

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring berkembangnya teknologi digital, bisnis-bisnis retail tradisional di Indonesia dituntut untuk mampu menerapkan digitalisasi sistem guna menghadapi persaingan dengan bisnis retail modern. Pada awal tahun 2018, yakni pada bulan Januari–April, perkembangan industri ritel di Indonesia mengalami perlambatan sebesar 1% jika dibandingkan dengan kuartal yang sama pada tahun 2017, yang mencapai 2,5% (Aprindo, 2018). Hal ini disebabkan oleh retail konvensional yang mengalami disrupsi teknologi di bidang industri ritel. Strategi yang harus diterapkan oleh bisnis retail konvensional untuk tetap bertahan di era digital saat ini adalah dengan menerapkan digitalisasi sistem dan teknologi terkini. Hal ini berguna untuk menarik minat konsumen dan memberikan penawaran pengalaman belanja unik dan sepraktis (Meijer, 2018).

Toko Mitra Usaha merupakan sebuah toko ritel milik perorangan dan bergerak di bidang penjualan produk-produk yang masuk dalam kategori kebutuhan sehari-hari atau *Fast Moving Consumer Goods* (FMCG). Toko yang berdiri sejak tahun 1997 dan berlokasi di Jl. R. Suprpto No. 67 Ketapang, Kalimantan Barat ini beroperasi setiap hari mulai pukul 06.30–22.00 WIB. Sejak awal berdiri hingga sekarang (2022), sistem yang diterapkan masih berupa sistem konvensional, di mana sistem penjualan dan sistem perekapan stok barang masih dilakukan secara manual.

Toko Mitra Usaha sering mengalami kehilangan calon konsumen, yang mana secara tidak langsung akan mengurangi probabilitas bertambahnya total dari omset penjualan. Dari hasil wawancara dengan pemilik toko, diketahui bahwa fenomena kehilangan calon konsumen disebabkan oleh dua faktor utama. Faktor yang pertama adalah salah satu stok barang yang dicari konsumen habis sehingga minat konsumen untuk membeli produk lainnya juga terhenti. Faktor lain adalah keluhan konsumen terkait penetapan harga produk yang tidak konsisten antara pemilik toko dan kasir toko.

Keterlambatan dilakukannya *restock* barang oleh pihak Toko Mitra Usaha bukan semata-mata tanpa alasan melainkan adanya beberapa faktor yang menjadi penyebab utama. Faktor tersebut antara lain pihak toko tidak mengetahui bahwa

stok produk sudah menipis atau bahkan habis. Pihak toko seringkali menyadari bahwa stok produk habis ketika terdapat konsumen yang hendak mencari produk tersebut. Dari hasil wawancara dijelaskan juga bahwa akibat jenis produk yang dijual sangat beragam, pihak toko mengaku kewalahan dalam melakukan kontrol stok produk. Dari hasil observasi juga diketahui bahwa pihak toko sendiri tidak memiliki jadwal pasti untuk melakukan pengecekan stok produk secara berkala.

Menurut pengakuan pelanggan terhadap pihak toko, mereka (konsumen) juga sering mendapatkan harga produk yang berubah-ubah ketika melakukan transaksi langsung dengan pemilik toko dan transaksi dengan kasir toko (karyawan). Pihak toko menjelaskan bahwa hal ini terjadi karena adanya perbedaan harga produk ketika kuantitas pembelian dilakukan dalam jumlah banyak dan adanya kategorisasi pelanggan berdasarkan tingkat loyalitasnya. Namun kategorisasi pelanggan tersebut hanya diketahui oleh pemilik toko saja, sehingga apabila terdapat pelanggan tetap yang melakukan transaksi dengan kasir toko, maka ia tidak akan mendapatkan diskon harga yang sama seperti melakukan transaksi dengan pemilik toko.

Karyawan toko yang memiliki tanggung jawab dalam menata dan menyimpan produk pada rak *display* dan gudang juga mengalami masalah yakni sering terjadinya penumpukan produk. Karyawan tidak dapat langsung melakukan penyimpanan barang karena harus menunggu aktivitas pemberian harga oleh *owner* selesai.

Untuk itu perlu dilakukan pembaharuan sistem operasional toko menjadi terkomputerisasi agar dapat membantu pihak *owner* untuk mengatasi masalah pengelolaan stok produk dan transaksi penjualan. Pembaharuan sistem ini dimaksudkan agar konsumen juga dapat merasakan kepuasan dan kepercayaan dalam bertransaksi, serta kelancaran karyawan dalam melakukan aktivitas penataan dan penyimpanan produk agar tidak terjadi penumpukan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan pada latar belakang, rumusan masalah yang terdapat pada Toko Mitra Usaha adalah:

- a. Pihak toko sering mengalami kehilangan calon konsumen karena tidak mengetahui bahwa stok suatu produk sudah habis atau menipis.

- b. Jenis produk yang beragam dan kuantitas produk yang tinggi membuat pihak toko mengalami kesulitan apabila harus melakukan pengecekan stok produk secara manual.
- c. Keluhan konsumen terhadap perbedaan harga yang didapatkan ketika melakukan transaksi pembelian dengan kasir toko dan pemilik toko.
- d. Karyawan toko tidak dapat melakukan penataan dan penyimpanan produk secara langsung dan berujung pada penumpukan produk yang dikirim oleh *supplier*.

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

- a. Melakukan perancangan dan pembaharuan sistem operasional toko menjadi terkomputerisasi agar dapat membantu *owner* dalam melakukan perekapan dan pengelolaan stok produk
- b. Memberikan kepuasan dan kepercayaan konsumen dalam melakukan transaksi pembelian dengan menjaga konsistensi harga produk.
- c. Memberikan kelancaran aktivitas penataan dan penyimpanan produk yang dilakukan oleh karyawan toko.

1.4. Batasan Masalah

- a. Data-data yang diambil dalam penelitian ini adalah dalam rentang periode bulan April 2021 sampai dengan Oktober 2021.
- b. Perancangan sistem informasi ini ditujukan secara khusus untuk Toko Mitra Usaha dan menyesuaikan kebutuhan dan permasalahan yang ada.
- c. Produk yang dijual dikelompokkan dalam beberapa kategori yang telah ditentukan oleh pihak toko.
- d. Arus kas yang direkap hanya untuk arus masuk saja yakni omset penjualan toko.