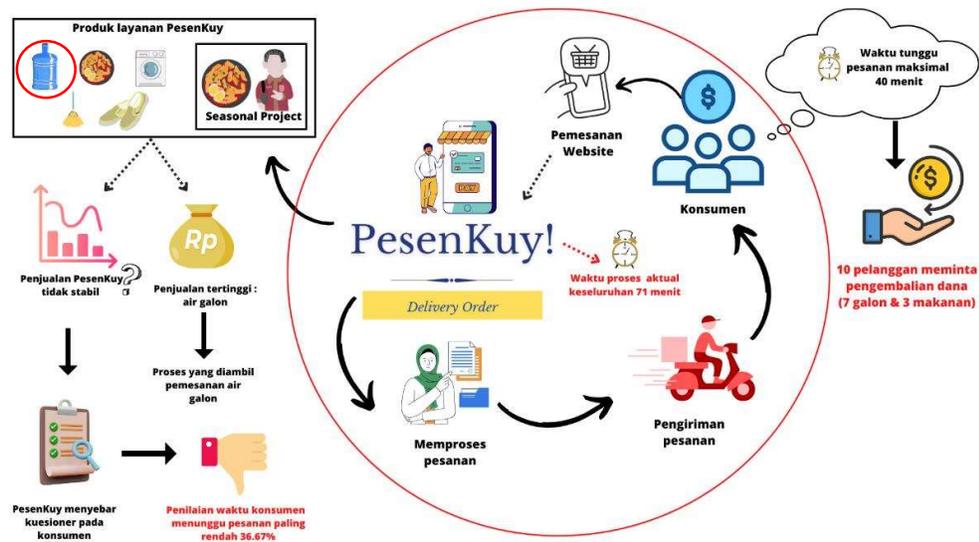


# BAB I PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

*Startup* PesenKuy merupakan usaha jasa yang melayani pesan antar berbasis *website* untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa, yang dibentuk pada tahun 2019 namun dikarenakan pandemi, PesenKuy kembali hadir pada pertengahan tahun 2022. PesenKuy memiliki beberapa layanan yang ditawarkan seperti air galon, sembako, alat kebutuhan, cuci sepatu, laundry, makanan dan seragam (*seasonal*). Mahasiswa dapat melakukan pemesanan melalui *website* milik PesenKuy yang dapat diakses melalui sebuah peramban internet. PesenKuy memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi bagi konsumennya dengan menyediakan berbagai pilihan metode pembayaran seperti OVO, Gopay, ShopeePay serta pembayaran melalui *Virtual Account Bank*. Untuk lebih jelas dari gambaran PesenKuy dapat dilihat pada *rich picture diagram* Gambar I.1.



Gambar I. 1 *Rich Picture Diagram*

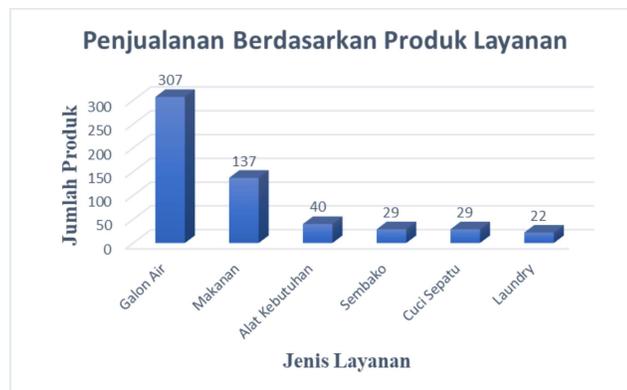
Pada Gambar I.1 adalah gambaran keseluruhan dari kondisi permasalahan PesenKuy yang digambarkan dengan menggunakan *rich picture diagram*, dimana kondisi permasalahan yang akan dibahas adalah kondisi internal PesenKuy dalam memproses pesanan galon air.



Gambar I. 2 Total Penjualan PesenKuy Agustus 2022 - April 2023

Sumber : Data Internal PesenKuy

Pada grafik Gambar I.2 dapat dilihat total penjualan produk yang terjual pada PesenKuy masih belum konsisten, pesanan tertinggi yang didapatkan oleh PesenKuy berada pada bulan September 2022, hal ini dikarenakan pada bulan tersebut PesenKuy membantu mahasiswa baru dalam memenuhi kebutuhan pada asrama seperti alat kebutuhan, air galon dan makanan. PesenKuy juga membantu mahasiswa baru untuk memenuhi perlengkapan PKKMB serta seragam kuliah untuk mahasiswa baru. PesenKuy tidak terlalu berfokus pada penjualan perlengkapan PKKMB dan seragam kuliah, karena untuk penjualan perlengkapan PKKMB serta seragam merupakan *seasonal project* yang hanya diadakan setiap tahun ajaran baru menggunakan sistem *pre-order*. Namun layanan PesenKuy yang memiliki penjualan produk tertinggi adalah galon air, dimana galon air menjadi penjualan yang mendominasi.



Gambar I. 3 Total Penjualan Setiap Produk PesenKuy

Sumber : Data Internal PesenKuy

Pada Gambar I.3 di atas dapat dilihat bahwa layanan dengan penjualan tertinggi adalah galon air, makanan dan alat kebutuhan. Ketiga layanan tersebut mempunyai proses pelayanan yang sama. Sehingga PesenKuy ingin memaksimalkan pelayanan pada penjualan tertinggi yaitu galon air dikarenakan galon air merupakan layanan yang mendominasi. PesenKuy masih terus berusaha untuk meningkatkan layanan agar dapat memberikan kenyamanan pada konsumen, sehingga penjualan produk PesenKuy dapat konsisten setiap bulannya dan dapat menjadi layanan yang dipercaya oleh mahasiswa.

PesenKuy melakukan penyebaran kuesioner kepada mahasiswa yang sudah pernah memakai jasa dari PesenKuy untuk mengetahui bagaimana tanggapan mahasiswa saat menggunakan Pesenkuy. Jenis pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner ini yaitu kuesioner campuran, dimana ada pertanyaan tertutup dan pertanyaan terbuka. PesenKuy menggunakan *Google Form* untuk melakukan penyebaran kuesioner dengan menggunakan pendekatan *likert scale* dimana menggunakan skala 1-5 untuk setiap pertanyaan survei Menurut Sugiyono (2016) *likert scale* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat serta persepsi seseorang tentang suatu fenomena. Adapun kriteria pembobotan pada *likert scale* dijabarkan pada Tabel I.1 berikut ini.

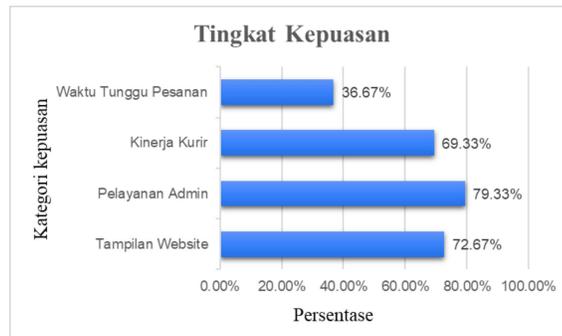
Tabel I. 1 Kriteria Skor Survei *likert scale*

Kriteria Skor		
Skala	Bobot	Keterangan
1	0%-19,99%	sangat tidak suka
2	20%-39,99%	tidak suka
3	40%-59,99%	netral
4	60%-79,99%	suka
5	80%-100%	sangat suka

Sumber : (Riduwan, 2008)

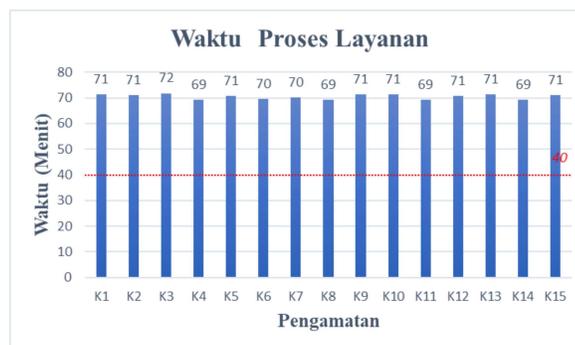
Pada hasil kuesioner yang telah diisi oleh mahasiswa yang pernah menggunakan layanan PesenKuy, waktu tunggu pesanan mendapatkan penilaian yang paling

rendah. Terdapat konsumen yang memberikan komentar terkait lamanya waktu tunggu yang mereka rasakan, hingga ada yang memberi komentar seperti “Lama, agak susah kalau lagi butuh secepatnya” sehingga dari komentar tersebut, PesenKuy tidak bisa menjadi layanan prioritas bagi mereka yang sedang perlu secepatnya. Sehingga bisa memberi dampak pada turunnya pesanan konsumen yang ingin menggunakan layanan PesenKuy, yang menyebabkan penjualan Pesenkuy tidak dapat konsisten setiap bulannya.



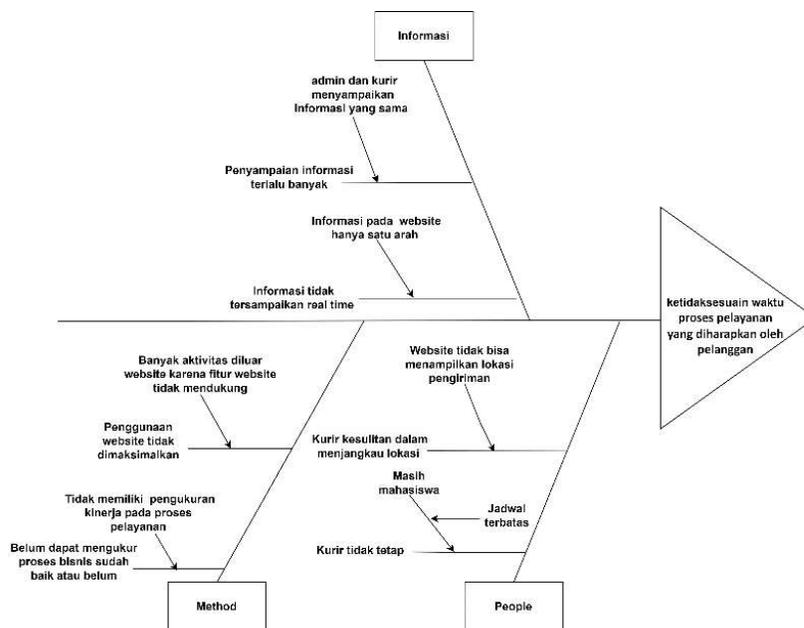
Gambar I. 4 Hasil Kuesioner PesenKuy

Hasil kuesioner yang telah diisi oleh konsumen PesenKuy, waktu tunggu pesanan mendapatkan hasil yang paling rendah yaitu sebesar 36.67% dimana dari hasil kriteria, masuk pada kriteria sikap tidak suka. Konsumen juga menginginkan waktu tunggu maksimal 40 menit, namun secara aktual PesenKuy melakukan proses menerima pesanan hingga pengiriman kepada konsumen membutuhkan waktu rata-rata 71 menit, hal ini yang menyebabkan lama nya waktu konsumen menunggu pesanan. Berikut ini rata-rata waktu proses layanan air galon pada PesenKuy dari 15 konsumen yang telah dilakukan pengamatan.



Gambar I. 5 Waktu Layanan 15 Konsumen

Pada Gambar I.5 waktu layanan PesenKuy melayani pesanan konsumen rata-rata 71 menit, karena lamanya waktu tersebut, PesenKuy belum mampu memenuhi ekspektasi konsumen terhadap waktu tunggu yang diinginkan. Sehingga dari hal tersebut berdampak kepada beberapa konsumen PesenKuy yang menginginkan pengembalian dana, dikarenakan lamanya barang yang dipesan untuk sampai kepada konsumen. Terdapat 10 konsumen yang menginginkan pengembalian dana. Pada permasalahan lamanya waktu proses pelayanan pesanan tersebut sehingga tidak mencapai ekspektasi waktu tunggu konsumen, dilakukan identifikasi menggunakan *fishbone* diagram.



Gambar I. 6 *Fishbone Diagram*

Pada identifikasi *fishbone diagram*, terdapat 3 faktor penyebab dari waktu proses pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan terkait proses pelayanan pesanan yaitu faktor *people*, *method* dan *informasi*. Faktor *people* disebabkan oleh kurir yang tidak tetap dan kesulitan dalam menjangkau lokasi konsumen dalam melakukan pengiriman. Pada faktor *method* disebabkan belum dapat mengukur proses bisnis apakah sudah baik atau belum dan penggunaan website yang tidak dimaksimalkan. Faktor terakhir yaitu faktor *informasi*, dimana disebabkan oleh penyampaian informasi terlalu banyak karena admin dan kurir menyampaikan hal yang sama pada konsumen dan informasi tidak tersampaikan

secara real time dikarenakan informasi pada website hanya satu arah. Untuk faktor yang menjadi perbaikan akan dijabarkan pada alternatif solusi Tabel I.2.

Tabel I. 2 Alternatif Solusi

No	Penyebab	Alternatif Solusi	Sumber
1	Kurir tidak tetap	Perbaikan proses bisnis dan standarisasi (SOP)	(Rachman, 2015)
2	Kesulitan menjangkau lokasi konsumen	Perbaikan sistem informasi untuk konsumen	(Kurniawan, Husein, & Simanjuntak, 2022)
3	Penyampaian informasi terlalu banyak	Perbaikan dan penyederhanaan proses bisnis	(Adinugroho, Ridwan, & Akbar, 2021)
4	Informasi tidak tersampaikan <i>real time</i>		
5	Penggunaan website tidak dimaksimalkan	Perbaikan sistem informasi untuk konsumen	(Kurniawan, Husein, & Simanjuntak, 2022)
6	Belum dapat mengukur proses bisnis apakah sudah baik atau belum	Sistem pengukuran kinerja untuk proses bisnis	(Oktasaputri, Sunmantri, & Yuniarti, 2014)

Sehingga dari penyebab permasalahan tersebut, terdapat beberapa alternatif solusi yang dapat menyelesaikan penyebab permasalahan. Dimana PesenKuy ingin meningkatkan kinerja dalam memproses pesanan konsumen melalui perbaikan proses bisnis. Dengan tahap pertama melakukan perancangan dan pengukuran kinerja menggunakan model SCOR untuk mengetahui kinerja pada proses bisnis PesenKuy, setelah itu akan dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kinerja dengan menganalisis pemborosan yang ada menggunakan *Lean Logistics* dimana mampu untuk mengidentifikasi pemborosan yang ada sehingga dapat mengurangi pemborosan pada kinerja dengan melakukan penyederhanaan pada proses yang menjadi penyebab pemborosan yang belum mencapai kategori baik, dimana pada sebuah organisasi atau perusahaan sangat penting untuk meningkatkan proses

logistik dengan mengeliminasi pemborosan dan kegiatan yang tidak memiliki nilai tambah (Baudin, 2004).

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dijabarkan pada latar belakang, maka rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah bagaimana meningkatkan kinerja order processing dengan perbaikan proses bisnis pada perusahaan rintisan PesenKuy?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah ditentukan, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Melakukan pemetaan kinerja pada PesenKuy berdasarkan proses bisnis dengan menggunakan model SCOR untuk mendapatkan metrik kinerja yang akan digunakan.
2. Melakukan pengukuran untuk mendapatkan nilai dan kondisi kinerja dari setiap metrik kinerja yang telah dipetakan.
3. Memperbaiki proses bisnis dengan menganalisis pemborosan menggunakan pendekatan *lean logistics* untuk meningkatkan kinerja.

## **I.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang di dapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dapat menjadi bahan masukan bagi perusahaan agar dapat memperhatikan hal yang menjadi penyebab kinerja tidak baik pada PesenKuy.
2. PesenKuy dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan meningkatkan kinerja perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya.

## **I.5 Batasan Penelitian**

Batasan penelitian pada penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Data yang digunakan berupa data historis milik *startup* PesenKuy yang hanya pada bulan Agustus 2022-April 2023.
2. Waktu untuk pesanan seragam tidak diperhitungkan karena menggunakan sistem *pre-order* dan pengambilan di *stand* PesenKuy.
3. Proses bisnis yang digunakan pada produk galon air.
4. Penelitian ini berfokus pada perbaikan proses internal PesenKuy.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi uraian tentang latar belakang dari permasalahan, perumusan masalah, tujuan dari penelitian, Batasan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan Pustaka ini berisikan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian analisis kelayakan yang akan dibahas pada tugas akhir.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bagian ini memaparkan bagaimana kerangka berpikir, sistematika penyelesaian masalah, pengumpulan data, pengolahan data dan metode evaluasi yang akan digunakan pada penelitian tugas akhir ini.

### **BAB IV PERANCANGAN SISTEM**

Bab ini berisikan bagaimana hasil dari data yang telah dikumpulkan dan hasil dari data yang telah diolah untuk penelitian kelayakan usaha tugas akhir ini.

### **BAB V ANALISIS**

Bagian ini berisikan tentang hasil analisis dan pembahasan dari pengumpulan dan pengolahan data yang sudah didapatkan dari bab sebelumnya.

### **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab akhir dari penelitian tugas akhir ini berisikan tentang kesimpulan dari penelitian kelayakan usaha yang telah dilakukan serta saran yang diberikan berdasarkan penelitian ini.