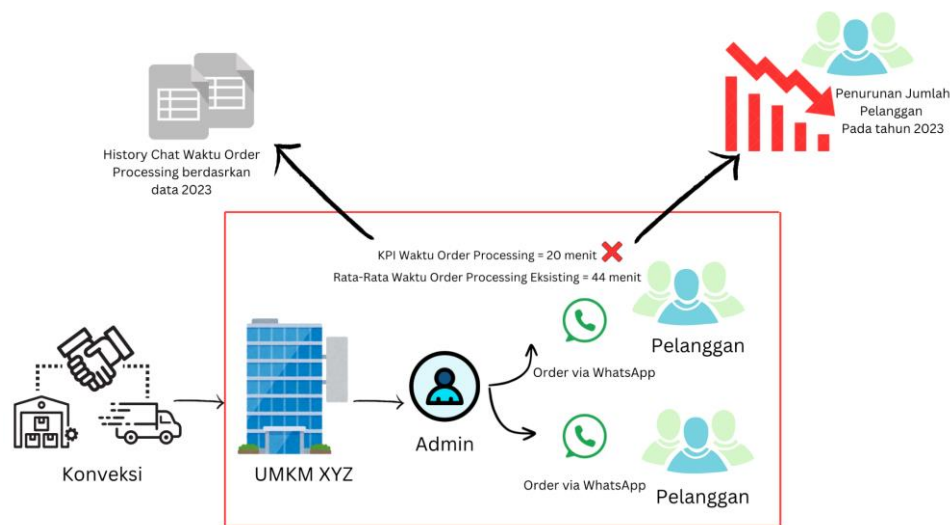


BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Industri logistik saat ini menjadi salah satu sektor yang sangat krusial dalam mendukung kegiatan ekonomi, baik pada skala nasional maupun internasional. Efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan logistik menjadi faktor penentu keberhasilan berbagai perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cepat dan tepat. Salah satu aspek penting dalam logistik adalah *order fulfillment*, yang mencakup semua proses mulai dari penerimaan pemesanan hingga pengiriman produk ke pelanggan. Dalam *order fulfillment*, terdapat elemen kunci dalam logistik yaitu *order processing*, yang melibatkan dua tahap utama: penerimaan pesanan dan pemrosesan pesanan. Proses ini berfokus pada penanganan pesanan pelanggan secara internal sebelum produk dikemas dan dikirimkan. *Order processing* memastikan pesanan diterima dan diproses secara efisien agar siap untuk pengiriman.

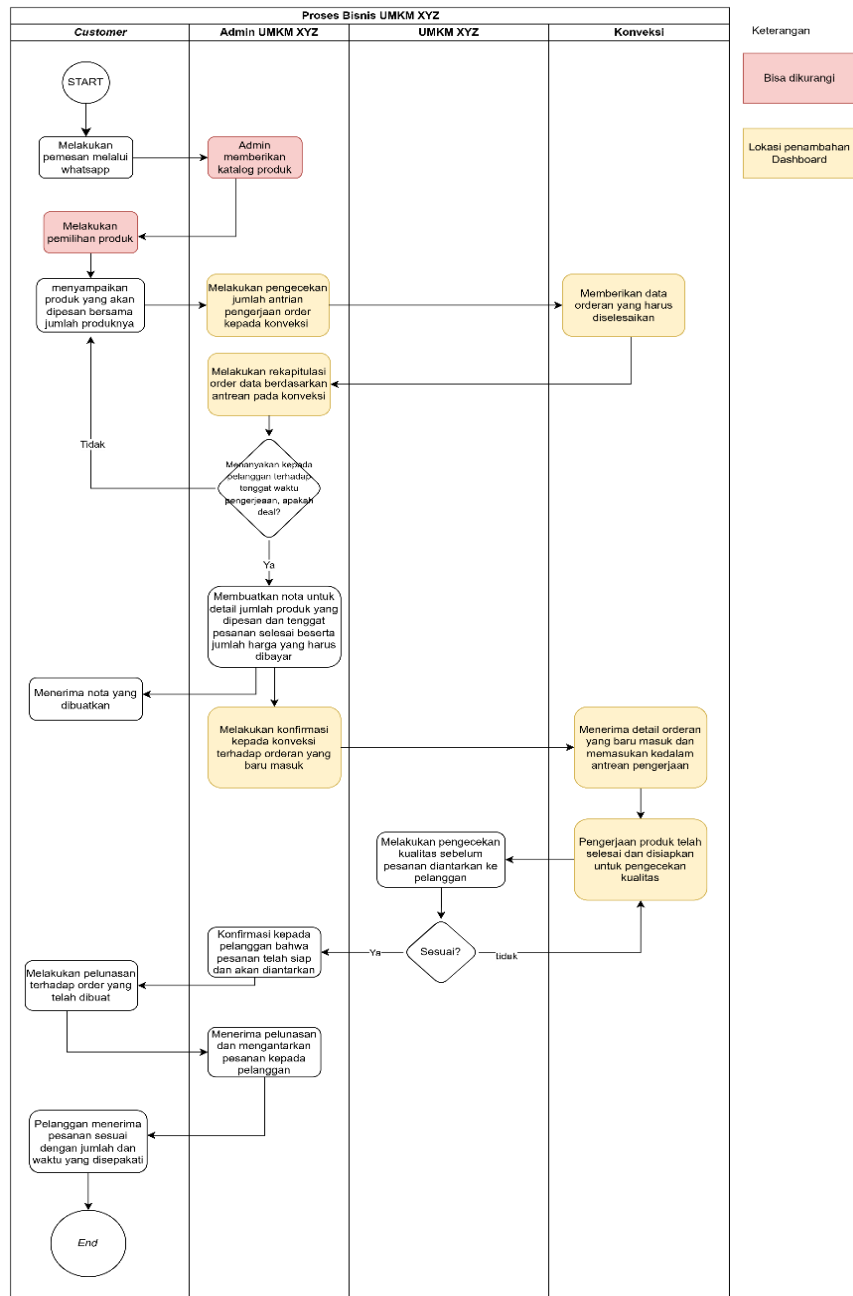
UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) XYZ adalah sebuah usaha mikro, kecil, dan menengah yang bergerak di bidang penjualan berbagai produk *fashion*, terutama *t-shirt*, polo, dan *lanyard*. Berlokasi di Bandung, UMKM XYZ telah melayani berbagai segmen pasar, mulai dari individu hingga perusahaan, dengan menyediakan produk berkualitas tinggi dan desain yang menarik. Didirikan pada 2020, UMKM XYZ awalnya berfokus pada produksi dan penjualan *t-shirt* dengan desain yang unik dan kreatif. Seiring dengan meningkatnya permintaan pasar, perusahaan ini kemudian memperluas lini produknya dengan menambahkan polo dan *lanyard* ke dalam katalog mereka. Keputusan ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang beragam dan memperkuat posisi UMKM XYZ di pasar. Dalam konteks ini, perusahaan perlu memiliki manajemen kinerja yang efektif, yang dapat dievaluasi melalui kelangsungan proses bisnis perusahaan apakah sudah memenuhi harapan atau belum. Salah satu aspek mendasar dari kinerja operasi bisnis yang optimal adalah adanya integrasi yang baik dari setiap proses yang terlibat. Penggambaran aktivitas operasi bisnis pada UMKM XYZ digambarkan dalam *rich picture* sebagai berikut:



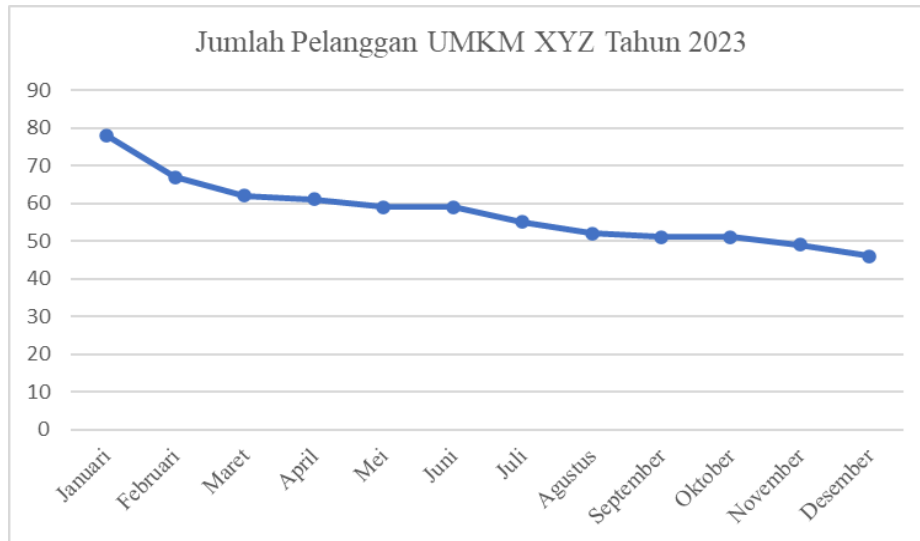
Gambar I. 1 *Rich Picture Diagram*

Pada proses bisnis UMKM XYZ yang bergerak di bidang penjualan berbagai produk fashion, terutama *t-shirt*, *polo*, dan *lanyard* mencakup beberapa tahap penting seperti dari pengadaan barang dari pihak ketiga atau supplier *t-shirt*, *polo*, dan *lanyard*, pelanggan secara langsung menghubungi admin dengan *whatsapp* untuk melakukan proses pemesanan, negosiasi harga, hal tersebut tersebut dilakukan untuk memastikan ketersediaan bahan yang dibutuhkan dalam jumlah dan kualitas yang tepat, tahap ini dinamakan *order processing*. Produk yang telah dipesan melalui tahap pemeriksaan kualitas untuk memastikan tidak ada cacat dan semua produk memenuhi standar kualitas. Produk yang tidak memenuhi standar dikembalikan ke *supplier* untuk diperbaiki atau dibuang jika tidak bisa diperbaiki. Selanjutnya produk yang telah lulus kontrol kualitas kemudian dikemas sesuai dengan standar pengemasan yang telah ditetapkan. Pengemasan yang baik memastikan produk tetap dalam kondisi baik selama proses pengiriman. Kemudian, untuk memasarkan produknya, UMKM XYZ melakukan kegiatan pemasaran melalui berbagai saluran, termasuk media sosial, *marketplace online*, dan toko fisik jika ada. Strategi pemasaran yang efektif digunakan untuk menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama. Pesanan dicatat dan diproses dengan cepat untuk memastikan kepuasan pelanggan. Sistem manajemen pesanan yang efisien membantu dalam melacak status setiap pesanan dan memastikan semua pesanan dipenuhi tepat waktu. Produk yang telah dikemas siap dikirim ke pelanggan. UMKM XYZ bekerja sama dengan jasa pengiriman yang

terpercaya untuk memastikan produk sampai ke tangan pelanggan dalam kondisi baik dan tepat waktu. Keseluruhan tahap dari awal barang dipesan hingga sampai ke tangan konsumen disebut *order cycle fulfillment*. Adapun berikut merupakan penggambaran detail dari proses bisnis UMKM XYZ beserta aktor-aktor yang terlibat didalamnya:



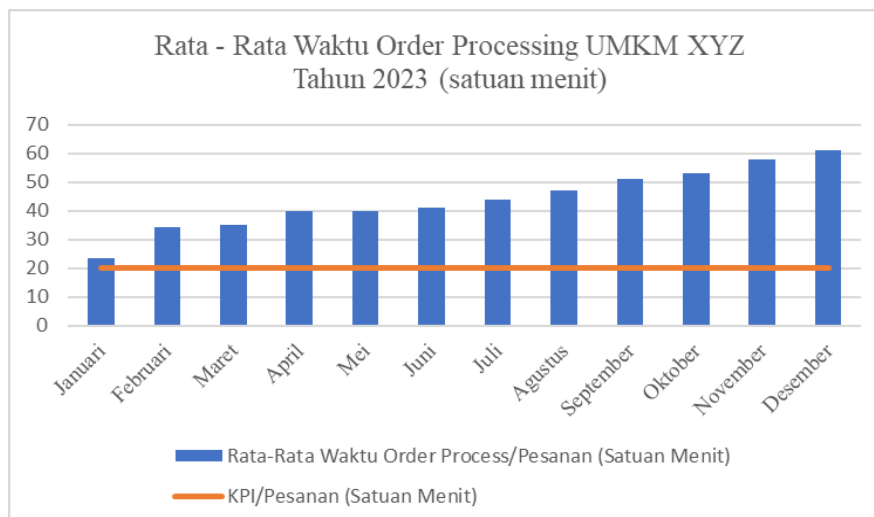
Gambar I. 2 Proses Bisnis UMKM XYZ



Gambar I. 3 Data Jumlah Pelanggan UMKM XYZ Tahun 2023

(Sumber: UMKM XYZ)

Berdasarkan data satu tahun terakhir yang dapat dilihat pada Gambar I.3, Penurunan ini tidak hanya sekedar angka, tetapi juga mencerminkan adanya penurunan kepuasan pelanggan. Ketika pelanggan mulai meninggalkan perusahaan, hal ini biasanya menandakan bahwa harapan mereka terhadap produk atau layanan yang diberikan tidak terpenuhi. Faktor-faktor seperti keterlambatan pengiriman, ketidaktepatan pesanan, atau bahkan kualitas layanan yang menurun dapat menjadi penyebab berkurangnya kepuasan pelanggan. Dengan demikian, penurunan jumlah pelanggan menjadi sinyal penting bahwa perlu dilakukan *improvement* dalam proses bisnis perusahaan untuk memastikan tingkat kepuasan pelanggan tetap terjaga dan menghindari kerugian lebih lanjut. Untuk mengkonfirmasi adanya penurunan kepuasan pelanggan.



Gambar I. 4 Waktu Order Processing

(Sumber: UMKM XYZ)

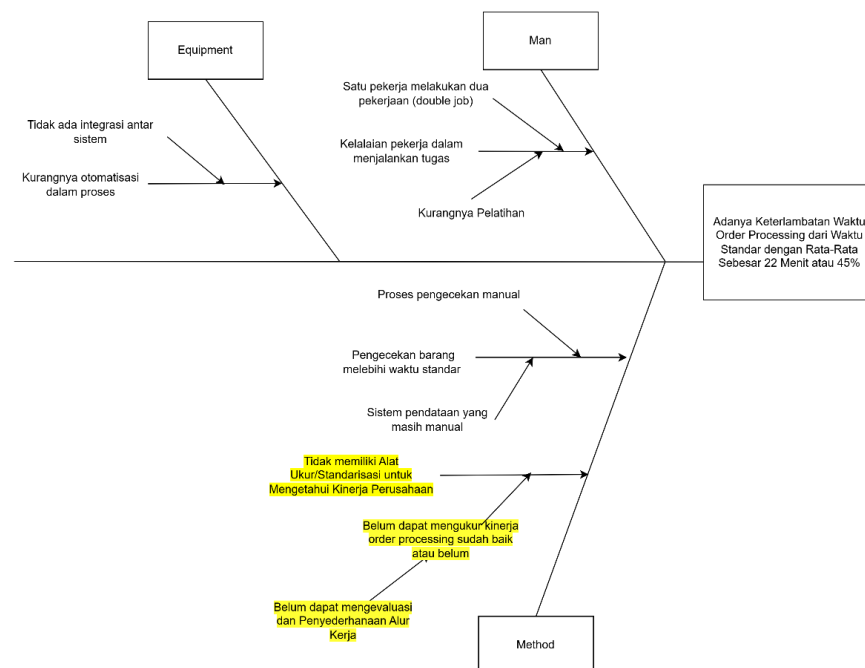
Berdasarkan gambar I.4 diatas, Rata-Rata Waktu *Order Processing* UMKM XYZ pada Tahun 2023 menunjukkan tren yang mengkhawatirkan bagi perusahaan. Sepanjang tahun 2023, terlihat adanya peningkatan konsisten dalam waktu proses pesanan, dimulai dari sekitar 25 menit di bulan Januari hingga mencapai puncaknya sekitar 60 menit di bulan Desember. Hal ini menandakan bahwa UMKM XYZ menghadapi tantangan serius dalam mempertahankan efisiensi operasionalnya. Hal lain yang lebih memprihatinkan, perusahaan hanya mampu memenuhi KPI yang ditetapkan (20 menit per pesanan) pada bulan Januari, sementara di bulan-bulan berikutnya selalu melebihi target tersebut dengan margin yang semakin melebar.

Peningkatan waktu proses yang bertahap ini mungkin mengindikasikan adanya masalah sistemik dalam operasional perusahaan atau ketidakmampuan untuk menangani volume pesanan yang meningkat. Sebagai sebuah UMKM, situasi ini dapat berdampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, efisiensi operasional, dan daya saing di pasar. Untuk mengatasi masalah ini, UMKM XYZ perlu segera melakukan evaluasi menyeluruh terhadap proses bisnisnya, mempertimbangkan peningkatan kapasitas. Selain itu, perusahaan mungkin perlu meninjau kembali KPI yang ditetapkan untuk memastikan targetnya realistis dan dapat dicapai. Langkah-langkah perbaikan ini penting dilakukan agar UMKM XYZ dapat

meningkatkan efisiensi operasionalnya dan mempertahankan posisinya di pasar yang kompetitif.

Sebagai salah satu entitas bisnis yang beroperasi dalam sektor ini, menghadapi tantangan besar dalam memastikan bahwa setiap pesanan dapat diproses dan dikirim dengan efisien. Kendala yang sering dihadapi termasuk waktu pemenuhan pesanan yang melebihi kesepakatan. Oleh karena itu, diperlukan suatu sistem pengukuran dan perbaikan kinerja *order processing* yang komprehensif dan berkelanjutan.

Adapun permasalahan pada waktu pemenuhan pesanan pada UMKM XYZ akan dijabarkan melalui Diagram *Fishbone*. Diagram *Fishbone* merupakan sebuah *tools* yang digunakan untuk mengidentifikasi sebab-akibat dalam suatu permasalahan, menurut (Liliana, 2016), ada empat langkah dalam *fishbone diagram*, yaitu mengidentifikasi masalah, mencari tahu faktor-faktor utama yang terlibat, mengidentifikasi kemungkinan penyebab dan menganalisis diagram. Permasalahan yang terjadi dalam proses dijabarkan melalui diagram *fishbone* Gambar I.1 dibawah. Adapun tulisan yang di *highlight* pada *fishbone diagram* tersebut merupakan fokus pada penelitian ini.



Gambar I. 5 Diagram *Fishbone*

Di Dalam *fishbone diagram* tersebut menunjukkan sebanyak 3 (tiga) faktor yang menyebabkan tidak terpenuhinya waktu pemrosesan penerimaan pesanan (*order processing*). Adapun masalah dan akar permasalahan yang menjadi fokus penelitian ini digambarkan pada diagram *fishbone* dijelaskan pada Tabel I.3 dibawah ini:

1. Method

Pada saat ini UMKM XYZ belum memiliki pengukuran kinerja, UMKM XYZ sehingga belum dapat mengukur bisnis proses yang digunakan sudah baik atau belum, sehingga perusahaan juga belum dapat mengevaluasi dan menyederhanakan dan perbaiki alur kerja yang menyebabkan hambatan, keterlambatan, atau inefisiensi.

2. Man

Kelalaian pekerja UMKM XYZ dalam menjalankan tugas juga menyebabkan adanya keterlambatan dalam *order processing* yang mempengaruhi permasalahan rendahnya tingkat kepuasan pelanggan dalam proses penerimaan pesanan (*order processing*), setelah melakukan pengamatan, penulis mengetahui bahwa kelalaian pekerja tersebut disebabkan oleh 2 hal pula, yaitu yang pertama adalah kurangnya pelatihan, yang mana menyebabkan keterampilan teknis yang tidak memadai, karena rata-rata karyawan pada UMKM XYZ merupakan kerabat dari pemilik UMKM XYZ yang tidak memiliki latar belakang menjadi *admin*, sehingga tanpa pelatihan yang memadai, karyawan UMKM XYZ tidak memiliki keterampilan teknis yang diperlukan untuk menjalankan tugas mereka dengan efektif. Hal ini dapat menyebabkan kesalahan dalam proses produksi atau pengiriman yang berdampak pada kualitas produk atau keterlambatan pengiriman. Selain itu juga satu pekerja melakukan dua pekerjaan (*double job*), beban kerja berlebih ketika seorang pekerja harus melakukan dua pekerjaan sekaligus, beban kerja mereka meningkat secara signifikan. Ini dapat menyebabkan kelelahan dan penurunan produktivitas, yang berdampak negatif pada kualitas pekerjaan dan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. ketika seorang pekerja harus melakukan dua pekerjaan sekaligus juga mengakibatkan kurangnya fokus, melakukan dua pekerjaan sekaligus berarti perhatian dan fokus pekerja terbagi. Hal ini dapat

meningkatkan risiko kesalahan dan ketidakakuratan dalam menjalankan tugas, yang pada akhirnya dapat mengakibatkan keluhan pelanggan. Karyawan yang *overworked* cenderung menghasilkan pekerjaan yang kurang berkualitas karena mereka mungkin terburu-buru atau kurang teliti dalam menyelesaikan tugas.

3. *Equipment*

UMKM XYZ masih mengalami kekurangan otomatisasi dalam proses, hal ini terjadi karena tidak ada integrasi antar sistem. Hal ini juga terjadi karena masih minimnya teknologi yang digunakan pada UMKM XYZ. Penyebab inipun mengakibatkan rendahnya tingkat kepuasan pelanggan dalam proses penerimaan pesanan.

Berikut ini merupakan alternatif solusi berdasarkan dari *fishbone* diagram.

Tabel I. 1 Tabel Alternatif Solusi

Penyebab Masalah	Alternatif Solusi	Referensi Penelitian
Tidak memiliki SOP (<i>Standard Operating Procedure</i>) yang jelas untuk pemrosesan pesanan	- Penggunaan Model SCOR (<i>Supply Chain Operations Reference</i>), Model SCOR menyediakan kerangka kerja yang komprehensif untuk mengidentifikasi, mengukur, dan meningkatkan kinerja rantai pasok.	- <i>Supply Chain Council</i> . (2012). "Supply Chain Operations Reference (SCOR) Model Overview Version 11.0." <i>Supply Chain Council, Inc.</i>
Pengecekan barang melebihi waktu standar	- Mengadopsi prinsip <i>Lean</i> dan <i>Kaizen</i> untuk terus-menerus meningkatkan proses pemenuhan pesanan dan memastikan bahwa	- Liker, J. K. (2004). "The Toyota Way: 14 Management Principles from the World's Greatest Manufacturer." McGraw-Hill.

Penyebab Masalah	Alternatif Solusi	Referensi Penelitian
	SOP selalu diperbarui untuk mengurangi pemborosan dan meningkatkan efisiensi.	
Belum dapat mengukur proses bisnis sudah sudah baik atau belum	Sistem pengukuran kinerja untuk proses bisnis	(Oktasaputri, Sumatri, & Yuniarti, 2014)
Kelalaian pekerja dalam menjalankan tugas	• Penetapan <i>Key Performance Indicators</i> (KPI) yang jelas • Evaluasi kinerja berkala	Reason, J. (1995). <i>The human factor in safety: Errors and violations in occupational accidents. Journal of Occupational Health and Safety</i> , 11(4), 343-350.

Model SCOR (*Supply Chain Operations Reference*) dan *Lean Logistic* adalah dua pendekatan yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja logistik. Model SCOR menyediakan kerangka kerja yang memungkinkan perusahaan untuk menganalisis, mengukur, dan memperbaiki kinerja rantai pasokan secara keseluruhan. Sementara itu, *Lean Logistic* fokus pada pengurangan pemborosan dan peningkatan nilai tambah dalam proses logistik.

Penelitian ini bertujuan untuk merancang sistem pengukuran dan perbaikan kinerja *order processing* pada UMKM XYZ dengan menggunakan pendekatan Model SCOR dan *Lean Logistic*. Melalui studi kasus ini, diharapkan dapat ditemukan solusi yang efektif untuk mengatasi masalah yang dihadapi oleh UMKM XYZ, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan daya saing perusahaan.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan permasalahan untuk tugas akhir ini adalah “Bagaimana pengukuran dan perbaikan proses bisnis untuk meningkatkan kinerja *order processing* serta rekomendasi perancangan sistem informasi berbentuk *dashboard* untuk memantau dan mengelola operasional UMKM XYZ?”

I.3 Tujuan Tugas Akhir

Tugas akhir ini bertujuan untuk:

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan, tujuan dari penelitian ini adalah Melakukan pengukuran dan perbaikan proses bisnis untuk meningkatkan kinerja *order processing* serta melakukan perancangan sistem informasi berbentuk *dashboard* untuk memantau dan mengelola operasional UMKM XYZ.

I.4 Batasan Tugas Akhir

Batasan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tugas akhir ini menggunakan data historis UMKM XYZ periode Januari-Desember tahun 2023.
2. Fokus utama adalah pada proses internal UMKM XYZ yang berkaitan langsung dengan proses *order processing*.
3. Rekomendasi *dashboard* sistem informasi hanya sebatas merancang aktor-aktor dan *variable-variable* yang harus dimasukkan ke dalam *dashboard* operasional dan juga design dalam bentuk *frontend website* sebagai rancangan.

I.5 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat tugas akhir ini:

1. Menjadi bahan masukan bagi perusahaan agar dapat memperhatikan hal-hal yang menyebabkan kinerja tidak optimal pada UMKM XYZ.
2. UMKM XYZ dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan kinerja perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya.

I.6 Sistematika Penulisan

Tugas akhir ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini akan melakukan penjelasan mengenai hal-hal yang mendasari penelitian ini dilakukan. Hal-hal tersebut terdiri dari latar belakang permasalahan, perumusan masalah dengan tujuan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh UMKM XYZ, terdiri dari tujuan penelitian, Batasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi studi literatur yang digunakan dalam penulisan penelitian. Literatur yang adalah yang relevan dengan permasalahan yang dihadapi oleh PT. XYZ, penggunaan literatur pada penelitian ini adalah terkait dengan pengukuran kinerja, model SCOR serta metode-metode dan teori lainnya yang mendukung untuk penelitian. Pada bab ini juga membahas mengenai hubungan konsep antara penelitian terkini dan penelitian terdahulu.

Bab III Metodologi Penyelesaian Masalah

Pada bab ini berisi tentang Langkah-langkah untuk melakukan penyelesaian masalah yang digunakan dalam penyelesaian penelitian ini berdasarkan tujuan dari permasalahan yang diteliti. Bab ini berfungsi sebagai kerangka pemikiran atau kerangka utama untuk menjaga agar penelitian ini dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Metode penyelesaian masalah dirancang berdasarkan kondisi eksisting pada Perusahaan. Lalu pada bab ini juga dijelaskan mengenai penelitian secara rinci mulai dari tahap penelitian awal dan identifikasi, tahap pengumpulan dan pengolahan data, dan kesimpulan.

Bab IV Perancangan Sistem Terintegrasi

Pada bab ini menjelaskan tentang data yang digunakan dalam melakukan penelitian. Data yang dikumpulkan akan diolah untuk menghasilkan

perencanaan distribusi menggunakan metode SCOR dan pendekatan lean logistic. Pengumpulan dilakukan dengan pengamatan secara langsung pada objek penelitian, wawancara dan data historis Perusahaan. Data – data tersebut meliputi data jumlah pelanggan, data jumlah aktivitas *order processing*, dan data waktu aktivitas *order processing*.

Bab V Analisa Hasil dan Evaluasi

Bab ini memaparkan analisis data yang dilakukan pada Bab IV. Analisis tersebut mencakup berbagai alternatif solusi yang diharapkan dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang perlu dijawab. Analisis yang dibahas meliputi analisis hasil rancangan usulan perbaikan dan rekomendasi rancangan *dashboard* yang diusulkan. Dengan kata lain, bab ini membahas pendekatan-pendekatan yang dipertimbangkan, serta perhitungan kuantitatif yang dilakukan untuk menganalisis aspek-aspek seperti kuantitas pengiriman dan optimalisasi jadwal distribusi.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini dijelaskan kesimpulan dari penyelesaian masalah yang dilakukan serta jawaban dari rumusan permasalahan yang ada pada bagian pendahuluan. Saran dari solusi dikemukakan pada bab ini untuk tugas akhir selanjutnya.