

BAB I
PENDAHULUAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini, semakin banyak toko buah di Surabaya. Mereka bersaing untuk dapat menarik pelanggan agar membeli buah di toko mereka, untuk itu mereka berusaha menerapkan strategi sebaik mungkin agar bisa memenangkan persaingan. Untuk bisa tetap bersaing di pasaran, maka suatu toko buah minimal harus punya satu keunggulan dari 3 kriteria pokok. Adapun 3 kriteria pokok itu adalah produk, harga dan pelayanan (Juran and Gryna, 1993).

Produk : produk dalam hal ini berkaitan dengan kualitas dari produk itu sendiri. Kualitas dari produk itu harus sesuai dengan target yang diinginkan oleh konsumen dan sedikitnya variasi dari produk tersebut.

Harga : harga dari produk sebisa mungkin harus murah agar bisa bersaing di pasaran.

Pelayanan : pelayanan yang dilakukan harus cepat dan merupakan pelayanan terbaik yang dapat diberikan oleh perusahaan agar tidak mengecewakan konsumen.

Pada umumnya, buah yang dijual oleh suatu toko buah dibagi menjadi 2 bagian besar, yaitu buah lokal dan buah impor. Buah lokal dan buah impor mempunyai cara penanganan yang berbeda terutama dalam hal pemesanan maupun penyimpanannya. Buah impor pada umumnya lebih membutuhkan penanganan yang lebih serius karena buah impor lebih mudah busuk karena disebabkan oleh waktu pengirimannya yang lebih lama. Selain itu, buah merupakan salah satu produk yang membutuhkan pengaturan inventori yang rumit. Hal ini disebabkan oleh karakteristik buah yang mudah rusak.

Suatu buah jika disimpan terlalu lama akan membuat buah menjadi busuk atau berkurangnya kualitas dari buah itu sendiri. Jika buah menjadi busuk, maka dapat membuat toko buah mengalami kerugian karena tidak dapat menjual buah yang busuk tersebut. Sedangkan jika kualitas suatu buah berkurang, maka buah

tersebut harus dijual dengan biaya yang lebih rendah dan hal ini juga merupakan kerugian bagi toko buah.

Selain itu, suatu toko buah juga harus memperhitungkan *customer service* agar pelanggan menjadi loyal untuk membeli produk di toko buahnya. Yang dimaksud dengan *customer service* di sini adalah kemampuan dari suatu toko buah untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya dalam membeli produk buah yang dibutuhkannya pada kualitas, kuantitas, dan waktu yang tepat. Oleh karena itulah, peneliti ingin melakukan penelitian di Toko Buah X untuk membantu Toko Buah X dalam mengatur inventornya, sehingga Toko Buah X dapat terus bersaing dengan toko buah yang lain di pasaran.

Pengaturan inventori yang akan dilakukan pada Toko Buah X adalah melakukan pengaturan inventori yang optimal dengan mempertimbangkan biaya yang minimal dalam pengaturan inventornya dan juga *customer service level*. *Customer service level* dipakai sebagai acuan, karena dengan memperhatikan tingkat kepuasan konsumen, dapat membuat konsumen lebih menyukai untuk membeli produk di Toko Buah X. Yang dimaksud dengan *customer service* di sini adalah level inventori berapakah yang dapat dilakukan oleh perusahaan agar dapat memenuhi semua kebutuhan konsumennya pada waktu dan kuantitas yang tepat. Jika konsumen dapat membeli produk yang mereka inginkan tanpa harus menunggu karena kehabisan *stock*, maka kepuasan konsumen akan meningkat.

Selain mempertimbangkan *customer service*, pengaturan inventori yang dilakukan juga dengan mempertimbangkan biaya yang minimum untuk pengaturan inventornya. Pengaturan inventori yang baik membutuhkan biaya yang minimum dalam pengaturan inventornya, karena hal tersebut dapat meningkatkan profit Toko Buah X. Profit Toko Buah X dapat meningkat karena dengan biaya minimal yang dikeluarkan maka Toko Buah X dapat menjual produknya dengan harga yang relatif lebih rendah dibandingkan pesaingnya. Jika harga jual produk Toko Buah X bisa lebih rendah dibandingkan pesaingnya maka secara potensial Toko Buah X akan bisa menjual produk mereka lebih banyak dan secara otomatis akan meningkatkan profit mereka.

Jadi pengaturan inventori yang akan penulis lakukan adalah pengaturan inventori yang dapat meningkatkan profit perusahaan dan juga dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Pengaturan inventori ini penulis lakukan karena pengaturan inventori yang baik adalah pengaturan inventori yang dapat meminimasi biaya dan dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

1.2 Rumusan Permasalahan

Permasalahan yang diangkat di sini adalah bagaimana mengatur inventori yang optimal yang mempertimbangkan *customer service* dengan cara:

1. Menentukan ukuran lot pemesanan yang optimal.
2. Menentukan waktu pemesanan yang tepat.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah mengatur tingkat inventori yang optimal dengan mempertimbangkan biaya yang minimal dalam pengaturan inventornya.

1.4 Manfaat

Manfaat yang didapatkan oleh Toko Buah X dari penelitian ini adalah:

1. Memberikan masukan tentang ukuran lot pemesanan yang optimal.
2. Memberikan masukan tentang *safety stock* yang dibutuhkan.
3. Memberikan masukan tentang waktu yang tepat dalam melakukan pesanan.
4. Meminimasi biaya inventori yang harus dikeluarkan dalam pengaturan inventornya.
5. Meminimasi terjadinya buah yang busuk dan berkurangnya kualitas buah yang diakibatkan penyimpanan yang terlalu lama.
6. Meningkatkan kepuasan konsumen, sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan penjualan produk.

1.5 Batasan Permasalahan

1. Produk yang diamati oleh peneliti adalah produk buah.
2. *Customer service* yang diangkat dalam tugas akhir ini adalah ketersediaan produk buah pada kualitas, waktu, dan kuantitas yang tepat.

1.6 Sistematika Penulisan Laporan

Dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini, sistematika yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. **BAB I: PENDAHULUAN**, berisi tentang: latar belakang, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat, batasan permasalahan, dan sistematika penulisan laporan.
2. **BAB II: LANDASAN TEORI**, berisi tentang: kurva 80-20, peramalan, *customer service*, dan inventori.
3. **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**, berisi tentang langkah-langkah penelitian.
4. **BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN**, berisi tentang penyajian data, pembatasan produk yang dianalisa, peramalan, dan analisa inventori.
5. **BAB V: KESIMPULAN**, berisi kesimpulan akhir yang dapat ditarik dari analisa yang dilakukan.