

## ABSTRAK

Outwave Apparel merupakan sebuah toko yang bergerak dalam bidang pakaian berdiri pada tahun 2019 berlokasi di Jl. Angkrek No.147, Sumedang, Sumedang Utara, Jawa Barat, Indonesia. Dengan perkembangan toko baju di Kabupaten Sumedang yang begitu pesat Outwave Apparel menjadi salah satu toko baju yang bersaing terutama di kalangan anak muda. Tentunya dengan persaingan yang begitu ketat terdapat masalah yang dialami oleh pemilik Outwave Apparel. Setelah melakukan wawancara kepada pemiliknya, ternyata semua tugas dikerjakan oleh pemilik dari mulai mengelola pesanan, pengadaan barang, hingga masalah keuangan.. Sehingga struktur organisasi sangat dibutuhkan di Outwave Apparel. Untuk membuat proses bisnis digunakan pendekatan American Productivity & Quality Center (APQC). Dengan tujuan menciptakan struktur organisasi yang lebih efektif dan dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan di Outwave Apparel kepada konsumen. Perancangan proses bisnis usulan dilakukan dengan cara melakukan analisis gap, yaitu membandingkan proses bisnis berdasarkan PCF APQC dengan proses bisnis yang sedang berlangsung di Outwave Apparel. Hasil analisis gap adalah proses bisnis usulan, dari proses bisnis usulan tersebut diketahui aktivitas yang diperlukan untuk mengidentifikasi nama proses dan fungsi organisasi oleh Outwave Apparel. Nama proses bisnis usulan di bagi menjadi beberapa fungsi yaitu, fungsi 1 (pemasaran), fungsi 2 (pelayanan), fungsi 3 (keuangan) dan fungsi 4 (performansi). Dari beberapa fungsi tersebut digunakan untuk pembagian fungsi utama ke unit yang akan menjalankannya. Selanjutnya melakukan identifikasi fungsi dengan RACI Matriks untuk mengetahui siapa saja yang harus bertanggung jawab untuk menjalankan fungsi yang sudah dibuat. Hasil dari RACI matriks diatas, dapat menentukan siapa saja yang akan menjadi anggota di struktur organisasi yang diusulkan.

**Kata kunci:** Struktur Organisasi, APQC, RACI *Matriks*, Analisis *Gap*