

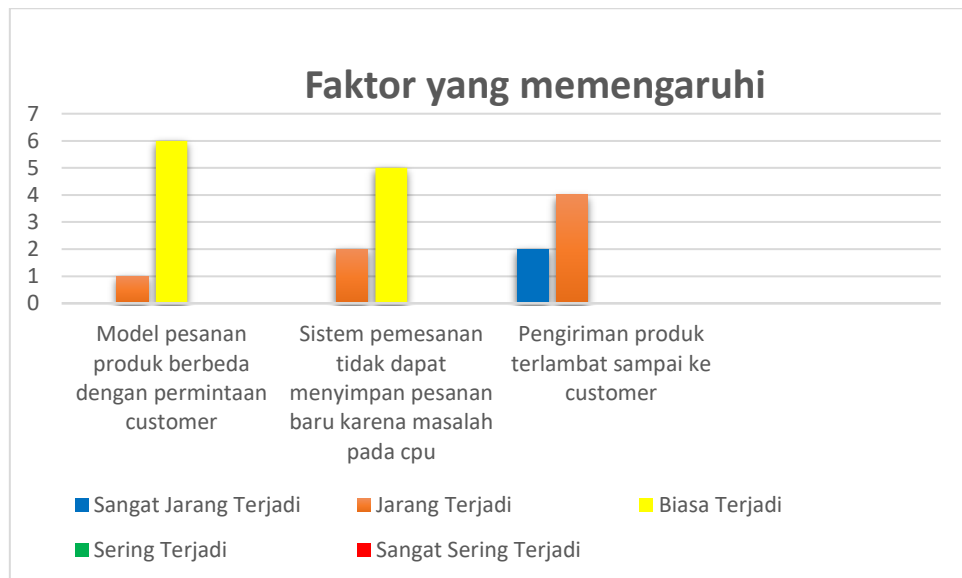
# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Pemesanan merupakan suatu unsur penting dalam suatu perusahaan atau badan usaha yang bergerak dalam bidang perdagangan (Indra Hermawan & Dian Ade Kurnia, 2014, p.40). Melalui pemesanan, perusahaan memperoleh keuntungan yang bisa melanjutkan usaha perusahaan tersebut. Kemudahan mendapatkan produk merupakan hal yang penting bagi suatu produk dalam berkompetisi. Oleh sebab itu proses pemesanan adalah bagian yang penting karena mempengaruhi sistem bisnis (Magal&Word, 2012, p.4-6). Dalam mewujudkan kepuasan konsumen, perusahaan harus mempunyai sebuah sistem pemesanan yang baik. Untuk mendukung kegiatan sistem pemesanan dibutuhkan suatu sistem pemesanan yang terkomputerisasi agar dapat memperlancar serta mempermudah proses pengolahan data transaksi pemesanan (Ardiana R, 2014, p.12).

PT. Primarindo Asia Infrastructure merupakan salah satu perseroan yang bergerak di industri alas kaki, meliputi produksi sepatu jenis *sports/casual*. PT. Primarindo Asia Infrastructure memiliki visi menjadi pemimpin dalam industri sepatu Indonesia. Proses pemesanan produk sepatu pada PT. Primarindo Asia *Infrastructure* dilakukan dengan cara *customer* mendatangi langsung ke toko. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak perusahaan dijelaskan bahwa kondisi perusahaan mencoba menaikkan penjualan produk dan menaikkan nama perusahaan baik dari segi produk maupun target pasarnya dengan cara memperbaiki proses bisnis perusahaan. Salah satu produk yang menjadi pusat penjualan perusahaan adalah sepatu sekolah. *Customer* sepatu pada PT. Primarindo adalah kalangan remaja dan anak sekolah. *Customer* dapat mengunjungi toko dan membeli produk yang tersedia, jika produk yang diinginkan tidak tersedia maka *customer* dapat memesan produk yang diinginkan. Dalam menjalankan proses pemesanan terdapat permasalahan yang mengganggu jalannya aktivitas bisnis di PT. Primarindo Asia *Infrastructure*.



Gambar I. 1 Faktor masalah pada proses pemesanan

Berdasarkan gambar I.1 diketahui beberapa faktor permasalahan yang muncul pada proses pemesanan. Faktor tersebut diantaranya model pesanan produk berbeda dengan permintaan, sistem pemesanan tidak dapat menyimpan pesanan baru karena masalah pada CPU, dan pengiriman produk terlambat sampai ke *customer*.

Dari tujuh responden yang telah mengisi kuesioner, terdiri dari karyawan yang bekerja pada bagian pemesanan dan bagian umum diketahui faktor yang paling tinggi pengaruhnya pada masalah proses pemesanan yaitu model pesanan produk berbeda dengan permintaan, dengan enam responden yang memilih faktor tersebut biasa terjadi dan satu responden memilih jarang terjadi. Dan faktor yang sangat jarang terjadi terdapat pada pengiriman produk terlambat sampai ke *customer* dengan empat responden yang memilih jarang terjadi dan dua responden memilih sangat jarang terjadi.

Tabel I. 1 Data Jumlah Komplain *Customer*

No	Jenis Komplain	Februari	Maret	April	Jumlah
1	Model pesanan produk berbeda dengan permintaan <i>customer</i>	4	2	2	8
2	Pengiriman produk terlambat	2	0	0	2
3	Barang yang diterima kotor	0	0	1	1
4	Struk pesanan tulis tangan	0	0	0	1
Total					12

Berdasarkan faktor-faktor yang memengaruhi, dari tabel I.1 dapat diketahui jumlah komplain *customer* dalam waktu tiga bulan dengan total 12 komplain. Untuk mengetahui penyebab dari permasalahan perlu dilakukan analisis masalah *existing* berdasarkan kebutuhan

pemilik proses. Pemilik proses yaitu orang yang bertanggung jawab terhadap kinerja dan pengembangan berkesinambungan dari proses, juga dianggap sebagai suatu karakteristik proses bisnis (Versha Nur, 2017).

Beberapa permasalahan yang terjadi pada proses pemesanan di PT. Primarindo Asia *Infrastructure*, perlu dilakukan analisis kondisi *existing* proses pemesanan kemudian dilakukan evaluasi untuk menentukan aktivitas proses pemesanan yang mengganggu jalannya aktivitas organisasi dan dapat memberikan saran berupa rekomendasi perbaikan proses bisnis. Metode yang digunakan dalam perbaikan proses ini adalah *Business Process Improvement* dengan menggunakan tahapan *apply improvement technique*. *Business Process Improvement* (BPI) adalah metodologi sistematis yang dikembangkan untuk membantu organisasi membuat kemajuan signifikan dalam cara proses bisnisnya beroperasi (Harrington, 1991). Pada langkah *apply improvement technique*, *improvement wheel* memberikan pendekatan terorganisir untuk meningkatkan proses bisnis dengan memperkenalkan *key methods* yang digunakan yaitu *Eliminate Bureaucracy*, *Value Added*, *Eliminate Duplication*, *Simplification*, *Reduce Cycle Time*, dan *Automation* (Susan Page, 2010, p. 12).

Berdasarkan permasalahan pada PT. Primarindo Asia *Infrastructure* dan studi literatur yang dilakukan, penelitian ini berfokus pada PERANCANGAN PERBAIKAN PROSES PEMESANAN SEPATU DI PT. PRIMARINDO DENGAN MENGGUNAKAN METODE BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka perumusan masalah yang akan dibahas sebagai berikut :

1. Apa saja akar masalah dan *requirements* perbaikan pada proses pemesanan?
2. Bagaimana rancangan perbaikan proses pemesanan dengan metode *business process improvement*?

## **I.3 Tujuan**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dipaparkan, tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengidentifikasi akar masalah dan *requirements* perbaikan pada proses pemesanan.
2. Merancang perbaikan proses pemesanan dengan metode *business process improvement*.

## **I.4 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Usulan perbaikan proses bisnis ini hanya merupakan usulan kepada PT. Primarindo Asia Infrastruktur, tidak sampai tahap pengujian dan implementasi.
2. Usulan perancangan sistem berupa teknologi informasi hanya sampai rancangan *user interface*.
3. Verifikasi rancangan dilakukan dalam situasi pandemi sehingga dilakukan dengan meminta penilaian lapangan secara online.

### **I.5 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan dalam mengidentifikasi akar masalah yang terjadi pada proses, serta dapat menerapkan usulan perancangan perbaikan yang tepat untuk mengurangi terjadinya risiko terulang kembali.

### **I.6 Ringkasan Sistematika Penulisan**

Penyusunan laporan ini terdiri dari beberapa bab, berikut merupakan ringkasan sistematika penulisan laporan :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi pendahuluan yang membahas latar belakang masalah pada PT. Primarindo Asia Infrastructure dengan menganalisis faktor yang memengaruhi, kemudian menentukan faktor yang dominan untuk dilakukan penilaian risiko. Selain itu terdapat rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini memberikan informasi landasan teori sebagai penunjang yang mendukung dalam penelitian dan menjadi kerangka berfikir dalam penyusunan tugas akhir.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini membahas langkah-langkah penelitian yang dilakukan sebagai tahap sistematis dan terstruktur yang digunakan untuk menghasilkan output sesuai dengan tujuan penelitian.

#### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Pada bab ini membahas pengumpulan dan pengolahan data dengan menggunakan metode yang berkaitan topik penelitian untuk menjawab rumusan masalah. Data yang diperoleh meliputi dokumen yang dibutuhkan, kondisi *existing* proses bisnis berdasarkan wawancara dengan pihak perusahaan.

#### **BAB V PERANCANGAN DAN ANALISIS**

Pada bab ini berisi penjelasan usulan perancangan perbaikan proses dan perancangan *user interface* sistem dokumentasi berbasis *website* berdasarkan hasil pengolahan data, kemudian dilakukan analisis pada hasil perancangan yang sudah dibuat.

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisi kesimpulan hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran yang diberikan bagi perusahaan serta saran bagi penelitian selanjutnya.