

BAB 1

PENDAHULUAN

Pendahuluan atau bab 1 merupakan penjelasan mengenai penelitian yang akan diangkat menjadi topik. Pada bab ini menjelaskan alasan dan temuan awal masalah pada suatu objek penelitian yang akan diteliti. Pada bab pendahuluan ini terdapat latar belakang, penelusuran masalah, rumusan masalah objek penelitian, serta batasan penelitian. Berikut merupakan pembahasan lebih lanjut mengenai objek penelitian yang diangkat menjadi topik penelitian.

1.1. Latar Belakang

Secara umum, perusahaan dagang adalah suatu organisasi yang memiliki aktivitas usaha membeli barang dari perusahaan lain tanpa merubah bentuk barang tersebut kemudian dijual kepada konsumen. Setiap perusahaan dagang memiliki tujuan untuk menghasilkan laba yang optimal sehingga dapat mempertahankan keberlangsungan bisnis. Dunia saat ini dipenuhi oleh persaingan yang cukup kompetitif. Oleh karena itu, persaingan tersebut mengharuskan suatu organisasi atau perusahaan dagang untuk meningkatkan kinerja secara terus menerus sebagai output yang dihasilkan menjadi efektif dan efisien. Dalam persaingan tersebut, perusahaan dagang maupun organisasi perlu mempunyai strategi serta pengambilan keputusan yang tepat. Strategi yang perlu dipertimbangkan yaitu mengenai jumlah persediaan yang optimal, target penjualan, dan harga jual produk yang tepat sehingga bisnis yang dijalankan tidak mengalami kerugian. Unsur paling penting dalam dunia bisnis atau dagang yaitu mengenai persediaan. Persediaan menjadi pusat perhatian yang besar bagi pemilik usaha. Jika tidak ada persediaan, pemilik perusahaan dagang akan berhadapan dengan resiko tidak dapat memenuhi keinginan pelanggannya. Menurut Tamodia (2013), pengendalian internal sangat penting dalam meningkatkan keamanan persediaan sebagai harta pemilik. Hal ini dikarenakan banyak jenis produk serta keluar masuknya barang sehingga adanya kekhawatiran terjadinya kehilangan atau pencurian persediaan barang. Persediaan barang merupakan hal yang sangat rawan terjadinya tindakan kriminal maka diperlukan suatu sistem pengendalian internal yang memadai untuk pencegahan penyelewengan oleh pihak-pihak yang menangani mengenai persediaan.

Toko Daya Agung atau sering disingkat dengan Toko DA merupakan perusahaan dagang kecil milik perorangan yang berfokus pada penjualan berbagai macam

kebutuhan sehari-hari. Dalam kata lain, Toko Daya Agung ini bergerak di bidang usaha kelontong. Toko ini menjual barang seperti minyak goreng, gula, kopi, mie instan, rokok, dan lain-lain. Toko ini dipimpin oleh Bapak Susanto Poerwono dengan 2 orang karyawan dan memiliki lokasi jualan di Pasar Baledono Purworejo. Karyawan di Toko Daya Agung bekerja setiap hari Senin hingga Sabtu selama 7 jam dari jam 08.00 WIB pagi hingga 15.00 WIB. Karyawan di Toko Daya Agung bertugas membantu seluruh proses bisnis mulai dari pengecekan persediaan barang hingga mengambil barang konsumen dan transaksi pembayaran. Khusus untuk proses pembelian persediaan dilakukan secara mandiri oleh pemilik Toko Daya Agung. Selain itu, konsumen Toko Daya Agung kebanyakan berasal dari masyarakat Kabupaten Purworejo yang membeli barang secara eceran akan tetapi juga ada konsumen yang membeli secara grosir.

Berdasarkan informasi yang didapat, rata-rata terdapat 60 transaksi per hari di Toko Daya Agung. Maka dari itu, karyawan Daya Agung dapat melayani 5 -10 transaksi tiap jamnya. Akan tetapi, penyelesaian pesanan konsumen dapat berubah yang bergantung pada jam sibuk. Jam sibuk yang terdapat di Toko Daya Agung terdapat di sekitar pukul 09.00 - 11.30 WIB dan 13.30 – 14.30 WIB. Waktu penyelesaian setiap konsumen juga tergantung oleh jumlah banyak sedikitnya jumlah permintaan konsumen. Barang yang sangat laku di Toko Daya Agung tiap harinya yaitu merupakan barang dengan jenis rokok. Rokok yang dijual pun bermacam-macam seperti produk Djarum, Gudang Garam, Sampoerna, Esse, Marlboro, dan lain-lain. Tiap harinya, rokok ini dapat terjual kurang lebihnya 20 slop. Selain rokok, barang yang sering dicari juga tiap harinya di toko ini yaitu minyak. Minyak yang dijual bermerek Hemart, Kita, Sunco, dan Rose Brand. Rata-rata penjualan minyak tiap harinya dapat terjual 6 hingga 12 karton. Jenis barang yang laku selain rokok dan minyak, terdapat juga jenis barang makanan yaitu mie instan. Mie instan yang dijual bermerek Indomie, Mie Sedap, Sarimi, dan Mie Sukses. Rata-rata penjualan mie instan dapat mencapai 5 hingga 8 karton. Terdapat juga jenis jajanan serta sabun yang setiap harinya yang tidak dapat diperkirakan dan disebutkan mereknya dikarenakan terlalu banyak *item* yang dijual.

Toko Daya Agung juga memiliki 2 jenis konsumen. Pertama, konsumen yang datang langsung ke toko dan kedua yaitu konsumen yang memesan terlebih dahulu melalui *whatsapp*. Untuk konsumen yang datang secara langsung, maka pesanan akan dicatat oleh karyawan kemudian diambilkan oleh karyawan. Untuk

konsumen yang memesan baik lewat telepon dan via *whatsapp*, pesanan akan dibuatkan nota terlebih dahulu kemudian akan dipersiapkan oleh karyawan. Permintaan konsumen pada toko Daya Agung dapat membeli secara eceran maupun grosir. Hal ini dikarenakan tidak terdapat jumlah minimal pengambilan maupun ukuran lot konsumen. Jika barang selesai disiapkan, dilanjutkan dengan memasukkan barang ke dalam kemasan. Ketika barang sudah selesai dikemas, maka akan diberikan kepada konsumen dan melakukan pembayaran. Dalam kesehariannya, ketika dalam jam sibuk Toko Daya Agung memiliki antrian cukup panjang sehingga terkadang konsumen perlu menunggu antrian yang cukup lama menyesuaikan dengan jumlah banyaknya permintaan setiap konsumen. Ketika konsumen melakukan pemesanan barang untuk kemudian hari, maka terdapat batasan atau minimum lot yang diberikan. Dimana konsumen memerlukan pengambilan minimal 2 karton sehingga dapat disediakan pada kemudian hari.

Toko Daya Agung merupakan cabang dari Toko Jaya. Oleh karena itu, persediaan barang yang dijual di Toko Daya Agung diperoleh dari Toko Jaya. Mekanisme pemesanan barang di Toko Daya Agung dilakukan dengan mengajukan pesanan barang ke Toko Jaya maksimal pada pukul 15.00 WIB. Pada H+1 pemesanan, Toko Jaya akan mengirimkan seluruh pesanan barang pada rentang waktu 07.30 WIB hingga 07.45 WIB ke Toko Daya Agung. Oleh karena itu, karyawan di Toko Daya Agung diwajibkan datang pada pukul 07.15 WIB. Pengiriman ini telah dijadwalkan oleh supplier. Dalam kondisi tertentu, apabila jumlah barang yang dikirimkan tidak sesuai dengan permintaan Toko Daya Agung maka barang yang diterima hanya sesuai yang dikirimkan *supplier*. Adanya kondisi tersebut, Toko Daya Agung akan mencatat jenis-jenis barang permintaan yang belum terpenuhi pada hari tersebut. Oleh karena itu, barang-barang tersebut akan dilakukan permintaan kembali pada hari selanjutnya. Selain itu, juga penjelasan mengenai hubungan Toko Daya Agung dengan konsumen. Dalam kondisi tertentu, jika barang yang diminta oleh konsumen tidak tersedia di Toko Daya Agung maka konsumen akan disarankan untuk mengecek di Toko Jaya (*supplier*). Hal ini bertujuan agar Toko Daya Agung tetap berusaha untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Berdasarkan penjelasan mengenai hubungan Toko Daya Agung dari konsumen dan supplier, pihak *supplier* dan konsumen digunakan sebagai batasan.

Berdasarkan hasil observasi di Toko Daya Agung pada tanggal 15 September 2023 hingga 17 September 2023 serta wawancara yang telah dilakukan dengan pemilik, karyawan toko bagian pencatatan data, dan karyawan toko bagian

keuangan ditemukan beberapa permasalahan yang terjadi pada Toko Daya Agung. Permasalahan yang ditemukan yaitu persediaan barang tidak lengkap, kerusakan barang, peletakan barang yang tidak tersusun dengan rapi, resiko kecelakaan kerja, dan tidak terdapat label harga. Penjelasan mengenai masing-masing masalah dapat dilihat pada bagian sub bab 1.2.

1.2. Penelusuran Masalah

Penelusuran masalah yang telah dikumpulkan berdasarkan hasil observasi, ditemukan terdapat 5 permasalahan. Penjelasan masing-masing permasalahan dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Rekapitulasi Penemuan Masalah

Masalah	Deskripsi Masalah	Aspek Masalah
Persediaan barang yang tidak lengkap	Masih ditemukan beberapa barang yang mengalami kehabisan stok (<i>stockout</i>). Kondisi ini terlihat saat observasi dengan kekosongan persediaan di susunan rak dan stok persediaan tidak ditemukan di gudang. Hal ini akan menyebabkan toko tidak memiliki persediaan yang lengkap sehingga tidak dapat memenuhi kebutuhan seluruh konsumen.	Manajemen persediaan
Kerusakan barang	Penyimpanan barang yang saling menumpuk tanpa mempertimbangkan ketahanan dari kardus tersebut sehingga menyebabkan kerusakan barang. Kerusakan ini terlihat pada kondisi kemasan menjadi cacat dan tidak dapat dijual kembali. Kerusakan ini dapat disebabkan jika barang terjatuh dari susunan paling atas atau susunan paling bawah yang mendapat tekanan besar.	Pengendalian Kualitas

Tabel 1.1. Lanjutan

Masalah	Deskripsi Masalah	Aspek Masalah
Peletakan barang yang tidak tersusun dengan rapi	Peletakan barang yang ada masih tersebar pada jalan antar rak. Maka dari itu, saat melakukan pencarian barang membutuhkan waktu yang lama. Hal ini akan berdampak pada pelayanan konsumen menjadi lebih lama.	Tata Letak Gudang
Resiko kecelakaan kerja	Karyawan pada Toko Daya Agung tidak menggunakan alat bantu ketika mengambil barang pada susunan rak paling atas. Hal ini dapat mengakibatkan resiko terjadinya kecelakaan kerja seperti terjatuh dari rak.	Keselamatan Kerja
Tidak terdapat label harga	Barang yang diletakkan pada rak <i>display</i> tidak memiliki label harga. Hal ini membuat karyawan memerlukan untuk pengecekan harga terlebih dahulu dan dapat mengakibatkan kesalahan dalam memberikan harga jual pada konsumen.	Manajemen Ritel

Berdasarkan penjabaran masalah yang ditemukan pada Tabel 1.1, maka dilakukan proses wawancara dengan *stakeholder* yang berkaitan. Dapat diketahui dari kelima masalah tersebut, terdapat 3 *stakeholder* yang berkaitan. *Stakeholders* yang berkaitan yaitu terdapat 3 yaitu *stakeholders* 1 adalah *owner* atau pemilik, *stakeholders* 2 yaitu karyawan bagian pencatatan data, dan *stakeholders* 3 yaitu karyawan bagian keuangan. Tujuan dari wawancara yang dilakukan dengan masing-masing *stakeholder* adalah memastikan permasalahan tersebut dengan kondisi yang dialami oleh *stakeholder* di toko. Hasil wawancara dapat dilihat pada Tabel 1.2 hingga Tabel 1.6.

Tabel 1.2. Hasil Wawancara dengan Stakeholder Mengenai Persediaan Barang Yang Tidak Lengkap

Hasil Wawancara dengan Stakeholder Mengenai Persediaan Barang Yang Tidak Lengkap	
Stakeholder 1 (Owner)	
Pertanyaan	Jawaban
Apakah <i>stakeholder</i> 1 menyadari adanya masalah persediaan barang yang tidak lengkap?	<i>Stakeholder</i> 1 menyadari adanya masalah <i>stockout</i> . Hal ini dikarenakan <i>stakeholder</i> 1 sering menemukan jenis barang yang kosong saat melakukan pengecekan di gudang maupun di rak. Namun, <i>stakeholder</i> 1 masih mengalami kesusahan untuk mengatasi masalah tersebut, karena tidak mengetahui jenis barang yang perlu diutamakan agar tidak mengalami <i>stockout</i> .
Apa dampak yang dirasakan dari adanya masalah tersebut?	<i>Stakeholder</i> 1 merasakan dampak bahwa sering menolak permintaan konsumen, karena barang yang dicari tidak tersedia. Selain itu, <i>stakeholder</i> 1 merasa bahwa jumlah persediaan di toko semakin sedikit.
Apakah masalah tersebut dapat menjadi faktor penyebab dari masalah lainnya?	<i>Stakeholder</i> 1 menjelaskan bahwa masalah <i>stockout</i> menjadi faktor yang mempengaruhi penjualan perusahaan. Hal ini disebabkan terdapat beberapa konsumen yang membatalkan transaksi karena ada beberapa barang yang tidak tersedia di toko.
Stakeholder 2 (Karyawan Pencatatan Data)	
Pertanyaan	Jawaban
Apakah <i>stakeholder</i> 2 menyadari adanya masalah persediaan barang yang tidak lengkap?	<i>Stakeholder</i> 2 menyadari adanya masalah tersebut. Hal ini dikarenakan <i>stakeholder</i> 2 pada setiap harinya membuat pencatatan daftar barang yang akan dilakukan <i>restock</i> pada keesokan harinya.

Tabel 1.2. lanjutan

Pertanyaan	Jawaban
Apa dampak yang dirasakan dari adanya masalah tersebut?	<i>Stakeholder 2</i> merasakan dampak masalah tersebut dalam melayani konsumen. Adanya masalah tersebut mengakibatkan <i>stakeholder 2</i> sering menolak pesanan konsumen, karena barang yang dibutuhkan tidak tersedia.
Apakah masalah tersebut dapat menjadi faktor penyebab dari masalah lainnya?	<i>Stakeholder 2</i> menjelaskan bahwa masalah <i>stockout</i> menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap Toko Daya Agung.
<i>Stakeholder 3 (Karyawan Pencatatan Keuangan)</i>	
Pertanyaan	Jawaban
Apakah <i>stakeholder 3</i> menyadari adanya masalah persediaan barang yang tidak lengkap?	<i>Stakeholder 3</i> menyadari adanya masalah <i>stockout</i> . Hal ini dikarenakan, <i>stakeholder 3</i> mengamati jumlah biaya pembelian barang yang tidak merata setiap harinya.
Apa dampak yang dirasakan dari adanya masalah tersebut?	<i>Stakeholder 3</i> merasakan dampak pada pengeluaran persediaan barang yang terkadang membengkak atau lebih besar. Hal ini terjadi saat kondisi pembelian barang dalam jumlah banyak sekaligus.
Apakah masalah tersebut dapat menjadi faktor penyebab dari masalah lainnya?	<i>Stakeholder 3</i> menjelaskan bahwa masalah <i>stockout</i> dapat menjadi faktor penurunan penjualan bagi toko sehingga berpotensi hilangnya transaksi penjualan.

Tabel 1.3. Hasil Wawancara dengan Stakeholder Mengenai Kerusakan Barang

Hasil Wawancara dengan Stakeholder Mengenai Kerusakan Barang	
Stakeholder 1 (Owner)	
Pertanyaan	Jawaban
Apakah <i>stakeholder</i> 1 menyadari adanya masalah barang mengalami kerusakan?	<i>Stakeholder</i> 1 menyadari adanya masalah kerusakan barang. Hal ini dikarenakan <i>stakeholder</i> 1 sering menemukan tumpukan barang yang rusak di area gudang. Barang-barang tersebut disimpan terpisah agar tidak terjual ke konsumen.
Apa dampak yang dirasakan dari adanya masalah tersebut?	<i>Stakeholder</i> 1 merasakan dampak bahwa barang yang mengalami kerusakan dapat mengakibatkan kerugian bagi toko, terutama barang yang tidak dapat diretur. Hal ini juga mengakibatkan kapasitas gudang juga menjadi berkurang.
Apakah masalah tersebut dapat menjadi faktor penyebab dari masalah lainnya?	<i>Stakeholder</i> 1 menjelaskan bahwa masalah kerusakan barang dapat menjadi faktor penyebab masalah kerugian bagi perusahaan dan penumpukan barang di gudang.
Stakeholder 2 (Karyawan Pencatatan Data)	
Pertanyaan	Jawaban
Apakah <i>stakeholder</i> 2 menyadari adanya masalah barang mengalami kerusakan?	<i>Stakeholder</i> 2 menyadari adanya masalah tersebut. Hal ini dikarenakan <i>stakeholder</i> 2 perlu melakukan pencatatan data pada barang rusak yang dapat diretur. Namun, prosedur tersebut hanya berlaku pada kondisi kerusakan tertentu.
Apa dampak yang dirasakan dari adanya masalah tersebut?	<i>Stakeholder</i> 2 merasakan dampak masalah tersebut dalam mengetahui jumlah persediaan yang layak jual. Hal ini dikarenakan pencatatan data persediaan yang dimiliki perusahaan belum tercatat dengan baik dan tidak terdapat data histori pencatatan data barang layak jual dan tidak layak jual.

Tabel 1.3. Lanjutan

Pertanyaan	Jawaban
Apakah masalah tersebut dapat menjadi faktor penyebab dari masalah lainnya?	<i>Stakeholder 2</i> menjelaskan bahwa masalah kerusakan produk menjadi faktor yang mempengaruhi jumlah persediaan di Toko Daya Agung.
<i>Stakeholder 3 (Karyawan Pencatatan Keuangan)</i>	
Pertanyaan	Jawaban
Apakah <i>stakeholder 3</i> menyadari adanya masalah barang mengalami kerusakan?	<i>Stakeholder 3</i> menyadari adanya masalah tersebut. Hal ini dikarenakan, <i>stakeholder 3</i> mencatat nominal barang yang diretur dan biaya operasional yang diperlukan untuk melakukan retur barang tersebut.
Apa dampak yang dirasakan dari adanya masalah tersebut?	<i>Stakeholder 3</i> merasakan dampak pada biaya operasional yang tinggi, karena digunakan untuk menyimpan barang rusak dan melakukan retur barang.
Apakah masalah tersebut dapat menjadi faktor penyebab dari masalah lainnya?	<i>Stakeholder 3</i> menjelaskan bahwa masalah tersebut dapat menjadi faktor kerugian bagi toko, karena meningkatkan jumlah pengeluaran toko.

Tabel 1.4. Hasil Wawancara dengan *Stakeholder* Mengenai Peletakan Barang Yang Tidak Tersusun Dengan Rapi

Hasil Wawancara dengan <i>Stakeholder</i> Mengenai Peletakan Barang Yang Tidak Tersusun Dengan Rapi	
<i>Stakeholder 1 (Owner)</i>	
Pertanyaan	Jawaban
Apakah <i>stakeholder 1</i> menyadari adanya masalah penyusunan barang yang tidak rapi?	<i>Stakeholder 1</i> menyadari adanya masalah penyusunan barang yang tidak rapi. Hal ini dikarenakan <i>stakeholder 1</i> sering mengamati barang-barang yang terdapat pada rak <i>display</i> tidak tersusun dengan rapi dan terbesar pada beberapa area di luar rak <i>display</i> .
Apa dampak yang dirasakan dari adanya masalah tersebut?	<i>Stakeholder 1</i> merasakan dampak bahwa susunan barang yang tidak rapi dapat mengakibatkan kesulitan dalam mencari dan mengontrol persediaan.
Apakah masalah tersebut dapat menjadi faktor penyebab dari masalah lainnya?	<i>Stakeholder 1</i> menjelaskan bahwa masalah penyusunan barang yang tidak rapi dapat menjadi faktor kerusakan pada barang dan kesalahan dalam menghitung jumlah persediaan.
<i>Stakeholder 2 (Karyawan Pencatatan Data)</i>	
Pertanyaan	Jawaban
Apakah <i>stakeholder 2</i> menyadari adanya masalah penyusunan barang yang tidak rapi?	<i>Stakeholder 2</i> menyadari adanya masalah tersebut ketika <i>stakeholder 2</i> mencari barang kebutuhan konsumen.
Apa dampak yang dirasakan dari adanya masalah tersebut?	<i>Stakeholder 2</i> merasakan dampak masalah tersebut yaitu <i>stakeholder 2</i> mengalami kesulitan dalam melakukan perekapan catatan <i>restock</i> barang.

Tabel 1.4. Lanjutan

Pertanyaan	Jawaban
Apakah masalah tersebut dapat menjadi faktor penyebab dari masalah lainnya?	<i>Stakeholder 2</i> menjelaskan bahwa masalah tersebut dapat berdampak pada jumlah barang yang akan dilakukan <i>restock</i> menjadi tidak akurat.
<i>Stakeholder 3 (Karyawan Pencatatan Keuangan)</i>	
Pertanyaan	Jawaban
Apakah <i>stakeholder 3</i> menyadari adanya masalah penyusunan barang yang tidak rapi?	<i>Stakeholder 3</i> tidak menyadari adanya masalah tersebut. Hal ini dikarenakan <i>stakeholder 3</i> tidak berkaitan dengan penyusunan barang pada rak persediaan.
Apa dampak yang dirasakan dari adanya masalah tersebut?	<i>Stakeholder 3</i> tidak merasakan dampak dari permasalahan tersebut. Hal ini dikarenakan penyusunan barang yang tidak rapi tidak memengaruhi jumlah pendapatan.
Apakah masalah tersebut dapat menjadi faktor penyebab dari masalah lainnya?	<i>Stakeholder 3</i> menjelaskan masalah tersebut tidak menjadi faktor penyebab masalah keuangan.

Tabel 1.5. Hasil Wawancara Dengan *Stakeholder* Mengenai Resiko Kecelakaan Kerja

Hasil Wawancara Dengan <i>Stakeholder</i> Mengenai Resiko Kecelakaan Kerja	
<i>Stakeholder 1 (Owner)</i>	
Pertanyaan	Jawaban
Apakah <i>stakeholder 1</i> menyadari adanya masalah resiko kecelakaan kerja?	<i>Stakeholder 1</i> menyadari adanya masalah resiko kecelakaan kerja. Hal ini dikarenakan <i>stakeholder 1</i> melihat saat karyawan mengambil kebutuhan konsumen pada susunan rak atas tanpa adanya alat bantu.
Apa dampak yang dirasakan dari adanya masalah tersebut?	<i>Stakeholder 1</i> tidak merasakan dampak dari permasalahan tersebut. Hal ini dikarenakan <i>stakeholder 1</i> tidak melakukan pengambilan barang pada susunan rak atas.
Apakah masalah tersebut dapat menjadi faktor penyebab dari masalah lainnya?	<i>Stakeholder 1</i> menjelaskan masalah tersebut dapat menjadi faktor keselamatan kerja bagi karyawan. Hal ini dikarenakan tidak adanya alat keselamatan atau alat bantu yang digunakan.
<i>Stakeholder 2 (Karyawan Pencatatan Data)</i>	
Pertanyaan	Jawaban
Apakah <i>stakeholder 2</i> menyadari adanya masalah resiko kecelakaan kerja?	<i>Stakeholder 2</i> menyadari adanya masalah tersebut ketika <i>stakeholder 2</i> mengambil kebutuhan konsumen pada susunan rak atas.
Apa dampak yang dirasakan dari adanya masalah tersebut?	<i>Stakeholder 2</i> tidak merasakan dampak dari masalah tersebut apabila dikaitkan dengan pencatatan data. Namun, dampak yang dirasakan tingkat bahaya yang tinggi saat melakukan pengecekan persediaan pada susunan rak atas.

Tabel 1.5. Lanjutan

Pertanyaan	Jawaban
Apakah masalah tersebut dapat menjadi faktor penyebab dari masalah lainnya?	<i>Stakeholder 2</i> menjelaskan masalah tersebut menjadi faktor kesulitan dalam pengambilan barang.
<i>Stakeholder 3 (Karyawan Pencatatan Keuangan)</i>	
Pertanyaan	Jawaban
Apakah <i>stakeholder 3</i> menyadari adanya masalah resiko kecelakaan kerja?	<i>Stakeholder 3</i> tidak menyadari adanya masalah tersebut. Hal ini dikarenakan <i>stakeholder 3</i> tidak berkaitan dengan pengambilan kebutuhan konsumen pada susunan rak atas.
Apa dampak yang dirasakan dari adanya masalah tersebut?	<i>Stakeholder 3</i> tidak merasakan dampak dari permasalahan tersebut. Hal ini dikarenakan resiko kecelakaan kerja tidak memengaruhi jumlah pendapatan.
Apakah masalah tersebut dapat menjadi faktor penyebab dari masalah lainnya?	<i>Stakeholder 3</i> menjelaskan masalah tersebut tidak menjadi faktor penyebab masalah keuangan.

Tabel 1.6. Hasil Wawancara dengan *Stakeholder* Mengenai Tidak Terdapat Label Harga

Hasil Wawancara dengan <i>Stakeholder</i> Mengenai Tidak Terdapat Label Harga	
<i>Stakeholder 1 (Owner)</i>	
Pertanyaan	Jawaban
Apakah <i>stakeholder 1</i> menyadari adanya masalah tidak terdapat label harga?	<i>Stakeholder 1</i> menyadari adanya masalah tidak terdapat label harga ketika menaruh barang pada rak <i>display</i> .
Apa dampak yang dirasakan dari adanya masalah tersebut?	<i>Stakeholder 1</i> merasakan dampak dari masalah tersebut karyawan tidak mengetahui harga sehingga bertanya pada <i>owner</i> . Hal ini dapat berpengaruh pada kesalahan dalam menyebutkan harga.
Apakah masalah tersebut dapat menjadi faktor penyebab dari masalah lainnya?	<i>Stakeholder 1</i> menjelaskan masalah tersebut dapat menjadi faktor kerugian apabila harga yang disebutkan tidak sesuai.
<i>Stakeholder 2 (Karyawan Pencatatan Data)</i>	
Pertanyaan	Jawaban
Apakah <i>stakeholder 2</i> menyadari adanya masalah tidak terdapat label harga?	<i>Stakeholder 2</i> tidak menyadari adanya masalah tersebut. Hal ini dikarenakan masalah tersebut tidak berkaitan dengan pencatatan data barang.
Apa dampak yang dirasakan dari adanya masalah tersebut?	<i>Stakeholder 2</i> tidak merasakan dampak dari masalah tersebut apabila dikaitkan dengan pencatatan data.

Tabel 1.6. Lanjutan

Pertanyaan	Jawaban
Apakah masalah tersebut dapat menjadi faktor penyebab dari masalah lainnya?	<i>Stakeholder 2</i> menjelaskan masalah tersebut tidak menjadi faktor masalah lainnya.
<i>Stakeholder 3 (Karyawan Pencatatan Keuangan)</i>	
Pertanyaan	Jawaban
Apakah <i>stakeholder 3</i> menyadari adanya masalah tidak terdapat label harga?	<i>Stakeholder 3</i> menyadari adanya masalah tersebut ketika melakukan rekapitulasi keuangan.
Apa dampak yang dirasakan dari adanya masalah tersebut?	<i>Stakeholder 3</i> merasakan dampak dari masalah tersebut adanya perbedaan harga yang tercatat pada rekapitulasi keuangan.
Apakah masalah tersebut dapat menjadi faktor penyebab dari masalah lainnya?	<i>Stakeholder 3</i> menjelaskan bahwa masalah tersebut dapat menjadi faktor pendapatan yang diperoleh tidak maksimal.

Berdasarkan Tabel 1.2 hingga Tabel 1.6, hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa adanya kesadaran, dampak yang dirasakan, dan menjadi faktor penyebab masalah lain dari masing-masing masalah berdasarkan sudut pandang *stakeholder* yang ada. Pada permasalahan persediaan barang tidak lengkap Tabel 1.2, *owner* mengatakan bahwa masalah tersebut berdampak pada penolakan permintaan konsumen dikarenakan barang yang dicari tidak tersedia. Karyawan pencatatan data mengatakan bahwa masalah ini berdampak dalam melayani konsumen. Sedangkan karyawan pencatatan keuangan mengatakan bahwa masalah tersebut berdampak pada pengeluaran yang membengkak dikarenakan pembelian barang yang dilakukan dalam jumlah banyak.

Pada permasalahan mengenai kerusakan barang Tabel 1.3, *owner* mengatakan bahwa dampak dari kerusakan barang adalah merugikan bagi toko. Hal ini dikarenakan barang tidak dapat diretur dan berkurangnya kapasitas gudang. Karyawan pencatatan data juga merasakan dampak dari masalah ini dalam mengetahui jumlah persediaan yang layak jual. Selain itu, karyawan pencatatan

keuangan juga merasakan dampak masalah ini yaitu biaya operasional menjadi tinggi.

Pada permasalahan mengenai peletakan barang yang tidak tersusun dengan rapi Tabel 1.4, *owner* merasakan dampak bahwa dengan susunan tersebut mengakibatkan kesulitan dalam mencari maupun mengontrol persediaan. Karyawan pencatatan data juga mengatakan dampak dari masalah ini menjadikan karyawan sulit dalam melakukan perekapan pencatatan data *restock* barang. Akan tetapi, permasalahan ini tidak berdampak pada karyawan pencatatan keuangan dikarenakan penyusunan barang tidak memengaruhi jumlah pendapatan pada toko.

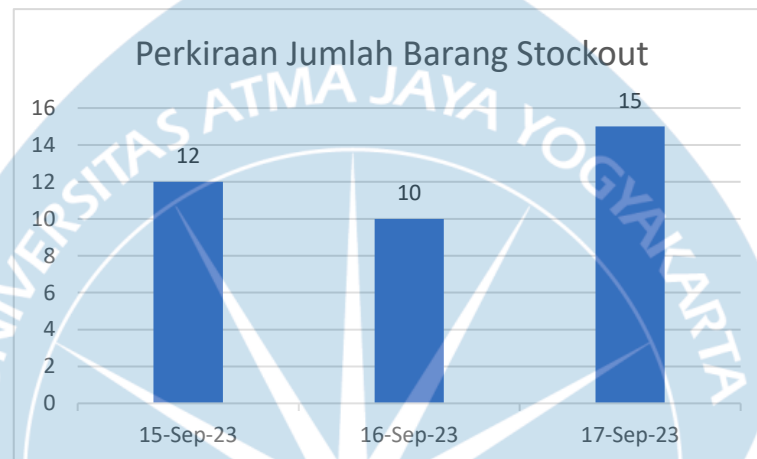
Pada permasalahan mengenai resiko kecelakaan kerja Tabel 1.5, *owner* dan karyawan pencatatan keuangan tidak merasakan dari dampak permasalahan ini. Hal ini dikarenakan *owner* tidak melakukan pengambilan barang pada susunan rak atas serta resiko kecelakaan kerja. Selain itu, permasalahan ini juga tidak memengaruhi pendapatan yang diterima.

Pada permasalahan mengenai tidak terdapat label harga, *owner* merasakan dampak permasalahan ini dapat berpengaruh pada kesalahan dalam menyebutkan harga. Oleh karena itu, karyawan pencatatan keuangan merasakan adanya perbedaan harga yang tercatat pada rekapitulasi keuangan sehingga pendapatan yang diperoleh menjadi tidak maksimal. Akan tetapi, permasalahan ini tidak berdampak bagi karyawan pencatatan data dikarenakan permasalahan tersebut tidak berkaitan dengan proses pencatatan data.

Setelah melakukan wawancara, terdapat proses pengumpulan data untuk membuktikan adanya masalah tersebut. Berikut beberapa data yang dapat dikumpulkan selama observasi.

Tabel 1.7. Perkiraan Jumlah Barang yang Mengalami *Stockout*

No	Tanggal	Jumlah Barang yang <i>stockout</i>
1	15-Sep-23	12
2	16-Sep-23	10
3	17-Sep-23	15
Total		37



Gambar 1.1. Grafik Perkiraan Jumlah Barang *Stockout* Selama Observasi

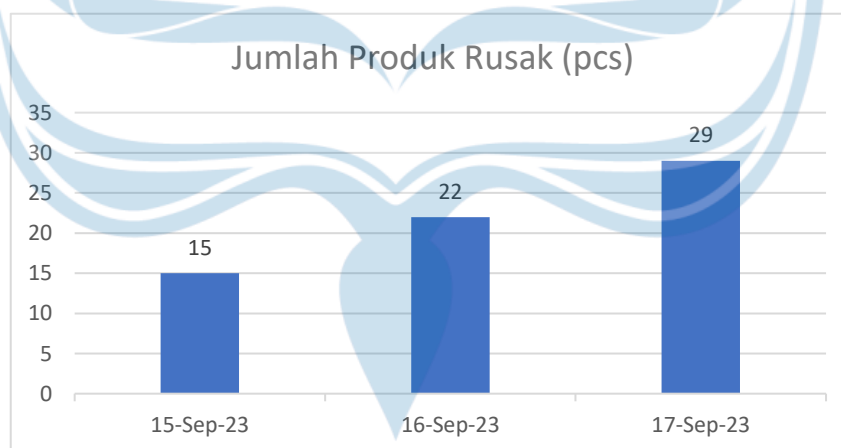
Berdasarkan Gambar 1.1, merupakan data *stockout* di toko yang ditemukan selama hari observasi. Data yang didapat berupa jumlah perkiraan yang diinformasikan oleh *owner*. Hal ini dikarenakan tidak terdapat data persediaan barang yang tercatat, sehingga *owner* hanya bisa memberikan jumlah perkiraan. Data *stockout* merupakan jenis barang yang mengalami kehabisan stok di toko. Data perkiraan jumlah *stockout* ini menjadi bukti adanya masalah *stockout*. Selain data tersebut, juga terdapat gambar sebagai data pendukung permasalahan *stockout*



Gambar 1.2. Stockout Pada Display

Tabel 1.8. Perkiraan Jumlah Kerusakan Barang

No	Tanggal	Jumlah Produk Rusak (pcs)
1	15-Sep-23	15
2	16-Sep-23	22
3	17-Sep-23	29
Total		66



Gambar 1.3. Grafik Perkiraan Jumlah Kerusakan Barang Selama Observasi

Berdasarkan Gambar 1.3, merupakan data kerusakan barang di toko yang ditemukan selama hari observasi. Data yang didapat berupa jumlah perkiraan yang diinformasikan oleh *owner*. Hal ini dikarenakan tidak ada bukti pencatatan barang rusak, melainkan terdapat bukti fisik barang yang rusak. Jumlah perkiraan dan bukti fisik menjadi data bukti adanya barang rusak.



Gambar 1.4. Bukti Fisik Kerusakan Barang

Berdasarkan permasalahan barang tidak tersusun dengan rapi, tidak terdapat data sebagai pendukung permasalahan tersebut, melainkan terdapat bukti fisik untuk membuktikan adanya permasalahan ini. Bukti fisik dapat dilihat pada Gambar 1.5.



Gambar 1.5. Barang Tidak Tersusun dengan Rapi

Berdasarkan hasil wawancara dan data yang telah dikumpulkan, dilanjutkan dengan tahap pemilihan masalah utama untuk diselesaikan. Tabel 1.9 merupakan hasil diskusi pertimbangan dalam menentukan masalah utama yang telah ditemukan.

Tabel 1.9. Hasil Diskusi Penentuan Masalah Utama

Masalah	Pertimbangan <i>Owner</i> dan Karyawan Perusahaan	Masalah Utama yang Diselesaikan
Persediaan barang yang tidak lengkap	Masalah persediaan barang tidak lengkap akan ditunjukkan dengan adanya kondisi <i>stockout</i> . Masalah ini belum dapat diselesaikan oleh <i>owner</i> karena keterbatasan dalam melakukan manajemen persediaan dan tidak dilakukan pencatatan data secara lengkap.	Manajemen persediaan
Kerusakan barang	Barang yang rusak berdampak pada produk tidak dapat terjual. Akan tetapi, saat ini <i>owner</i> sudah berdiskusi dan membuat peraturan dalam penyimpanan barang di gudang agar lebih memperhatikan kekuatan dari kardus yang ada dan lebih tertata sehingga dapat mengurangi tingkat kerusakan barang di gudang.	
Peletakan barang yang tidak tersusun dengan rapi	Peletakan barang yang tidak tersusun dengan rapi berdampak pada perekapan catatan <i>restock</i> barang. Akan tetapi, <i>owner</i> akan mempertimbangkan ulang peletakan barang yang ada di Toko Daya Agung sehingga barang yang ada tidak menempati jalan antar rak.	
Resiko kecelakaan kerja	Resiko kecelakaan kerja berdampak pada keselamatan kerja karyawan. Oleh karena itu, <i>owner</i> akan mempertimbangkan menyediakan alat keamanan untuk keselamatan karyawan toko.	

Tabel 1.9. Lanjutan

Masalah	Pertimbangan <i>Owner</i> dan Karyawan Perusahaan	Masalah Utama yang Diselesaikan
Tidak terdapat label harga	Tidak terdapat label harga berdampak pada ketidaksesuaian harga jual dengan barangnya sehingga dapat berpotensi kerugian. Masalah ini, dapat diatasi oleh <i>owner</i> dengan membuat daftar harga untuk masing-masing barang.	

Berdasarkan hasil diskusi dengan seluruh *stakeholder*, maka masalah utama yang akan diselesaikan merupakan masalah persediaan yang tidak lengkap. Hal ini dikarenakan masalah ini belum bisa diatasi oleh *stakeholder*, sehingga pada penelitian ini akan menyelesaikan masalah tersebut. Oleh karena itu, terdapat beberapa keinginan dari masing-masing *stakeholder* dalam menyelesaikan masalah utama ini. Berikut merupakan penjelasan dari masing-masing keinginan *stakeholder* pada Tabel 1.10.

Tabel 1.10. Keinginan *Stakeholder*

<i>Stakeholder</i>	Keinginan <i>Stakeholder</i>
<i>Stakeholder</i> 1 (<i>Owner</i>)	Mengurangi jumlah <i>stockout</i> dalam sebulan maksimal hanya terjadi sebanyak 5 kali.
<i>Stakeholder</i> 2 (Karyawan pencatatan data)	Sistem pemantauan barang persediaan untuk mengetahui jenis barang yang mengalami <i>stockout</i> .
<i>Stakeholder</i> 3 (Karyawan pencatatan keuangan)	Pencatatan keuangan menginginkan masing-masing barang yang terdata di toko memiliki data terjual setiap harinya dan mengurangi penolakan konsumen dengan alasan toko tidak memiliki persediaan.

Berdasarkan keinginan *stakeholder* 1, *owner* menginginkan untuk mengurangi jumlah *stockout* dalam sebulan yaitu maksimal terjadi sebanyak 5 kali. Hal ini dikarenakan pada kondisi saat ini, *owner* mengatakan bahwa setiap hari terdapat barang yang mengalami *stockout*. Maka dari itu, *owner* menginginkan bahwa

stockout terjadi dalam seminggu hanya sekali. Selain itu, terdapat keinginan dari *stakeholder* 2 yaitu adanya sistem pemantauan persediaan untuk mengetahui jenis barang yang mengalami *stockout*. Hal ini dikarenakan belum adanya pencatatan keseluruhan data persediaan barang melainkan hanya terdapat pencatatan jumlah *restock* barang sehingga karyawan belum dapat memprioritaskan barang yang berpotensi *stockout*. Karyawan pencatatan keuangan juga menginginkan masing-masing barang yang ada pada toko memiliki data terjual setiap harinya sehingga dapat mengurangi penolakan konsumen. Hal ini dikarenakan stok barang pada toko tidak selalu tersedia.

Berdasarkan masalah persediaan tidak lengkap, terdapat penambahan *stakeholder* baru yaitu *stakeholder* 4 atau konsumen. *Stakeholder* ini menyampaikan keluhan yang dirasakan ketika berbelanja pada Toko Daya Agung. Permasalahan yang dialami konsumen yaitu bahwa konsumen sering mengeluh dengan ketersediaan barang yang dibutuhkan. Ketika konsumen membutuhkan suatu barang, karyawan pencatatan data akan mencarikan terlebih dahulu pada gudang. Ketika barang tersebut tidak ada, maka menimbulkan rasa ketidakpuasan konsumen dikarenakan membuang waktu tunggu untuk pencarian barang. Berdasarkan permasalahan tersebut, konsumen menginginkan bahwa barang yang dibutuhkan dapat tersedia di Toko Daya Agung.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan penelitian yang telah ditelusuri dari latar belakang mapun penelusuran masalah di Toko Daya Agung, masalah yang menjadi fokus penelitian yaitu pada persediaan barang yang tidak lengkap yang disebabkan oleh barang kehabisan stok (*stockout*).

1.4. Tujuan Penelitian

Pada penelitian yang dilakukan ini akan menemukan usulan yang berfokus pada penyelesaian masalah *stockout* pada Toko Daya Agung. Solusi yang diberikan dapat membantu mengurangi jumlah *stockout* hingga kurang dari 20% dalam sebulan.

1.5. Batasan Penelitian

Setelah menggali informasi serta penentuan masalah utama pada Toko Daya Agung, terdapat beberapa batasan masalah penelitian yang diterapkan pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut.

- a. Informasi serta data yang didapat digunakan untuk membangun suatu sistem berasal dari Toko Daya Agung.
- b. Lingkup penelitian yang diteliti mencakup semua sistem yang memengaruhi persediaan seperti sistem pembelian, sistem penjualan, serta pencatatan transaksi yang berjalan.
- c. *Supplier* dianggap dapat memenuhi setiap permintaan dari Toko Daya Agung.
- d. Penelitian dilakukan dari pada September 2023 sampai Maret 2024.
- e. Data yang digunakan pada bulan Februari 2023 sampai Maret 2024.

