dan dukungan tak ternilai dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., IPU, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

2. Ibu Prof. Dr. Dra. Jariyah, MP., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Sains Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Ir. Rusindiyanto, MT., selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Ir. Iriani, MMT., selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dengan penuh kesabaran dalam penyusunan laporan sehingga mendapatkan hasil yang memuaskan.
5. Dr. Ir. Minto Waluyo, MM., selaku dosen penguji pertama, dan Ir. Sumiati. MT., selaku dosen penguji kedua, atas kontribusinya dalam memberikan kritik dan saran untuk penyempurnaan laporan skripsi ini.
6. Mama tersayang, Ibu Jubaidah, satu-satunya orang tua yang menjadi sumber kekuatan terbesar. Terima kasih atas setiap doa yang tak pernah putus, kesabaran dalam menghadapi anakmu yang terkadang abai, dan pertanyaan tulus tentang kesulitanku. Semua ini adalah bentuk cinta yang paling nyata.
7. Keluarga besar di Tretes, Budhe Anis yang masakannya selalu dirindukan dan Pakdhe Kusnan yang cerita-ceritanya selalu memberi warna. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan ini.
8. Pemilik usaha Watchout.id, sahabat saya Intiasy, atas kepercayaan, kesediaan, dan keterbukaannya untuk menjadi objek dalam penelitian ini serta memberikan data dan wawasan yang sangat berharga.
9. Rekan-rekan seperjuangan angkatan 2021, “SINCERE”, yang memulai perjalanan ini bersama-sama, serta lingkaran pertemanan “howas-howes” yang muncul di awal perkuliahan. Perjalanan panjang ini terasa lebih ringan karena kalian.

10. Naia Putri Harendsda, terima kasih telah menjadi rumah yang hangat selama beberapa tahun terakhir. Kehadiranmu telah mengubah banyak hal dalam hidup penulis.

Secara khusus, skripsi dan kelulusan ini penulis persembahkan untuk almarhumah nenek tercinta, yang biasa penulis panggil “Ibuk”. Sebuah kesedihan mendalam karena tidak bisa mewujudkan rencana untuk mengajak Ibuk dan Mama hadir di hari wisuda. Namun, penulis ikhlas bahwa manusia datang dan pergi atas kehendak-Nya. Semoga setiap huruf dalam karya ini menjadi aliran doa untukmu. Alfatihah.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini bukanlah akhir, melainkan awal dari perjalanan berikutnya. Ia hanyalah sebutir debu dalam estafet panjang dunia ilmu pengetahuan. Oleh karena itu, harapan terbesarnya bukanlah kesempurnaan, melainkan kebermanfaatan nyata bagi sahabat saya dan usahanya, Watchout.id. Semoga karya sederhana ini bisa menjadi pijakan untuk langkah yang lebih baik ke depan.

Penulis,

DAFTAR ISI

COVER	i
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Asumsi Penelitian	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
1.7 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Konsep Bisnis Barang <i>Secondhand</i>	10
2.2 Standar Penentuan <i>Grade</i> Jam Tangan <i>Secondhand</i>	12
2.3 Manajemen Operasional dan Proses Bisnis	14
2.4 Konsep Kinerja Operasional: Produktivitas, Efisiensi, dan Efektivitas	15
2.4.1 Produktivitas	15
2.4.2 Efisiensi dan Efektivitas.....	16

2.4.3	Relevansi dalam Penelitian Ini.....	16
2.5	<i>Business Process Mapping</i>	17
2.6	<i>Priority Matrix</i>	21
2.7	Pemilihan Metode Prioritas dan Justifikasi.....	23
2.8	Penelitian Terdahulu.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		31
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian.....	31
3.2	Objek dan Subjek Penelitian	31
3.3	Variabel Penelitian	32
3.4	Metode Pengumpulan Data	33
3.5	Metode Analisis Data	35
3.6	Langkah-langkah Pemecahan Masalah	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		41
4.1	Pengumpulan Data Primer	41
4.2	Analisis Data Kualitatif.....	41
4.3	Temuan dan Analisis Proses Bisnis Saat Ini (<i>As-is</i>).....	42
4.2.1	Deskripsi Naratif Alur Proses " <i>As-is</i> "	42
4.2.2	Pemetaan Proses " <i>As-is</i> "	45
4.2.3	Identifikasi Masalah dan Inefisiensi.....	46
4.4	Rancangan Usulan Perbaikan (<i>To-be</i>)	48
4.3.1	Usulan Sistem Prioritas dengan <i>Priority Matrix</i>	49
4.3.2	Usulan Prototipe Sistem Pencatatan.....	71
4.3.3	Usulan Peta Proses " <i>To-be</i> "	73
4.3.4	Hasil Validasi Usulan dengan Pemilik Usaha	76

4.5	Pembahasan (<i>Discussion</i>)	78
4.4.1	Ringkasan Temuan Utama	79
4.4.2	Interpretasi Hasil dan Implikasi Teoretis	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		82
5.1	Kesimpulan	82
5.2	Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA		84
LAMPIRAN.....		88

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Sintesis Penelitian Terdahulu dan Posisi Penelitian	27
Tabel 4.1 Rubrik Penilaian Sumbu X: Tingkat Kebutuhan/Kesulitan Servis	51
Tabel 4.2 Konversi Skor Total Kondisi ke Skor Upaya	57
Tabel 4.3 Rubrik Penilaian Sumbu Y: Nilai Jual/Kelangkaan Produk.....	60
Tabel 4.4 Matriks Keputusan Strategis Berzona	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pertumbuhan Pasar Jam Tangan Mewah Global.....	11
Gambar 2.2 Contoh Pemetaan Fungsi-Waktu (<i>Time-Function Map</i>)	18
Gambar 2.3 Siklus Hidup BPM (<i>BPM Lifecycle</i>).....	19
Gambar 2.4 Kerangka Matriks Dampak-Upaya (<i>Impact-Effort Matrix</i>)	22
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Alur Penelitian	38
Gambar 4.1 <i>Flowchart</i> Proses “ <i>As-is</i> ” Watchout.id.....	45
Gambar 4.2 <i>Flowchart</i> Proses Bisnis “ <i>To-be</i> ” Watchout.id (Usulan)	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Panduan Wawancara Semi-Terstruktur dengan Pemilik Watchout.id	88
Lampiran 2 Panduan Wawancara Validasi dengan Pemilik Watchout.id	93
Lampiran 3 Akun Sosial Media Instagram Watchout.id	96
Lampiran 4 Formulir Penilaian dan Prioritas Produk	97
Lampiran 5 Antiquorum Grading System	98
Lampiran 6 Dokumentasi Wawancara Bersama Pemilik Watchout.id	100
Lampiran 7 Dokumentasi Kegiatan Pameran dan Workshop	101
Lampiran 8 Proses Tes Keakuratan Mesin Jam Tangan	102
Lampiran 9 Proses Foto Produk Jam Tangan untuk Catalog Sosial Media	103
Lampiran 10 Gudang Watchout.id	103

ABSTRAK

Pertumbuhan industri barang *secondhand*, khususnya pada segmen jam tangan *branded*, membuka peluang bisnis yang signifikan bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) seperti Watchout.id. Namun, efisiensi operasionalnya sering kali terhambat oleh proses bisnis yang tidak terstruktur, penilaian produk yang subjektif, dan manajemen inventaris yang tidak konsisten. Penelitian ini bertujuan untuk merancang usulan perbaikan kerangka kerja operasional dengan mengaplikasikan metode *Business Process Mapping* (BPM) dan *Priority Matrix*. Studi kasus ini dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif dengan data yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Penelitian ini menghasilkan sebuah usulan "*To-be*" yang komprehensif, meliputi: (1) rubrik detail untuk menilai "Upaya" (*Effort*) yang dibutuhkan untuk servis secara objektif berdasarkan evaluasi multi-komponen, (2) rubrik multi-faktor untuk menilai "Dampak" (*Impact*) berdasarkan nilai jual dan kelangkaan, dan (3) "Matriks Prioritas Berzona" untuk memandu keputusan strategis. Sistem ini diintegrasikan ke dalam peta proses "*To-be*" yang baru serta prototipe dasbor inventaris terpusat. Kerangka kerja usulan ini telah divalidasi oleh pemilik usaha dan dinilai aplikatif, menyediakan solusi yang sistematis dan berbasis data untuk meningkatkan efisiensi operasional.

Kata Kunci: Pemetaan Proses Bisnis, Matriks Prioritas, Efisiensi Operasional, UMKM, Jam Tangan Seken.

ABSTRACT

The growth of the secondhand goods industry, particularly in the branded watch segment, presents significant business opportunities for Small and Medium-sized Enterprises (SMEs) like Watchout.id. However, their operational efficiency is often hindered by unstructured business processes, subjective product assessments, and inconsistent inventory management. This research aims to design an improved operational framework by applying Business Process Mapping (BPM) and a Priority Matrix method. This case study was conducted using a qualitative approach with data collected through interviews, observation, and document analysis. The research resulted in a comprehensive "To-be" proposal, which includes: (1) a detailed rubric to objectively assess the "Effort" required for servicing based on a multi-component evaluation, (2) a multi-factor rubric to assess the "Impact" based on market value and rarity, and (3) a "Zoned Priority Matrix" to guide strategic decisions. These systems are integrated into a new "To-be" process map and a centralized inventory dashboard prototype. The proposed framework was validated by the business owner and deemed applicable, providing a systematic, data-driven solution to enhance operational efficiency.

Keywords: *Business Process Mapping, Priority Matrix, Operational Efficiency, SMEs, Secondhand Watches.*