

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Purwokerto merupakan salah satu kota di Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah. Perkembangan zaman membuat Purwokerto harus ikut berkembang dari berbagai sisi, salah satunya adalah berkembang di sisi perekonomian. Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) berperan penting dalam berkembangnya perekonomian lokal di Purwokerto. Menurut Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Tengah (2024), Kabupaten Banyumas menduduki posisi kelima paling banyak UMKM di Jawa Tengah. Jumlah UMKM di Kabupaten Banyumas sebanyak 8561 UMKM. Salah satu Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang berkembang adalah makanan ringan. Beberapa pengusaha lokal mulai memproduksi makanan ringan dengan cara yang lebih modern dan mengikuti tren pasar. Inovasi pada rasa dan kemasan menjadi bagian penting dari perkembangan ini. Salah satu Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) makanan ringan di Purwokerto adalah Toko Doyan Snack.

Doyan *Snack* merupakan salah satu toko yang menjual berbagai makanan ringan (*snack*) di Purwokerto. Doyan *Snack* terletak di Ruko Gede Pasar Wage Blok D No. 10-11, Jalan Pasar Wage, Purwokerto Wetan, Kecamatan Purwokerto Timur, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53114. Toko Doyan Snack di Pasar Wage ini merupakan salah satu pusat distributor makanan ringan di Purwokerto. Saat ini, Doyan *Snack* memiliki dua cabang, yaitu: Doyan *Snack* Pramuka, dan Doyan *Snack* Sawangan. Doyan *Snack* juga sedang dalam proses pembangunan cabang baru, yaitu Doyan *Snack* Dukuwaluh. Toko Doyan Snack di Pasar Wage sudah berdiri sejak tahun 2007.

Doyan *Snack* menjual makanan ringan secara kiloan dan kemasan. Penjualan di toko ini bisa berbentuk grosir maupun eceran, sehingga konsumen dapat membeli makanan ringan dalam bentuk kiloan, dus atau bal. Pegawai yang bekerja di Doyan *Snack* Pasar Wage berjumlah sepuluh (10) orang dengan jam kerja mulai dari 08.00 WIB sampai dengan 17.00 WIB untuk hari Senin s/d Sabtu. Sedangkan pada hari Minggu, jam kerja dimulai dari 08.00 WIB sampai dengan 16.00 WIB. Doyan *Snack* memiliki beberapa departemen dalam menjalankan usahanya, antara lain: *admin* bertugas untuk merapikan data, memproses barang penjualan, memperbarui barang, dan membuat arsip penyimpanan. Kasir bertugas untuk

berinteraksi dengan pelanggan guna melakukan pembayaran dan melaporkan hasil penjualan. *Customer Service* memiliki tugas untuk menyapa pelanggan, membantu pelanggan menemukan barang, menimbang dan mengemas makanan ringan untuk eceran atau kiloan. Bagian gudang memiliki tugas untuk mengatur persediaan barang, merapikan barang di gudang, menyiapkan barang untuk dikirimkan ke cabang atau konsumen lainnya. *Purchasing* memiliki tugas untuk bertanggung jawab pada *supplier*, *sales*, dan kedatangan barang. Bagian logistik bertugas untuk mendistribusikan barang ke konsumen.

Pada proses jual beli di toko, Doyan Snack mengalami beberapa permasalahan yang dialami. Beberapa masalah sudah dapat diatasi dengan baik dan masih dalam tahap proses pemantauan. Namun, beberapa masalah lain belum dapat diatasi dengan baik dan masih menjadi kendala hingga saat ini. Masalah utama yang sedang dialami di Toko Doyan Snack adalah sering tidak dapat memenuhi order dari cabang secara tepat waktu. Akibat dari adanya masalah tersebut adalah cabang dari Toko Doyan Snack kekurangan stok dan mempengaruhi profit yang akan didapatkan.

1.2. Penelusuran Masalah

Sebuah usaha umumnya akan menghadapi sejumlah masalah yang perlu diperhatikan dan diatasi agar bisnis dapat berjalan dengan lancar. Hal tersebut terjadi pada salah satu distributor makanan ringan di Purwokerto, yaitu Toko Doyan Snack. Masalah yang dialami di Toko Doyan Snack terbagi menjadi dua kategori, yaitu: masalah yang sudah diatasi namun masih dalam proses pemantauan dan masalah yang belum dapat diatasi. Masalah yang belum dapat diatasi perlu penelusuran lebih lanjut agar dapat diatasi dengan baik. Penelusuran masalah di Toko Doyan Snack dilakukan dengan observasi dan wawancara pada beberapa *stakeholder*. *Stakeholder* yang diwawancarai antara lain: pemilik Toko Doyan Snack Pasar Wage, pegawai tiap departemen di Toko Doyan Snack Pasar Wage, salah satu konsumen langganan Toko Doyan Snack Pasar Wage, pemilik Toko Doyan Snack Sawangan, dan pemilik Toko Doyan Snack Pramuka. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, terdapat beberapa fokus masalah yang belum dapat diatasi.

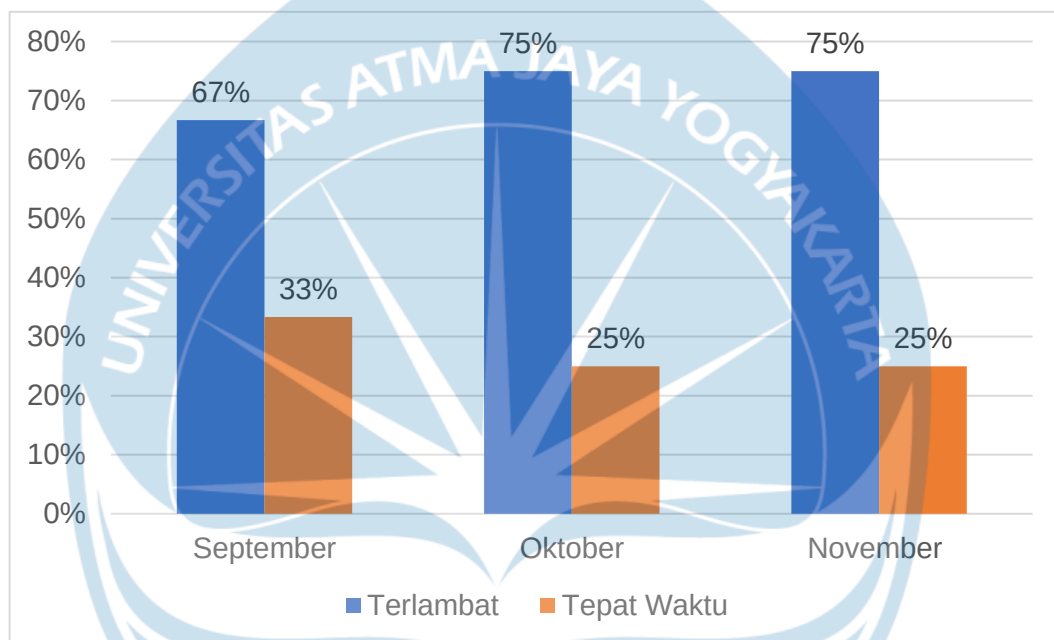
Bisnis makanan memiliki keterbatasan yang kerap menjadi masalah. Keterbatasan tersebut berupa usia dari makanan itu sendiri. Usia makanan dapat memiliki dampak yang signifikan pada kualitas dan keamanan makanan. Makanan atau

snack dapat mengalami kedaluwarsa (*expired*). Masalah kedaluwarsa ini terjadi di Toko Doyan Snack. Masalah ini dapat terjadi karena sistem *First-In First-Out* (FIFO) tidak berjalan dengan baik. Jika stok *snack* yang masuk pertama kali tidak digunakan atau dijual lebih awal, maka barang tersebut bisa kedaluwarsa sebelum terjual. Hal ini dapat merugikan finansial toko karena harus membuang atau meretur *snack*. Frekuensi terjadinya permasalahan ini dinilai cukup sering karena peletakkan barang ketika datang tidak diatur dengan baik. Penyebab lain dari tidak berjalannya metode FIFO adalah kedatangan konsumen yang tidak dapat dikendalikan. Keramaian dan banyaknya permintaan di toko menyebabkan karyawan kewalahan dalam melayani sehingga tidak ada waktu untuk memilah barang dan menata gudang dengan baik. Hal ini menyebabkan keadaan barang di gudang tidak terkondisikan yang menghambat untuk melakukan pemenuhan order dari konsumen.

Pemenuhan order tepat waktu merupakan faktor utama menciptakan kepuasan konsumen. Sering tidak dapat memenuhi order tepat waktu menyebabkan dampak negatif bagi toko. Masalah ini terjadi di Toko Doyan Snack karena beberapa hal, seperti tidak ada data keluar masuknya barang dan permintaan dari cabang yang mendadak sedangkan pekerjaan di gudang menumpuk akibat banyaknya permintaan dari konsumen lain. Tanpa adanya data barang masuk dan keluar dari gudang, akan sulit untuk mengelola persediaan dengan efisien. Hal ini dapat menyebabkan kesulitan dalam memprioritaskan pesanan dan memastikan persediaan mencukupi. Permintaan yang mendadak dari cabang atau konsumen juga dapat mengganggu pengiriman. Hal ini terjadi jika toko tidak memiliki strategi respon yang cepat untuk menangani lonjakan permintaan. Masalah di gudang seperti pekerjaan menumpuk, penataan yang buruk, atau kurangnya koordinasi dapat membuat pengambilan dan pengiriman barang menjadi lambat dan tidak efisien. Frekuensi terjadinya keterlambatan pengiriman barang ke cabang selama bulan September 2023 sebesar 67% dari total pengiriman dan selama bulan Oktober 2023 serta November 2023 sebesar 75% dari total pengiriman. Hal ini dibuktikan dengan Doyan *Snack* di cabang kerap kali mengalami kehabisan stok *snack*.

Pemenuhan order tepat waktu juga memerlukan transportasi yang memadai. Kurangnya transportasi untuk logistik salah satu masalah yang kerap dihadapi oleh Toko Doyan Snack. Masalah ini salah satu penyebab Toko Doyan Snack di cabang mengalami kehabisan persediaan karena keterlambatan pengiriman.

Masalah ini dapat terjadi karena transportasi logistik yang disediakan hanya ada satu mobil *box* dan satu *tossa*. Hal tersebut tidak sebanding dengan permintaan yang ada di Toko Doyan Snack. Meski begitu, Toko Doyan Snack tidak ingin menambah kendaraan karena jika toko sedang sepi, kendaraan dan pekerja bagian logistik akan menganggur sehingga menyebabkan pemborosan biaya operasional. Dampak dari masalah ini adalah keterlambatan pengiriman barang ke cabang maupun konsumen. Data keterlambatan pengiriman barang ke cabang pada Toko Doyan Snack dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1. Keterlambatan Distribusi Toko Doyan Snack Bulan September-November 2023

Berdasarkan Gambar 1.1 terlihat bahwa keterlambatan distribusi barang di Toko Doyan Snack Pasar Wage (pusat) ke Toko Doyan Snack Sawangan dan Pramuka (cabang) sering terjadi. Hal ini dibuktikan dengan persentase terlambat distribusi barang lebih besar daripada persentase distribusi yang tidak terlambat baik untuk bulan September 2023, Oktober 2023 maupun November 2023.

1.3. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang ada pada Tugas Akhir ini adalah Toko Doyan Snack pusat yang berada di Pasar Wage sering tidak dapat memenuhi order dari cabangnya secara tepat waktu.

1.4. Tujuan

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi, tujuan dari Tugas Akhir ini adalah untuk membantu merancang solusi Toko Doyan Snack agar dapat memenuhi order dari cabang secara tepat waktu sebesar lebih dari 50% setelah kurang lebih dua minggu implementasi solusi.

1.5. Batasan

Batasan penelitian yang ada dalam Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Durasi penelitian dalam Tugas Akhir ini dilaksanakan pada Agustus 2023 hingga Mei 2024.
- b. Penelitian dalam Tugas Akhir ini hanya mempertimbangkan data yang dikumpulkan dalam satu tahun terakhir untuk menghindari informasi yang tidak valid dan sudah usang.
- c. Penambahan luas lokasi Toko Doyan Snack tidak dapat dilakukan karena keterbatasan regulasi perizinan dan keterbatasan dana.
- d. Tidak dimungkinkan menambah karyawan di gudang Toko Doyan Snack.