

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Toko Madina adalah sebuah toko yang bergerak pada bidang jual beli berbagai macam pakaian. Toko ini terletak di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo yang sudah berdiri sejak tahun 2010. Toko ini bertahan hingga sekarang tidak lepas dari kinerja karyawan, komunikasi, prasarana, dan strategi bisnis yang baik. Namun terlepas dari itu, toko ini masih memiliki kendala ketika menjalankan proses bisnis pada permintaan dan pemenuhan stok barang. Toko madina memiliki beberapa *reseller* yang selalu membeli barang dalam jumlah banyak pada toko.

Dalam menjalankan suatu proses untuk tercapainya tujuan bisnis, perusahaan akan mendorong agar bisnisnya berjalan lancar dan terstruktur seperti penjualan sesuai dengan target, memiliki segmentasi pasar yang besar, dan mempunyai banyak pelanggan. Salah satunya adalah Toko Pakaian Madina. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara kepada pemilik toko, masalah yang sering dihadapi dalam beberapa aktivitas adalah ketika permintaan stok barang dari pelanggan dalam jumlah besar, dengan itu untuk menambah stok baru diperlukan waktu lama dan ketepatan pemenuhan stok dalam pengelolaan gudang sehingga sering mengalami keterlambatan sekaligus tidak terpenuhinya pemenuhan pemesanan.

Masalah ini nantinya akan berdampak pada kepuasan pelanggan. Selain itu, pencatatan transaksi penjualan dan permintaan stok masih dicatat secara manual dengan menulis data didalam buku transaksi tanpa adanya data *backup*. Masalah ini akan berdampak buruk dalam perngarsipan apabila data permintaan dan transaksi penjualan hilang. Apabila ada data permintaan dari pelanggan yang tidak tercatat maka akan berakibat pada layanan kedepannya, seperti stok yang di minta pelanggan tidak terpenuhi secara maksimal. Permasalah ini juga salah satunya disebabkan pihak toko belum menerapkan gambaran proses bisnis yang baik dan benar[1].

Berikut ini adalah grafik yang menunjukkan jumlah permintaan produk atau produk habis dan jumlah stok baru dan juga total penjualan selama satu tahun terakhir pada **Gambar 1.1**:



**Gambar 1. 1** Grafik Pemenuhan dan Permintaan Stok

Berdasarkan data yang didapatkan, jumlah permintaan stok masih lebih banyak dari pemenuhan stok yang ada, hal ini disebabkan oleh kurangnya komunikasi dengan pihak *supplier* secara cepat serta pencatatan ketersediaan stok masih menggunakan tulis tangan yang akan membutuhkan waktu lama untuk melakukan data *re-stock*. Rata-rata dalam 17 bulan terakhir dalam kegagalan pemenuhan stok yaitu sebesar 8% dimana masih belum terpenuhi secara keseluruhan dari proses *order-fulflment* dalam Toko Pakaian Madina.

Dengan menerapkan proses bisnis, maka kegiatan di dalam industri tersebut akan lebih efektif dan efisien. Proses bisnis sangat berpengaruh pada profit, optimasi sumber daya manusia, produktivitas, dan pengambilan keputusan[2]. Oleh karena itu, evaluasi sangat diperlukan secara berkala dalam proses bisnis dalam suatu perusahaan. Dari hasil evaluasi yang telah di lakukan, maka akan terlihat apakah proses bisnis tersebut dirasa sudah memenuhi kebutuhan perusahaan atau masih terdapat banyak permasalahan yang ada pada proses bisnis tersebut. Kemudian permasalahan tersebut akan di analisis yang nantinya akan menghasilkan

sebuah perbaikan proses bisnis atau rancangan baru proses bisnis yang dapat menyelesaikan permasalahan dalam perusahaan tersebut[3].

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka akan diambil beberapa penelitian terdahulu yang memiliki permasalahan serupa. Seperti pengelolaan stok pada gudang, kepuasan pelanggan, serta pengoptimalan transaksi. Penelitian ini bertujuan untuk membantu Toko Pakaian Madina mengimplementasikan proses bisnis dengan baik seperti menambah pelanggan baru, memperluas segmentasi pasar, memperbaiki pengelolaan secara detail dengan penggunaan pendekatan Business Process Improvement (BPI) agar tercapai tujuannya serta beradaptasi dengan perubahan keadaan. Hasilnya adalah rekomendasi proses bisnis dan simulasi proses bisnis meningkat secara signifikan dengan menerapkan langkah dari tahapan streamlining[4].

Dengan menggunakan pendekatan penggunaan Business Process Improvement (BPI) guna membantu toko madina untuk melakukan penyederhanaan prosedur yang ada pada toko. Selain itu, dilakukannya analisis proses bisnis *as-is* dan proses bisnis *to-be*, lalu dilakukan simulasi menggunakan *software bizagi modeler* untuk menggambarkan proses bisnis. Kemudian, membuat rekomendasi perancangan sistem berupa *mock-up* website sebagai bahan rekomendasi sistem untuk toko madina kedepannya. Sehingga proses bisnis jauh lebih efektif dan efisien.

Toko Madina harus bersaing dengan kompetitor disekitar lokasi yang berjumlah 4 toko dengan menjual barang yang sama, sehingga toko madina harus meningkatkan kualitas dan kuantitas baik dari segi pelayanan maupun manajemen bisnisnya. Oleh karena itu, pemilik Toko Madina menginginkan perancangan dan perbaikan pada proses bisnis toko supaya dapat berjalan sesuai tujuan dan menciptakan keunggulan kompetitif pada Toko Madina.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang akan dikaji adalah:

1. Bagaimana perbandingan efisiensi waktu dalam permintaan stok dan pemenuhan stok pada Toko Madina berdasarkan *Bussines Process Improvement (BPI)*?
2. Bagaimana bentuk model dan perancangan dari proses bisnis yang diterapkan saat ini pada permintaan dan pemenuhan stok di Toko Pakaian Madina?
3. Bagaimana bentuk rekomendasi perancangan sistem yang akan diusulkan kepada Toko Pakaian Madina?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat**

### **1.3.1 Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Melakukan perbandingan efisiensi waktu antara model proses bisnis kritis atau *as-is* dengan model proses bisnis usulan atau *to-be*
2. Membuat model bisnis sesuai dengan analisis proses bisnis sebelumnya menjadi bentuk model proses bisnis *to-be*
3. Membuat rekomendasi dari perancangan sistem berdasarkan *Software Requirement Specifications (SRS)*

### **1.3.2 Manfaat**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu:

1. Untuk mengetahui letak permasalahan pada proses bisnis yang digunakan Toko Pakaian Madina
2. Untuk mengidentifikasi dan memperbaiki kekurangan dan kelebihan proses pemenuhan pemesanan pada Toko Pakaian Madina

## **1.4 Batasan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan dari penelitian diatas, maka batasan masalah yang akan dibahas adalah:

1. Perancangan dan perbaikan proses bisnis dilakukan hanya pada aspek pembelian, pemesanan dan penjualan.

2. Hasil keluaran merupakan sebatas usulan rekomendasi perancangan sistem tidak sampai keberhasilan implementasi sistem pada proses bisnis.
3. Penelitian hanya dilakukan didalam ruang lingkup Toko Pakaian Madina.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Berikut adalah sistematika penulisan yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini, akan menjelaskan tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, sistematika penulisan dan jadwal pelaksanaan.

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

Bab ini berisikan tentang referensi penelitian terdahulu dan kajian pustaka mengenai teori yang menjadi dasar untuk penelitian ini.

#### **BAB III METODOLOGI**

Pada bab metodologi, berisi tentang metode yang digunakan dalam penelitian serta tahapan mekanisme untuk melakukan penelitian.

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

Pada bab pengumpulan dan pengolahan data, berisikan tentang data tentang proses bisnis yang dijalankan oleh pihak toko sengan cara wawancara langsung ke pemilik dan observasi.

#### **BAB V ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN PROSES BISNIS**

Bab ini akan menganalisis proses bisnis yang sudah diterapkan dengan menghitung setiap aktivitasnya. Kemudian melakukan usulan perbaikan dengan cara mengurangi aktivitas yang tidak perlu.

## BAB VI REKOMENDASI PERANCANGAN SISTEM

Pada bab rekomendasi perancangan sistem, berisikan tentang rekomendasi pembuatan sistem agar setiap proses yang ada pada bisnisnya berjalan lebih efektif dan efisien dengan menerapkan sistem informasi berbasis website.

## BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan tentang keseluruhan dari hasil yang sudah dibuat dan perbandingan hasil yang sudah di rekomendasikan. Kemudian memeberikan saran kepada toko agar menerapkan rekomendasi tersebut.

### 1.6 Jadwal Pelaksanaan

Berikut adalah jadwal pelaksanaan yang akan di lakukan, dimana dapat dilihat pada

**Tabel 1. 1** Jadwal Pelaksanaan berikut:

**Tabel 1. 1** Jadwal Pelaksanaan

No	Kegiatan Penelitian	Desember 2022	Januari 2023	Februari 2023	Maret 2023	April 2023	Mei 2023	Juni 2023
1	Observasi dan Wawancara							
2	Pengumpulan Data							
3	Analisis Diagram Fishbone							
4	Identifikasi Proses Bisnis							
5	Analisis dan Perbaikan Proses Bisnis							
6	Proses Bisnis Usulan							
7	Perancangan Sistem							