

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Ritel merupakan salah satu bagian penting pada proses distribusi dalam rantai pasok produk. Usaha ritel menyediakan penjualan barang ataupun jasa kepada konsumen secara terbuka dan langsung kepada konsumen yang telah diberikan nilai tambah untuk memenuhi kebutuhan pribadi, kelompok, atau konsumen akhir. Persaingan pada sektor ritel semakin tinggi sehingga menuntut pemilik bisnis untuk mengantisipasi perubahan yang terjadi pada pasar serta berinovasi untuk merespon permintaan pasar.

Bisnis ritel dapat dibedakan berdasarkan sifatnya menjadi dua yaitu ritel konvensional dan ritel modern. Menurut Soliha (2008) ritel konvensional adalah usaha ritel berskala kecil yang dikelola secara mandiri dengan fasilitas sederhana serta sistem operasional secara manual, interaksi antara penjual dan pelanggan lebih personal contohnya seperti toko kelontong dan pengencer pada lingkungan pemukiman atau pasar tradisional. Ritel modern merupakan usaha ritel berukuran besar dan terorganisir dengan fasilitas yang memadai dan dilengkapi teknologi dalam operasionalnya. contoh ritel modern adalah supermarket, minimarket, hypermarket dan lain-lain.

Toko Empat Lima merupakan toko ritel konvensional yang berdekatan dengan pasar tradisional dan proses pelayanan secara manual dengan barang dagangan berupa berbagai kebutuhan pokok rumah tangga seperti beras, gula, minyak dan lain sebagainya dengan target pasarnya masyarakat umum. Toko terletak di Jalan Pasar Baru, Tanjung Uban Selatan, Kecamatan Bintan Utara, Kabupaten Bintan, Kepulauan Riau 29152. Dalam melakukan aktivitas bisnis toko ini beroperasi setiap hari mulai pukul 4 pagi hingga 12 siang. Toko dikelola oleh pemilik dengan bantuan 2 orang pekerja, tugas dan tanggung jawab pemilik dan pekerja dibagi secara fleksibel sesuai kebutuhan toko. Pekerja memiliki tanggung jawab untuk menjaga toko selama jam operasional, melayani pembeli, serta melakukan *restock* barang dari gudang ke rak, sementara pemilik berperan dalam seluruh kegiatan toko, pengambil keputusan pengadaan barang, serta memberi arahan kepada pekerja terkait penataan dan pengelolaan barang.

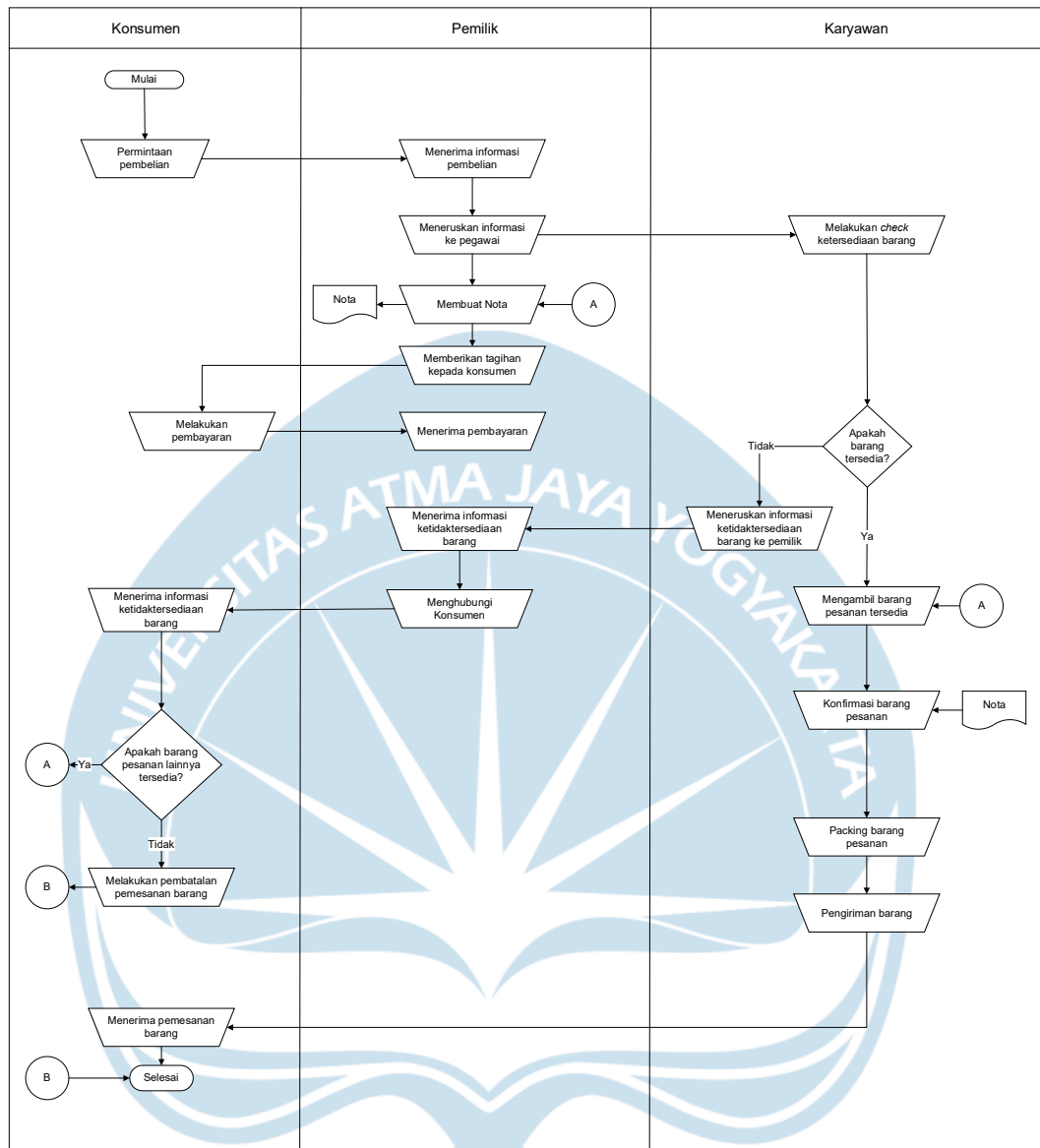
Toko Empat Lima menjual kebutuhan pokok rumah tangga secara grosir maupun eceran sehingga konsumen dapat membeli kebutuhan secara satuan, kiloan, atau dus. Barang dagangan yang disediakan oleh toko didapatkan melalui dua sumber distributor resmi dan distributor grosir. Pemesanan barang pada distributor resmi dilakukan oleh toko apabila distributor resmi yang diwakili oleh *sales* datang ke tempat penjualan, sedangkan pemesanan barang secara grosir dapat dilakukan setiap hari melalui distributor kecil lain. Pemilik bertanggung jawab atas pemesanan barang, ketika *sales* datang karyawan memesan barang yang habis sesuai dengan arahan pemilik.

Selama aktivitas penjualan, toko mengalami beberapa masalah. Masalah yang dialami merupakan masalah yang dapat mengganggu keberlangsungan penjualan toko yaitu mengenai persediaan barang pada toko yang *overstock* dan *stockout* dan dapat mempengaruhi keuntungan yang akan didapatkan.

1.2. Penelusuran Masalah

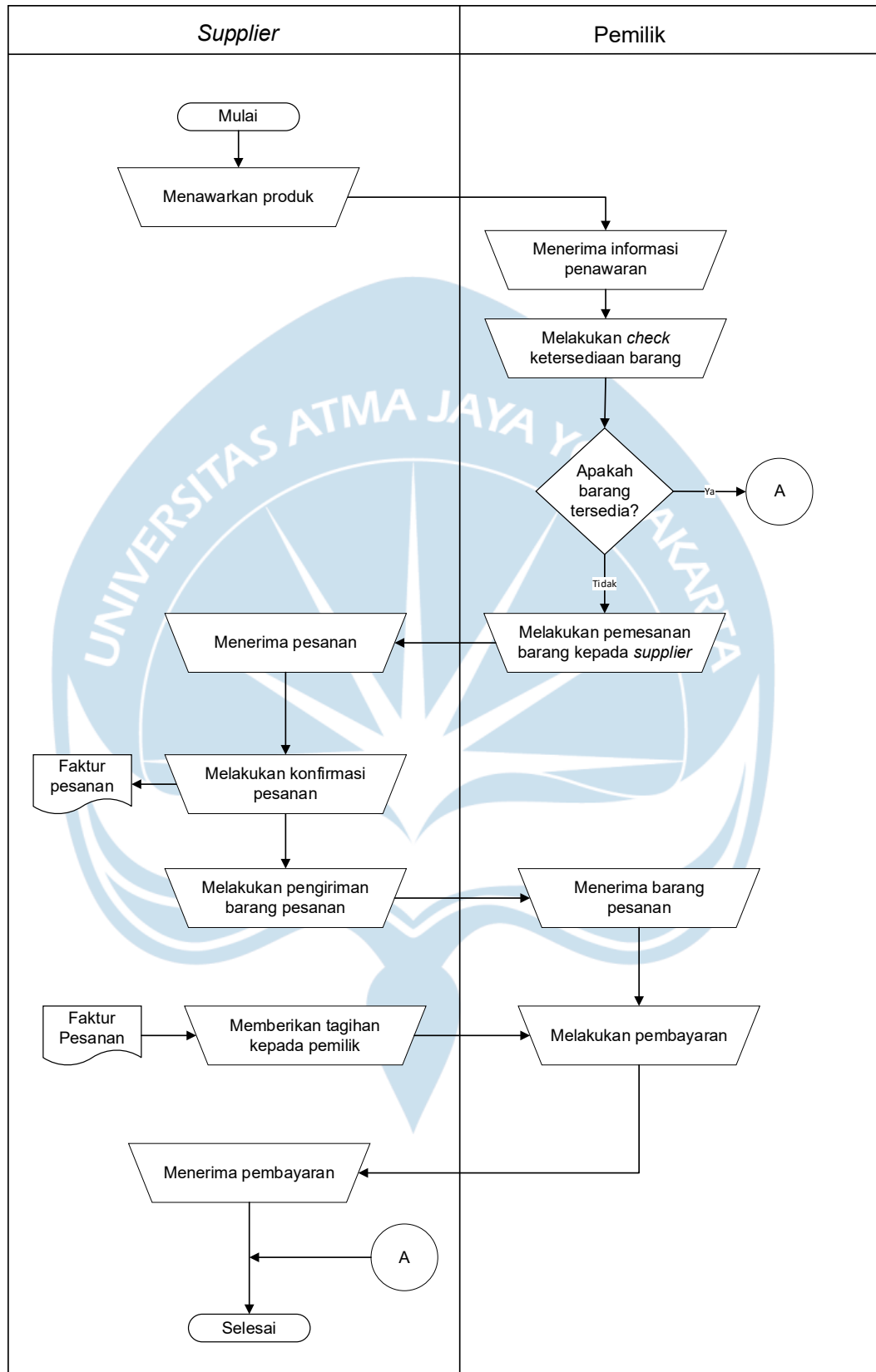
Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, permasalahan yang dihadapi adalah produk kelebihan stok dan kekurangan stok. Untuk menelusuri akar penyebab dari masalah ini dilakukan pemetaan dan analisis terhadap proses bisnis yang dijalankan. Analisis terhadap proses bisnis dilakukan untuk mendapatkan gambaran setiap aktivitas serta interaksi antara *stakeholder*. Pemahaman dalam proses bisnis dapat mengidentifikasi titik lemah yang berpotensi menjadi penyebab utama masalah yang teridentifikasi.

Terdapat dua proses bisnis yang relevan dan berlangsung terhadap operasional usaha yaitu proses bisnis penjualan dan proses bisnis pemesanan. Berikut merupakan kedua proses bisnis tersebut yang dapat dilihat pada Gambar 1.1. dan Gambar 1.2.



Gambar 1.1. Proses Penjualan

Pada proses penjualan menggambarkan alur aktivitas mulai dari permintaan konsumen hingga barang diterima oleh konsumen. Proses bisnis ini mempengaruhi bagaimana stok barang berkurang dan informasi ketersediaan barang.



Gambar 1.2. Proses Pemesanan

Proses bisnis proses pemesanan menggambarkan alur aktivitas mulai dari penawaran oleh pemasok hingga toko melakukan pemesanan dan pembayaran. Proses ini merupakan cara dari bagaimana toko mengisi kembali persediaan produk.

Dengan pemetaan proses bisnis tidak hanya mengklarifikasi urutan dan ketergantungan setiap aktivitas, tetapi juga dapat mengidentifikasi stakeholder yang bertanggung jawab di setiap tahapnya.

Suatu usaha umumnya menghadapi suatu masalah yang perlu diatasi agar proses bisnis dapat dijalankan secara baik. Maka dari itu dilakukan wawancara dan observasi pada beberapa *stakeholder* untuk masalah pada tempat usaha Toko Empat Lima. Pihak yang diwawancarai adalah pemilik Toko Empat Lima, konsumen, dan karyawan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi didapati beberapa fokus masalah yang belum teratasi. Tabel 1.1. berikut merupakan Tabel ringkasan keluhan dari beberapa *stakeholder*.

Tabel 1.1. Ringkasan Wawancara

Stakeholder	Keluhan	Harapan
Pemilik	Pemesanan masih dilakukan dengan perkiraan, tidak ada informasi pasti jumlah barang di gudang	Pengelolaan pemesanan stok yang lebih akurat dan jelas
Karyawan	Kesulitan memantau stok barang yang tersedia pada gudang karena menumpuk dan pencarian barang yang lama	Sistem yang dapat memudahkan pemantauan stok barang
Konsumen	Kehabisan produk yang dibutuhkan	Ketersediaan produk yang lebih konsisten
<i>Supplier</i>	Keterbatasan barang dagangan dan keterlambatan pengiriman	Barang dagangan mencukupi kebutuhan toko

Pada Toko Empat Lima terdapat masalah selama proses penjualan di toko. Salah satu permasalahan pada toko adalah sistem pemesanan barang dagangan yang masih mengandalkan perkiraan pemilik toko, sehingga terjadi kekurangan barang ataupun kelebihan barang. Masalah lainnya yaitu pengadaan barang dagangan, pada saat pemesanan barang dagangan, tidak ada informasi atau pencatatan akurat tentang jumlah barang dagangan yang ada. Pemesanan yang masih menggunakan perkiraan tersebut tidak akurat, sehingga toko sering mengalami

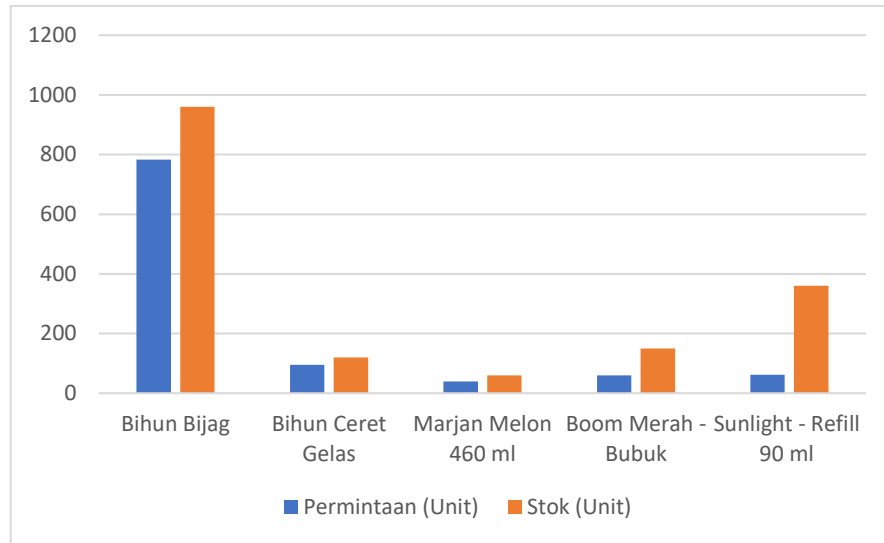
overstock dan *stockout*. Hal lainnya yang menyebabkan *overstock* dan *stockout* adalah keterlambatan dan kelangkaan barang di pasaran atau distributor. *Overstock* mengakibatkan modal yang dikeluarkan hanya tertanam di dalam gudang, sedangkan *stockout* mengakibatkan kehilangan keuntungan yang bisa didapat dari hasil penjualan.

Barang dagangan dapat mengalami masalah kadaluwarsa, dan hal ini terjadi dikarenakan sistem penjualan dan juga pemahaman karyawan yang kurang baik mengenai *First-In First-Out* (FIFO). Pada saat barang pesanan datang pertama kali tidak dijual lebih awal, maka barang tersebut akan kadaluwarsa. Hal ini dapat merugikan toko.

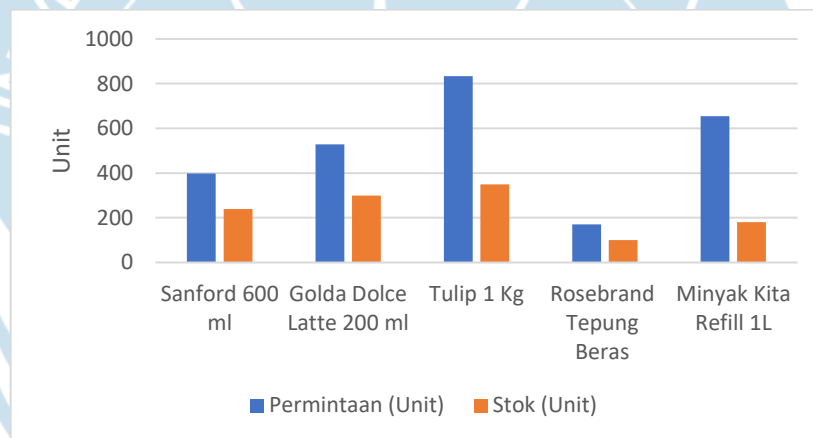
Pada tempat penyimpanan barang dagangan karyawan cukup kesusahan terhadap barang yang datang karena terlalu banyak sehingga tidak memiliki waktu untuk memilah dan menata barang sesuai tempatnya pada gudang dengan baik. Toko Empat Lima juga mengalami frekuensi *stockout* barang dagangan pada beberapa barang unggulan. Tidak terdapat data detail mengenai frekuensi kehabisan barang dagangan karena toko tidak melakukan pendataan mengenai kehabisan barang yang akan dijual. Biasanya apabila barang dagangan habis akan dilakukan penolakan pada konsumen sehingga kehilangan pendapatan yang bisa didapat.

fokus masalah utama yang akan diselesaikan adalah terjadinya *overstock* dan *stockout*. Kedua kondisi ini menimbulkan dampak kerugian finansial yang paling langsung dan signifikan bagi Toko Empat Lima. Di satu sisi, *overstock* menyebabkan modal kerja tertanam dalam bentuk barang yang tidak terjual, memenuhi gudang, dan meningkatkan risiko kerugian akibat barang kadaluwarsa. Di sisi lain, *stockout* pada barang-barang unggulan secara langsung menyebabkan kehilangan pendapatan dan berpotensi mengurangi loyalitas pelanggan.

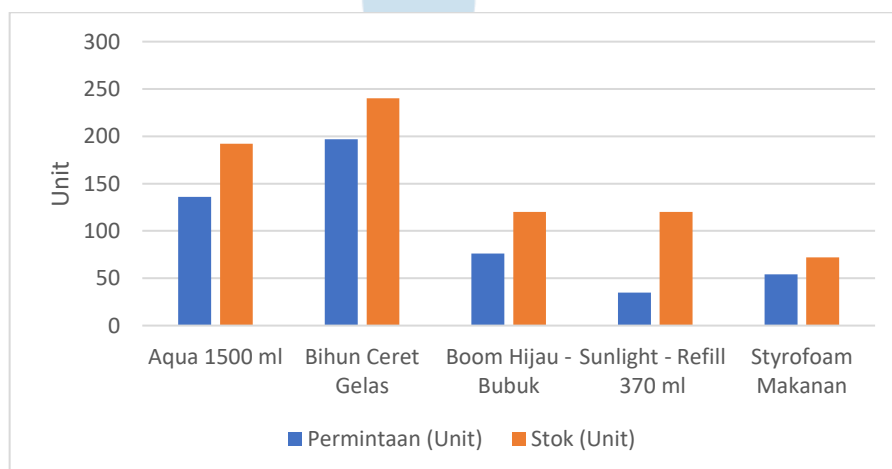
Dalam melakukan Tugas Akhir diambil sampel data barang yang sering *overstock* dan *stockout* pada Toko Empat Lima dapat dilihat pada Gambar 1.3. hingga Gambar 1.10.



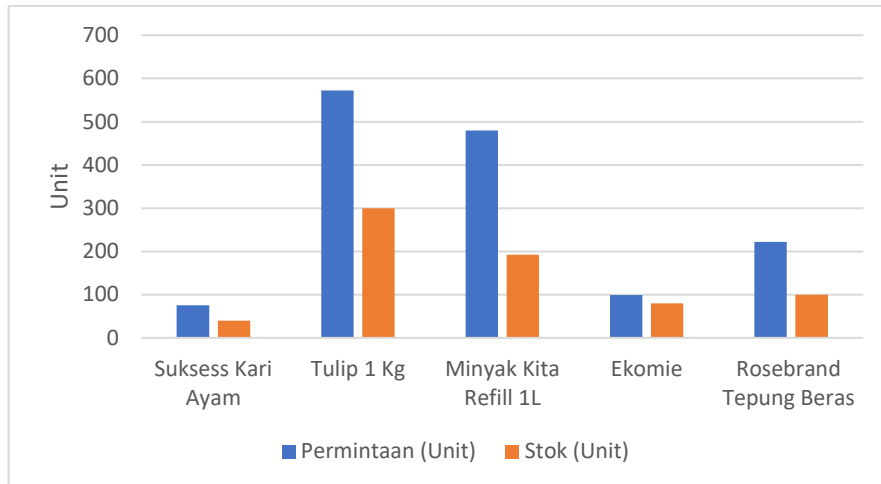
Gambar 1.3. Barang Overstock pada Gudang Bulan September 2024



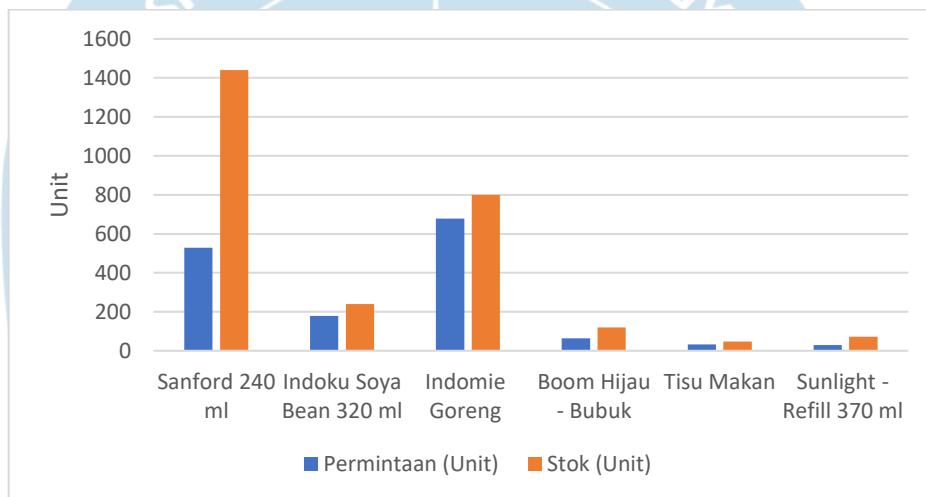
Gambar 1.4. Barang Stockout Bulan September 2024



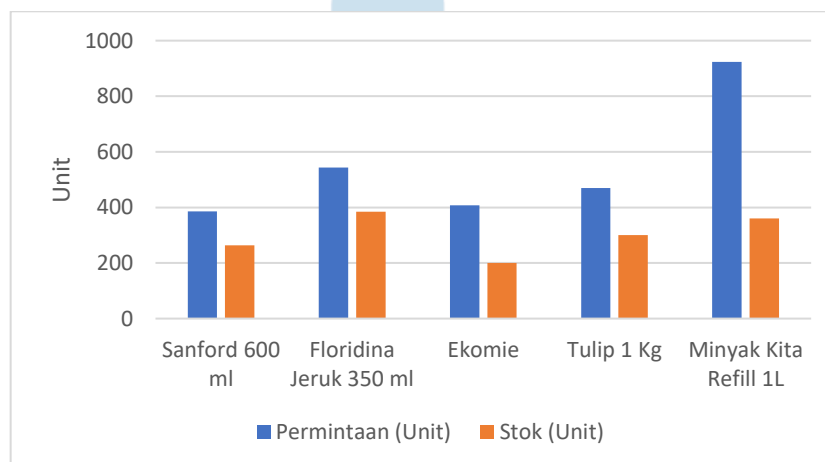
Gambar 1.5. Barang Overstock pada Gudang Bulan Oktober 2024



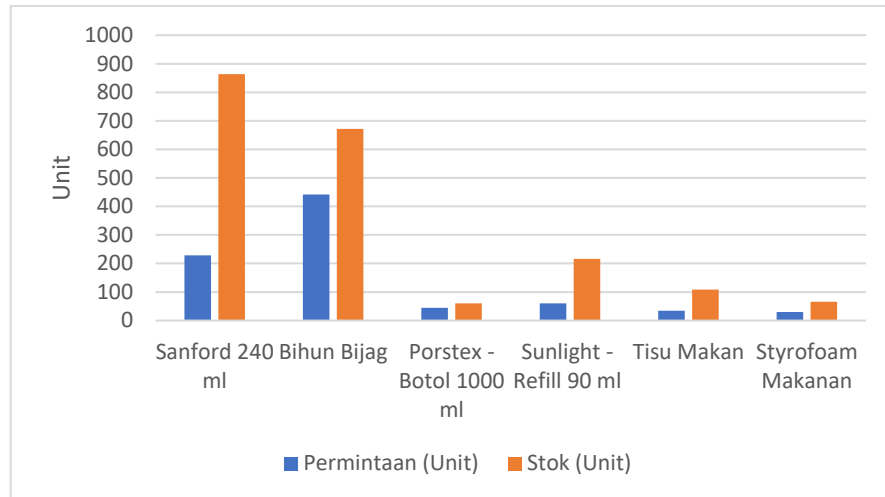
Gambar 1.6. Barang *Stockout* Bulan Oktober 2024



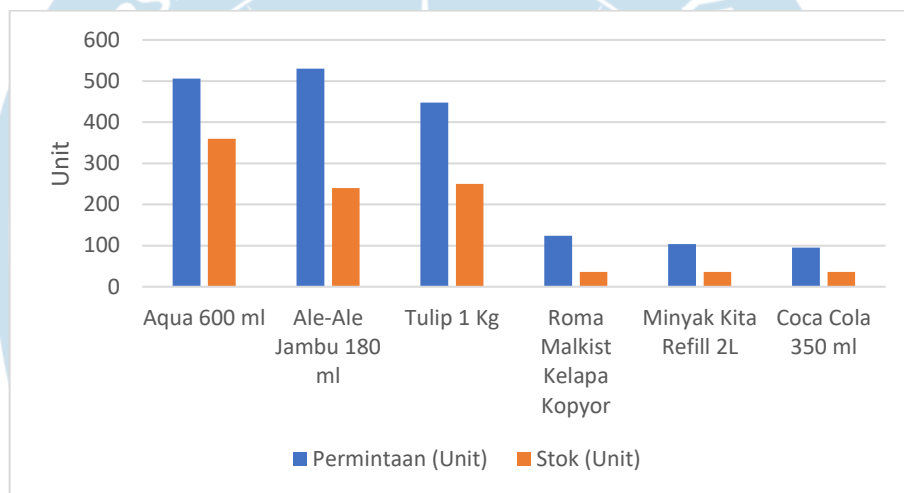
Gambar 1.7. Barang *Overstock* pada Gudang Bulan November 2024



Gambar 1.8. Barang *Stockout* Bulan November 2024

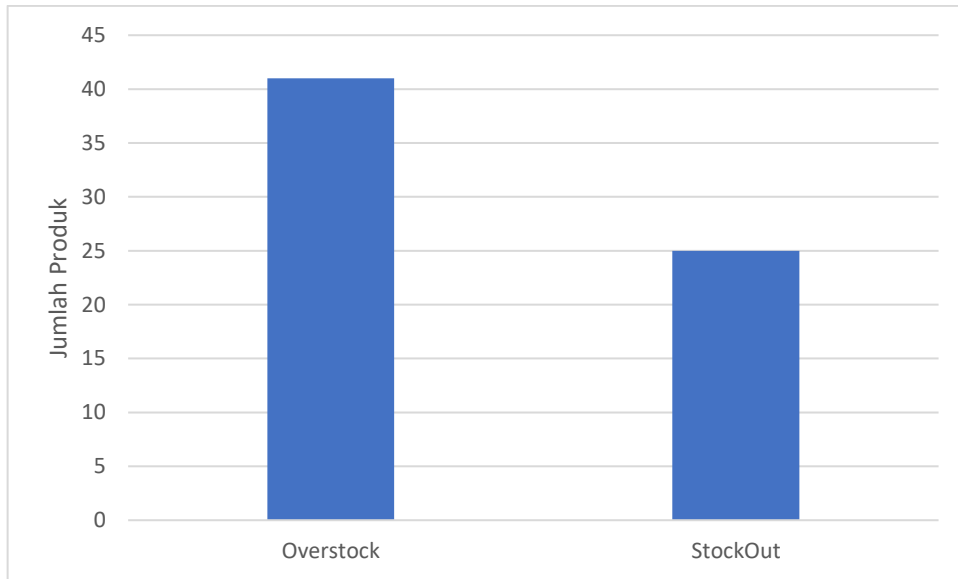


Gambar 1.9. Barang Overstock pada Gudang Bulan Desember 2024



Gambar 1.10. Barang Stockout Bulan Desember 2024

Berdasarkan Gambar 1.1. hingga Gambar 1.10. terlihat bahwa terdapat barang dagangan yang *overstock* dan *stockout* di Toko Empat Lima pada bulan September sampai bulan Desember. Hal ini dibuktikan dengan jumlah permintaan yang lebih kecil dibandingkan stok pada barang yang *overstock* dan sejumlah permintaan tidak terlayani pada barang dagang yang *stockout*. Kedua kondisi ini menunjukkan perlunya pengelolaan persediaan yang lebih baik untuk menyeimbangkan jumlah stok dan permintaan pelanggan sehingga operasional toko dapat berjalan dengan optimal.



Gambar 1.11. Kondisi Jumlah Produk Overstock dan Stockout

Grafik ini menunjukkan dua kondisi yaitu *overstock* dan *stockout*, rata-rata kejadian *overstock* selama pengambilan data adalah 41 produk dari 118 produk dan *stockout* sebanyak 25 produk dari 118 produk. Hal ini menjadi acuan untuk perbaikan permasalahan.

Toko menghadapi masalah berupa *overstock* dan *stockout* barang dagangan, yang merupakan cerminan langsung dari keluhan para *stakeholder* dan mengakibatkan pengangguran modal serta *lost sales*. Pemilik mengeluh karena pemesanan berdasarkan perkiraan, karyawan kesulitan memantau stok yang menumpuk, konsumen kehabisan produk, dan supplier menghadapi keterbatasan barang, semua saling terkait dan memperparah inefisiensi pengelolaan inventaris toko.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan penelusuran masalah yang dilakukan, maka dirumuskan masalah yang dihadapi Toko Empat Lima adalah sering mengalami *overstock* dan *stockout* pada barang dagangan yaitu 41 produk dari 118 produk untuk kejadian *overstock* dan 25 produk dari 118 produk untuk kejadian *stockout*, sehingga menyebabkan pengangguran modal dan *lost sales*.

1.4. Tujuan

Berdasarkan permasalahan yang ada, tujuan dalam pelaksanaan Tugas Akhir ini adalah untuk memperbaiki pengelolaan toko untuk mengurangi *overstock* sebesar 60% dan *stockout* sebesar 80%. Perhitungan persentase CSF dilakukan dengan mengevaluasi kondisi stok akhir bulan dengan jumlah permintaan, angka 60% dan 80% menjelaskan ingin mereduksi *overstock* dan *stockout* kondisi keseluruhan produk. Penentuan CSF dilakukan berdasarkan upaya untuk meminimalkan kondisi *overstock* dan *stockout* produk.

1.5. Batasan

Adapun batasan-batasan yang terdapat pada Tugas Akhir ini sebagai berikut:

- a. Durasi penelitian dalam Tugas Akhir ini dilaksanakan pada September 2024 hingga Mei 2025
- b. Data yang digunakan adalah data bulan September 2024 sampai Desember 2024
- c. Data tidak mencakup situasi khusus saat hari raya lebaran karena membeli barang-barang khusus hari raya.