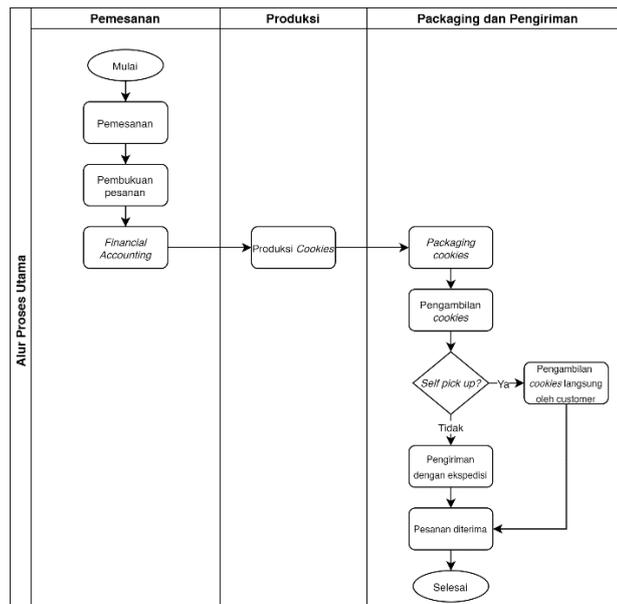


# BAB I PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

Dengan berkembangnya teknologi, semakin banyak perusahaan yang menggunakan aplikasi dalam menjalankan bisnisnya. Kemajuan dunia teknologi yang sangat pesat dalam informasi menuntut para pelaku usaha untuk dapat memahami serta memanfaatkannya dalam kegiatan bisnis (Rakhmawati, 2019). Teknologi ini tidak hanya ditujukan untuk perusahaan besar, namun teknologi yang dikembangkan juga ditujukan untuk perusahaan menengah dan kecil. Situasi ini semakin menguntungkan bagi pemilik usaha dan menyebabkan semakin banyak perusahaan yang mengadopsi teknologi untuk memudahkan operasional bisnisnya dan bertahan di era modern, termasuk bisnis di bidang makanan.

Soogar.jkt merupakan toko *online* yang didirikan tahun 2019 dan bergerak di bidang makanan yang menawarkan produk *cookies* dan *fudgy brownies* yang berlokasi di Cibubur, Jawa Barat. Soogar.jkt ini belum memiliki *offline store* dan fokus saat ini adalah toko *online*. Usaha ini beroperasi setiap hari dari Senin hingga Minggu. Proses bisnis Soogar.jkt dilakukan setiap hari dengan siklus proses yang hampir sama tergantung dari jumlah pesanan setiap harinya. Berikut merupakan alur proses utama dari Soogar.jkt.



Gambar I. 1 Alur Proses Utama

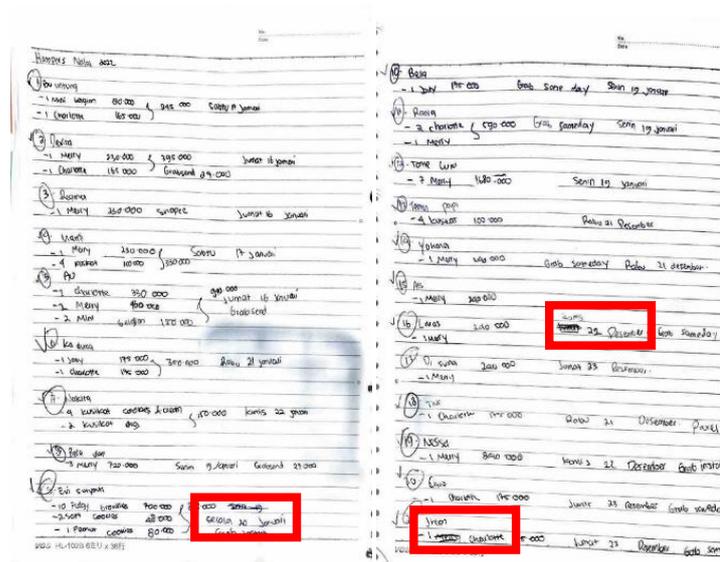
Berdasarkan alur proses utama pada Gambar I.1, dapat diketahui total waktu siklus dari proses bisnis Soogar.jkt pada Tabel I.1 berikut.

Tabel I. 1 Jumlah Waktu Siklus Proses Bisnis Eksisting

Jumlah Waktu Siklus Proses Bisnis Eksisting Soogar.jkt				
Pelanggan	Proses Pemesanan (Pemesanan, pembukuan pesanan, dan <i>financial accounting</i> )	Proses Produksi	Proses <i>Packaging</i> dan Pengiriman	Total Waktu Siklus
Pelanggan 1	23 menit 23 detik	1 – 2 hari	21 menit 48 detik	45 menit 11 detik
Pelanggan 2	24 menit 24 detik	1 – 2 hari	21 menit 11 detik	45 menit 35 detik
Pelanggan 3	22 menit 24 detik	1 – 2 hari	22 menit 4 detik	44 menit 28 detik
Pelanggan 4	23 menit 51 detik	1 – 2 hari	22 menit 40 detik	46 menit 31 detik
Pelanggan 5	25 menit 36 detik	1 – 2 hari	22 menit 6 detik	47 menit 42 detik
Pelanggan 6	24 menit 28 detik	1 – 2 hari	21 menit 17 detik	45 menit 45 detik
Pelanggan 7	23 menit 45 detik	1 – 2 hari	22 menit 48 detik	46 menit 33 detik

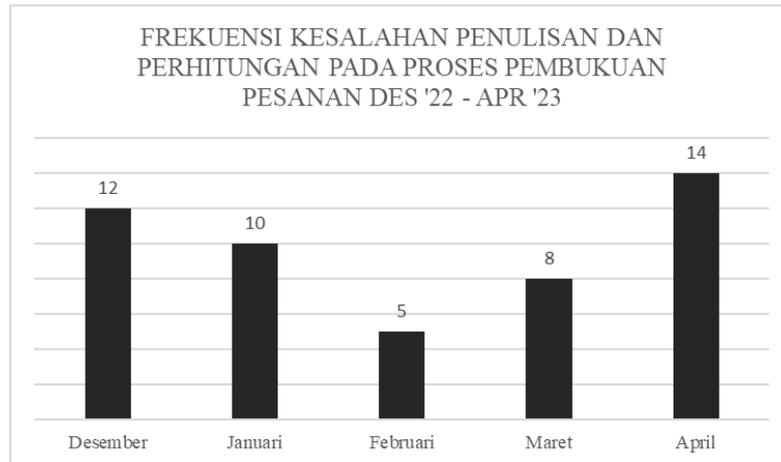
Berdasarkan Tabel I.1 diatas, didapatkan data jumlah waktu siklus proses bisnis eksisting dengan total tujuh pelanggan yang memesan pada hari tersebut dengan asumsi proses pengiriman/pengambilan pesanan dilakukan di hari yang sama, maka didapatkan total waktu yang dibutuhkan untuk melayani ketujuh pelanggan tersebut dalam satu hari yaitu 5 jam 21 menit 51 detik dengan jam operasional bisnis dimulai pukul 10.00 – 18.00 WIB.

Berdasarkan hasil wawancara secara langsung dengan pemilik dan para staf dari Soogar.jkt pada Lampiran F, menyatakan bahwa terdapat permasalahan yang mengganggu jalannya aktivitas bisnis, yaitu proses pembukuan pesanan dan *financial accounting* yang masih dilakukan secara tulis tangan di buku sehingga menyebabkan terhambatnya proses bisnis. Dalam kegiatan operasional Soogar.jkt, belum menerapkan sebuah teknologi yang membantu jalannya aktivitas bisnis seperti pada proses pengolahan dan pengumpulan data pesanan. Proses yang menghambat jalannya proses bisnis pada Soogar.jkt yaitu proses pembukuan pesanan dan *financial accounting* karena masih dilakukan dengan cara tulis tangan di buku sehingga menyebabkan *human error* dapat dilihat pada Gambar I.2.



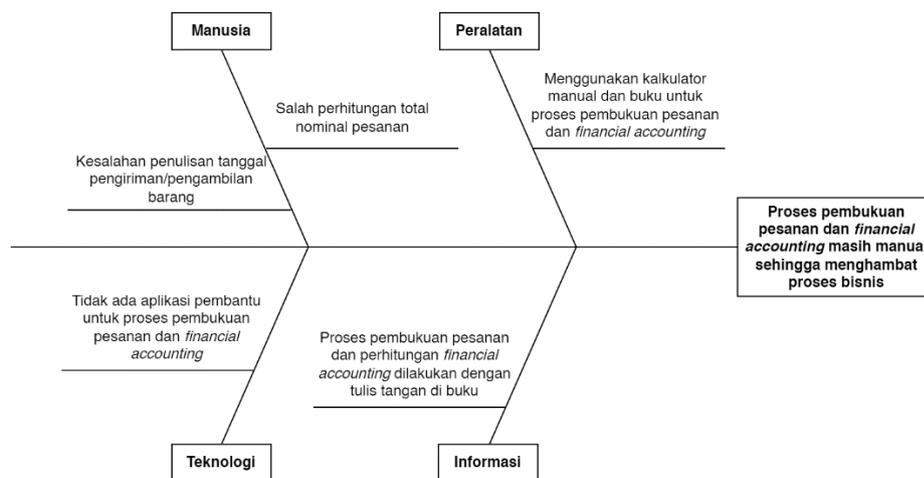
Gambar I. 2 Tampilan Buku Pada Proses Pembukuan Pesanan

Gambar I.2 diatas merupakan contoh tampilan proses pembukuan pesanan yang dilakukan oleh Soogar.jkt. Pada gambar tersebut, dapat dilihat bahwa terjadi beberapa kesalahan penulisan baik penulisan hari, tanggal, pesanan pelanggan, bahkan total transaksi yang harus dibayar oleh pelanggan. Kesalahan penulisan ini cukup sering terjadi setiap bulannya. Adapun frekuensi terjadinya kesalahan penulisan pada proses pembukuan pesanan dapat dilihat pada Gambar I.3.



Gambar I. 3 Frekuensi Kesalahan Penulisan dan Ketidakakuratan Perhitungan

Diagram tulang ikan pada Gambar I.4 berikut menunjukkan permasalahan yang terjadi pada Soogar.jkt yaitu terhambatnya proses bisnis karena proses pembukuan pesanan dan *financial accounting* yang masih dilakukan secara manual yaitu dengan cara tulis tangan. Dari masalah yang telah dijelaskan oleh pemilik Soogar.jkt, maka perlu untuk menganalisis proses bisnis yang telah diterapkan, kemudian dilakukan evaluasi untuk menentukan proses bisnis yang berpotensi mengganggu jalannya aktivitas organisasi dan menentukan permasalahan sehingga dapat dilakukan perbaikan dan juga menghasilkan proses bisnis rekomendasi dengan harapan agar dapat lebih mendukung kegiatan operasional Soogar.jkt dalam melayani pelanggan.



Gambar I. 4 Fishbone Diagram

Untuk melakukan analisis perbaikan proses bisnis suatu organisasi, diperlukan suatu metode yang dapat mendukung proses perbaikan tersebut. Metode *Business Process Improvement* (BPI) merupakan metodologi sistematis yang dikembangkan untuk membantu organisasi membuat perbaikan yang signifikan pada proses bisnis yang beroperasi. BPI memiliki keunggulan seperti adanya *tools* yang akan membantu dalam proses penyederhanaan (*streamlining*) proses bisnis, sehingga mendapatkan *output* yang lebih baik dari sebelumnya (Harrington, 1991).

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan, perbaikan proses bisnis menggunakan metode BPI ini dapat meningkatkan proses bisnis Soogar.jkt dan dapat bertahan di tengah perkembangan teknologi saat ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengatasi masalah yang ada pada Soogar.jkt yaitu usulan perbaikan proses pembukuan pesanan dan *financial accounting* menggunakan aplikasi Kledo sehingga proses bisnis tidak terhambat. Dengan menggunakan aplikasi Kledo serta mempertimbangkan waktu proses, dapat mengurangi waktu pembukuan pesanan dan *financial accounting* yang sebelumnya dilakukan dengan tulis tangan di buku.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana pemetaan proses bisnis eksisting pada Soogar.jkt?
2. Bagaimana rancangan usulan perbaikan proses pembukuan pesanan dan *financial accounting* pada proses bisnis Soogar.jkt berdasarkan metode *Business Process Improvement* (BPI)?

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

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Memetakan proses bisnis eksisting pada Soogar.jkt.

2. Merancang usulan perbaikan proses pembukuan pesanan dan *financial accounting* pada proses bisnis Soogar.jkt berdasarkan metode *Business Process Improvement (BPI)*.

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

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil usulan perbaikan proses bisnis pada penelitian ini bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan pada proses bisnis, serta dapat menerapkan usulan rancangan perbaikan secara tepat dan berfungsi dengan baik sehingga meminimalisir risiko yang akan terjadi dalam pengimplementasian di tempat usaha.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman pengaplikasian proses bisnis pada usaha *online* makanan.

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

Sistematika penulisan pada penelitian ini disusun sedemikian rupa untuk dapat memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan. Adapun sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

##### **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan uraian mengenai latar belakang, identifikasi masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penelitian.

##### **BAB II           TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan penguraian dari teori yang berkaitan dengan penelitian dan kerangka penelitian.

##### **BAB III          METODOLOGI PENYELESAIAN MASALAH**

Bab ini menjelaskan terkait metode perancangan yang ada pada penelitian ini, skala pengukuran data, teknik pengumpulan data dan pengolahan data, populasi dan sampel, serta sistematika penelitian.

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

Bab ini menjelaskan pengumpulan dan pengolahan data serta perancangan proses bisnis berisikan tentang pengumpulan, pengolahan, dan perancangan data yang dibutuhkan yang akan digunakan pada penelitian ini.

#### **BAB V             ANALISIS**

Bab ini menjelaskan analisis hasil pengolahan data yang dijadikan sumber data untuk mengetahui alternatif solusi mana yang paling tepat berkaitan dengan pembahasan penelitian.

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

Bab ini berisikan tentang kesimpulan hasil penelitian dan saran mengenai penelitian yang dilakukan.