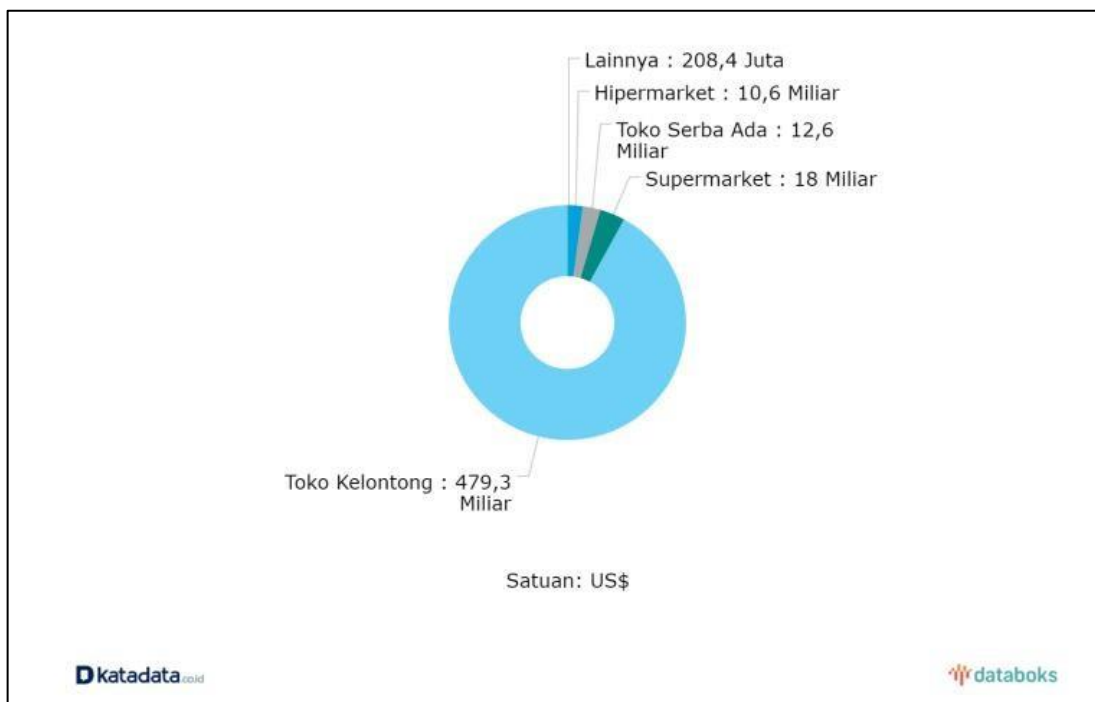


# BAB I

## PENDAHULUAN

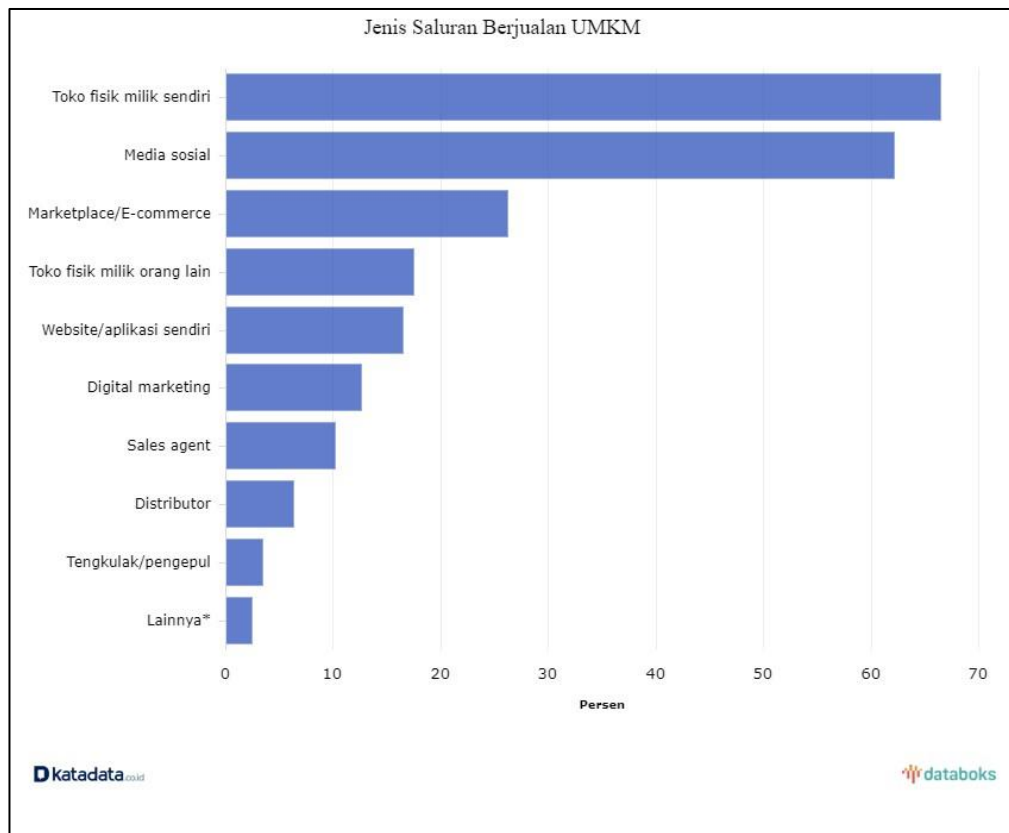
### I.1. Latar Belakang

Di Indonesia terdapat banyak fasilitas yang menunjang kegiatan sehari – hari. Salah satunya fasilitas untuk memenuhi berbagai kebutuhan rumah tangga. Setiap orang memiliki pilihannya masing – masing untuk berbelanja. Berdasarkan riset yang dilakukan oleh *Market Research Indonesia* Euromonitor tahun 2018 dalam Jayani (2019) terkait pilihan belanja masyarakat dari tiga negara berkembang di Asia yaitu, Indonesia, India dan Filipina mendapatkan hasil sebagai berikut:



Gambar I. 1. *Market Research Indonesia Euromonitor 2018*

Dari grafik di Gambar I.1 dapat diketahui bahwa 479,3 Miliar orang dari ketiga negara memilih untuk berbelanja di toko kelontong. Ini menjadikan toko kelontongan sebagai pilihan utama masyarakat di ketiga negara, apalagi di Indonesia sering dijumpai toko kelontong yang tidak jauh dari lingkungan tempat tinggal masyarakat. Sementara, menurut Survei yang dilakukan oleh Katadata Insight Center (KIC) untuk masyarakat Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi (JABODETABEK) yang diikuti oleh 206 responden menghasilkan data sebagai berikut:



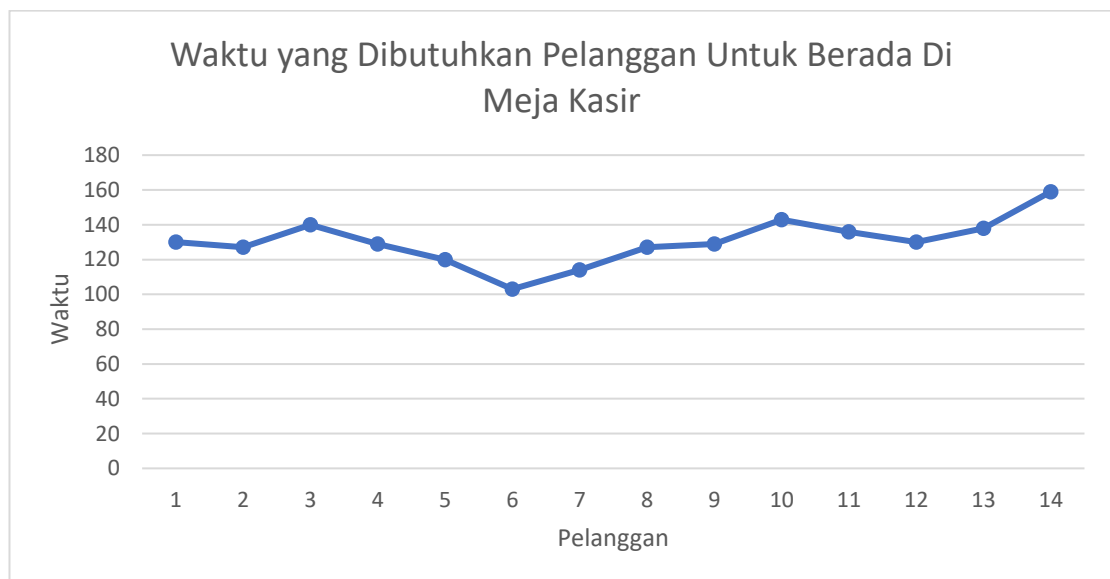
Gambar I. 2. Survei oleh Katadata Insight Center

Gambar I.2 merupakan grafik yang memberikan informasi mengenai pilihan media penjualan produk pada survei yang dilakukan KIC pada 2020, hasilnya pada peringkat pertama dengan pilihan terbanyak adalah toko milik sendiri secara fisik. Ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Euromonitor dengan hasil 92% konsumen memilih untuk berbelanja ke toko kelontong sehingga banyak penjual yang membuka toko secara fisik.

Toko berdasarkan Peraturan Daerah Kota Prabumulih Nomor 2 Tahun 2013 Tentang Perlindungan, Pemberdayaan Pasar Tradisional Dan Penataan Serta Pengendalian Toko Modern merupakan bangunan yang digunakan untuk melakukan usaha dengan menjualkan produk dan hanya terdapat satu penjual. Sementara, kelontong adalah berbagai jenis kebutuhan sehari – hari, misalnya minyak goreng, kopi dan mie instan (KBBI, 2020). Maka dari kedua definisi kata di atas dapat disimpulkan bahwa toko kelontong adalah bangunan yang digunakan untuk melakukan usaha dengan cara menjual produk kebutuhan sehari – hari.

Seiring berjalannya waktu, jumlah toko kelontong semakin banyak. Ini menyebabkan diperlukannya peningkatan kualitas pelayanan pada toko kelontong, baik dari produk yang dijajahkan maupun proses bisnis yang dilakukan.

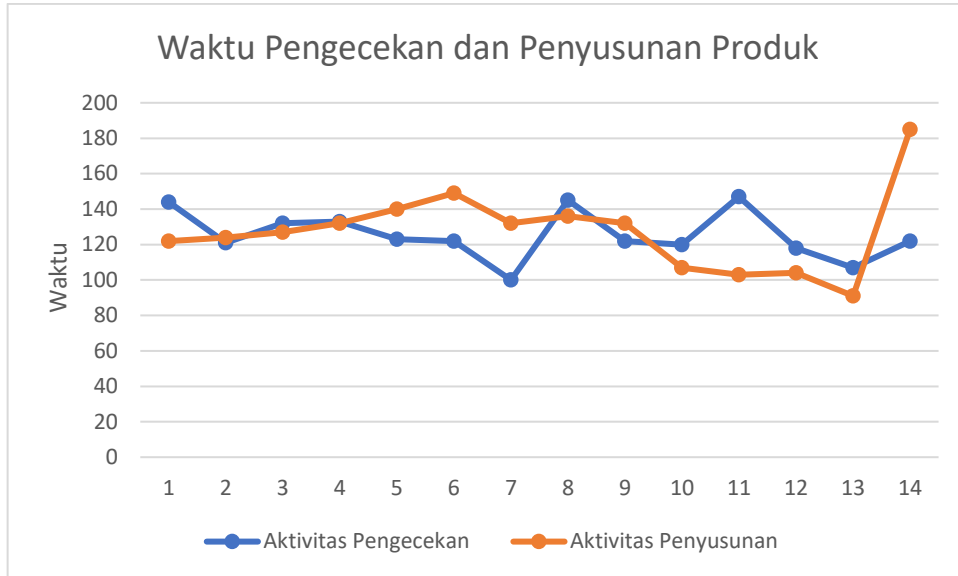
Peningkatan kualitas merupakan hal yang saat ini tengah menjadi perhatian Toko Sudarko. Toko Sudarko adalah toko kelontong yang telah berdiri sejak 1999. Toko Sudarko berlokasi di Jalan Belitung No. 50, RT. 04, RW. 02, Kel. Gunung Ibul, Kec. Prabumulih Timur, Kota Prabumulih, Sumatera Selatan. Pada awal berdiri toko ini bukan merupakan toko kelontong melainkan toko alat dan bahan – bahan pertanian dan peternakan. Produk tersebut dipilih untuk dijajahkan karena kebanyakan masyarakat disekitaran toko berprofesi sebagai petani dan peternak. Namun, lambat laun profesi tersebut mulai ditinggalkan. Hal ini membuat Toko Sudarko memutuskan untuk beralih menjual produk kebutuhan sehari – hari. Menjual kebutuhan sehari – hari bukan merupakan hal yang mudah, terdapat banyak tantangan yang harus dilalui.



Gambar I. 3. Grafik Waktu Pelanggan Berada di Meja Kasir

Berdasarkan Gambar I. 3, grafik menunjukkan adanya peningkatan waktu pelayanan ke pelanggan pada saat pelanggan berada di meja kasir. Pada saat pelanggan berada di meja kasir, pelanggan akan melakukan aktivitas berupa pembayaran, perhitungan total belanjaan oleh kasir dan pengemasan produk. Peningkatan waktu pelayanan pada setiap pelanggan akan menyebabkan antrian di

kasir. Ini menimbulkan perasaan kurang nyaman bagi sebagian pelanggan. Selain pada bagian pelayanan, waktu yang panjang juga dibutuhkan pada aktivitas pengecekan produk dan penyusunan produk di gudang.



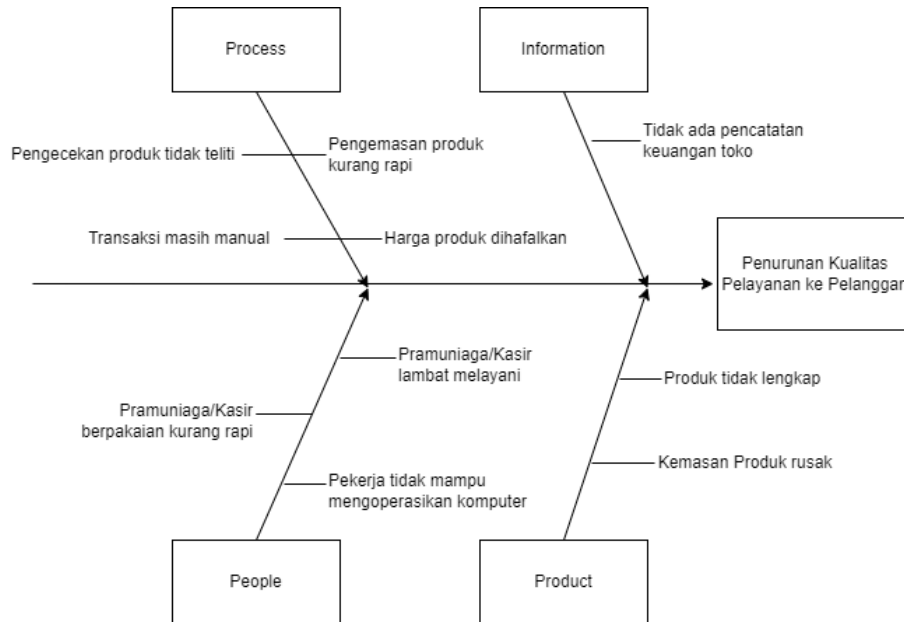
Gambar I. 4. Grafik Waktu Pengecekan dan Penyusunan Produk di Gudang

Peningkatan waktu pada aktivitas penyusunan dan pengecekan tidak sebanding dengan hasil yang diberikan karena tetap terdapat keluhan dari pelanggan terkait kondisi produk yang dibeli. Keluhan pelanggan didapatkan dari hasil pengisian kuisioner kepuasan dan kualitas pelayanan. Hasil pengisian kuisioner dapat dilihat pada Lampiran III.2. Berikut ini merupakan tabel keluhan pelanggan.

Tabel I. 1. Keluhan Pelanggan

No.	Keluhan	Jenis Keluhan
1.	Pekerja toko berpakaian tidak rapi.	Sumber Daya Manusia
2.	Produk yang dijajakan di Toko Sudarko tidak lengkap.	Persediaan
3.	Lamanya waktu pelayanan.	Pelayanan
4.	Ditemukan produk kadaluarsa.	Pelayanan
5.	Kemasan produk mudah rusak.	Pelayanan

Berdasarkan keluhan yang didapatkan dan data waktu serta observasi yang dilakukan dapat disusun diagram tulang ikan yang mengidentifikasi adanya penurunan kualitas pelayanan ke pelanggan



Gambar I. 5. Fishbone Diagram

Diagram tulang ikan pada Gambar I.3 menunjukkan permasalahan yang terjadi pada Toko Sudarko adalah penurunan kualitas pelayanan ke pelanggan. Hal ini diketahui melalui pengisian kuisioner kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Pada kuisioner tersebut dapat diketahui bahwa permasalahan yang terjadi berkaitan dengan aktivitas – aktivitas yang terdapat pada proses bisnis di Toko Sudarko. Aktivitas tersebut terdiri dari aktivitas pengecekan produk, pengemasan produk, dan aktivitas pelayanan ke pelanggan. Aktivitas – aktivitas tersebut merupakan bagian yang ada dalam proses bisnis yang dijalankan di Toko Sudarko. Permasalahan yang terjadi dapat diselesaikan dengan melakukan perancangan ulang proses bisnis dan menata kembali aktivitas – aktivitas di Toko Sudarko. Perancangan ini berbentuk usulan perbaikan proses bisnis yang dapat dilakukan dengan menggunakan metode *Business Process Improvement*. Diharapkan usulan ini dapat membantu menyelesaikan masalah yang ada di Toko Sudarko dan berguna bagi kelangsungan proses bisnis dikemudian hari.

## I.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada muncul pertanyaan – pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana pemetaan proses bisnis eksisting di Toko Sudarko?
2. Bagaimana melakukan perbaikan proses dengan menggunakan metode *Business Process Improvement*?
3. Bagaimana rancangan solusi perbaikan proses bisnis di Toko Sudarko serta rancangan aplikasi sederhana berbasis *Microsoft excel* untuk mendukung perbaikan proses bisnis?
4. Bagaimana dampak perubahan dan analisis perbandingan efisiensi pada proses bisnis?

## I.3. Tujuan Penelitian

Berikut ini merupakan tujuan dari tugas akhir, yaitu sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi proses bisnis eksisting di Toko Sudarko.
2. Merancang solusi perbaikan proses menggunakan metode *Business Process Improvement*.
3. Merancang solusi perbaikan berupa aplikasi *Microsoft excel* untuk mendukung perbaikan proses bisnis.
4. Memvalidasi dan menganalisis hasil rancangan perbaikan proses bisnis di Toko Sudarko.

## I.4. Manfaat Penelitian

Penyusunan tugas akhir ini diharapkan dapat membantu pihak – pihak yang terkait dalam tugas akhir ini diantaranya yaitu:

1. Bagi Toko Sudarko  
Diharapkan Toko Sudarko dapat memperbaiki kondisi yang menjadi kendala dan permasalahan di Toko, agar kegiatan bisnis dapat terus tumbuh dan bersaing dengan usaha – usaha sejenis.

## 2. Bagi Penulis

Penulis dapat belajar menganalisis permasalahan yang terjadi dan menemukan ide untuk mengatasi masalah yang terjadi sebagai bentuk penyelesaian tugas akhir penulis.

### I.5. Sistematika Penulisan

Tugas akhir ini dibuat dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **Bab I      Pendahuluan**

Bab ini memberikan uraian terkait konteks permasalahan, latar belakang masalah, rumusan masalah yang digunakan untuk memperjelas bahasan dari tugas akhir ini dan bertujuan memberikan gambaran penyelesaian dari masalah – masalah dalam bentuk perancangan sistem terintegrasi. Kemudian agar pembahasan dalam tugas akhir ini lebih spesifik maka dibuat batasan masalah sehingga, diharapkan hasil dari tugas akhir ini dapat memberikan manfaat kepada pihak – pihak yang berkontribusi dalam penulisan tugas ini. Serta terdapat penjelasan mengenai sistematika penulisan tugas akhir.

#### **Bab II     Landasan Teori**

Bab ini berisi referensi terkait penyelesaian masalah yang sesuai dengan kasus yang terjadi pada objek penelitian. Referensi ini dapat bersumber dari buku, berita, artikel, maupun penelitian sebelumnya yang relevan dengan permasalahan pada tugas akhir ini. Pada bab ini akan dijelaskan metode yang digunakan untuk menyelesaikan masalah berdasarkan sumber yang sesuai. Setidaknya akan ada dua metode yang dijelaskan kemudian akan diberikan hasil metode yang akan dipilih untuk tugas akhir ini.

#### **Bab III    Metodologi Penyelesaian Masalah**

Metodologi penelitian merupakan bagian yang menjelaskan tentang perincian metode yang dipilih pada tinjauan pustaka. Pada bab ini akan dijelaskan langkah – langkah pembuatan tugas akhir ini. Mulai dari melakukan identifikasi komponen terintegrasi, batasan asumsi

dan sistematika penyelesaian masalah. Sistematika penyelesaian masalah ini dibentuk berdasarkan konsep/model/kerangka yang telah terpilih sebelumnya.

**Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Bab ini terdapat data – data dari objek penelitian. Data tersebut dikumpulkan, diuji dan diolah untuk mendapatkan solusi dari permasalahan yang terjadi pada objek penelitian. Bab ini juga merupakan realisasi dari metode yang telah dipilih dan dokumentasi setiap tahapan dalam metode yang dipilih. Hasil dari bab ini diharapkan dapat memberikan solusi dari permasalahan yang terjadi.

**Bab V Analisis**

Bagian ini menjelaskan terkait hasil dari kegiatan pengumpulan dan pengolahan data, bagaimana hasil dari pengolahan data dapat memberikan ide penyelesaian masalah pada objek penelitian dan apakah solusi yang diberikan sesuai dengan permasalahan yang terjadi sehingga, pada bab ini juga memberikan informasi terkait verifikasi dan validasi hasil penelitian.

**Bab VI Kesimpulan dan Saran**

Bab ini memberikan uraian kesimpulan terhadap penyelesaian yang diajukan sekaligus menjawab pertanyaan yang terdapat pada rumusan masalah dan memberikan saran untuk tugas akhir selanjutnya yang berkaitan dengan tugas akhir ini.