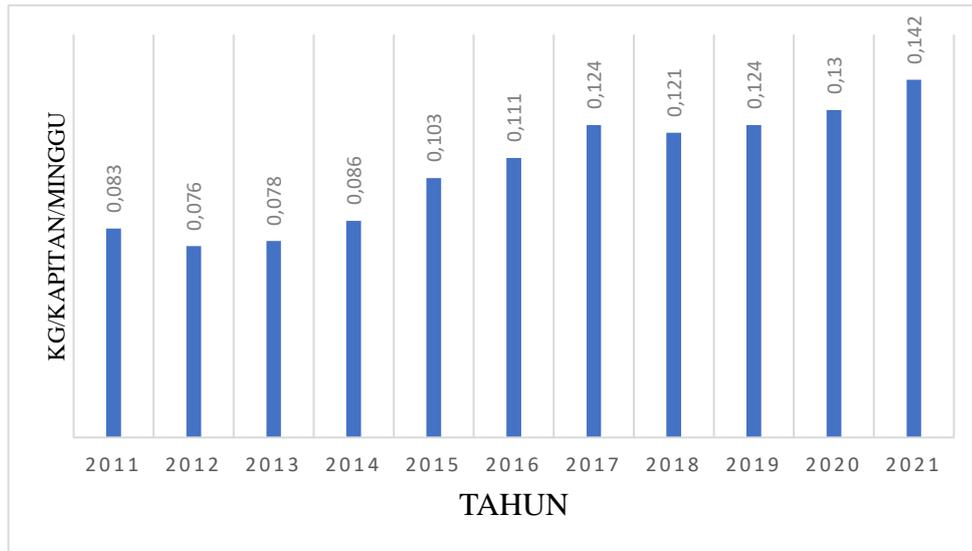


## **BAB 1 PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

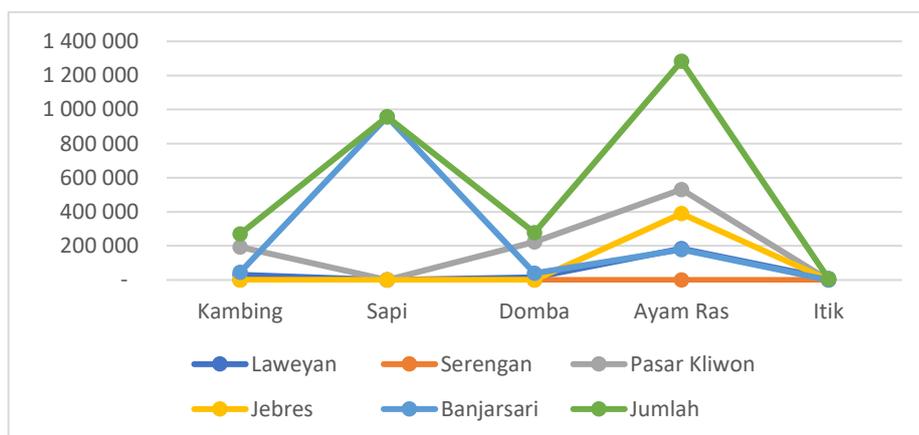
Manusia sebagai makhluk hidup memiliki kebutuhan untuk kelangsungan kehidupannya, salah satunya yaitu kebutuhan primer. Kebutuhan primer terbagi menjadi tiga bagian yang diperlukan manusia selama hidup di dunia yaitu kebutuhan sandang, pangan, dan papan. Ketiga kebutuhan tersebut sangat penting, karena jika salah satu kebutuhan tersebut tidak terpenuhi maka seseorang akan mengalami kesulitan di kehidupan. Salah satunya yaitu pangan yang merupakan sumber makanan bagi manusia dan merupakan kebutuhan utama, apabila kebutuhan ini tidak terpenuhi maka manusia tidak akan dapat bertahan hidup.

Kebutuhan protein hewani pada masyarakat di Indonesia saat ini masih tergantung pada hasil peternakan unggas, salah satunya yaitu daging ayam broiler. Hal itu dapat dilihat dari laporan Badan Pusat Statistik (BPS) yang menunjukkan rata-rata konsumsi daging ayam broiler di kelompok rumah tangga nasional mencapai 0,14 kilogram (kg) per kapita per tahun pada 2021. Realisasi ini meningkat 7,69% dibandingkan tahun 2020. Jika dilihat dari tren, rata-rata konsumsi daging ayam broiler terus meningkat dalam empat tahun terakhir. Jika dilihat secara tren konsumsi daging ayam perkapita Di Indonesia pada tahun 2011-2021 mengalami pertumbuhan paling tinggi pada tahun 2014, yaitu naik 19,76% dari tahun 2013. Rata-rata daging ayam broiler nasional memiliki nilai yang lebih tinggi dari daging sapi dan kerbau, diketahui rata-rata konsumsi daging sapi atau kerbau hanya 0,009 kg/kapita/minggu 2021. Tingginya minat masyarakat Indonesia mengkonsumsi daging ayam broiler terjadi karena banyak masyarakat yang mudah menemukan makanan daging ayam broiler di pasaran, harga terjangkau, dan produksinya lebih melimpah. Dapat dilihat pada Gambar I.1 rata-rata konsumsi daging ayam broiler di Indonesia pada tahun 2011-2021.



Gambar I. 1 Konsumsi Daging Ayam di Indonesia Tahun 2011-2021  
(Sumber data : datoboks)

Berdasarkan Badan Pusat Statistik Kota Solo pada tahun 2019 didapatkan tingkat produksi daging berdasarkan jenis dan kecamatan di Kota Solo ayam broiler memiliki tingkat produksi yang paling tinggi di tahun 2018 yaitu 1.283,862 Kg dibandingkan dengan daging lainnya. Hal tersebut dapat menandakan bahwa di sektor pangan peminat daging di Kota Solo juga tinggi. Dari hasil tingginya tingkat produksi menggambarkan bahwa tingginya jumlah konsumen yang mengkonsumsi daging ayam broiler. Dapat dilihat pada Gambar I.1 mengenai banyaknya produksi daging menurut jenis dan kecamatan di Kota Solo tahun 2018.



Gambar I. 2 Produksi daging menurut jenis di Kota Solo tahun 2018  
(Sumber : Dinas Pertanian, Ketahanan Pangan, dan Perikanan)

Pada Gambar I.2 menunjukkan bahwasanya jumlah nilai produksi daging ayam ras (broiler) di Kota Solo disetiap kecamatannya memiliki nilai tertinggi. Salah satu faktor jumlah tingginya produksi daging ayam broiler di Kota Solo selain harganya yang murah dibandingkan dengan daging lainnya. Daging ayam broiler memiliki kualitas daging yang bagus. Ketersediaan produk yang banyak, dan mudah untuk dimasak, sehingga semakin banyak konsumen yang memilih daging ayam broiler untuk memenuhi kebutuhan proteinnya. Suatu hal yang mendukung tingginya produksi ayam broiler yaitu ayam ini memiliki kandungan kolesterol yang relatif lebih rendah sehingga relatif aman bagi penderita hipertensi, harga relatif murah dibandingkan dengan harga daging sapi dan kambing, dan mudah diperoleh karena sudah menyebar di seluruh wilayah tanah air. Disamping itu, komoditas ayam broiler merupakan pendorong utama penyediaan protein hewani (Tamaludin, 2014). Daging ayam broiler merupakan daging yang familiar di kalangan masyarakat di Indonesia untuk dikonsumsi atau dimakan di kehidupan sehari-hari. Mulai dari anak-anak, remaja, hingga dewasa hampir semua menyukai daging ayam broiler. Bahkan, dalam berbagai acara keluarga yang melibatkan konsumsi, kehadiran daging ayam broiler tidak pernah dilupakan untuk selalu dihidangkan. Hal tersebut dikarenakan daging ayam broiler mudah ditemukan diberbagai tempat di wilayah Indonesia, sehingga konsumsi daging ayam broiler setiap tahun nya mengalami peningkatan.

Rumah Potong Ayam (RPA) Aulia Chicken merupakan usaha keluarga yang bergerak sebagai *supplier* dan menerima jasa pemotongan ayam broiler, ayam petelur, dan ayam kampung. Akan tetapi yang menjadi pokok dari RPA Aulia Chicken adalah ayam broiler, untuk ayam petelur jika terdapat *stock* di kandang, dan untuk ayam kampung pelanggan membawa ayamnya sendiri ke RPA Aulia Chicken. RPA Aulia Chicken yang beralamat di Sutran, RT 01/ RW 05, Bolali, Wonosari, Klaten yang berdiri sejak tahun 2012. Aktivitas jam kerja di RPA Aulia Chicken dilakukan dengan dua *shift*, untuk *shift* pertama dilakukan di jam 02.00 – 08.00 WIB dan untuk Shift kedua dilakukan di jam 14.00 – 16.00 WIB.

RPA Aulia Chicken sendiri memiliki sumber daya manusia sebanyak 16 karyawan yang bertanggung jawab di bidangnya masing-masing. Model transaksi yang dilakukan di RPA Aulia Chicken yaitu *business to business* dan *business to customer*,

namun di RPA tersebut berfokus pada pelayanan *business to business*. Berdasarkan observasi dan wawancara, RPA ini memiliki dua aktivitas proses bisnis utama yaitu proses pra-penyembelihan dan proses pasca penyembelihan. Aktivitas pertama adalah proses pra-penyembelihan yang terdapat aktivitas pencatatan pemesanan dan proses pencatatan timbangan. Setelah proses pertama selesai dilanjutkan pada aktivitas proses pasca-penyembelihan. Pada aktivitas kedua ini terdapat beberapa proses antara lain penyembelihan dan pemotongan, pengemasan, dan pembayaran.

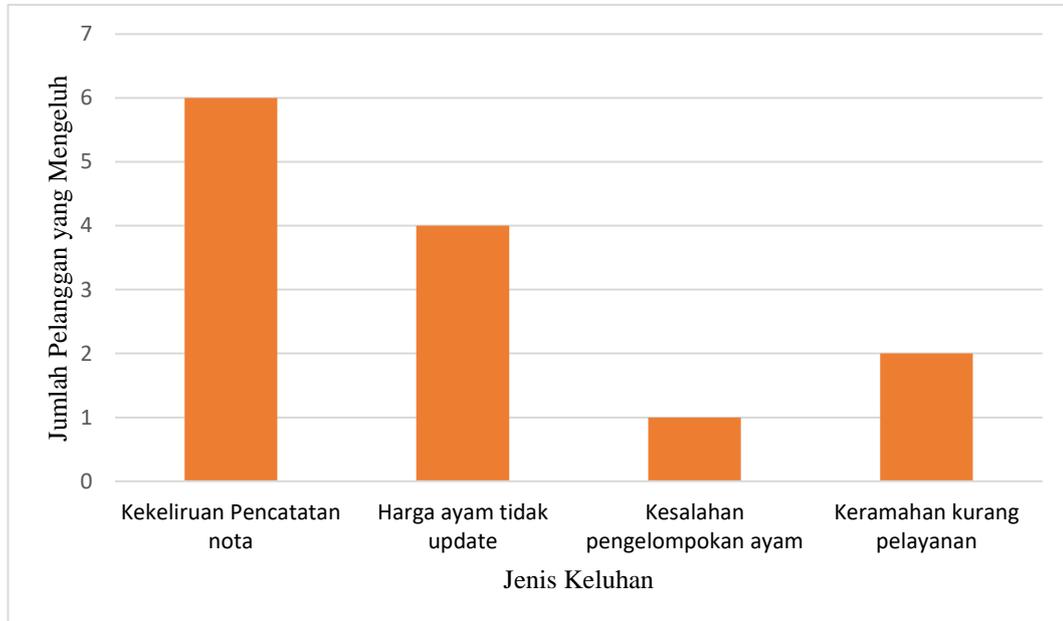
Dari waktu yang didapatkan dari observasi dan wawancara pada tanggal 16 Februari 2023 mengenai waktu proses pesanan dengan dilakukan sumber daya manusia (SDM) sudah 16 orang, namun menurut pemilik RPA Aulia Chicken dirasa kurang optimal dan banyak pelanggan yang memberikan kritik mengenai ketepatan pada pelayanan RPA Aulia Chicken. Pemilik menyadari bahwa terdapat permasalahan dalam proses bisnis yang kurang efektif dan maksimal. Dari wawancara yang dilakukan dengan pemilik dari RPA Aulia Chicken menyadari bahwa terdapat beberapa permasalahan dari segi pengelolaan sumber daya manusia, informasi, fasilitas, dan teknologi. Tabel I.1 merupakan waktu proses bisnis untuk mengetahui rincian setiap proses yang terjadi di RPA Aulia Chicken.

Tabel I. 1 Waktu Proses Bisnis RPA Aulia Chicken

<b>Proses Bisnis</b>	<b>Waktu Proses (Menit)</b>
Pemesanan (Menanyakan kesediaan ayam, jumlah ayam yang dipesan, berat ayam)	00:02:52
Pelayanan (Penyembelihan, penyembelihan, dan pemotongan ayam broiler)	00:45:23
<i>Packaging</i>	00:03:44
Pencatatan dan Pembayaran	00:14:48
Total Waktu Proses	01:07:28

Dari hasil wawancara pemilik RPA Aulia Chicken juga menyadari terjadinya kesalahan-kesalahan tersebut dapat mempengaruhi pelayanan yang ada di RPA Aulia Chicken seperti kesalahan dalam pencatatan nota, pencatatan timbangan, hal tersebut juga membuat keterlambatan pengiriman ke pelanggan. Permasalahan utama berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik RPA Aulia Chicken yaitu proses pendataan pelayanan penyembelihan yang sering mengalami *human error*

dan memakan waktu lama karena harus mencocokkan nota yang sering karyawan kesulitan dalam membaca tulisan yang kurang jelas. Selain dari wawancara dengan pemilik RPA Aulia Chicken, dilakukan wawancara dengan pelanggan RPA Aulia Chicken seperti pada Gambar I.3.

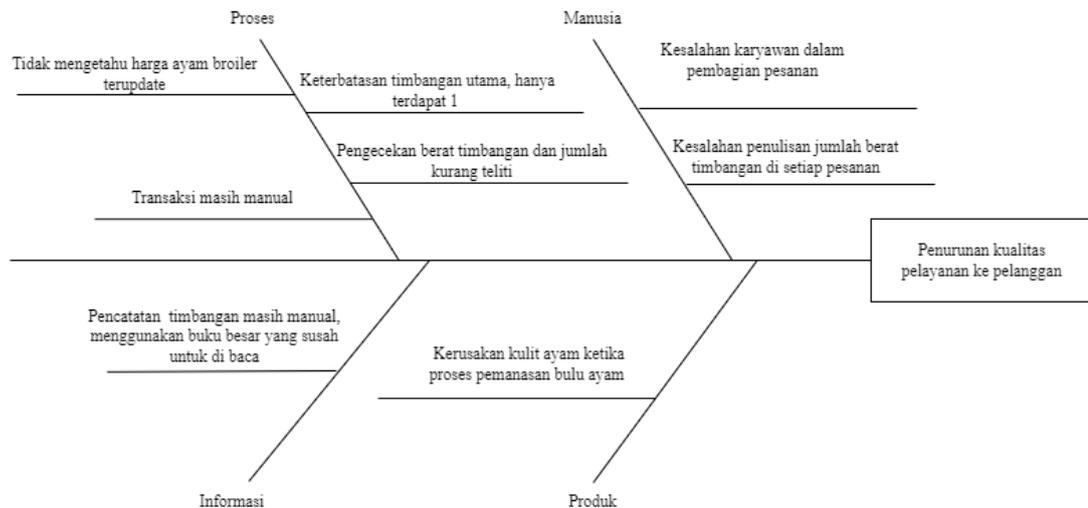


Gambar I. 3 Data Ulasan Keluhan Pelanggan di RPA Aulia Chicken

(Sumber : Wawancara di Lampiran E)

Berdasarkan Gambar I.3 dapat diketahui data ulasan keluhan yang di alami dari 13 pelanggan di RPA Aulia Chicken yaitu di posisi tertinggi yaitu kekeliruan pencatatan nota pada sistem pembayaran (Salah nama pelanggan, salah memasukan berat timbangan, jumlah ekor ayam, dan waktu pengambilan pesanan), Harga ayam tidak update, kesalahan dalam pengelompokan ayam, pelayanan kurang ramah.

Berdasarkan dari permasalahan-permasalahan yang ada dapat dilakukan pemetaan menggunakan *Fishbone diagram* supaya memudahkan mengidentifikasi sebab potensial dari satu efek atau masalah, dan menganalisis masalah tersebut melalui sesi *brainstorming*. Dalam sesi *brainstorming* dengan pemilik RPA Aulia Chicken untuk menentukan kategori dari pemasalahan dan akar permasalahan. Kategori masalah yang berkaitan, mencakup manusia, proses, informasi, dan produk.



Gambar I. 4 Diagram Fishbone RPA Aulia Chicken

Pada Gambar I.4 terdapat empat faktor permasalahan, yaitu dari segi manusia, proses, produk, dan informasi. Berdasarkan empat faktor di setiap permasalahan yang didapatkan berdasarkan wawancara dengan pemilik RPA Aulia Chicken yang memiliki faktor kesalahan yang mempengaruhi proses bisnis pada RPA Aulia Chicken dan dari *diagram fishbone* tersebut dapat membantu untuk menemukan akar-akar permasalahan yang diidentifikasi di RPA Aulia Chicken untuk meningkatkan pendapatan berdasarkan permasalahan yang ada pada usaha tersebut.

Tabel 1.1 merupakan tabel alternatif solusi yang terdapat akar masalah yang didapatkan berdasarkan pemetaan *diagram fishbone* yang dapat disimpulkan pada RPA Aulia Chicken. Berikut ini merupakan tabel alternatif solusi.

Tabel I. 2 Alternatif Solusi

No	Akar Masalah	Potensi Solusi
1	Kesalahan karyawan dalam pembagian pesanan	Perencanaan pembuatan berbasis <i>dashboard microsoft excel</i> untuk pencatatan pengganti buku besar dan buku timbangan
2	Kesalahan penulisan jumlah berat timbangan di setiap pesanan	
3	Keterbatasan timbangan utama, hanya terdapat 1	Penambahan aset dan pemeliharaan mesin
4	Pengecekan berat timbangan dan jumlah kurang teliti	Perencanaan pembuatan berbasis <i>dashboard microsoft excel</i> untuk meminimalisir kesalahan

Tabel I. 2 Alternatif Solusi (Lanjutan)

No	Akar Masalah	Potensi Solusi
5	Tidak mengetahui harga ayam broiler terupdate	Perencanaan pembuatan <i>dashboard excel</i> untuk meminimalisir kesalahan
6	Transaksi masih manual	Prosedur waktu pada proses pemotongan dan perendaman di air panar
7	Kerusakan kulit ayam ketika proses pemanasan bulu ayam	Perancangan proses bisnis dan standar operasi untuk meminimumkan kerusakan dan keefisienan waktu
8	Pencatatan timbangan masih manual, menggunakan buku besar yang susah untuk di baca	Perencanaan pembuatan berbasis <i>dashboard microsoft excel</i> untuk pencatatan buku timbangan

Berdasarkan permasalahan-permasalahan terjadi penelitian ini bertujuan membuat proses bisnis RPA Aulia Chicken dan sistem pembayaran supaya lebih akurat. Adapun melayani pelanggan sesuai dengan waktu dan jumlah pemesanan yang telah disesuaikan. Dalam beberapa penyebab keterlambatan waktu dan ketidaksesuaian dengan standar proses bisnis usaha ini disebabkan oleh beberapa faktor. Seperti keterbatasan pada mesin alat pencabut bulu dapat disesuaikan dengan kapasitas yang ada, kerusakan kulit ayam ketika proses pemanasan bulu ayam, kesalahan karyawan dalam pembagian pesanan, kesalahan penulisan jumlah berat timbangan di setiap pesanan. Berdasarkan permasalahan internal tersebut perusahaan masih memiliki kendali untuk melakukan penanganan dan perbaikan supaya dapat diminimalisir kesalahan yang ada.

Diharapkan penelitian pada Tugas Akhir ini dapat memberikan usulan perbaikan pada proses bisnis RPA Aulia Chicken dan sistem pembayaran untuk meminimalisir permasalahan. Tentunya untuk meningkatkan keuntungan dan membuat pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang ada pada RPA Aulia Chicken.

### **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan untuk melakukan perbaikan proses bisnis pada usaha RPA Aulia Chicken, didapatkan beberapa permasalahan pokok pada penelitian ini diantaranya :

1. Bagaimana melakukan perbaikan proses bisnis di RPA Aulia Chicken berdasarkan metode *Business Process Improvement (BPI)*?
2. Bagaimana rancangan aplikasi sederhana berbasis *microsoft excel* dan *dashboard spreadsheet* untuk mendukung perbaikan proses bisnis?

### **I.3 Tujuan Tugas Akhir**

Berdasarkan identifikasi perumusan masalah yang ada, maka pada penelitian ini menganalisis tujuan sebagai berikut :

1. Melakukan rancangan perbaikan proses bisnis di RPA Aulia Chicken berdasarkan metode *Business Process Improvement (BPI)*.
2. Merancang solusi perbaikan berupa aplikasi sederhana berbasis *microsoft excel* dan *dashboard spreadsheet* untuk mendukung perbaikan proses bisnis.

### **I.4 Manfaat Tugas Akhir**

1. Hasil penelitian pada usulan proses bisnis ini diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan keterlambatan waktu pengiriman dan meningkatkan kinerja aktivitas proses bisnis di RPA Aulia Chicken.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meminimalisir risiko *human error* yang akan terjadi di RPA Aulia Chicken.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan RPA Aulia Chicken untuk dapat bersaing dan mendapatkan meningkatkan hasil penjualan.

### **I.5 Sistematika Penulisan**

Tugas akhir ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

## **BAB I            PENDAHULUAN**

Berisikan mengenai konteks permasalahan, latar belakang permasalahan perumusan masalah yang bertujuan untuk mengetahui alternatif solusi yang digunakan, tujuan tugas akhir, manfaat tugas akhir, sistematika penulisan.

## **BAB II            LANDASAN TEORI**

Berisikan dasar-dasar teori yang akan digunakan untuk mendukung penelitian analisis yang akan dibahas. Tujuan pada bab ini adalah landasan teori yang membahas kerangka dan teori yang akan digunakan dalam penelitian ini. Supaya relevan dengan permasalahan yang dibahas dengan menggunakan referensi buku/penelitian/referensi lainnya yang dapat merancang dan menyelesaikan permasalahan dengan tepat. Pada bab ini dilakukan pemilihan metode yang menjelaskan kerangka metode yang akan digunakan di dalam tugas akhir ini.

## **BAB III            METODOLOGI PENYELESAIAN MASALAH**

Berisikan penjelasan langkah-langkah penyelesaian masalah yang digunakan dalam penelitian secara rinci meliputi sistematika perancangan pengembangan konseptual dan sistematika perancangan masalah, tahap pendahuluan, tahap pengumpulan data, tahap perancangan sistem terintegrasi, tahap analisis dan validasi, batasan dan asumsi tugas akhir, identifikasi komponen sistem terintegrasi, dan rencana waktu penyelesaian pada tugas akhir.

## **BAB IV            PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Berisikan data-data dari objek penelitian. Data tersebut dikumpulkan, kemudian dilakukan pengujian, dan pengolahan data untuk mendapatkan solusi dari permasalahan yang terjadi pada objek penelitian. Pada bab ini juga dilakukan realisasi dari metode yang telah dipilih dan pengolahan data dari setiap tahapan metode yang dipilih. Kemudian dari hasil bab ini diharapkan dapat memberikan solusi dari permasalahan yang terjadi.

## **BAB V            ANALISIS**

Berisikan hasil dari kegiatan pengumpulan dan pengolahan data, serta hasil dari pengolahan data dapat memberikan ide penyelesaian masalah pada objek penelitian dan dari solusi yang diberikan sesuai dengan permasalahan yang terjadi. Pada bab ini juga memberikan informasi terkait verifikasi dan validasi dari hasil penelitian.

## **BAB VI            KESIMPULAN**

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