

## BAB I PENDAHULUAN

### I.1 Latar belakang

Kebutuhan sekunder merupakan kebutuhan pelengkap yang dapat dipenuhi apabila kebutuhan primer sudah terpenuhi. Kebutuhan ini berkaitan dengan usaha untuk menciptakan atau menambah kebahagiaan hidup. Salah satu contoh dari kebutuhan sekunder yaitu peralatan rumah tangga, kebutuhan akan alat rumah tangga merupakan suatu kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan atau diabaikan begitu saja oleh kebanyakan orang. Sehingga, hal tersebut memicu suatu ide atau peluang bisnis bagi sebagian orang untuk membuka usaha atau toko yang menyediakan kebutuhan alat rumah tangga atau biasanya disebut dengan bolo pecah.

Tabel I. 1 Jumlah Penduduk Kota Klaten

No	Kecamatan	Penduduk (Ribuan)	Laju Pertumbuhan Penduduk per Tahun 2010-2020 (%)
1.	Prambanan	52592	1,29
2.	Gantiwarno	38144	1,24
3.	Wedi	51442	1,03
4.	Bayat	61191	1,5
5.	Cawas	56101	1,19
6.	Trucuk	77206	1,13
7.	Kalikotes	37051	1,38
8.	Kebonarum	19289	0,9
9.	Jogonalan	59628	1,25
10.	Manisrenggo	43242	1,27
11.	Karangnongko	36304	1,23
12.	Ngawen	45235	1,25
13.	Ceper	64305	1,04
14.	Pedan	46942	1,08
15.	Karangdowo	42515	1,1
16.	Juwiring	57764	0,85
17.	Wonosari	62115	0,88
18.	Delanggu	41041	0,53
19.	Polanharjo	40065	1,06
20.	Karanganom	45219	1,16
21.	Tulung	51850	1,43
22.	Jatinom	58953	1,21
23.	Kemalang	38547	1,26
24.	Klaten Selatan	44316	0,86
25.	Klaten Tengah	40421	0,23
26.	Klaten Utara	49028	10,3

(Sumber: klatenkab.bps.go.id)

Berdasarkan Tabel I.1, dapat diketahui bahwa total penduduk yang ada di Kota Klaten pada tahun 2020 yaitu sebesar 1260506 ribu jiwa. Jumlah penduduk ini setiap tahunnya akan terus meningkat. Dengan semakin banyaknya penduduk yang ada di Kota Klaten, maka semakin banyak pula keinginan atau kebutuhan mereka akan alat-alat rumah tangga. Karena semakin banyaknya orang yang sadar akan peluang bisnis tersebut, maka persaingan bisnis usaha penyedia kebutuhan alat rumah tangga ini juga akan semakin ketat. Sehingga perlu diperhitungkan kembali beberapa proses bisnis dari usaha tersebut. Proses bisnis yang baik memerlukan tujuan sebagai berikut, yaitu mewujudkan proses yang efektif, efisien, dan adaptif. Jadi, proses bisnis didasarkan pada kuantitas dan kualitas produk. Minimal, penggunaan sumber daya harus disesuaikan dengan kebutuhan operasional (Widayanto, 2017)

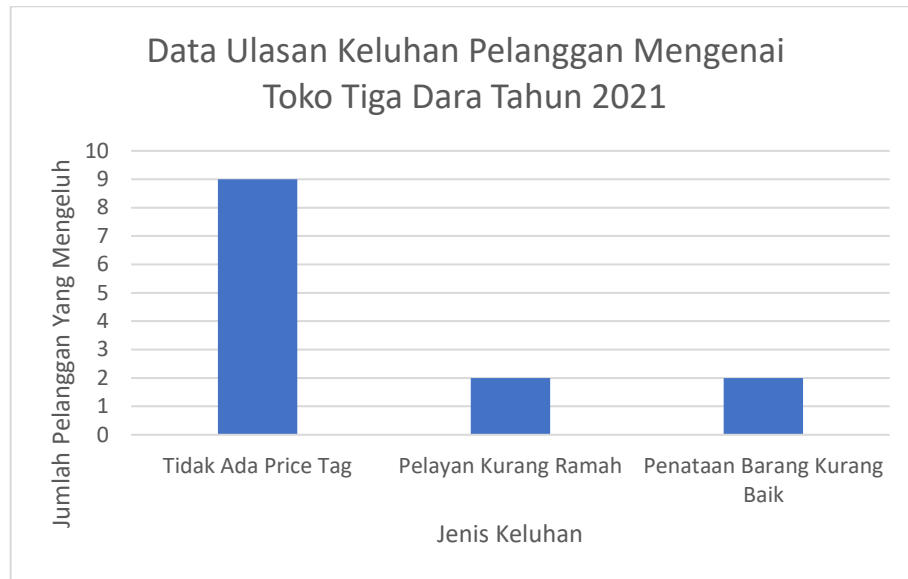
Berdasarkan data dari *google maps* dapat diketahui bahwa toko yang tercatat menjual peralatan rumah tangga yang ada di Klaten berjumlah sekitar 27 toko. Salah satu toko tersebut yaitu Toko Tiga Dara. Toko Tiga Dara merupakan sebuah toko yang menyediakan atau menjual kebutuhan alat rumah tangga yang terletak di Jalan Karang Baru, Karang, Kecamatan. Delanggu, Kabupaten Klaten, Jawa Tengah. Toko ini sudah berdiri sejak tahun 2008, dengan pendirinya yaitu sepasang suami isteri yang bernama Bapak Enjo Tarjo dan Ibu Ayunah. Produk yang dijual atau ditawarkan dari Toko Tiga Dara yaitu berbagai kebutuhan alat rumah tangga seperti kompor, kipas, panci, dll. Toko ini beroperasi setiap hari yang dimulai dari pukul 08.00 WIB sampai 17.00 WIB. Untuk hari libur dari toko ini biasanya dilakukan saat perayaan hari raya keagamaan umat islam.



Gambar I. 1 Jumlah Pendapatan Toko Tiga Dara (Januari - November 2022)  
(Sumber: Data toko Tiga Dara, 2022)

Dapat dilihat dari Gambar I.1 bahwa pendapatan yang diperoleh Toko Tiga Dara pada tahun ini cukup tidak stabil dan selama 3 bulan terakhir cenderung terus mengalami penurunan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung dengan pemilik Toko Tiga Dara yang dilakukan pada tanggal 24 November 2022, pemilik memberikan pernyataan bahwa toko ini memiliki proses bisnis yang masih belum optimal padahal proses bisnis yang terjadi di toko ini dapat dikatakan cukup sederhana. Pemilik toko mengatakan salah satu penyebab dari belum optimalnya proses bisnis di toko tersebut yaitu lamanya proses pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Adapun jenis produk alat kebutuhan rumah tangga yang dijual oleh toko ini cukup banyak, namun karyawan yang ada di toko tersebut tidak semuanya hafal dengan harga dari setiap produk yang dijual. Sehingga ketika ada pelanggan yang bertanya mengenai harga dari produk yang ingin mereka beli, karyawan tersebut harus bertanya terlebih dahulu kepada pemilik toko yang mana hal tersebut sangat tidak efektif dan efisien karena karyawan harus berjalan mondar mandir bertanya perihal harga. Bahkan, pemilik toko juga mengatakan bahwa sering kali terjadi perbedaan pernyataan harga yang diberikan antara karyawan dengan pemilik toko tersebut karena karyawan tersebut merasa hafal dengan harga dari produk tersebut yang menyebabkan pelanggan tidak jadi membeli. Selain dari hasil wawancara dengan pemilik toko, didapatkan pula beberapa data keluhan

yang dialami oleh pelanggan mengenai Toko Tiga Dara yang diperoleh melalui *google maps* seperti pada Gambar I.2.



Gambar I. 2 Grafik Keluhan Pelanggan Tahun 2021  
(Sumber: *Google Maps* Toko Tiga Dara)

. Dari Gambar I.2 dapat diketahui beberapa keluhan yang dialami oleh pelanggan diantaranya yaitu tidak adanya *price tag*, pelayan yang kurang ramah, serta penataan barang yang kurang baik. Dengan keluhan yang paling banyak dirasakan oleh pelanggan adalah tidak adanya *price tag*.

Pada tanggal 27 - 28 November 2022 dilakukan observasi secara langsung ke Toko Tiga Dara untuk mengetahui rincian proses serta waktu dari setiap proses yang terjadi di toko tersebut. Rincian waktu proses per 12 sampel pada setiap proses utama yang ada di Toko Tiga Dara dapat dilihat pada Tabel I.2.

Tabel I. 2 Jumlah Waktu Proses Bisnis Toko Tiga Dara

Proses Bisnis	Waktu Proses (Menit)
Pelayanan	00:23:42
<i>Financial Accounting</i>	00:05:15
<i>Packaging</i>	00:03:19
Total Waktu Proses	00:32:16

(Sumber: Toko Tiga Dara, 2022)

Waktu pelayanan yang lama ini disebabkan karena Sumber Daya Manusia (SDM), teknologi, dan fasilitas yang tidak dimanfaatkan secara optimal. Sehingga, dapat menyebabkan antrian pelanggan karena tidak semua pelanggan dapat mengambil atau mengetahui barangnya sendiri.

Berdasarkan penjelasan permasalahan diatas, diperlukan adanya penelitian lebih lanjut untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Salah satu cara untuk menyelesaikan masalah tersebut adalah dengan melakukan perbaikan proses bisnis pada proses pelayanan pembelian di Toko Tiga Dara dengan menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI). Maka dari itu, penulis mengambil judul penelitian “Perancangan Perbaikan Proses Bisnis Toko Tiga Dara Dengan Menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI)”. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat mengatasi permasalahan yang terjadi di Toko Tiga Dara, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan serta dapat meningkatkan kinerja dan kualitas pada Toko Tiga Dara.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pemetaan proses bisnis eksisting pada Toko Tiga Dara?
2. Bagaimana rancangan perbaikan proses bisnis pada Toko Tiga Dara dengan menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI)?
3. Bagaimana usulan proses bisnis di Toko Tiga Dara?
4. Bagaimana perbandingan efisiensi antara proses bisnis eksisting dengan proses bisnis usulan?
5. Bagaimana perancangan aplikasi *Google Spreadsheet* untuk menampilkan harga pada Toko Tiga Dara?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memetakan proses bisnis eksisting pada Toko Tiga Dara.
2. Rancangan perbaikan proses bisnis pada Toko Tiga Dara dengan menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI).
3. Memberikan usulan perbaikan proses bisnis di Toko Tiga Dara.
4. Perhitungan perbandingan efisiensi antara proses bisnis eksisting dengan proses bisnis usulan.

5. Rancangan aplikasi *Google Spreadsheet* untuk menampilkan harga pada Toko Tiga Dara.

#### **I.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diambil dari adanya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil dari penelitian ini dapat membantu Toko Tiga Dara dalam mengidentifikasi masalah proses bisnis yang ada, memberikan pertimbangan terhadap perancangan proses bisnis pada Toko Tiga Dara, dapat menerapkan usulan rancangan perbaikan secara tepat sehingga meningkatkan kinerja serta proses bisnis yang ada di Toko Tiga Dara.
2. Hasil dari penelitian ini dapat memberikan pemahaman dan menjadi acuan untuk penelitian lainnya yang sejenis.

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

Adapun sistematika penulisan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **Bab I Pendahuluan**

Pada bab ini berisi mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

##### **Bab II Tinjauan Pustaka**

Pada bab ini berisi penjelasan mengenai studi literatur yang relevan dengan permasalahan yang ada pada penelitian ini, dan juga dibahas hasil-hasil referensi buku, penelitian lain yang relevan serta referensi lainnya yang dapat digunakan untuk merancang dan menyelesaikan masalah yang ada pada penelitian ini. Pada bab ini juga dijelaskan mengenai alasan pemilihan metode.

##### **Bab III Metodologi Penelitian**

Pada bab ini berisi uraian mengenai langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian yang terdiri dari model konseptual dan sistematika pemecahan masalah.

##### **Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Pada bab ini berisi uraian mengenai tahapan yang dilakukan dalam pengumpulan data, proses pengolahan data, dan hasil dari pengolahan data yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada pada penelitian.

## **Bab V Analisis**

Pada bab ini berisi mengenai uraian analisis terhadap proses bisnis eksisting, *Business Process Improvement (BPI)*, proses bisnis usulan, perbandingan efisiensi antara proses bisnis eksisting dengan proses bisnis usulan, aplikasi *Google Spreadsheet* untuk menampilkan harga pada Toko Tiga Dara, serta verifikasi dan validasi terkait hasil rancangan usulan yang telah dibuat.

## **Bab VI Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini berisi uraian mengenai kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran yang dapat diberikan untuk perusahaan maupun penelitian selanjutnya.