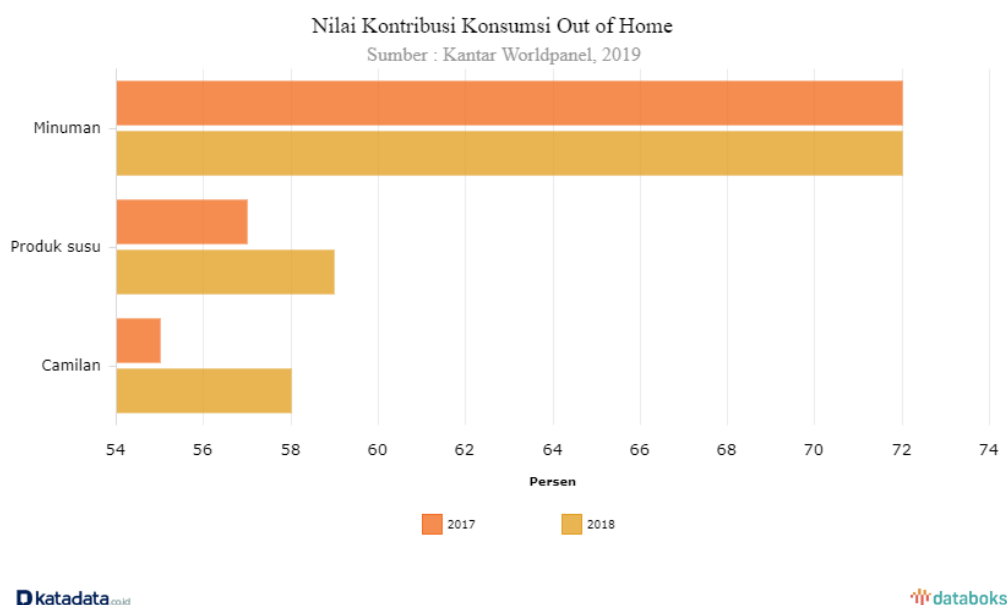


## BAB I PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Perkembangan usaha minuman *milk tea* di Indonesia saat ini semakin meningkat, hal tersebut berdasarkan pada Gambar I.1 yang menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia lebih banyak menghabiskan waktu dengan mengonsumsi barang yang ada di luar rumahnya, pada tahun 2017 dan 2018 minuman kemasan seperti kopi, teh, dan isoton yang memiliki porsi tertinggi yaitu sebesar 72% dalam penjualan diikuti dengan produk susu pada tahun 2017 memiliki kontribusi sebesar 57% dan pada tahun 2018 meningkat menjadi 59%, peningkatan minuman berbahan dasar susu menyebabkan industri minuman di Indonesia menjadi semakin banyak dengan munculnya berbagai inovasi produk minuman dengan mengikuti perkembangan yang ada di dunia saat ini.

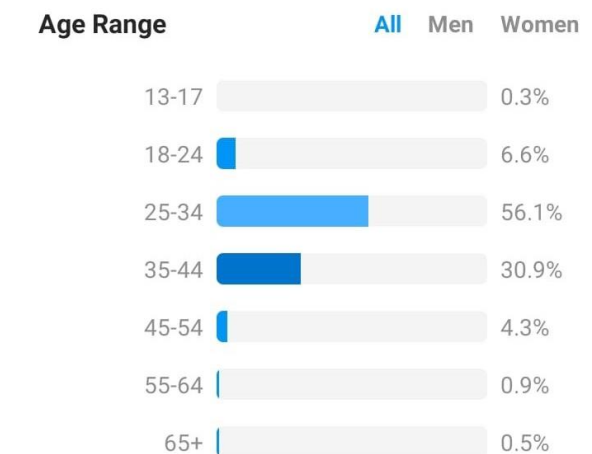


Gambar I.1 Nilai Kontribusi Konsumsi *Out of Home*

(Databoks Katadata Indonesia, 2019)

Addictea merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang minuman teh susu dan didirikan sejak tahun 2011 di Kota Bandung dan berlokasi di Jalan Cisangkuy dengan memanfaatkan bangunan yang sudah dimiliki. Tidak hanya itu, untuk

memperluas pangsa pasar, Addictea membuka *stand* minuman di salah satu *mall* yang ada di Kota Bandung yaitu Paris Van Java dan juga bekerja sama dengan grab dan juga gojek, tentu pembelian melalui kedua aplikasi tersebut hanya dapat dilakukan di wilayah Kota Bandung saja. Hal yang membuat Addictea berbeda dengan usaha *milk tea* lainnya adalah target pasarnya yaitu usia dewasa dan telah berkeluarga, hal tersebut dapat dilihat dari hasil data statistik *followers* Instagram Addictea pada Gambar I.2 dengan jumlah 15.900 *followers* dan mayoritas *followers* berusia 25 hingga 34 tahun dan urutan kedua terbanyak adalah dengan rentang 35 hingga 44 tahun, yang artinya kedua kelompok usia tersebut merupakan usia dewasa dan usia ideal bagi pekerja dan sudah berkeluarga, karena mayoritas produk *milk tea* lain lebih banyak dikonsumsi oleh kalangan remaja. Hal tersebut dibuktikan dari komposisi produknya sendiri sangat alami tanpa ada campur tangan bahan pengawet sehingga cocok dikonsumsi masyarakat yang sudah berkeluarga karena melibatkan anak-anak.

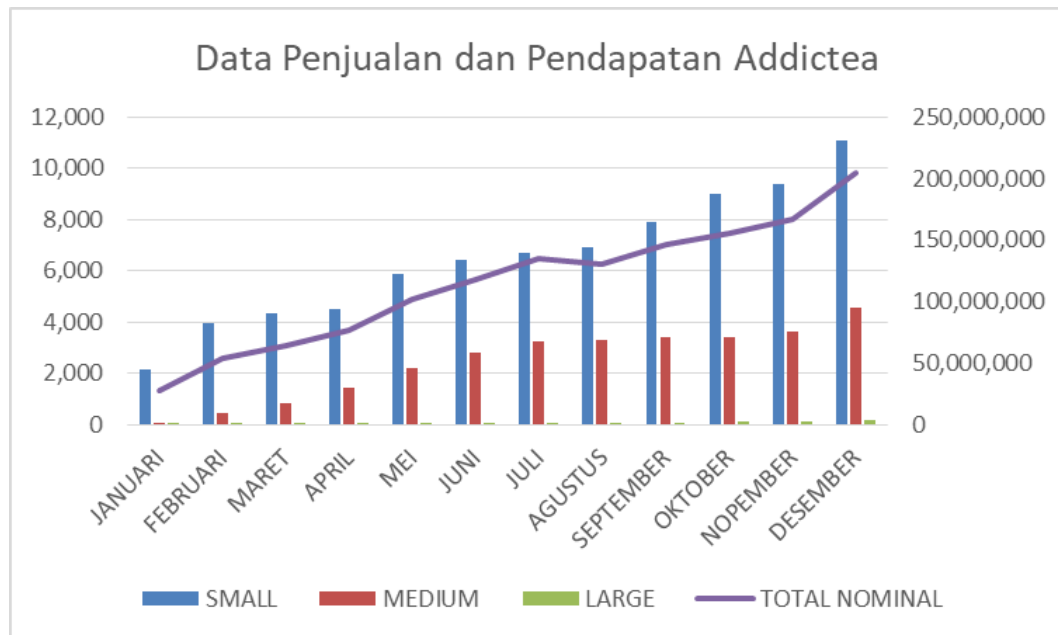


Gambar I.2 Rentang Usia *Followers* Instagram pada Addictea

(Sumber: Instagram Addictea, 2021)

Walaupun sudah berdiri cukup lama, usaha Addictea dapat dikatakan cukup berhasil karena dapat dibuktikan dengan walaupun banyak bermunculan produk *milk tea* lainnya dan adanya pandemi Covid-19, usaha Addictea tetap bertahan hingga saat ini karena selalu konsisten terhadap kualitas rasa dan terus melakukan inovasi terhadap produk-produknya. Hal tersebut dapat dilihat dari pendapatan dari penjualan Addictea pada periode Januari hingga Desember 2021 seperti pada

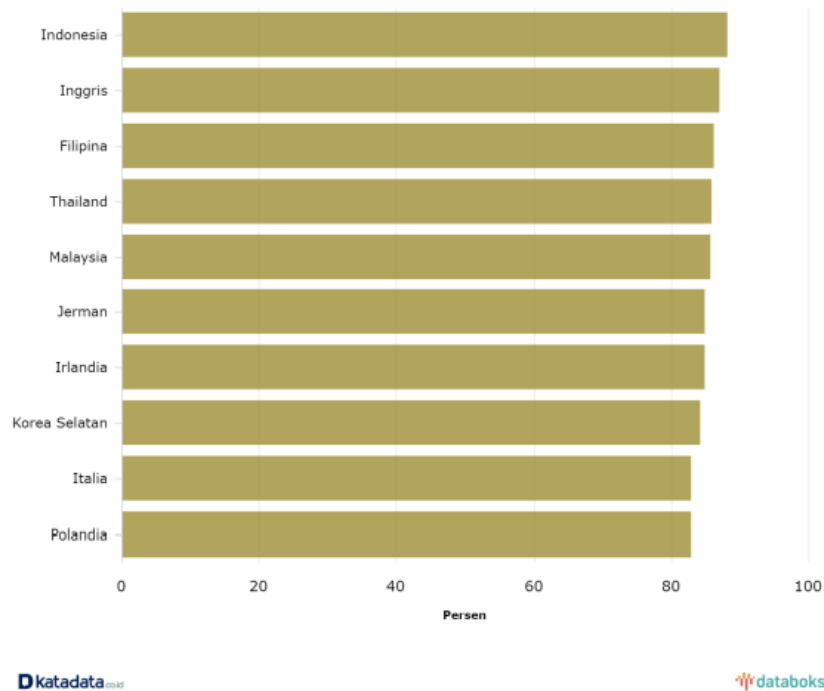
Gambar I.3, yang menunjukkan bahwa pendapatan Addictea meningkat walaupun adanya hambatan.



Gambar I.3 Data Penjualan dan Pendapatan Addictea 2021

(Sumber: Data Keuangan Addictea, 2021)

Pada awalnya, dikarenakan penjualan hanya berlokasi di Kota Bandung, permintaan dari luar kota hanya dapat dilakukan melalui aplikasi *whatsapp* resmi Addictea. Akan tetapi, dengan meningkatnya jumlah penggunaan *e-commerce* di Indonesia sebanyak 88,11% dan tertinggi di dunia berdasarkan hasil *survey We Are Social* pada April 2021 yang dapat dilihat pada Gambar I.4, maka pembelian dari luar kota dapat juga dilakukan melalui *marketplace* yaitu Shopee dan Tokopedia, untuk pengiriman produknya hanya dilakukan oleh jasa ekspedisi. Hal tersebut memudahkan proses pemesanan, pembayaran, dan juga pengiriman produk Addictea.



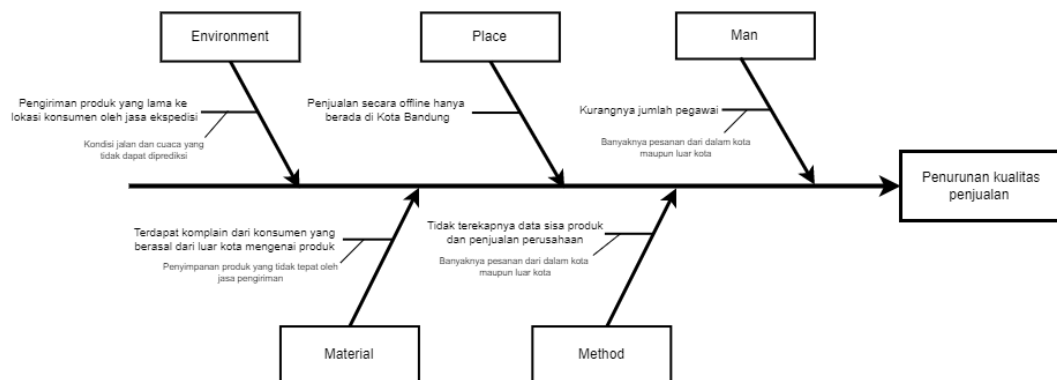
Gambar I.4 Penggunaan *E-Commerce* Indonesia Tertinggi di Dunia  
(Databoks Katadata Indonesia, 2021)

Pengiriman ke luar kota menggunakan jasa ekspedisi saat ini bagi Addictea masih menjadi hal yang menuai pro dan kontra, dikarenakan sebagian konsumen sempat mengeluhkan produk yang dipesan membutuhkan waktu yang cukup lama agar bisa sampai ke lokasi yang diinginkan dan hal tersebut mengakibatkan produk mengalami *defect*. Hal tersebut mengakibatkan pemilik merasa kewalahan dalam memenuhi permintaan pengiriman dengan cepat untuk daerah JADETABEK dikarenakan keterbatasan waktu, tenaga kerja, serta proses pengiriman barang. Dalam wawancara yang telah dilakukan, pemilik dari Addictea berencana memiliki fasilitas usaha di wilayah Jakarta karena diharapkan dengan adanya fasilitas tersebut dapat memenuhi permintaan pelanggan dan mempercepat proses pengemasan serta pengiriman. Melihat banyaknya peluang dan permintaan dari daerah JADETABEK, maka Addictea berencana untuk mendirikan fasilitas usaha yang berlokasi di Jakarta. Alasan terpilihnya Kota Jakarta adalah dikarenakan mayoritas konsumen dan *followers* Addictea selain berasal dari Kota Bandung adalah Kota Jakarta seperti yang terlihat pada Gambar I.5.



Gambar I.5 *Followers Addictea Berdasarkan Lokasi*  
(Sumber: Instagram Addictea, 2021)

Pada penelitian ini terdapat faktor-faktor penyebab permasalahan dari usaha Addictea saat ini. Akar dari permasalahan tersebut digambarkan dalam *fishbone diagram* di bawah ini.



Gambar I.6 *Fishbone Diagram Addictea*

Berdasarkan *fishbone diagram* di atas, diketahui terdapat beberapa faktor yang memengaruhi sulitnya memenuhi permintaan dari daerah JADETABEK. Faktor yang pertama yaitu *man*. Hal tersebut menjadi salah satu faktor penyebab dari akar permasalahan dapat terjadi karena pegawai dari Addictea tidak begitu banyak, sedangkan aktivitas bisnis yang dijalankan cukup banyak ketika harus memenuhi permintaan dari luar kota khususnya JADETABEK, sehingga sering kali menyebabkan adanya kendala pada beberapa aktivitas.

Faktor kedua yaitu *place*, alasan mengapa *place* menjadi salah satu faktor dari sulitnya memenuhi permintaan dari daerah JADETABEK dikarenakan aktivitas penjualan secara *offline* dilakukan di Kota Bandung, alasannya karena bisnis

Addictea hanya memiliki toko *offline* di kota tersebut. Hal itu menyebabkan penjualan dan pengiriman produk untuk keluar kota hanya dapat dilakukan melalui aplikasi *whatsapp* resmi Addictea dan *e-marketplace* saja. Dengan demikian, mengakibatkan pengiriman produk dilakukan melalui jasa ekspedisi yang membuat kondisi produk yang rusak tidak dapat terhindarkan karena lalainya pihak ekspedisi saat pengiriman dengan alasan pengiriman ke luar kota membutuhkan waktu yang tidak sebentar dikarenakan kondisi jalan yang selalu berubah. Dengan terjadinya hal tersebut, banyak terdapat komplain yang masuk dari konsumen ke pihak Addictea mengenai produk yang dibeli dan membuat Addictea harus melakukan ganti rugi kepada konsumen yaitu dengan mengembalikan uang ataupun melakukan pengiriman ulang pada produknya.

Faktor yang ketiga adalah *environment*. Pengiriman produk ke luar kota tentu membutuhkan jasa ekspedisi agar produk dapat sampai ke tangan konsumen, akan tetapi pengiriman produk dari Kota Bandung ke daerah JADETABEK tentu memakan waktu yang tidak sebentar, ditambah lagi keadaan jalanan dan cuaca yang tidak dapat diprediksi dapat mengakibatkan terhambatnya perjalanan agar segera sampai di tempat tujuan.

Faktor yang keempat yaitu *material*. Ketika Addictea menjual produknya secara *online*, terdapat beberapa komplain melalui ulasan ataupun melalui telepon dan juga pesan mengenai produk yang mereka terima. Sering kali terjadi komplain mengenai kualitas pada minumannya yang sudah tidak layak untuk dikonsumsi. Hal tersebut terjadi karena mungkin ketika melakukan pengiriman, jasa ekspedisi tidak menyimpan produk Addictea di tempat dan suhu yang sesuai, sehingga terjadilah hal yang tidak diinginkan tersebut.

Faktor terakhir yaitu *method*. Hingga saat ini, sisa produk tiap kali penjualan dan penyimpanan data dari tahun ke tahun Addictea masih mengalami kendala akibat dari tidak terekapnya data produk maupun penjualan dikarenakan belum memiliki SOP untuk menangani tugas dari tenaga kerja masing-masing seperti tugas yang seharusnya menangani masalah perekapan data perusahaan.

## I.2 Alternatif Solusi

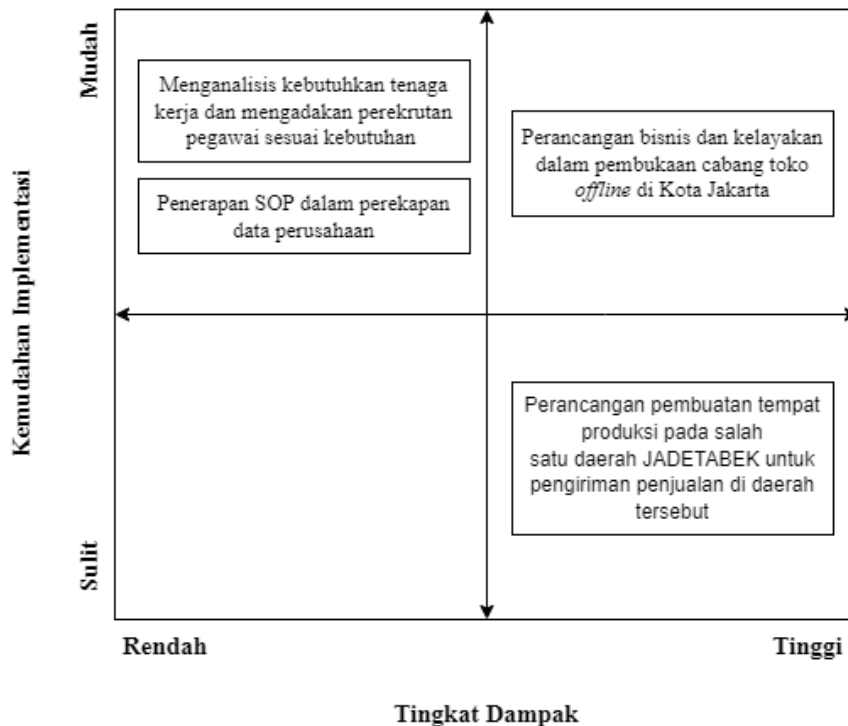
Berdasarkan latar belakang dan beberapa akar permasalahan yang telah diidentifikasi menggunakan *fishbone diagram* pada sub bab sebelumnya, maka dari itu diberikan potensi solusi untuk masing-masing dari akar permasalahan yang ada pada Addictea yang dapat dilihat pada Tabel I.1.

Tabel I.1 Daftar Alternatif Solusi

No.	Akar Masalah	Potensi Solusi
1	Banyaknya pesanan dari dalam kota maupun luar kota	Menganalisis kebutuhan tenaga kerja untuk bisnis Addictea dan mengadakan perekrutan pegawai sesuai kebutuhan
2	Penjualan secara <i>offline</i> hanya berada di Kota Bandung	Perancangan bisnis dan kelayakan dalam pembukaan cabang toko <i>offline</i> di Kota Jakarta untuk memudahkan penjualan dan pengiriman secara <i>offline</i> dan <i>online</i> di daerah JADETABEK
3	Pengiriman produk yang lama ke lokasi konsumen oleh jasa ekspedisi	
4	Terdapat komplain dari konsumen yang berasal dari luar kota mengenai produk	Perancangan pembuatan tempat produksi di daerah Jakarta untuk pengiriman penjualan di daerah JADETABEK.
5	Tidak terekapnya data produk dan penjualan perusahaan	Penerapan SOP dalam perekapan data perusahaan sehingga data tersimpan dengan baik dan tidak tercecer ataupun hilang

Dengan adanya beberapa potensi solusi untuk setiap akar permasalahan yang ada pada Addictea, maka langkah selanjutnya dilakukan pemilihan potensi solusi terbaik agar dapat menyelesaikan permasalahan mengenai sulitnya memenuhi permintaan dari daerah JADETABEK. Pemilihan potensi solusi dilakukan dengan menggunakan matriks implementasi, dimana matriks tersebut merupakan sebuah alat sederhana yang dapat membantu memprioritaskan suatu tindakan atau solusi. Matriks implementasi bekerja dengan cara membandingkan seberapa mudah

tindakan yang akan dilakukan dan seberapa banyak dampak yang dihasilkan. Mereka yang memiliki dampak tertinggi dan implementasi yang mudah akan diprioritaskan (Sumber: <https://worldofwork.io/>). Matriks implementasi dapat memperlihatkan seberapa besar dampak yang akan diberikan oleh setiap potensi solusi yang ada untuk setiap permasalahan. Berikut merupakan Gambar I.7 yang merupakan matriks implementasi potensi solusi pada Addictea.



Gambar I.7 Matriks Implementasi Potensi Solusi

Berdasarkan Gambar I.7 di atas, terdapat matriks implementasi potensi solusi dari beberapa akar permasalahan yang ada. Potensi-potensi solusi tersebut diantaranya yaitu menganalisis kebutuhan tenaga kerja untuk bisnis Addictea dan mengadakan perekrutan pegawai sesuai kebutuhan, lalu perancangan bisnis pembukaan cabang toko *offline* di Kota Jakarta untuk memudahkan penjualan dan pengiriman secara *offline* dan *online* di daerah JADETABEK, selanjutnya yaitu melakukan perancangan pembuatan tempat produksi pada salah satu daerah JADETABEK untuk pengiriman penjualan di daerah tersebut, dan yang terakhir adalah dengan menerapkan SOP dalam perekapan data perusahaan sehingga data tersimpan dengan baik dan tidak tercecer ataupun hilang.



Setelah terdapat beberapa potensi solusi untuk permasalahan yang ada, langkah selanjutnya yaitu memilih salah satu solusi yang paling tepat dengan menggunakan matriks implementasi potensi solusi sehingga dapat menyelesaikan masalah yang dialami oleh Addictea. Matriks tersebut memiliki tingkat kemudahan implementasi dari yang sulit ataupun paling mudah dijalankan serta tingkat dampak dari potensi solusi dari yang memiliki dampak rendah hingga tinggi. Oleh karena itu, potensi solusi yang ada dipetakan ke dalam matriks dan potensi solusi yang memiliki kemudahan implementasi yang mudah dan tingkat dampak yang tinggi bagi permasalahan pada Addictea yaitu perancangan bisnis pembukaan cabang toko *offline* di Kota Jakarta untuk memudahkan penjualan dan pengiriman secara *offline* dan *online* di daerah JADETABEK. Penetapan solusi tersebut dikarenakan memiliki dampak yang tinggi untuk Addictea dengan alasan dapat menyelesaikan beberapa permasalahan seperti menghilangkan komplain dari konsumen Addictea yang berada di wilayah JADETABEK terhadap penurunan kualitas produk karena mengalami *defect* ketika sampai ke tangan konsumen akibat produk yang tidak tahan lama jika tidak disimpan dalam suhu ruangan yang tepat saat proses pengiriman menggunakan jasa ekspedisi, sehingga Addictea kesulitan untuk memenuhi permintaan dari daerah tersebut, lalu alasan lainnya seperti perekrutan dan penambahan pegawai untuk ditempatkan di toko cabang baru sehingga dapat sekaligus menganalisis kebutuhan tenaga kerja pada divisi masing-masing sesuai kebutuhan. Dengan adanya penambahan pegawai juga tentu dapat menerapkan SOP bagi pegawai yang terlibat dalam melakukan perekapan data.

Dengan adanya pembukaan cabang toko *offline* di Kota Jakarta juga tentu dapat menjangkau target pasar yang lebih luas lagi dari sebuah bisnis yang hanya beroperasi *offline* di satu kota dan menyelesaikan persoalan pengiriman penjualan secara *online* ke luar kota, sehingga tentu dapat menurunkan kecemasan pembeli di daerah JADETABEK ketika akan membeli produk Addictea dikarenakan mengetahui terdapat toko cabang *offline* di Kota Jakarta dan mengakibatkan pengiriman produk lebih dekat untuk sampai ke tangan konsumen tanpa takut adanya produk yang mengalami *defect*.

### **I.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan permasalahan untuk tugas akhir ini adalah:

1. Bagaimana mengukur besarnya pasar untuk pembukaan cabang baru Addictea di Kota Jakarta?
2. Bagaimana merancang aspek teknis dan operasional pada pembukaan cabang baru Addictea di Kota Jakarta?
3. Bagaimana mengukur tingkat kelayakan finansial pembukaan cabang baru Addictea di Kota Jakarta?
4. Bagaimana mengukur tingkat sensitivitas pada pembukaan cabang baru Addictea di Kota Jakarta?

### **I.4 Tujuan Tugas Akhir**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengukur besarnya pasar atas pembukaan cabang baru Addictea di Kota Jakarta.
2. Merancang aspek teknis dan operasional pada pembukaan cabang baru Addictea di Kota Jakarta.
3. Mengukur kelayakan finansial pada pembukaan cabang baru Addictea di Kota Jakarta.
4. Mengukur tingkat sensitivitas pembukaan cabang baru Addictea di Kota Jakarta.

### **I.5 Manfaat Tugas Akhir**

Berikut merupakan manfaat dari tugas akhir ini diantaranya:

1. Bagi peneliti, sebagai pengaplikasian dari ilmu-ilmu yang telah didapatkan selama kuliah dan sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana.
2. Bagi perusahaan, dapat menjadi masukan yang dapat dijadikan pertimbangan bagi pemilik bisnis dalam pengambilan keputusan untuk pembukaan cabang toko *offline* di Kota Jakarta.
3. Manfaat bagi pihak entitas, sebagai informasi dan referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya sebagai perbaikan untuk penelitian selanjutnya.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

Dalam penelitian ini, alur penulisan terdiri dari enam bab secara sistematis yang akan dijelaskan sebagai berikut:

### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang penulis dalam melakukan penelitian, serta menjelaskan secara singkat objek yang dikaji dalam penelitian ini dan permasalahan yang ada pada objek yang dibahas, dilanjutkan dengan perumusan masalah kemudian tujuan dan manfaat dari penelitian ini serta sistematika penulisan yang menjabarkan urutan dari penulisan penelitian ini.

### **Bab II Landasan Teori**

Bab ini berisi teori-teori yang berhubungan dan melandasi penelitian ini dalam melakukan penyelesaian masalah dari melalui studi literatur.

### **Bab III Metodologi Perancangan**

Bab ini menjelaskan tentang model konseptual penelitian, variabel operasional, jenis dan sumber data, responden penelitian, metode pengumpulan data, pengujian instrumen penelitian dan teknis analisis data serta sistematika penyelesaian masalah.

### **Bab IV Perancangan Sistem Terintegrasi**

Bab ini menguraikan data yang didapat dari pengumpulan data dan pengolahan data.

### **BAB V Validasi dan Evaluasi**

Pada bab ini berisikan analisis data yang telah dikumpulkan dan hasil pengolahan data.

### **Bab VI Kesimpulan dan Saran**

Bab ini menyajikan kesimpulan yang diperoleh dari hasil pembahasan di bab sebelumnya yang disesuaikan dengan tujuan awal penelitian serta dilengkapi dengan saran berdasarkan kekurangan dari penelitian.