

## BAB 1

### PENDAHULUAN

Penjelasan latar belakang akan dijelaskan pada bab ini, termasuk penelusuran masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan batasan masalah pada penelitian ini.

#### 1.1. Latar Belakang

Ritel merupakan perangkat dari segala aktivitas bisnis yang menambah nilai produk dan layanan dari penjualan kepada konsumen. Kata ritel sendiri berasal dari bahasa Perancis, yaitu *ritellier*, artinya memotong atau memecah sesuatu menjadi bagian yang lebih besar. Nilai dari ritel harus dipahami sebagai perbandingan antara *benefit* dari produk atau barang dagang dengan pengorbanan yang telah dikeluarkan oleh konsumen.

Sama seperti bidang usaha lainnya ritel menjalankan aktivitas dengan tujuan untuk mendapatkan profit. Profit merupakan selisih antara pendapatan dengan biaya-biaya. Pendapatan suatu ritel diperoleh dari penjualan barang atau jasa yang disediakan oleh ritel tersebut. Sedangkan biaya-biaya yang timbul pada aktivitas di ritel antara lain misalnya biaya pembelian barang, biaya gaji karyawan, dan biaya *overhead*.

Pendapatan suatu ritel dapat mengalami kendala jika jumlah barang dan jasa yang disediakan tidak mencukupi permintaan dari konsumen. Pada manajemen persediaan kondisi ini disebut *stockout*. *Stockout* merupakan suatu kondisi di mana pada saat konsumen datang, barang atau jasa tidak tersedia di ritel. Kondisi ini bisa menyebabkan terjadinya *lost sales* yang pada akhirnya menyebabkan adanya kesempatan yang hilang untuk mendapatkan pendapatan.

Pada sisi yang lainnya terdapat juga kondisi di mana jumlah barang yang disediakan melebihi jumlah permintaan. Kondisi ini menyebabkan terjadinya penumpukan barang. Penumpukan barang yang terlalu lama menyebabkan barang tersebut menjadi stok yang terhenti (*deadstock*). *Deadstock* menyebabkan kerugian terutama apabila barang tersebut menjadi rusak karena lama tersimpan sehingga mengakibatkan kerugian perusahaan. Biaya yang terkait dengan kelebihan barang misalnya biaya simpan dan biaya kerugian akibat barang rusak.

Toko Bahan Bangunan Enggal Murah adalah usaha bergerak di bidang perdagangan bahan bangunan dalam bentuk Usaha Dagang (UD). Pada periode Oktober – November 2023 dilakukan pengamatan dan wawancara dengan stakeholder di toko Enggal Murah. Pada toko Bahan Bangunan Enggal Murah terdapat beberapa stakeholder yaitu pemilik toko, sopir, *staff*, dan konsumen. Permasalahan yang dihadapi oleh toko adalah terdapat produk yang belum terjual pada jangka waktu yang panjang dan membuat barang tersebut menjadi stok yang terhenti (*deadstock*). Kondisi yang mengkhawatirkan lainnya adalah kehabisan stok produk pada saat konsumen ingin membeli produk yang menyebabkan toko tidak dapat memenuhi permintaan dari konsumen (*stockout*). Permasalahan pada toko relevan dengan pemilik toko dan *staff* tidak dapat melakukan pengambilan keputusan untuk melakukan *restock*.

## **1.2. Penelusuran Masalah**

Penelusuran masalah pada toko Enggal Murah dilakukan dengan observasi dan juga wawancara dengan *stakeholders* pada tanggal 16 Oktober 2023. Toko Bahan Bangunan Enggal Murah dipimpin oleh Bapak Sukardi. Toko Bahan Bangunan Enggal Murah sudah berdiri sejak 16 Juni 2003. Waktu operasional berdasarkan pengamatan dan wawancara dengan toko Enggal Murah pada pukul 08.00-16.30 WIB pada hari Senin hingga Sabtu, sedangkan pada hari Minggu pada pukul 08.00-15.00 WIB. Produk yang dijual pada toko ini diantaranya bahan bangunan, besi, alat listrik, dan cat.

Penelusuran masalah melibatkan beberapa stakeholder yaitu pemilik toko sebagai *stakeholder 1*, sopir (2 orang) sebagai *stakeholder 2*, *front staff* (2 orang) sebagai *stakeholder 3*, dan pelanggan sebagai *stakeholder 4*. Berikut merupakan hasil wawancara yang disampaikan oleh *owner*, sebagai berikut.

### **a. Pencatatan Penjualan Masih Manual**

Proses pencatatan penjualan masih dilakukan secara manual setiap hari hingga rekapan bulanan masih dilakukan juga secara manual oleh pemilik toko. Hal tersebut membuat pemilik toko merasa pencatatan masih belum efisien karena pemilik toko harus meluangkan waktu sekitar 2 jam setiap harinya untuk melakukan *closing*.

### **b. Kesulitan dalam Pemantauan Stok Barang**

Tidak terdapat informasi data stok barang secara real-time yang membuat pemilik toko kesulitan untuk mengetahui jumlah persediaan tanpa melakukan pengecekan manual.

c. Pengambilan Keputusan Pembelian Persediaan Kurang Efisien

Keputusan dalam pembelian stok hanya bisa dilakukan oleh pemilik toko sendiri, karena tidak ada sistem yang mendukung karyawan dalam mengambil keputusan. Tidak adanya data stok secara langsung juga menghambat keputusan pembelian pemilik toko.

d. Ketergantungan pada Kehadiran Pemilik Toko

Pemilik toko tidak dapat meninggalkan toko sepenuhnya kepada karyawan, dikarenakan pencatatan penjualan dan keputusan pembelian masih tergantung sepenuhnya pada kehadiran pemilik toko untuk mencegah kesalahan pencatatan dan kecurangan karyawan.

Selain wawancara dengan *owner*, wawancara juga dilakukan dengan sopir. Sopir memiliki pendapat yang dirangkum dalam poin-poin sebagai berikut.

a. Keharusan Menjemput Barang Saat Stok Habis

Sopir harus langsung melakukan penjemputan barang dari toko lain jika stok pada toko habis, sedangkan terdapat *customer* yang ingin membeli barang tersebut. Sopir merasa bahwa beban kerja bertambah karena pengambilan stok dan pengantaran dilakukan secara langsung sehingga memperlambat proses pengiriman barang kepada *customer*.

b. Memeriksa Ketersediaan Stok

Sopir juga ditugaskan dalam memeriksa ketersediaan stok, terutama jika ada permintaan barang dalam jumlah yang besar, hal ini menyebabkan sopir memiliki tanggung jawab di luar tugas utamanya sebagai sopir.

c. Melayani Pelanggan Saat Tidak Adanya Pengiriman

Ketika tidak ada pengiriman atau diluar jam pengiriman, sopir harus ikut dalam melayani pelanggan pada toko, hal ini menyebabkan pembagian tugas yang tidak merata dan memiliki potensi kelelahan kerja yang tidak sesuai.

d. Pengaturan Pengiriman Belum Efisien

Pengiriman dilakukan hanya berdasarkan urutan pemesanan tanpa mempertimbangkan efisiensi rute atau kapasitas kendaraan. Jika terdapat beberapa pesanan bersamaan, sopir merasa kewalahan karena harus memeriksa stok dan

melakukan pengiriman sekaligus. Dalam hal ini, hanya tersedia 2 orang sopir, 2 kenek sopir, dan 2 kendaraan *pick-up*. Jika terdapat barang yang melebihi kapasitas, maka pengiriman harus dilakukan 2 kali.

Berikut adalah beberapa poin dari hasil wawancara dengan *staff* Toko Enggal Murah sebagai berikut.

a. Kesulitan Memeriksa Ketersediaan Stok

Karyawan mengalami kendala dalam memeriksa stok barang yang diminta pelanggan, dimana karyawan harus selalu meninggalkan pelanggan dalam melakukan pengecekan stok pada gudang. Pengecekan yang masih dilakukan secara manual akan memakan waktu karena tidak dilakukan secara *real-time*.

b. Kekecewaan Pelanggan Akibat Barang Tidak Tersedia Langsung

Jika terdapat barang yang tidak tersedia, karyawan tidak boleh mengatakan langsung bahwa barang habis, tetapi karyawan harus berusaha untuk memberitahu kepada pelanggan bahwa pelanggan harus menunggu karena stok akan diambil pada gudang lainnya, sehingga tidak terjadi *lost sales*, tentu hal tersebut dapat mengurangi kepuasan pelanggan yang ingin langsung mengambil pada toko.

c. Pengelolaan Data Stok Masih Manual

Toko masih melakukan pencatatan secara manual yang menghambat dalam pemantauan stok secara cepat pada saat terjadinya transaksi pada toko.

Selain wawancara dilakukan oleh karyawan toko dan pemilik toko, wawancara dilakukan dengan pelanggan untuk mengetahui pendapat pelanggan tentang toko Enggal Murah dalam beberapa poin sebagai berikut.

a. Waktu Tunggu yang Lama untuk Mengetahui Ketersediaan Barang

Pelanggan harus menunggu cukup lama hanya untuk mengetahui apakah barang tersedia di toko dalam jumlah yang diinginkan pelanggan.

b. Ketidakpastian Ketersediaan Barang

Jika barang tidak tersedia pada toko, pelanggan tidak mendapatkan informasi yang jelas terkait estimasi waktu kedatangan barang.

c. Lama Waktu Pengiriman Barang yang Tidak Tersedia

Pelanggan terkadang harus menunggu antara 2 hingga 4 jam, atau bahkan keesokan harinya untuk menerima barang yang tidak tersedia pada toko.

d. Keterlambatan dalam Pelayanan

Proses pelayanan yang lambat akibat pengecekan stok yang memakan waktu dan waktu tunggu pengiriman.

Dokumentasi area toko dapat dilihat pada Gambar 1.1 dan area gudang pada Gambar 1.2.



**Gambar 1.1. Dokumentasi Area Toko Bahan Bangunan Enggal Murah**



**Gambar 1.2. Dokumentasi Area Gudang Toko Bahan Bangunan Enggal Murah**

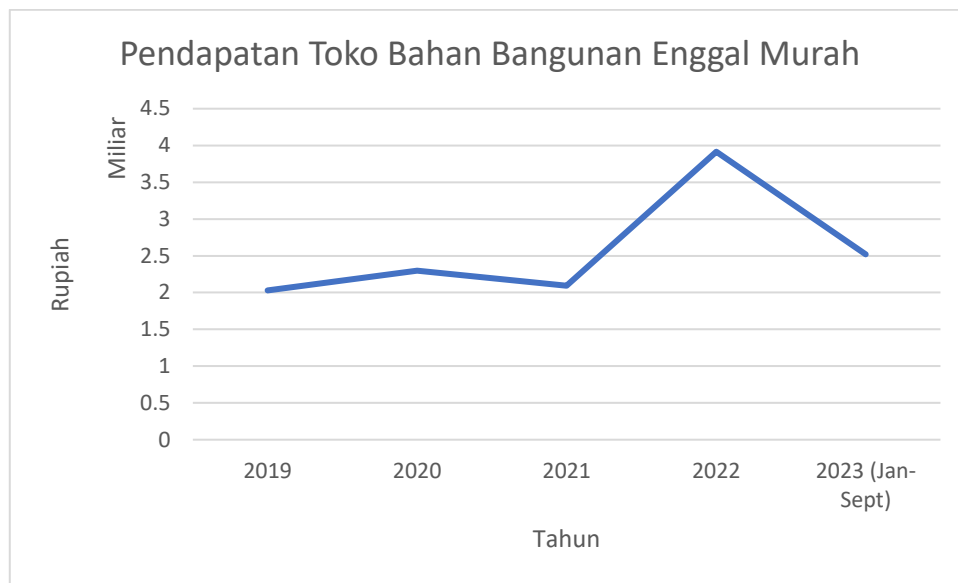
Pengumpulan data dilakukan untuk mendukung beberapa masalah yang ada pada toko Enggal Murah misalnya terkait dengan pendapatan pada toko Enggal Murah.

Pendapatan per bulan toko Enggal Murah dari tahun 2019 – 2023 dapat dilihat pada Gambar 1.3.

| 2023        | 2019          | 2020          | 2021          | 2022          |
|-------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 292.845.050 | 165.402.550   | 195.561.250   | 203.806.650   | 248.340.050   |
| 330.289.600 | 124.939.000   | 175.509.350   | 178.090.150   | 259.358.800   |
| 401.249.600 | 154.629.100   | 219.001.350   | 206.305.350   | 282.693.250   |
| 250.219.050 | 115.262.200   | 166.929.150   | 185.016.900   | 283.591.300   |
| 220.753.000 | 126.580.350   | 149.176.700   | 179.142.900   | 296.248.100   |
| 236.653.400 | 132.488.900   | 193.665.600   | 211.807.200   | 312.986.750   |
| 293.316.350 | 199.928.450   | 179.712.800   | 115.755.150   | 260.176.250   |
| 352.174.750 | 208.359.800   | 197.376.550   | 171.894.400   | 342.394.400   |
| 393.229.950 | 182.309.900   | 196.306.350   | 136.738.000   | 328.250.750   |
|             | 209.669.400   | 249.931.550   | 159.589.700   | 405.708.050   |
|             | 203.611.200   | 181.460.000   | 163.396.450   | 422.871.400   |
|             | 206.482.400   | 197.756.450   | 188.772.900   | 433.300.000   |
| TOTAL       | 2.029.705.850 | 2.299.383.100 | 2.095.253.250 | 3.915.200.450 |

**Gambar 1.3. Data Pendapatan Toko Enggal Murah Tahun 2019 hingga 2023**

Pada Gambar 1.3 dapat diketahui pada tahun 2023 data yang terekap hingga bulan September 2023. Data tersebut direkap secara manual oleh pemilik toko sehingga pemilik toko masih sulit dalam melakukan *forecasting* permintaan pelanggan. Data manual tersebut pada penelitian ini dipindahkan ke Ms Excel selanjutnya dibuat grafik pendapatan toko Enggal murah dari tahun 2019 – 2023 seperti yang dapat dilihat pada Gambar 1.4.



**Gambar 1.4. Grafik Pendapatan Toko Bahan Bangunan Enggal Murah Tahun 2019 hingga 2023**

Berdasarkan Gambar 1.4. diketahui bahwa pendapatan toko Enggal Murah bersifat fluktuatif. Sebagai contoh pendapat yang fluktuatif dapat dilihat pada pendapatan toko tahun 2020. Pada bulan Januari pendapatan toko sebesar Rp 195.561.250, bulan Februari Rp 175.507.350. Selanjutnya pada bulan Maret pendapatan toko sebesar Rp 217.001.350, bulan Maret sebesar Rp 166.927.150, bulan April sebesar Rp 166.927.150, bulan Mei sebesar Rp 149.176.700, bulan Juni sebesar Rp 193.665.600, bulan Juli sebesar Rp 179.712.800, bulan Agustus sebesar Rp 195.306.550, bulan September sebesar Rp 195.306.350, bulan Oktober sebesar Rp 240.931.550, bulan November sebesar Rp 181.460.000, dan pada bulan Desember sebesar Rp. 197.756.450. Berdasarkan data tiap bulannya pada tahun 2020 dapat diketahui bahwa setiap bulannya memiliki pendapatan yang naik turun atau dapat dikatakan pendapatan fluktuatif.

Berdasarkan Informasi dari pemilik toko, pemilik toko seringkali memberikan potongan harga terutama untuk barang yang masih menumpuk di gudang dalam waktu lama. Hal itu menyebabkan penurunan pendapatan karena potongan harga mempengaruhi pendapatan. Data penjualan toko Enggal Murah yang fluktuatif disebabkan oleh penumpukan barang pada gudang akibat barang yang tidak laku terjual. Toko akan memberikan promo untuk barang-barang yang tidak terjual dalam jangka waktu

tertentu. Data penjualan pada produk yang diberikan promo karena penumpukan pada gudang yang dapat dilihat pada tabel 1.1 dan juga Gambar produk pada Gambar 1.4 dan Gambar 1.5.



**Gambar 1.5. Knock Atap**



**Gambar 1.6. Pipa 3 inchi**

Selain permasalahan mengenai fluktuasi pendapatan yang salah satunya disebabkan oleh pemberian potongan harga untuk barang yang masih menumpuk di gudang, permasalahan lain yang ditemui adalah terkait dengan *deadstock*. Data produk *deadstock* di Toko Enggal Murah dapat dilihat pada Tabel 1.1.

**Tabel 1.1. Data Produk yang Mengalami *Deadstock***

| No | Produk       | Satuan | Harga sebelum promo | Promo (%) | Harga Promo  |
|----|--------------|--------|---------------------|-----------|--------------|
| 1  | Pipa 3 inchi | Btg    | Rp 75,000.00        | 10        | Rp 67,500.00 |
| 2  | Knock Atap   | pcs    | Rp 43,500.00        | 20        | Rp 34,500.00 |

Pada tabel 1.1 tentang data produk yang mengalami *deadstock*, dapat diketahui bahwa terdapat 2 produk yaitu pipa hitam 3 in dan knock atap onduline. Saat terjadinya *deadstock*, pemilik toko akan memberikan diskon agar produk tersebut dapat laku terjual dan tidak menumpuk pada gudang. Hal tersebut memengaruhi

keuntungan toko, dimana keuntungan toko akan berkurang karena produk yang mengalami *deadstock* dijual dengan harga diskon.

Permasalahan selanjutnya adalah produk yang ingin dibeli oleh pelanggan tetapi tidak tersedia pada gudang. Pada kondisi ini pemilik toko akan membeli produk tersebut pada toko lain untuk memenuhi permintaan pelanggan dengan harga yang lebih mahal dibandingkan dengan harga dari *supplier*. Keputusan pembelian produk dari toko lain dikarenakan Toko Bahan Bangunan Enggal Murah tidak ingin memberikan rasa kecewa kepada pelanggannya. Pendapatan terbesar toko berasal dari pelanggan yang membeli bahan bangunan untuk sebuah proyek, sehingga pembelian dilakukan dalam jumlah yang banyak. Pemilik toko tidak ingin kehilangan kepercayaan pelanggannya akibat tidak dapat memenuhi permintaannya. Data pembelian produk dari toko lain untuk memenuhi permintaan pelanggan pada saat stok habis pada Gambar 1.7 sampai Gambar 1.10.

| PIPA PVC RUCIKA STANDARD UNTUK APLIKASI AIR BERSIH & AIR LIMBAH |     |        |         |                 |                 |                 |                 |
|-----------------------------------------------------------------|-----|--------|---------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| PRODUK                                                          | DN  |        | OD (mm) | 4 M / BATANG    |                 | 5,8 M / BATANG* |                 |
|                                                                 | mm  | inch   |         | AW**            | D***            | AW**            | D***            |
|                                                                 | 16  | 1/2"   | 22      | Rp. 26.800,-    | *               | Rp. 39.700,-    | *               |
|                                                                 | 20  | 3/4"   | 26      | Rp. 36.300,-    | *               | Rp. 54.400,-    | *               |
|                                                                 | 25  | 1"     | 32      | Rp. 49.700,-    | *               | Rp. 74.100,-    | *               |
|                                                                 | 35  | 1 1/4" | 42      | Rp. 74.200,-    | Rp. 46.600,-    | Rp. 111.500,-   | Rp. 70.200,-    |
|                                                                 | 40  | 1 1/2" | 48      | Rp. 85.200,-    | Rp. 52.700,-    | Rp. 127.800,-   | Rp. 78.700,-    |
|                                                                 | 50  | 2"     | 60      | Rp. 108.900,-   | Rp. 67.500,-    | Rp. 162.900,-   | Rp. 101.000,-   |
|                                                                 | 65  | 2 1/2" | 76      | Rp. 158.700,-   | Rp. 91.200,-    | Rp. 237.800,-   | Rp. 136.600,-   |
|                                                                 | 75  | 3"     | 89      | Rp. 223.500,-   | Rp. 121.000,-   | Rp. 335.000,-   | Rp. 181.100,-   |
|                                                                 | 100 | 4"     | 114     | Rp. 370.300,-   | Rp. 190.300,-   | Rp. 555.000,-   | Rp. 285.100,-   |
|                                                                 | 125 | 5"     | 140     | Rp. 586.500,-   | Rp. 292.900,-   | Rp. 879.600,-   | Rp. 438.800,-   |
|                                                                 | 150 | 6"     | 165     | Rp. 822.500,-   | Rp. 386.200,-   | Rp. 1.233.700,- | Rp. 578.800,-   |
|                                                                 | 200 | 8"     | 216     | Rp. 1.380.000,- | Rp. 679.000,-   | Rp. 2.070.100,- | Rp. 1.018.100,- |
|                                                                 | 250 | 10"    | 267     | Rp. 2.133.700,- | Rp. 1.118.400,- | Rp. 3.200.500,- | Rp. 1.677.300,- |
|                                                                 | 300 | 12"    | 318     | Rp. 3.008.500,- | Rp. 1.569.700,- | Rp. 4.512.500,- | Rp. 2.354.500,- |

| PIPA PVC RUCIKA JIS K-6741 / K-6742 UNTUK APLIKASI AIR BERSIH & AIR LIMBAH |    |        |         |               |               |                 |               |
|----------------------------------------------------------------------------|----|--------|---------|---------------|---------------|-----------------|---------------|
| PRODUK                                                                     | DN |        | OD (mm) | 4 M / BATANG  |               | 5,8 M / BATANG* |               |
|                                                                            | mm | inch   |         | VP**          | VU***         | VP**            | VU***         |
|                                                                            | 16 | 1/2"   | 22      | Rp. 48.500,-  | *             | Rp. 69.700,-    | *             |
|                                                                            | 20 | 3/4"   | 26      | Rp. 58.000,-  | *             | Rp. 84.200,-    | *             |
|                                                                            | 25 | 1"     | 32      | Rp. 84.200,-  | *             | Rp. 121.700,-   | *             |
|                                                                            | 35 | 1 1/4" | 42      | Rp. 113.600,- | *             | Rp. 164.000,-   | *             |
|                                                                            | 40 | 1 1/2" | 48      | Rp. 147.500,- | Rp. 77.400,-  | Rp. 213.700,-   | Rp. 111.900,- |
|                                                                            | 50 | 2"     | 60      | Rp. 209.400,- | Rp. 97.600,-  | Rp. 303.400,-   | Rp. 141.100,- |
|                                                                            | 65 | 2 1/2" | 76      | Rp. 269.300,- | Rp. 154.300,- | Rp. 390.400,-   | Rp. 223.400,- |

Gambar 1.7. Harga *Supplier* Pipa Rucika



Gambar 1.8. Harga Toko lain Pipa Rucika ½ in



Gambar 1.9. Harga Supplier Multiplex



Permasalahan selanjutnya adalah terdapat pemasaran yang masih menggunakan status WA untuk menarik pelanggan. Diketahui bahwa pemasarn menggunakan status WA berhasil dilakukan oleh pemilik, karena terdapat beberapa pelanggan tetap yang melakukan pembelian dalam jumlah besar lewat proyek. Gambar 1.11 sampai Gambar 1.13 menunjukkan bahwa pemilik berhasil dalam melakukan pemasaran melalui status WA.



**Gambar 1.11. Bukti Pembelian Barang 1**



**Gambar 1.12. Bukti Pembelian Barang 2**



**Gambar 1.13. Bukti Pembelian Barang 3**

Berdasarkan bukti pembelian barang yang ada pada Gambar 1.11 sampai Gambar 1.13, konsumen yang paling sering melakukan pembelian adalah konsumen seperti pemborong atau kontraktor, dimana konsumen seperti itu memerlukan barang dalam jumlah yang banyak dan tidak ingin menunggu lama untuk menerima barang tersebut.

Konsumen seperti pemborong dan kontraktor akan rugi apabila harus menunggu bahan yang diinginkan datang, karena harus membayar operasional tetapi tidak ada *progress* yang berjalan.

Berdasarkan diskusi dengan stakeholder maka permasalahan yang akan diselesaikan pada penelitian tugas akhir ini adalah permasalahan ketiga yaitu konsumen tidak dapat membeli produk dikarenakan tidak adanya stok pada gudang. Terjadinya stok yang habis (*stockout*) diakibatkan oleh ketersediaan stok pada gudang tidak dapat dikonfirmasi secara tepat karena tidak adanya rekapan data langsung yang membuat karyawan kesulitan dalam pengecekan stok. Selain kesulitan dalam pengecekan stok, pemilik juga masih belum mempunyai kepastian dalam pemesanan stok akan dilakukan pada saat ketersediaan stok yang minimum. Hal tersebut menyebabkan pemilik harus membeli produk ke toko lain untuk memenuhi permintaan pelanggan, dimana harga dari *supplier* lebih murah dibandingkan harga pembelian dari toko lain dan menyebabkan *lost profit*.

### **1.3. Perumusan Masalah**

Rumusan masalah yang dapat diangkat dalam penelitian ini sesuai dengan latar belakang dan penelusuran masalah yang telah dilakukan. Masalah yang menjadi fokus perhatian Toko Bahan Bangunan Enggal Murah adalah produk yang habis pada gudang pada saat *customer* ingin memesan produk tersebut.

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian pada tugas akhir ini adalah menganalisis dan merancang solusi penyelesaian permasalahan penyebab terjadinya *stockout*. Sebagai ukuran keberhasilan atau *Critical Success Factor* (CSF), ditetapkan bahwa pada implementasi terdapat produk yang mengalami *stockout* memiliki persentase di bawah 3% per bulan. Selain itu, implementasi dilakukan untuk mendapat pembaharuan data < 1 hari kerja.

### **1.6. Batasan Masalah**

Batasan masalah pada Toko Enggal Murah yang digunakan untuk penyelesaian masalah, yaitu:

- a. Data penjualan yang akan digunakan adalah data dari bulan Juli hingga bulan Oktober 2023.
- b. Perancangan solusi tidak menambah frekuensi pengiriman barang.

