

BAB I PENDAHULUAN

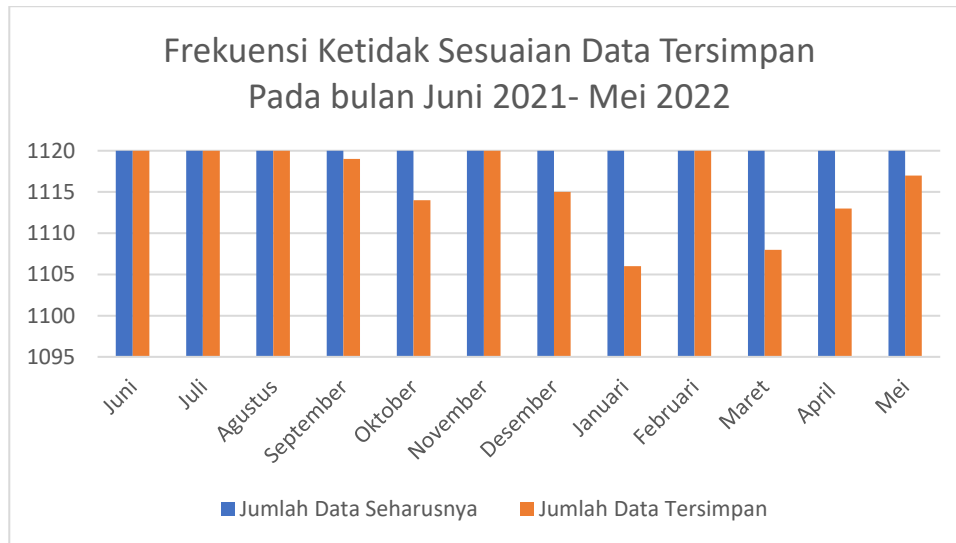
I.1 Latar Belakang

Elpiji merupakan *brand* Pertamina untuk *Liquefied Petroleum Gas* (LPG), merupakan gas *hidrokarbon* hasil produksi dari kilang minyak (kilang BBM) dan kilang gas, LPG mudah didistribusikan dalam tabung ataupun tanki. LPG terutama LPG 3Kg banyak diminati oleh warga disebabkan harganya yang cukup terjangkau dan adanya pemberian subsidi dari pemerintah. LPG digunakan sebagai bahan bakar untuk memasak Pada awalnya LPG dipasarkan Pertamina untuk memanfaatkan produk samping dari hasil pengolahan minyak di kilang, sekaligus sebagai bahan bakar alternatif yang lebih bersih untuk memasak selain minyak tanah. Konsumen LPG bervariasi, mulai dari rumah tangga, kalangan komersial (restoran, hotel) hingga industri. Di kalangan industri, LPG digunakan sebagai bahan bakar pada industri.

Pangkalan LPG Berkah Bersama merupakan salah satu pangkalan LPG yang berada di Rokan Hilir, Riau. Pangkalan ini didirikan oleh pasangan suami istri, Susyanto dan Marwiyah yang bergerak sejak tahun 2019 hingga saat ini. Produk yang dijual oleh pangkalan ini yaitu LPG 3Kg. Pangkalan ini menggunakan sistem distribusi tertutup berdasarkan dari peraturan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah. Pangkalan Berkah Bersama mendistribusikan LPG ke swalayan, toko kelontog dan warung makan yang berada di sekitar pangkalan.

Suatu usaha atau bisnis sejenis UMKM sering kali dihadapkan dengan permasalahan seperti proses penyimpanan serta pengolahan data transaksi keuangan yang masih manual. Hal ini dapat menyebabkan proses operasional tidak dapat berjalan dengan optimal. Hal tersebut juga dialami oleh pangkalan Berkah Bersama, pemilik menyadari terdapat masalah dalam proses menyimpan data pelanggan yang disebabkan oleh kelalaian pegawai dalam melakukan pekerjaannya. Terdapat perbedaan data

penjualan yang tersimpan pada bulan Juni 2021 hingga Mei 2022 di beberapa bulan tertentu.



Gambar I.1 Jumlah Data Tersimpan

Dapat dilihat dari Gambar I.1 diketahui bahwa terdapat perbedaan antara jumlah frekuensi dari ketidak sesuaian antara data yang seharusnya dengan jumlah data yang tersimpan. Dimana jumlah data yang tersimpan tidak sesuai dengan jumlah data yang seharusnya terimpan. Hal tersebut disebabkan oleh factor *human error*, kurangnya fasilitas pendukung operasional, sertama sistem operasional yang masih belum berjalan dengan efektif.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 2 Juni 2022 dengan pemilik pangkalan Berkah Bersama, memberikan pernyataan bahwa sistem dari proses bisnis pangkalan yang masih belum optimal. Proses bisnis pada usaha ini memang sederhana, pangkalan menerima stock LPG dari supplier dan kemudian mendistribusikan kepada konsumen. Namun, yang menjadi permasalahan utama yaitu pada proses internal usaha seperti melakukan proses pendataan, proses rekapitulasi data yang masih dilakukan secara manual. Sehingga waktu siklus untuk dapat melakukan proses tersebut dibutuhkan waktu cukup lama. Berikut merupakan waktu siklus dan waktu standar dari setiap proses bisnis utama pada Pangkalan Berkah Bersama.

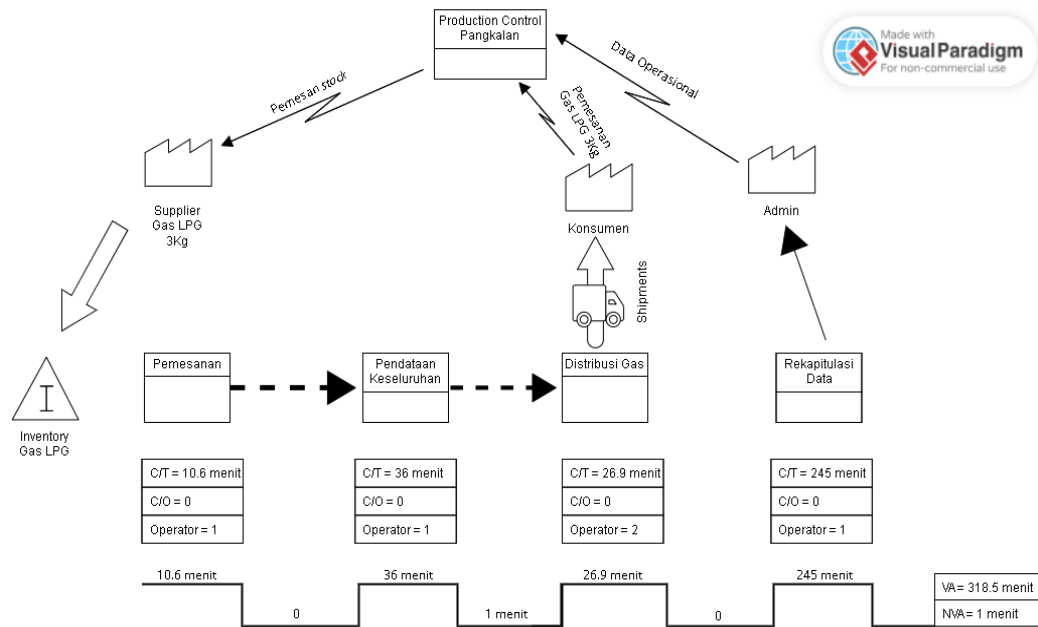
Tabel I.1 Waktu Siklus Proses Bisnis Utama

Proses	Waktu Siklus	Waktu Standar	Satuan	Keterangan
Restock Gas	5	6	Hari	Proses <i>restock</i> gas memiliki waktu siklus terlama dikarenakan membutuhkan waktu untuk menunggu gas LPG dikirimkan oleh <i>supplier</i>
Pelayanan Pembelian Gas	10.6	≤ 10	Menit	Proses ini memiliki standar waktu yang sudah ditetapkan <i>owner</i> sebesar ≤ 10
Pendataan Keseluruhan	36	≤ 30	Menit	Proses ini memiliki standar waktu yang sudah ditetapkan <i>owner</i> sebesar ≤ 30
Distribusi Gas	26.9	≤ 30	Menit	Proses ini memiliki standar waktu yang sudah ditetapkan <i>owner</i> sebesar ≤ 30
Rekapitulasi Data	245	≤ 120	Menit	Proses ini memiliki standar waktu yang sudah ditetapkan <i>owner</i> sebesar ≤ 120

Proses bisnis Pangkalan Berkah Bersama dilakukan setiap hari dengan siklus yang hampir sama tergantung dari jumlah pesanan setiap harinya. Proses bisnis utama pada pangkalan Berkah Bersama dikelompokkan menjadi 5 proses utama yang terdiri atas proses restock, proses pelayanan pembelian gas, proses pendataan secara keseluruhan, proses distribusi gas dan proses rekap data, dengan asumsi proses restock tidak dilakukan pada hari yang sama dan dilakukan oleh pihak ketiga. Kemudian, proses rekap data yang juga diasumsikan dilakukan pada hari yang sama.

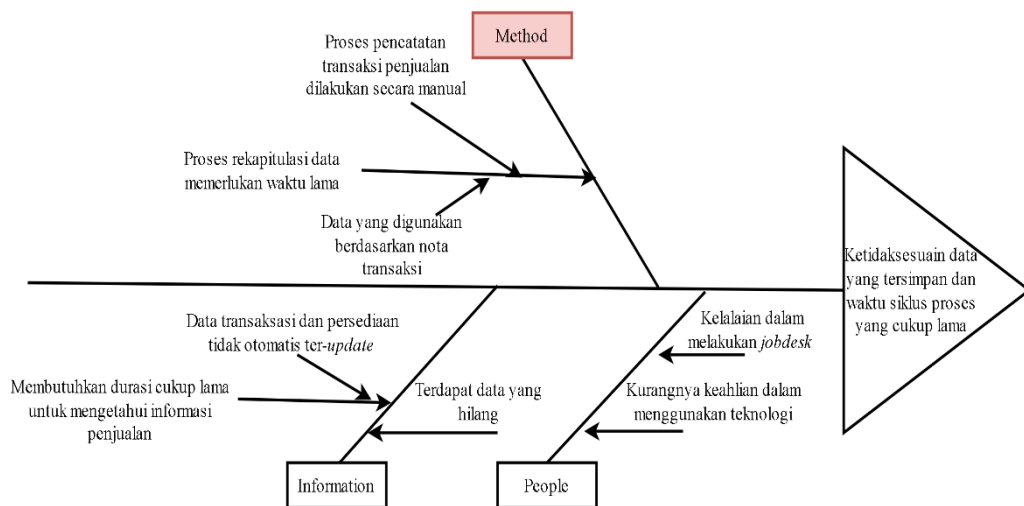
Berdasarkan tabel waktu siklus yang dapat terlihat pada Tabel I.1 Waktu Siklus Proses Bisnis Utama diatas; dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa proses yang sudah melebihi waktu standar yang telah ditetapkan oleh *owner*. Hal tersebut menyebabkan proses tidak berjalan dengan efektif Berikut merupakan

peta aliran nilai yang membantu dalam menganalisis aliran proses dan informasi yang diperlukan pada pangkalan Berkah Berkah Bersama. Dapat dilihat pada *Value Stream Mapping* berikut.



Gambar I.2 Value Stream Mapping

Berikut merupakan gambaran latar belakang yang terangkum dalam *fishbone* diagram pada Gambar I.3 *Fishbone* Diagram



Gambar I.3 *Fishbone* Diagram

Berdasarkan *fishbone diagram* pada Gambar I.3 *Fishbone Diagram* dari setiap elemen yang menjadi pokok permasalahan yang ada pada pangkalan Berkah Bersama, dapat disimpulkan bahwa metode yang dilakukan pangkalan Berkah Bersama dalam menjalankan operasionalnya masih dilakukan secara manual terutama dalam melakukan rekapitulasi data yang membutuhkan waktu yang lama. Hal ini juga di dukung oleh waktu siklus proses bisnis dalam melaksanakan aktivitas tersebut dibutuhkan waktu kurang lebih 4 jam. Jika dalam melakukan rekapitulasi data membutuhkan waktu yang cukup lama maka akan dapat mengakibatkan proses penyusunan laporan yang terhambat. Hal unu menyebabkan proses bisnis pada pangkalan Berkah Bersama tidak berjalan secara optimal.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang terjadi, maka diperlukannya penelitian secara mendalam. Permasalahan ini dapat diselesaikan dengan melakukan perancangan dari penelitian terhadap proses bisnis pangkalan Berkah Bersama dengan menggunakan metode *Business Process Improvement (BPI)*. Berdasarkan permasalahan diatas, perbaikan proses bisnis dari peneliti diharapkan dapat memberikan saran usulan perbaikan pada proses bisnis yang optimal pada pangkalan Berkah Bersama.

I.2 Alternatif Solusi

Berdasarkan dari hasil identifikasi akar masalah yang terjadi pada pangkalan Berkah Bersama menggunakan *fishbone diagram*, dilakukan analisa mengenai alternatif solusi untuk setiap masalah yang ada. Berikut merupakan alternatif solusi pada Tabel I.2 Alternatif Solusi:

Tabel I.2 Alternatif Solusi

No.	Akar Masalah	Potensi Solusi
1	Proses rekapitulasi data memerlukan waktu lama	

2	Proses pencatatan transaksi penjualan dilakukan secara manual	Usulan perancangan proses bisnis pada aktivitas pemesanan dan pengolahan data dengan memanfaatkan teknologi serta memaksimalkan SDM
3	Data yang digunakan berdasarkan nota transaksi	
3	Data hasil rekapitulasi hanya dapat diakses oleh satu orang	Melakukan perancangan sistem informasi untuk mendukung efektifitas dan efisiensi
4	Kelalaian dalam melakukan rekapitulasi data	Peningkatan kinerja pegawai untuk meningkatkan kompetensi dengan memberikan pelatihan

Berdasarkan pada Tabel I.2 Alternatif Solusi setiap akar masalah memiliki potensi solusinya tersendiri. Namun, jika dilihat secara keseluruhan ada alternatif solusi yang memiliki potensi cenderung lebih baik untuk permasalahan yang dihadapi oleh pangkalan Berkah Bersama adalah alternatif 1, yang memberikan usulan perancangan proses bisnis pemesanan dan pengolahan data dengan memanfaatkan teknologi yang ada serta memaksimalkan SDM. Peneliti memilih alternatif tersebut karena sudah mencakup seluruh akar masalah yang disampaikan oleh Pemilik usaha. Selain itu, pemilihan alternatif solusi 1, yaitu dengan memanfaatkan teknologi yang ada seperti *sistem informasi* dalam melakukan proses pemesanan serta penyimpanan dan pengolahan data operasional yang juga mempertimbangkan waktu proses, dimana akan mengurangi waktu dari aktivitas tersebut yang sebelumnya dilakukan secara manual atau tulis.

I.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas dan mengacu pada alternatif solusi yang terpilih, maka permasalahan yang ditemukan dalam studi ini yaitu “Bagaimana merancang usulan proses bisnis dan sistem informasi untuk meminimasi data yang hilang dan kerugian pada Pangkalan Berkah Bersama”

I.4 Tujuan Tugas Akhir

Tujuan tugas akhir yang diharapkan dalam penelitian ini berdasarkan dari perumusan masalah yang ada adalah merancang usulan proses bisnis dan sistem informasi untuk meminimasi data yang hilang dan kerugian pada Pangkalan Berkah Bersama.

I.5 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat yang diharapkan oleh peneliti dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Kepada psngkalan Berkah Bersama agar dapat mengidentifikasi akar masalah pada proses bisnis, serta dapat menerapkan usulan rancangan perbaikan secara tepat dan berfungsi dengan baik sehingga meminimalisir risiko yang akan terjadi dalam pengimplementasian di usaha.
2. Manfaat bagi peneliti yaitu hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya hasil penelitian di bidang yang sama, dan menjadi acuan bagi penelitian sejenis lainnya.

I.6 Sistematika Penulisan

Tugas akhir ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi uraian mengenai konteks permasalahan, latar belakang permasalahan, perumusan masalah yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah, manfaat tugas akhir, dan sistematika penulisan

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diambil dan dibahas pula hasil-hasil penelitian terdahulu yang dapat digunakan untuk merancang dan menyelesaikan masalah.

Bab III Metodologi Penyelesaian Masalah

Bab ini berisi tahap merumuskan masalah, merumuskan hipotesis, mengembangkan model, mengidentifikasi, merancang pengumpulan

dan pengolahan data dalam rangka perancangan sistem terintegrasi untuk penyelesaian permasalahan.

Bab IV Pengolahan Data

Bab ini menjelaskan mengenai proses dari pengumpulan data, pengolahan data, hasil dari pengolahan data, sampai pada perancangan sistem terintegrasi untuk menyelesaikan permasalahan dalam penelitian.

Bab V Analisis dan Evaluasi

Pada bab ini berisi tentang analisis terhadap proses bisnis existing, *Business Process Improvement* (BPI), proses bisnis usulan, perbandingan efisiensi antara proses bisnis eksisting dengan proses bisnis usulan, dan aplikasi sederhana menggunakan sistem informasi untuk proses penyimpanan dan input data pendapatan.

Bab VI Penutup

Bab ini berisi kesimpulan akhir dari penelitian yang dilakukan dari hasil rancangan yang telah dibuat dan saran untuk penelitian yang akan dilakukan selanjutnya,