

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Ritel merupakan sebuah aktivitas bisnis dalam penjualan produk kepada konsumen untuk penggunaan pribadi, keluarga, maupun rumah tangga. Intensitas pertumbuhan ritel di Indonesia sangat pesat, yang ditunjukkan dengan adanya ritel tradisional, ritel modern, ritel skala besar, dan ritel skala kecil. Toko ritel dapat berupa toko fisik maupun toko yang dikelola secara online. Ritel tradisional adalah usaha kecil yang umumnya dijalankan di toko atau kios kecil, dengan penataan ruang dan konsep yang sederhana. Perdagangan yang dilakukan secara tradisional menjual kebutuhan sehari-hari yang mencakup berbagai jenis produk, baik bahan makanan maupun non-makanan. Modal yang digunakan dalam usaha ritel tradisional tergolong dengan modal yang tidak besar sehingga usaha ritel tradisional mudah untuk dijalankan dan memberikan keuntungan secara langsung. Modal awal yang tidak besar menjadikan toko ritel sederhana mudah masuk dalam industri pasar dengan penetapan harga bergantung pada pemilik toko dengan penyesuaian keuntungan yang ingin didapatkan.

Toko ritel tradisional memiliki kelebihan dalam interaksi bersama dengan pembeli dimana hubungan baik antar pembeli diterapkan melalui sistem negosiasi dalam pembelian produk. Salah satu contoh industri ritel tradisional adalah toko kelontong. Toko kelontong merupakan sebuah toko kecil yang terletak pada area pemukiman dengan jumlah hari buka selama tujuh hari dalam seminggu. Penjualan pada toko kelontong meliputi produk-produk kebutuhan sehari-hari individu, keluarga, maupun rumah tangga. Toko kelontong memiliki letak yang strategis dengan harga produk yang dijual murah.

Toko Lumbung Sari berdiri sejak tahun 2004 dengan pemilik usaha bernama Ni Made Sari Astuti. Toko ini menyediakan berbagai kebutuhan rumah tangga, bumbu dapur, makanan, dan lain-lain. Toko lumbung sari berlokasi di Jalan Gunung Batur, Pemecutan Klod, Denpasar Barat, Pemecutan. Usaha ini memiliki 4 orang pekerja dalam pengoperasian proses jual beli. Toko ini beroperasi selama 7 hari dengan waktu kerja yang dimulai pada pukul 07.00 – 16.00 WITA setiap harinya. Lokasi toko berdekatan dengan para pesaing karena berada di salah satu pasar tradisional.

Masalah yang ada meliputi penempatan produk yang tidak sesuai, yaitu kardus-kardus dengan berbagai jenis produk diletakkan di area jalan secara sembarangan dan tertumpuk. Banyaknya penumpukan kardus dengan ukuran besar membuat akses jalan pembeli ke area rak tempat berbelanja menjadi sulit, sehingga pembeli lebih sering meminta produk yang ingin dibeli untuk diambilkan oleh pekerja sehingga memerlukan waktu pengambilan produk yang lebih lama dikarenakan pekerja harus melayani banyak pembeli. Produk tidak terlihat dari luar oleh pembeli dan sering kali pekerja tidak mengetahui lokasi produk yang dijual. Permasalahan lainnya adalah adanya produk rusak akibat penempatan produk tidak diputar, produk lama tetap berada pada posisinya ketika penempatan produk baru. Kegiatan wawancara dilakukan sebagai acuan dalam analisis penjabaran masalah yang muncul pada Toko Lumbung Sari. Wawancara dilakukan terhadap *stakeholder* baik itu pihak *internal* maupun *eksternal* yaitu pemilik usaha, pekerja, dan pembeli.

1.2. Penelusuran Masalah

Penelusuran permasalahan dilakukan dengan wawancara bersama *stakeholder* internal dan eksternal. Dalam wawancara kepada pemilik usaha diungkapkan tidak adanya proses pencatatan yang mengakibatkan pemilik usaha selalu membeli produk tanpa melakukan pengecekan jumlah produk yang tersedia sehingga menyebabkan penumpukan produk di toko. Terdapat produk rusak akibat terlalu lama penyimpanan produk di gudang, *box container* dan *display* yang tidak dapat terlihat dari luar oleh pembeli. Kondisi produk rusak tidak dapat dikembalikan pada distributor maka produk harus terbuang. Hal ini menyebabkan kerugian bagi pemilik usaha akibat produk yang harus terbuang.

Permasalahan kedua yang disampaikan oleh pekerja adanya tambahan beban kerja yaitu pekerja bertugas menimbang produk seperti beras, gula, telur dan sebagainya. Namun dengan kesulitan pengambilan produk, pekerja diharuskan untuk melayani pembeli yang sedang mencari produk, terkadang satu pekerja harus melayani pembeli dengan kapasitas yang besar. Pekerja memerlukan waktu pencarian dan pengambilan produk yang lama sehingga terjadi penurunan kepuasan pembeli.

Permasalahan ketiga diungkapkan oleh beberapa pembeli yang mewakili *stakeholder eksternal*. Permasalahan berupa akses jalan pembeli pada area toko yang sempit akibatnya pembeli meminta pekerja untuk mengambilkan produk.

Pembeli merasakan waktu pengambilan produk yang lama sehingga mempengaruhi kepuasan pembeli. Pembeli harus menunggu antrian apabila ingin dilayani oleh pekerja, masalah lain yang muncul akibat banyaknya pembeli terkadang pekerja melupakan beberapa pesanan yang diminta oleh pembeli.

Permasalahan keempat yaitu area penyimpanan saling tidak memiliki keterkaitan produk sehingga pembeli harus mencari-cari lokasi produk. Satu pekerja mengambilkan 2 sampai dengan 5 permintaan pembeli secara bersamaan. Hal ini menyebabkan pekerja memerlukan waktu yang berbeda dan lama dalam pencarian dan pengambilan. Pekerja memerlukan penelusuran produk terlebih dahulu karena kuantitas produk yang tersimpan di rak kecil dan produk datang hanya di letakkan pada sisi jalan toko. Tabel 1.1. merupakan data waktu pengambilan produk di Toko Lumbung Sari untuk beberapa jenis produk yang diperoleh berdasarkan hasil pengamatan.

Tabel 1.1. Waktu Pencarian dan Pengambilan Produk

Nama Produk	Waktu Pencarian dan Pengambilan (detik)								Rata-Rata (detik)
	Hari 1	Hari 2	Hari 3	Hari 4	Hari 5	Hari 6	Hari 7	Hari 8	
Susu cimory cocolate	192	168	245	210	216	180	204	222	205
Cimory Strawberry	198	228	174	186	198	500	182	143	227
Cimory Blueberry	213	234	204	198	228	192	204	178	207
Lifebouy cair merah	240	264	250	300	288	294	258	264	270
Biore Hijau	276	437	282	264	485	246	457	270	340
sabun cair shinzui Ungu	216	210	222	204	216	234	210	228	218
Kispray Bluis	246	258	233	247	321	228	246	216	250
Sunlight 90 ml	258	234	253	625	234	246	300	240	299
Sunlight 210 ml	228	258	236	257	258	421	252	222	267
Sunlight 370 ml	258	234	400	289	240	258	637	228	318
Mama Lemon 210 ml	276	239	306	295	282	288	210	240	268
Arak Upakara	294	264	296	266	306	294	312	282	290
Berem Upakara	288	276	133	128	300	264	294	294	248
Desaku Kunyit	132	162	361	135	132	245	135	138	180
Desaku Marinasi	162	144	305	286	126	132	144	126	179
Biskuit Bulat Durian	300	521	299	281	306	282	306	297	324
Biskuit Bulat vanila	312	282	400	288	300	284	294	315	310
Soft	306	272	326	342	256	374	240	307	303
Bamboe opor	234	164	175	232	218	250	228	244	219
Hansaplas	278	281	124	279	162	255	148	183	214
Salonpas	229	197	192	189	204	216	213	224	208

Tabel 1.1. Lanjutan

Nama Produk	Waktu Pencarian dan Pengambilan (detik)								Rata-Rata (detik)
	Hari-1	Hari-2	Hari-3	Hari-4	Hari-5	Hari-6	Hari-7	Hari-8	
Kresek Kecil	238	249	256	246	232	240	234	247	243
Plastik 1/4 kg	291	312	295	282	321	323	279	322	304
Margarin kotak	300	377	148	183	321	363	264	281	280
Pewarna Merah	282	344	371	350	240	373	365	207	317

Tabel 1.1. menunjukkan waktu pengambilan beberapa jenis produk. Pengambilan data dilakukan dengan pengamatan langsung sebanyak delapan kali di area toko ketika konsumen membeli produk. Perbedaan waktu pengambilan barang dalam beberapa periode pengamatan terjadi kelonjakan data hal ini dipengaruhi akibat pekerja melakukan pencarian produk yang lama karena produk diletakkan secara sembarangan dengan jarak lokasi yang berdeba-beda dan jauh dari jangkauan pekerja. Selain itu pengambilan data dilakukan secara random sehingga dipengaruhi pada kondisi toko ramai dan kondisi toko sepi. Untuk melihat waktu pencarian dan pengambilan produk oleh pekerja sebagai berikut pembelian yang dilayani pekerja dengan menerima 2 sampai dengan 5 pembeli dalam sekali pengambilan produk. Dalam pengamatan apabila seorang pekerja menerima 2 pelanggan dengan produk yang dibeli oleh pelanggan satu adalah Sunlight 210 ml dan sabun cair shinzui Ungu, pelanggan kedua Desaku Kunyit dan Susu Cimory Cocolate maka total waktu yang dibutuhkan pekerja dalam pengambilan produk selama 871 detik.

Selain data waktu pencarian dan pengambilan produk terdapat gambaran area toko yang dapat dilampirkan pada Gambar 1.1. dan Gambar 1.2. Gambar toko menunjukkan penumpukkan akibat produk yang dibeli hanya diletakkan secara sembarangan hal ini yang menjadikan pemasahan-permasalahan yang dialami pemilik toko, pekerja dan konsumen muncul. Produk di letakkan pada dus yang memiliki merk lain, selain itu penempatan kresek dan karung secara sembarangan dan tidak memepertimbangkan aspek produk yang disimpan, hal ini menyebabkan produk menjadi sulit ditemukan.



Gambar 1.1. Tampilan Area Dalam Toko Lumbung Sari



Gambar 1.2. Tampilan Penempatan Area Toko Lumbung Sari

Ringkasan permasalahan yang didapatkan dari masing-masing *stakeholder* dirangkum dalam Tabel 1.2. sehingga dapat ditentukan permasalahan utama yang dapat dianalisis. Tabel ringkasan dapat dilihat pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2. Masalah dan Harapan Hasil Wawancara *Stakeholder*

Stakeholder	Permasalahan	Harapan
Pemilik Usaha	a. Banyaknya antrian pembeli di area toko. b. Pembelian produk secara berkala tanpa pengecekan dan pencatatan. c. Sistem dalam penataan produk di display tidak di putar sehingga produk lama tetap tersimpan.	a. Pembeli dapat mencari produk dan pelayanan lebih cepat sehingga tidak adanya antrian. b. Tidak ada penumpukan produk dan produk rusak. c. Pekerja dapat menata produk sesuai lokasi penyimpanan. Produk dengan kuantitas yang besar dapat dialokasikan ke dalam rak penyimpanan atau gudang.

Tabel 1.2. Lanjutan

Stakeholder	Permasalahan	Harapan
Pekerja	a. Akses area toko yang sempit. b. Kesulitan pengambilan produk. c. Waktu pencarian produk yang lama. d. Lupa akan lokasi produk.	Penyimpanan setiap media simpan sebaiknya diberi label dan disusun dengan rapi sesuai jenis produknya sehingga pekerja mudah menemukan produk.
Pembeli	a. Akses area jalan susah dilewati sehingga memerlukan bantuan pekerja untuk mengambil produk. b. Kepuasan pembeli akibat komponen produk yang dicari tidak ditemukan. c. Waktu tunggu pembeli di saat pekerja melakukan pencarian produk.	Memiliki akses yang mudah untuk mengambil produk yang berada di area dalam toko, sehingga tidak memerlukan waktu lama untuk mendapatkan produk yang ingin dibeli. Produk yang mudah ditemukan sehingga tidak menunggu pekerja untuk mengambilkan produk.

Berdasarkan permasalahan yang muncul dengan berbagai *stakeholder* dapat dirangkum bahwa setiap permasalahan memiliki keterkaitan yang dapat menjadi penyebab akan permasalahan-permasalahan lainnya muncul. Berdasarkan Tabel 1.2. terdapat selisih pendapat antar pemilik toko dengan pekerja. Pemilik toko menginginkan sisa produk yang ditempatkan pada media simpan dapat dialokasikan kedalam rak simpan dan gudang. Pekerja memiliki pendapat pribadi bahwa area kerja hanya perlu di rapikan dan produk sisa tidak perlu dialokasikan pada area simpan ataupun gudang. Penyimpanan produk sisa di area toko ini mengakibatkan akses jalan yang sempit dan membuat pembeli sulit untuk melewati area toko. Hal ini akan mempengaruhi penambahan beban kerja pada pekerja dengan kegiatan pengambilan produk di area toko. Pemilihan permasalahan dilakukan dengan bantuan matriks *Eisenshower*. Pemilihan permasalahan akan dilibatkan dengan tingkat kepentingan antar masalah. Matriks *Eisenshower* dapat dilihat pada tampilan Gambar 1.3.



Gambar 1.3. Matriks *Eisenhower* Toko Lumbung Sari

Berdasarkan penggunaan matriks *Eisenhower* diketahui masalah utama pada usaha toko Lumbung Sari menurut diskusi yang dilakukan dengan pemilik usaha. Masalah utama yang ingin diselesaikan meliputi adanya penumpukan produk di toko, waktu dalam mencari dan mengambil produk lama akibat posisi produk dan permintaan pembeli, produk rusak akibat penumpukkan dan sistem penataan produk yang tidak di putar (tetap pada satu tempat), serta kesulitan dalam pengambilan produk. Berdasarkan pembahasan bersama dengan pemilik usaha hal yang membuat masalah-masalah ini muncul adalah dengan penumpukkan produk dimana pembelian produk tidak tercatat dan produk dalam skala pembelian yang besar dalam jumlah dus. Produk yang dibeli hanya diletakkan sembarang tempat pada area toko, hal ini yang membuat pemasalahan utama muncul akibat penataan produk. Penyelesaian ini merujuk pada penempatan tata letak produk yang sesuai agar permasalahan dapat dikurangi.

1.3. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada Toko Lumbung Sari yaitu penumpukan produk di area toko, waktu pencarian dan kesulitan pengambilan produk.

1.4. Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka ditetapkan tujuan Tugas Akhir pada Toko Lumbung Sari adalah merancang sistem pengelolaan produk yang memudahkan pekerja dalam mengidentifikasi produk untuk menurunkan penumpukan produk dan mengurangi waktu pencarian dan pengambilan produk. Critical success factor (CSF) yang ingin dicapai ialah mengurangi waktu pencarian dan pengambilan produk setidaknya 90 detik.

1.5. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian di Toko Lumbung Sari yang membatasi lingkup implementasi dari solusi yang diusulkan sebagai berikut:

- a. Jangka pengambilan data *stock* produk masuk dan keluar diambil terhitung dimulai pada Oktober 2024 hingga Januari 2025 dikarenakan Toko Lumbung Sari tidak melakukan pencatatan *stock* produk sebelumnya.
- b. Tidak dapat dilakukan penambahan rak simpan di area toko maupun gudang.
- c. Tidak dapat memperluas area toko dan gudang.