

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perekonomian Indonesia telah mendapat banyak manfaat dari kontribusi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), khususnya di sektor industri kreatif. Salah satu subsektor yang semakin berkembang adalah kerajinan tangan untuk hadiah, yang mencakup produk-produk seperti lilin aroma terapi, buket, hampers, kerajinan dari semen putih, souvenir, dan mini gift. Produk-produk ini tidak hanya menawarkan nilai estetika, tetapi juga nilai fungsional yang tinggi, menjadikannya pilihan populer untuk hadiah di berbagai kesempatan.

Tala House merupakan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Tala House berdiri pada tahun 2020, dimana usaha ini bergerak pada bidang bisnis industri kreatif kerajinan tangan (*craft*) untuk hadiah. Usaha ini fokus pada pengembangan dan penjualan produk kerajinan tangan yang berkualitas tinggi dan inovatif. Tala House tidak hanya menjual produk-produk yang sedang tren tetapi juga menawarkan produk unik yang belum banyak dipasarkan, menciptakan daya tarik tersendiri bagi para pelanggan.

Tala House menawarkan berbagai produk kreatif yang mencakup lilin aroma terapi, buket *snack*, *hampers*, kerajinan dari semen putih, *souvenir*, dan mini *gift*. Produk yang banyak di order oleh customer yaitu souvenir lilin aroma terapi, ada berbagai macam aroma, seperti *lavender*, *jasmine*, *redrose*, *black tea*, *green tea*, *bubble gum*, *cherry blossom*, *ocean wind*, *sandalwood*, *papermint*, *lemongrass*, *pear blossom*, *orange & grape*, dan *strawberry*. dibuat dari bahan-bahan alami dan hadir dalam berbagai aroma populer seperti lavender dan vanilla. Proses penjualan Tala House ini dengan beberapa platform e-commerce dan dengan cara pemesanan melalui WhatsApp. Tala House telah memiliki katalog gambar.

Menurut hasil observasi dan wawancara dengan pihak Tala House, terdapat masalah pada pemesanan melalui WhatsApp yang membuat proses bisnis perusahaan menjadi kurang optimal. Terkait proses penjualan, Tala House masih

melakukan pencatatan pesanan secara manual melalui buku catatan. Pencatatan pesanan merupakan komponen penting dalam operasional UMKM, termasuk perusahaan kerajinan tangan di Yogyakarta yang membuat lilin aromaterapi, bunga, *hampers*, kerajinan semen putih, *souvenir*, dan bingkisan. Banyak UMKM yang masih mencatat pesanan secara manual saat ini, mengharuskan pembeli untuk mengisi formulir pesanan secara manual. Ada beberapa kekurangan pada pencatatan pesanan dengan cara manual. Pertama, dibutuhkan beberapa waktu bagi penjual untuk memproses dan menuliskan pesanan. Kedua, data pesanan yang tidak lengkap dapat muncul dari kesalahan manusia dalam pencatatan manual, seperti kesalahan penulisan. Permasalahan ini tidak hanya menghambat efisiensi operasional, tetapi juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Kesalahan dalam pencatatan pemesanan dapat menyebabkan keterlambatan pengiriman, pengiriman produk yang salah, atau bahkan kehilangan orderan, yang semuanya dapat merugikan reputasi bisnis. Selain itu, waktu yang diperlukan untuk mencatat dan mengelola pesanan secara manual akan mengurangi waktu yang dapat digunakan untuk tugas-tugas lain yang lebih produktif seperti mengembangkan produk baru atau membuat strategi pemasaran.

Berdasarkan permasalahan diatas, diperlukan analisis proses bisnis pada Tala House untuk memperbaiki Proses pemesanan. Dengan adanya Analisis proses bisnis (APB) ini, diharapkan dapat memperbaiki proses bisnis yang ada, terutama dalam proses pemesanan melalui WhatsApp. Proses bisnis adalah rangkaian aktivitas yang dirancang untuk mencapai tujuan bisnis, dimulai dengan menerima input dan kemudian menambah nilai untuk menghasilkan output yang memenuhi kebutuhan konsumen.

Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi proses bisnis saat ini dan menentukan apakah proses bisnis tersebut perlu ditingkatkan atau sudah memadai. *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) adalah teknik yang digunakan untuk memeriksa kemungkinan kegagalan dalam operasi bisnis. selain itu, FMEA juga digunakan untuk menilai dan menganalisis kegagalan yang sering terjadi. Peringkat untuk tingkat keparahan kejadian dan deteksi ditentukan sebagai bagian dari konsep FMEA. Tingkat risiko dari suatu kegagalan ditunjukkan dengan

perhitungan *Risk Priority Number* (RPN), yang merupakan hasil perkalian dari ketiga nilai tersebut (Bagus Suryaningrat *et al.*, 2019).

Penelitian ini juga menggunakan pendekatan Business Process Improvement (BPI) sebagai tambahan dari FMEA. Tujuan dari peningkatan proses bisnis (BPI) yaitu sebuah pendekatan metode untuk membantu perusahaan dalam melakukan peningkatan besar pada operasi proses bisnis perusahaan. Tujuan utama BPI adalah untuk meningkatkan prosedur perusahaan dengan memanfaatkan temuan-temuan dari penilaian sebelumnya. Pendekatan ini, yang biasanya disebut sebagai peningkatan proses fungsional yang dapat membantu perusahaan untuk meningkatkan operasi bisnis sehari-hari (Hermawan *et al.*, 2020).

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Pada konteks masalah yang telah diuraikan, ditemukan beberapa masalah dalam proses pemesanan produk Tala House melalui WhatsApp yang membuat proses bisnis menjadi kurang optimal. Proses penjualan saat ini masih dilakukan secara manual, dicatat secara manual oleh admin Tala House. Oleh karena itu, diperlukan analisis proses bisnis pada Tala House untuk memperbaiki proses penjualan.

1.3 BATASAN MASALAH

Penelitian ini akan berfokus pada analisis proses bisnis penjualan Tala House melalui WhatsApp. Selain itu, analisis ini juga akan membahas bagaimana proses bisnis penjualan saat ini berjalan serta solusi yang diusulkan menggunakan *Business Process Improvement* (BPI), untuk memodelkan solusi proses bisnis baru akan digunakan diagram BPMN.

1.4 PERTANYAAN PENELITIAN

Pertanyaan yang muncul dari penulis ketika melakukan penelitian:

1. Bagaimana proses Penjualan Tala House saat ini?
2. Bagaimana penerapan metode *Business Process Improvement* (BPI) dan metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) dalam perbaikan analisis proses bisnis Penjualan Tala House?

3. Apakah setelah dilakukan analisis proses bisnis dan perbaikan menggunakan BPI dan BPMN, proses bisnis yang baru lebih terorganisir dan maksimal?

1.5 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis proses bisnis yang terlibat dalam penjualan *souvenir* lilin aroma terapi di Tala House melalui WhatsApp dengan menggunakan metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) dan *Business Process Improvement* (BPI) untuk meningkatkan efektivitas operasional, memanfaatkan waktu serta sumber daya yang dihabiskan untuk pencatatan pesanan. Penelitian ini juga bertujuan untuk menangani masalah pengembalian uang dari pelanggan yang disebabkan oleh barang yang tidak sesuai atau rusak.

1.6 MANFAAT HASIL PENELITIAN

Penelitian ini memberikan kontribusi yang signifikan bagi pemahaman praktis dan akademis mengenai Proses Bisnis dalam industri kreatif.

1. Bagi Tala House:

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi praktis untuk mengatasi masalah dalam proses penjualan dengan implementasi rekomendasi yang diberikan, Tala House dapat meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi kesalahan dalam pencatatan pesanan. Selain itu, Tala House dapat mengoptimalkan penggunaan waktu dan sumber daya, serta perbaikan proses bisnis penjualan Tala House.

2. Bagi Peneliti:

Penelitian ini memberikan kesempatan bagi peneliti untuk mengaplikasikan teori dan metodologi yang telah dipelajari ke dalam kasus nyata, serta mengembangkan keterampilan analisis dan pemecahan masalah dalam konteks bisnis. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan analisis proses bisnis pada UMKM.

3. Bagi Pembaca:

Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan dan pengetahuan baru tentang pentingnya analisis proses bisnis dalam meningkatkan efisiensi operasional. Pembaca, terutama pelaku UMKM, dapat mengambil pelajaran dari studi kasus Tala House dan menerapkan metode serta strategi yang sesuai untuk meningkatkan kinerja bisnis.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA