



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

RANCANGAN SISTEM PENGENDALIAN PERSEDIAAN
BERBASIS PELANGGAN PADA KABITA-18

Skripsi

Oleh

Nicolas Martin Gunawan

2013320007

Bandung

2017



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

RANCANGAN SISTEM PENGENDALIAN PERSEDIAAN
BERBASIS PELANGGAN PADA KABITA-18

Skripsi

Oleh

Nicolas Martin Gunawan

2013320007

Pembimbing

Dr. Agus Gunawan, S.Sos.,B.App.Com.,MBA.,M.Phil.

Bandung

2017

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Nicolas Martin Gunawan
Nomor Pokok : 2013320007
Judul : Rancangan Sistem Pengendalian Persediaan Berbasis Pelanggan pada Kabita-18

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Selasa, 11 Juli 2017
Dan dinyatakan **LULUS**



Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota
James Situmorang, Drs., M.M

: 

Sekretaris

Dr. Agus Gunawan, S.Sos., B.App.Com., MBA., M.Phil

: 

Anggota

Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si.

: 

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si



Pernyataan

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nicolas Martin Gunawan
NPM : 2013320007
Jurusan/ Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Judul : Rancangan Sistem Pengendalian Persediaan Berbasis Pelanggan pada Kabita-18

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apa pun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui apabila pernyataan ini tidak benar.

Bandung, Juli 2017



Nicolas Martin Gunawan

Abstrak

Nama : Nicolas Martin Gunawan
Nomor Pokok Mahasiswa : 2013320007
Judul : Rancangan Sistem Pengendalian Persediaan Berbasis Pelanggan pada Kabita-18

Perkembangan bisnis retail, pertumbuhan teknologi dan informasi, dan semakin berkembangnya kuliner-kuliner di Jawa Barat membuat industri makanan dan minuman terus bertumbuh. Agar dapat memenuhi permintaan pelanggan, perusahaan harus dapat mengontrol persediaannya dengan tepat dan juga menjaga hubungannya dengan pelanggan. Oleh karena itu, Kabita-18 membutuhkan rancangan sistem yang dapat membantu perusahaan dalam mengontrol persediaannya dan menjaga hubungan dengan pelanggan-pelanggannya,

Untuk mencapai tujuan penelitian, penulis menggunakan metode penelitian study kasus dan jenis penelitiannya adalah kualitatif. Teknik analisis yang digunakan adalah *Business Challenge Bundle*, *MIT90s Framework*, dan *Business Process Modelling Notation*. *Business Challenge Bundle* digunakan untuk mengetahui dan mengelompokkan permasalahan apa saja yang ada pada perusahaan. *MIT90s Framework* berfungsi untuk memetakan pengaruh faktor eksternal sosial ekonomi terhadap strategi, peran, struktur, pekerjaan pada proses manajerial, dan teknologi perusahaan. Perubahan-perubahan tersebut diolah secara terperinci dan bertahap ke dalam beberapa level dalam *Business Process Modelling Notation*.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, maka kontrol yang dihasilkan sesuai kebutuhan Kabita-18 adalah sistem yang dapat mengontrol persediaan yang dapat membantu pencatatan barang secara tepat di gudang, sistem yang dapat mengelompokkan pelanggan sehingga memudahkan perusahaan untuk menganalisa jenis pelanggannya dan strategi apa saja yang cocok untuk para pelanggannya serta mengetahui pelanggan mana yang paling potensial bagi perusahaan. Dengan adanya perubahan-perubahan tersebut pada perusahaan akan mempengaruhi arus kas perusahaan juga.

Kata kunci: *Inventory Control, Warehouse, Customer Analysis, Cash Flow*.

Abstract

Name : Nicolas Martin Gunawan
Identification Number : 2013320007
Title : Proposed Design of Inventory Control Based On Customer in Kabita-18

The development in retailing business such as technology , information and culinary in West Java, make the culinary industry keep growing nowadays. In order to fullfil customer's demand, Kabita-18 must development the new controlling system for its inventory to keep the relation between firm and customer.

For achieving its goal, the author using case study method and Qualitative type of method. The analitical technique that being used is Business Chalenggen Bundle, MIT90s Framework, and Business Process Modelling Notation. Business Challenge Bundle is being used for knowing the and categorizing the firm's problems. MIT90s Framework is for mapping the external factors of social economic against strategy, roles, structure, management process, and technology. Those changes is being processed specifically and step by step into many levels in Business Process Modelling Notation

Based on the those analytical results, the new system controlling is suitable for Kabita-18. This system can control the inventory and can help the user for recording, categorizing activity in the warehouse. This system also can categorizing customer and determining corresponding strategy, based on customer needs and potential. With those changes so it will affect the cash flow also.

Key Words: Inventory Control, Warehouse, Customer Analysis, Cash Flow.

Kata Pengantar

Puji syukur penulis ucapkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, dan tuntunanNya sehingga penelitian dengan judul “Rancangan Sistem Pengendalian Persediaan Berbasis Pelanggan pada Kabita-18” dapat diselesaikan dengan baik. Penelitian ini disusun untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Strata I, Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Dalam proses membuat skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, mengingat terbatasnya pengetahuan dan pengalaman penulis, dan penulis merasa banyak mendapat bimbingan, pembelajaran dan motivasi dari orang-orang yang berhubungan di dalam maupun di luar kampus. Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Papa, Mama, Ignatius Wilson Saputra Gunawan, Fenty Senjaya, Jack Matthew Gunawan dan David Vincentius Gunawan yang telah mendidik, membimbing, dan mendukung, serta menginspirasi penulis dalam banyak hal mulai dari penulis tidak mengenal apa-apa hingga saat ini. Terimakasih karena telah menjadi bagian istimewa dalam hidup penulis. Tanpa kalian penulis tidak akan menjadi apa-apa.
2. Bapak Dr. Agus Gunawan, S.Sos., B.App.Com., MBA., M.Phil. selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Terima kasih untuk seluruh nasihat dan motivasi yang telah diberikan

untuk memperluas pengetahuan dan wawasan penulis dalam menyelesaikan skripsi.

3. Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
4. Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
5. Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
6. Seluruh dosen Ilmu Administrasi Bisnis yang sudah memberikan ilmu dan pengalaman yang bermanfaat dari semester awal hingga semester akhir.
7. Seluruh staf administrasi dan tata usaha, perpustakaan, serta pekarya dalam Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
8. Sahabat dari SMA Elnatan Jordan, Eka Wijono, Kevin Alexander, Christian Ariel, Esther Alexander, Jovita Yoganata, Nabila Mindi yang selalu menemani dan memberikan motivasi kepada penulis.
9. Sahabat-sahabat terbaik selama perkuliahan Wilsen Raharja, Aldri Lim, Stefanus Mahesa, Kuto Hillary, Stephen Fernando, Catherine Chyntia, Jessica Alaysia, Finesse Yonky, Lisa Tania, Raymond Ricardo, Laura Chandra, Malavanh Somsaveng. Terimakasih karena telah memotivasi, menginspirasi, dan mendukung penulis dalam berbagai hal.

10. Berbagai pihak yang telah menginspirasi penulis untuk terus berkarya hingga saat ini, yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Semoga Tuhan memberi rahmat, perlindungan, dan berkat kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungannya kepada penulis selama ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan oleh penulis untuk menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat oleh pihak-pihak yang berkepentingan ataupun dapat dijadikan sebagai referensi bagi penulisan skripsi di Universitas Katolik Parahyangan. Akhir kata semoga penelitian ini bisa memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan. Salam sejahtera untuk kita semua.

Bandung,

Nicolas Martin Gunawan

Daftar Isi

Abstrak.....	i
<i>Abstract</i>	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi.....	vi
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Tujuan penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB 2	8
KERANGKA TEORI	8
2.1 Bisnis retail.....	8
2.1.1 Retail Makanan	11
2.2 Bahan Baku	12
2.3 Porter 5 Forces Model	13
2.4 Penjualan secara musiman / <i>Seasonal</i>	16
2.4.1 Data Stationer.....	17
2.4.2 Data Musiman	17
2.4.3 Data Siklis.....	18
2.4.4 Data Trend	19
2.5 Management Control System (MCS).....	20
2.6 Peramalan	25
2.6.1 Meramalkan Horizon Waktu.....	28
2.7 Customer Relationship Management	30

2.8	Warehouse Management	32
2.9	Cash Flow.....	36
2.10	Inventory Management	38
2.10.1	Fungsi Persediaan	41
2.11	Customer Behavior.....	44
2.12	Sistem Informasi Manajemen (SIM).....	47
2.12.1	Transaction Process System (TPS).....	48
2.12.2	Management Information System (MIS).....	49
2.12.3	Decision Support System (DSS).....	51
2.13	Business Challenges Bundle	52
2.14	MIT 90's Framework	52
2.15	Business Process Management and Notation (BPMN).....	54
2.16	Penelitian Terdahulu	54
BAB 3		58
METODE PENELITIAN.....		58
3.1	Jenis Penelitian.....	58
3.2	Metode Penelitian.....	59
3.3	Teknik Pengambilan Data	59
3.3.1	Sumber Data.....	59
3.4	Informan Penelitian	63
3.5	Teknik Analisis Data.....	65
3.5.1	Business Challenges Bundle	65
3.5.2	MIT 90's Framework.....	65
3.5.3	Business Process Management and Notation (BPMN)	69
3.6	Operasionalisasi Variabel.....	74
BAB 4		76
OBJEK PENELITIAN.....		76

4.1	Sejarah Perusahaan.....	76
4.2	Struktur Organisasi Perusahaan	78
BAB 5		80
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		80
5.1	<i>Business Challenge Bundle (BCB)</i>	80
5.2	MIT 90's Framework	85
	Gambar 5.2 MIT 90's Framework	86
	Sumber : Pengolahan Data	86
5.2.1	External Socio Economic Environment.....	87
5.2.2	Strategy	90
5.2.3	Individual and Roles	92
5.2.4	Struktur	93
5.2.5	Manajemen Proses	95
5.2.6	External Technology Environment.....	96
5.2.7	Technology	99
5.3	Business Process Modelling Notation.....	108
5.3.1	Proses Bisnis Kabita-18.....	108
5.3.2	Customer Analysis	109
5.3.3	Warehouse.....	115
5.4	Tanggapan Pemilik Terhadap Rancangan Sistem.....	119
BAB 6		123
KESIMPULAN DAN SARAN.....		123
6.1	Kesimpulan.....	123
6.2	Saran.....	125
DAFTAR PUSTAKA		126
LAMPIRAN.....		130

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Beragam industri di Indonesia memberikan kontribusi yang besar terhadap pertumbuhan ekonomi, salah satunya adalah industri makanan dan minuman nasional. Dengan pengembangan yang terus dilakukan dalam bidang industri makanan dan minuman ini, pada akhirnya mampu memberikan kontribusi dengan mencapai angka 8,16 persen dan pertumbuhan ekonomi nasional mencapai 4,71 persen. Pernyataan-pernyataan tersebut disampaikan oleh Menteri Perindustrian Saleh Husin, Kementerian Perindustrian Republik Indonesia (www.kemenperin.go.id). Ketertarikan konsumen akan makanan ringan terus bertumbuh dan dapat dilihat melalui pertumbuhan ekonomi yang pesat, pertumbuhan penjualan yang dialami perusahaan dalam memproduksi makanan ringan cukup besar. Penjualan perusahaan Unilever Indonesia (UNVR) di divisi makanan dan makanan ringan telah tumbuh dengan CAGR 17,9 persen selama 2009-2014 yang mencapai Rp. 9,9 triliun. Nippon Indosari (ROTI) mencatat pertumbuhan penjualan roti dalam tingkat CAGR 31,8 persen untuk periode yang sama dan penjualan divisi makanan ringan Indofood CBP (ICBP) telah tumbuh sebesar 57,7 persen sejak perusahaan tersebut didirikan pada tahun 2009, dari Rp. 0,2 triliun menjadi Rp. 2 triliun. Kesimpulannya dari data diatas bahwa di Indonesia mempunyai peluang yang cukup bagus dalam menekuni bisnis makanan ringan.

Bisnis makanan ringan merupakan salah satu bisnis yang menjanjikan atau peluangnya dalam menekuni bisnis ini cukup bagus, karena orang-orang hidup untuk makan dan makanan ringan atau cemilan pun sangat banyak peminatnya. Sebagai buktinya di supermarket selalu menjual berbagai jenis makanan ringan dari dahulu sampai sekarang, menandakan bahwa orang-orang selalu membelinya. Disamping itu kreativitas dan inovasi sangat dibutuhkan agar menjadi keunikan tersendiri bagi sebuah produk yang akan menghasilkan daya tarik yang tinggi. Begitu juga dengan Kabita, pemilik selalu mencoba untuk berinovasi untuk setiap tahunnya dan mencoba mengikuti *trend* yang ada. Dengan begitu, produk perusahaan memiliki keunikan dan daya tarik tersendiri bagi pelanggannya. Dengan memiliki pelanggan yang banyak, begitu juga dengan persediaan barangnya. Maka dari itu perusahaan diharuskan dapat mengatur persediaan di gudang agar:

1. Permintaan pelanggan dapat terpenuhi (stok barang tersedia).
2. Perusahaan dapat melihat barang apa saja yang sering dibeli oleh pelanggan.
3. Perusahaan dapat meminimalisir terjadinya kerugian penjualan.

Berdasarkan wawancara dengan Pak Dwi selaku pemilik Kabita-18 pada tanggal 3 Maret 2017, dalam menjual makanan ringan, ia tidak ingin hanya menjual satu jenis produk saja melainkan ingin menjual banyak variasi makanan. Pada awalnya pemilik hanya menjual singkong tipis rasa, tetapi karena dirasa kurang, maka pemilik pun menjual produk lain seperti makaroni, keripik paru, peyek bayam, cheesestick dan masih banyak lagi. Dengan begitu, pemilik pun harus siap dengan

stok yang harus disediakan, karena persediaan yang harus diatur tidaklah sedikit melainkan banyak jenisnya.

Menurut pemilik, seiring berjalannya waktu dari tahun ke tahun, perusahaan terus kedatangan pelanggan-pelanggan baru. Dengan bertambahnya pelanggan, maka permintaan pun akan turut bertambah, sehingga perusahaan pun mengalami kesulitan memenuhi permintaan pelanggan karena kurangnya persediaan yang ada di gudang.

Peneliti mengajukan rancangan sistem ini kepada pemilik untuk mengatur persediaan di gudang dan rancangan sistem yang mengatur membantu hubungan antara perusahaan dengan para pelanggannya, dimana yang kedua hal tersebut merupakan aktivitas operasi di dalam perusahaan. Judul dalam penelitian ini adalah “Rancangan Sistem Pengendalian Persediaan Berbasis Pelanggan pada Kabita-18”.

1.2 Identifikasi Masalah

Menurut pemilik, setiap tahunnya pelanggan perusahaan baik pelanggan satuan atau grosiran terus menerus bertambah. Akan tetapi jumlah pelanggan satuan lebih mendominasi. Pada saat musim tertentu seperti lebaran atau hari libur nasional lainnya, penjualan meningkat pesat. Kerugian penjualan bisa terjadi pada saat-saat itu, seperti barang yang diminta oleh pelanggan ternyata kosong, padahal pada saat seperti itu jumlah yang diminta pelanggan tidak sedikit. Maka dibutuhkan sistem yang dapat membantu perusahaan dalam mengontrol bagian gudang agar perusahaan dapat mengantisipasi terjadinya kerugian penjualan.

Disamping itu pemilik juga mengaku bahwa dengan bertambahnya pelanggan-pelanggan baru setiap tahunnya, memberikan cukup kesulitan dalam mengatur persediaan barang dan memberikan perlakuan khusus kepada pelanggan. Untuk mengantisipasi hal tersebut, dibutuhkan suatu sistem yang dapat membantu mengendalikan persediaan barang dengan baik dan memberi perlakuan khusus untuk pelanggan-pelanggannya.

Untuk perusahaan ini juga penelitian dibagi menjadi 4 metode, yaitu yang pertama adalah dicari terlebih dahulu akar dari masalahnya apa serta hubungan sebab akibatnya apa menggunakan *Business Challenge Bundle* (lihat Sub bab 5.1), yang kedua jika ingin mengubah cara kerja perusahaan maka konsekuensinya adalah perubahan dilakukan dengan MIT 90's Framework agar perusahaan bisa berjalan dengan baik, dengan mengubah *External Socio Economic Environment, Strategy, Individual and Roles, Struktur, Management process, Technology*, dan *External Technology Environment* (lihat Sub bab 5.2), dan kemudian dibuat menjadi lebih detail dengan menggunakan BPMN (lihat Sub bab 5.3), dan yang terakhir meminta tanggapan dari pemilik Kabita-18 (lihat Sub bab 5.4).

1.3 Tujuan penelitian

1. Rancangan sistem yang dapat mengatur pencatatan serta proses keluarnya barang dengan tepat.

2. Rancangan sistem yang dapat membantu mengelompokkan pelanggan. sistem yang dapat mengetahui strategi apa yang sesuai untuk masing-masing pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini ditujukan agar peneliti dapat menghasilkan suatu rancangan sistem persediaan dan kontrol berbasis komputer yang tepat sehingga dapat menjadi alat bantu untuk perusahaan guna meningkatkan penjualan dan pengelolaan persediaan.

1. Manfaat bagi penulis

Diharapkan melalui proses dan hasil penelitian ini mampu menambah wawasan mengenai Sistem Informasi bagi penulis dan rancangan penerapannya pada perusahaan di bidang makanan.

2. Manfaat bagi perusahaan

Melalui hasil penelitian ini, perusahaan mendapatkan manfaat berupa rancangan sistem yang dapat membantu perusahaan dalam mengatur persediaan yang dibutuhkan sehingga dapat meminimasi total biaya dan juga dapat mengatur hubungan yang baik dengan pelanggan.

3. Manfaat bagi pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan kepada pembaca, untuk digunakan sebagai referensi pada usaha retail maupun panduan

menghadapi persaingan dunia luar terutama dalam menghadapi masalah kontrol persediaan dan analisis pelanggan.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam skripsi ini, penulis membagi penelitian ke dalam enam bab, yaitu Bab 1 menjelaskan mengenai latar belakang penelitian, yaitu keinginan pemilik untuk dapat mengatur pergudangan dan konsumen-konsumennya yang nantinya dapat mempengaruhi arus kas perusahaan. Untuk itu diperlukan perubahan proses bisnis pada Kabita-18.

Bab 2 memaparkan teori-teori yang mendukung penelitian, mulai dari bisnis ritel, makanan, bahan baku, *customer behavior*, *warehouse management*, *time series*, *management control system*, peramalan, pergudangan, *cash flow*, *persediaan*, sistem informasi, *five forces model porter*, *Business Challenge Bundle*, *MIT 90s Framework*, dan *Business Process Modelling Notation*.

Di dalam Bab 3 mengenai metode penelitian dijabarkan menjadi tipe penelitian, peran peneliti, lokasi penelitian, sumber dan jenis data, teknik pengumpulan data, prosedur pengumpulan dan pengolahan data, analisis dan teknik analisis data, pengecekan keabsahan temuan, dan operasionalisasi variabel.

Bab 4 menjelaskan tentang objek penelitian, yaitu berupa sejarah dan cara kerja dari Kabita-18.

Bab 5 menjabarkan pembahasan dan hasil penelitian yang dibagi ke dalam 3 teknik analisis data, yaitu menggunakan *Business Challenge Bundle*, *MIT 90s Framework*, dan *Business Process Modelling Notation*.

Bab 6 berisi tentang kesimpulan dan saran. Kesimpulan berupa jawaban ringkas dari pertanyaan penelitian, sedangkan saran merupakan saran dari peneliti terhadap perusahaan.