

**ANALISIS SISTEM OPERASIONAL PADA TOKO JAYA
MANDIRI DENGAN PENDEKATAN RISET OPERASI**

SKRIPSI



Oleh

MARINI DEWANTI

NIM: 200501110099

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
(UIN) MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2024**

**ANALISIS SISTEM OPERASIONAL PADA TOKO JAYA
MANDIRI DENGAN PENDEKATAN RISET OPERASI**

SKRIPSI

Diajukan Kepada :
Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen (SM)



Oleh

MARINI DEWANTI

NIM: 200501110099

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MAULANA MALIK IBRAHIM**

MALANG

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS SISTEM OPERASIONAL PADA TOKO JAYA MANDIRI
DENGAN PENDEKATAN RISET OPERASI DAN SIMULASI**

SKRIPSI

Oleh

Marini Dewanti

NIM : 200501110099

Telah Disetujui Pada Tanggal 22 Mei 2024

Dosen Pembimbing,



M. Fatkhur Rozi, MM NIP. 197601182009011003

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS SISTEM OPERASIONAL PADA TOKO JAYA MANDIRI DENGAN PENDEKATAN RISET OPERASI SKRIPSI

Oleh

MARINI DEWANTI

NIM : 200501110099

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen (S.M.) Pada 3 Juni 2024

Susunan Dewan Penguji:

1. Ketua Penguji

Amelindha Vania, M.M

NIP. 199106172019032019

2. Anggota Penguji

Dr. Fani Firmansyah, SE., MM

NIP. 197701232009121001

3. Sekretaris Penguji

M. Fatkhur Rozi, MM

NIP. 197601182009011003

Tanda Tangan



Disahkan Oleh:
Ketua Program Studi,



Muhammad Sulhan, SE, MM NIP. 197406042006041002

LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI
ANALISIS SISTEM OPERASIONAL PADA TOKO JAYA MANDIRI
DENGAN PENDEKATAN RISET OPERASI DAN
SIMULASI

Oleh
MARINI DEWANTI
NIM : 200501110099

Telah diseminarkan Pada 23 Februari 2024

Susunan Dewan Penguji:

1. Penguji II

Dr. Yayuk Sri Rahayu, MM

NIP. 197708262008012011

2. Penguji II

Kartika Anggraeni Sudiono Putri, M.M

NIP. 199205202019032027

3. Penguji III

M. Fatkhur Rozi, MM

NIP. 197601182009011003

Tanda Tangan



Disahkan Oleh:
Ketua Program Studi,



Muhammad Sulhan, SE, MM NIP. 197406042006041002

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Marini Dewanti

NIM : 200501110099

Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul: ANALISIS SISTEM OPERASIONAL PADA TOKO JAYA MANDIRI DENGAN PENDEKATAN RISET OPERASI adalah hasil karya saya sendiri, bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Selanjutnya apabila di kemudian hari ada "klaim" dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 28 Juni 2024



METERAI
TEMPER
6FE9DALX186304646

Marini Dewanti

Hormat saya,

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah. Puji syukur atas segala rahmat yang selalu Allah SWT berikan berupa akal, pikiran, kekuatan, kesehatan kepada Saya hingga dapat menyelesaikan karya skripsi ini. Sholawat tak lupa selalu tercurahkan kepada rasul Kita Baginda Nabi Muhammad SAW atas tauladan serta keistimewaannya sebagai penyambung atas setiap doa yang selalu tertuju kepada Allah SWT hingga dapat menyelesaikan karya skripsi ini. Karya skripsi ini saya persembahkan untuk:

Seluruh keluarga tercinta, Ayah dan Ibu Saya Bapak Agus Siyono dan Riyanti yang telah memberikan dukungan do'a, moril dan materil agar saya bisa menempuh pendidikan sarjana hingga menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Tak lupa juga Kakak Kandung Saya Nuriyati dan Harsa, Ibu mertua Saya Ibu Pratiwi, Kakak Ipar Saya Intan dan Rizal yang menjadi motivasi saya.

Kepada suami saya tercinta Sertu Ade Bagus, terimakasih sudah berjuang bersama- sama mendukung Saya dalam segala kondisi hingga Saya mampu menyelesaikan pendidikan ini.

Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi UIN Malang, terkhusus kepada Bapak Muhammad Fatkhur Rozi, SE., MM. Selaku pembimbing Saya yang benar-benar memotivasi Saya untuk mengerjakan skripsi ini dengan baik.

Sahabat seperjuangan Saya Adinda Putri Nur Azizah yang telah membimbing saya dari SBMPTN hingga skripsi, Teman Kuliah saya Elia Asadiyah, AAM, Elvira, Furqon, Rizki Naufal, Maya yang telah menemani saya selama kuliah dan memotivasi dalam mengerjakan skripsi di Kota Malang.

Sahabat-Sahabat kecil saya Dhelia, Septya, Mytha yang telah memberikan dukungan moril kepada saya sehingga saya mampu bertahan hingga mendapatkan gelar sarjana

HALAMAN MOTTO

“Anakku berhak lahir dari ibu yang cerdas dan berpendidikan,entah akan berkarir atau menjadi ibu rumah tangga,seorang wanita wajib berpendidikan tinggi karena dia akan menjadi seorang ibu ”

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya penelitian ini dapat terselesaikan dengan judul “Analisis Sistem Operasional pada Toko Grosir Jaya Mandiri dengan Pendekatan Riset Operasi”.

Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Kita Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya bimbingan dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. M. Zainuddin, M.A selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Dr. H. Misbahul Munir, Lc., M.El selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, sekaligus dosen pembimbing skripsi.
3. Bapak Muhammad Sulhan, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Bapak Muhammad Fatkhur Rozi, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing.
5. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
6. Ibu, ayah, Kakak, Suami dan seluruh keluarga yang senantiasa memberikan do'a dan dukungan secara moril dan spirituil.
7. Teman-teman manajemen 2020 yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.

8. Teman-teman Kopma Padang Bulan yang telah menemani saya untuk belajar dan berkembang menjadi jauh lebih baik.
9. Dan seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif demi kesempurnaan penulisan ini. Semoga karya ini dapat memberikan kebermanfaatan kepada orang banya. Amin ya Robbal 'Alamiin.

Malang,20 Mei 2024

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	2
PENDAHULUAN	2
1.1 Konteks Penelitian.....	2
1.2 Fokus Penelitian.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.3 Manfaat Penelitian	9
BAB II.....	10
KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Kajian Teoritis.....	13
2.2.1 Manajemen Persediaan	13
2.2.2 Sistem Operasional.....	14

2.3 Pendekatan Riset Operasi.....	18
2.3.1 Definisi Riset Operasi.....	22
2.4 Kerangka Berfikir.....	30
BAB III.....	32
METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	32
3.2 Lokasi Penelitian.....	34
3.3 Subyek Penelitian.....	34
3.4 Data dan Jenis Data.....	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.6 Analisis Data.....	39
3.7 Teknik Keabsahan Data.....	40
BAB IV.....	44
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Hasil Penelitian.....	44
4.1.1 Profil Toko.....	46
4.1.2 Deskripsi Identitas Responden.....	48
4.1.2.1 Informan Kunci.....	50
4.2 HASIL RISET OPERASI.....	52
4.2.1 Deskripsi Data Persediaan Barang Dagang.....	62
4.2.2 Deskripsi Data Pembelian Barang Dagang.....	63
4.2.3 Hasil Perhitungan Biaya Penyimpanan Barang.....	65
4.2.4 Hasil Perhitungan Biaya Pemesanan.....	66
4.2.5 Hasil Perhitungan Total Biaya Persediaan Menurut Kebijakan Toko	67

4.2.6 Metode EOQ.....	68
4.2.7 Frekuensi Pembelian	69
4.2.8 Persediaan Pengamanan (Safety Stock)	69
4.2.9 Titik pemesanan kembali (Reorder Point).....	70
4.3 Pembahasan.....	71
BAB V	75
PENUTUP	75
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Retail di Indonesia Menurut Jenis Tahun 2019 - 2022.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	31

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 3.1 Informan Penelitian	34
Tabel 3.2 Data wawancara	39
Tabel 3.3 Data Observasi	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Wawancara dengan Informan	61
Lampiran 2. Hasil Observasi	63
Lampiran 3. Dokumentasi di Toko Grosir Jaya Mandiri.....	65

ABSTRAK

Marini Dewanti 2024. SKRIPSI. Judul: Analisis sistem operasional pada Toko Jaya Mandiri dengan pendekatan Riset Operasi Pembimbing : Muhammad Fatkhur Rozi, S.E., M.M.

Kata Kunci : Sistem operasional, Ritel, Pengendalian Persediaan

Para pengusaha ritel dituntut agar dapat mempertahankan usahanya karena semakin tingginya tingkat persaingan antar retail yang terjadi, aspek- aspek lain yang sudah mumpuni namun harus merugi karena tidak kepuasan pelanggan akibat pelayanan yang kurang memuaskan adalah dampak dari tidak adanya pengelolaan persediaan yang baik pada Toko Jaya mandiri. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis masalah manajemen persediaan yang menyebabkan sistem operasional yang tidak maksimal, serta mendeskripsikan bagaimana implementasi pendekatan riset operasi dalam sistem operasional pada toko grosir jaya mandiri. Metode Kualitatif digunakan dalam jenis penelitian ini. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Subyek peneltiian pada staff dan kepala Toko Grosir Jaya Mandiri. Teknik kebsahan data melalui metode triangulasi

Biaya total persediaan berdasarkan kebijakan perusahaan adalah Rp. 39.908, metode EOQ hanya sebesar Rp.35.334, perbandingan ini mengungkangkan bahwa dengan menggunakan metode EOQ perusahaan dapat menghemat biaya total persediaan sebesar Rp. 4.574 toko. Riset operasi menunjukkan bahwa Toko dapat memperhitungkan pesanan optimal agar pengelolaan penyimpanan seimbang dan tidak bertumbuk yang menyebabkan terganggunya sistem operasional.

ABSTRAK

Marini Dewanti 2024. THESIS. Title : operational system analysis at Jaya Mandiri store using an operations research approach

Mentor: Muhammad Fatkhur Rozi, S.E., M.M.

Keywords: Operational System, Retail, Inventory Control

Retail entrepreneurs are required to be able to sustain their business due to the increasing level of competition among retailers. Other aspects may be proficient, but they may incur losses due to customer dissatisfaction resulting from unsatisfactory service, which is the impact of poor inventory management at Toko Jaya Mandiri. The purpose of this research is to analyze inventory management issues that lead to suboptimal operational systems and to describe how the implementation of operations research approaches in the operational system at Toko Grosir Jaya Mandiri. Qualitative method is used in this type of research. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. The research subjects are the staff and the head of Toko Grosir Jaya Mandiri. Data validity techniques involve triangulation methods.

The total inventory cost based on company policy is Rp. 39,908, while the EOQ method is only Rp. 35,334. This comparison reveals that by using the EOQ method, the company can save a total inventory cost of Rp. 4,574 for the store. Operations research indicates that the store can calculate optimal orders to ensure balanced storage management and prevent overcrowding that disrupts the operational system.

مستخلص البحث

ماريين ديوانيت. 2024. البحث العلمي. تحليل النظام التشغيلي يف دكان جاي مانديري باستخدام منهج حيث العمليات.

املشرف: محمد فتح الرازي املاجستري. الكلمات

الرئيسية: نظام التشغيل، التجزئة، مراقبة المخزون

يطلب رواد الأعمال يف قطاع التجزئة بن يكونوا قادرين على حفاظ أعمالهم بسبب ارتفاع مستوى المنافسة بني التجار. كانت اجلوانب الأخرى كافية، ولكنها تعالين من خسائر لعدم رضا العمالء بسبب سوء اخلدمة. هذا أتثري عدم وجود إدارة جيدة للمخزون يف دكان جاي مانديري. يهدف هذا البحث لتحليل مشاكل إدارة المخزون البت تسبب نظام التشغيل ليس الأمثل، ووصف كيفية تنفيذ منهج حيث العمليات يف النظام التشغيلي يف دكان جاي مانديري.

يستخدم هذا البحث املدخل النوعي. تقنية مجمع البيانات امستخدمة هي امراقبة، وامقابالت، والوائتق. كانت العينات يف هذا البحث هي اموظفني ورئيس دكان جاي مانديري. تقنية صحة البيانات امستخدمة هي التثليث. تبلغ تكاليف امخزون امجالية بناءً على سياسة الشركة 39.908 روبية، بينما تبلغ طريقة EOQ هي 35,334 روبية فقط. تكشف هذه امقارنة أنه امستخدم طريقة EOQ، ميكن للشركة توفري تكاليف امخزون امجالية بقيمة 4.574 روبية. تشرى حيث العمليات بنه ميكن للمتجر حساب الطلبات امثللى حيث تكون إدارة التخزين متوازنة وال تتعارض مما تسبب تعطيل النظام التشغيلي.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Konteks Penelitian

Toko Retail yang menjadi salah satu penopang utama perekonomian Indonesia dalam menyediakan kebutuhan sehari-hari dengan menyediakan akses untuk distribusi produk dari produsen ke konsumen serta menjadi tolak ukur pertumbuhan ekonomi seperti yang dilansir dari Roy Nicholas (2023), memaparkan bahwa pertumbuhan usaha retail nasional diproyeksikan tumbuh hingga 4,2% hingga akhir tahun. Hal ini membawa angin segar bagi para pelaku bisnis retail karena di tahun 2020 terdapat 1200 toko retail yang

tercatat tutup karena dampak dari pandemi Covid-19 (Ali Akhmad 2023) dalam situs Kompas.com. Retail adalah faktor yang paling vital dalam mengukur perkembangan ekonomi, retail dianggap sebagai wajah dari semua organisasi pemasaran. Semakin hari persaingan dalam dunia perdagangan semakin ketat dan berfokus pada kesenangan pelanggan yang membawa pengaruh pada usaha toko retail (Darmawan,2017).

Gambar 1.1
Jumlah Retail di Indonesia Menurut Jenis Tahun 2019 – 2022



Sumber: Euromonitor (2023)

Pada tahun 2022, Indonesia diproyeksikan memiliki 3,98 juta toko ritel, menunjukkan penurunan 0,9% dari 4,02 juta unit yang dilaporkan pada tahun sebelumnya, seperti yang ditunjukkan oleh data Euromonitor. Berdasarkan informasi di atas, toko kelontong tradisional merupakan mayoritas dengan jumlah 3,94 juta unit atau mencakup 98,78% dari total usaha ritel di negara ini. Meskipun jumlah toko kelontong tradisional mengalami penurunan sebesar 1% dibandingkan tahun 2021 (3,97 juta unit), telah terjadi pergeseran secara keseluruhan dalam lanskap ritel. Department store kini berjumlah 41.453 unit, meningkat 4,38% dari tahun sebelumnya sebanyak 39.714 unit. Selain itu, pengecer yang mengkhususkan diri pada

makanan, minuman, atau tembakau mengalami pertumbuhan, mencapai 5.455 unit, naik 2,27% dari tahun 2021 sebanyak 5.334 unit. Supermarket juga mengalami perluasan dengan total 1.544 pengecer dan mengalami peningkatan sebesar 5,18%. Selain itu, jumlah retailer tipe hipermarket di Indonesia mencapai 298 unit dengan pertumbuhan sebesar 1,36%.

Laporan tersebut menyoroti penjualan ritel di Indonesia diproyeksikan mencapai US\$100,4 miliar atau Rp. 1.526,2 triliun (dengan kurs Rp 15.201/US\$) pada tahun 2022, meningkat 8,6% dibandingkan tahun sebelumnya. Pertumbuhan ini disebabkan oleh peningkatan pendapatan, khususnya di wilayah perkotaan, yang menyebabkan peningkatan permintaan terhadap produk-produk berkualitas tinggi dan premium. Pemain kunci di sektor ritel dalam negeri antara lain Alfamart, Indomaret, Alfa Midi, Hypermart, Superindo, Transmart/Carrefour, Circle K, Lotte Mart, Farmer's Market, dan Hero.

Industri ritel menerapkan inovasi teknologi untuk meningkatkan operasional toko, demi mencapai keunggulan dalam menciptakan pelayanan toko yang maksimal. Namun, mencapai keunggulan operasional tidak hanya bergantung pada kemajuan teknologi, melainkan menempatkan pesanan untuk sebuah suku cadang. Kunci menjalankan toko ritel salah satunya adalah memperhatikan persediaan menjadi hal yang krusial, perusahaan harus mengusahakan terjadinya keseimbangan antara investasi persediaan dan kualitas pelayanan karyawan dengan pelanggan. Menurut Herjanto (2007:237) Persediaan merupakan suatu produk berupa barang yang

disimpan dengan tujuan akan dijual kembali pada periode mendatang. Hal ini merujuk pada kesimpulan bahwa toko ritel harus mempunyai pengetahuan dalam manajemen persediaan seperti tata letak produk yang disimpan, cara toko melakukan *repeat order* jika persediaan habis, menentukan biaya dalam persediaan untuk memudahkan karyawan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan serta meminimalisir kerugian yang bisa saja terjadi kepada toko seperti barang rusak, tertumpuk atau *expaid*.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Kasse Store, sistem operasional konvensional yang awal mengalami transformasi memanfaatkan aplikasi *Point of Sale* berbasis web. Sistem baru ini memungkinkan dokumentasi dan pembuatan laporan rinci, menyederhanakan proses transaksi penjualan dan menghitung pendapatan secara otomatis. Berbeda dengan pengumpulan data transaksi yang dilakukan secara manual sebelumnya yang mengandalkan sistem pembukuan untuk mencatat transaksi penjualan, sistem yang diperbarui di Kasse Shop menawarkan peningkatan kemudahan bagi pelanggan dengan menghemat waktu. Pemilik toko di Kasse juga mencatat bahwa sistem yang ada saat ini berkontribusi pada pendekatan yang lebih sistematis dalam mengelola layanan dan keuangan (Rara Puspa, 2023).

Toko Grosir Jaya Mandiri yang terletak di Desa Karang Besuki, Kota Malang, Jawa Timur, beroperasi di kawasan yang menampung sekitar 887.443 penduduk pada tahun 2020. Kota Malang terletak di wilayah

selatan Jawa Timur dan merupakan rumah bagi banyak usaha ritel kecil. Toko-toko ini mengandalkan Toko Grosir Jaya Mandiri untuk memenuhi kebutuhan produknya. Menurut Asosiasi Pengusaha Ritel Indonesia (Aprindo), Toko Kelontong Jaya Mandiri termasuk dalam kategori toko kelontong grosir. Ini menonjol sebagai pilihan pilihan untuk toko ritel kecil karena penawaran produknya yang luas dan beragam. Selain itu, toko ini juga mempertahankan harga yang kompetitif, lebih rendah dibandingkan toko grosir lainnya di kecamatan Sukun.

Banyaknya jenis barang guna mencukupi permintaan konsumen yang terus meningkat, membuat gudang di toko Jaya Mandiri semakin penuh. Karyawan bahkan pemilik toko pun juga dibuat bingung atas pengendalian persediaan yang diberlakukan di toko untuk menjangkau produk permintaan konsumen. Wawancara dengan pemilik toko, bernama Bapak Agus Siyono (10/3/2024) oleh peneliti mendapati bahwa pengendalian persediaan di toko ini tidak terkontrol dengan baik dan tidak adanya pelatihan bagi karyawan.

“toko saya kurang lebih sudah 30 tahun berdiri, dari awal pakai sistem otodidak ga tau ilmu tentang penataan persediaan, sales yang kirim barang saya suruh cari sendiri tempat kosong digudang, kadang saya juga bingung waktu cari produknya, karyawan baru diajari sama karyawan lama secara otodidak juga ”

Persediaan yang seharusnya terkelola dengan baik, namun saat ini di Toko Jaya Mandiri masih menggunakan sistem tradisional dan belum dicatat secara berkala untuk mempermudah pengelolaan di dalam gudang. Pengelolaan persediaan yang tidak terstruktur tersebut ternyata memberikan dampak kepada pelayanan di toko Jaya Mandiri, beberapa pelanggan

melaporkan mengalami pengalaman berbelanja yang negatif karena berbagai ketidakefisienan saat peneliti melakukan prasurvey wawancara di Toko Jaya Mandiri (8/1/2024), antara lain sistem pencatatan nota, pencarian stok di gudang, prosedur penetapan harga, dan pengambilan produk, yang dapat memakan waktu lama.

“Biasanya saya belanja habis maghrib itu selesai bisa jam 19.00 atau jam 20.00 mbak karena ramai juga pembelinya di jam segitu, biasanya saya bawa nota sendiri lalu diambil sama karyawannya padahal produk yang saya beli tidak terlalu banyak Cuma 10-20 produk aja tapi se lama itu, setelah itu saya nunggu sampai dipanggil baru melakukan pembayaran. Ga puas sama pelayanannya, tapi disini harganya paling murah daripada toko grosir sebelah, mau pindah langganan tapi masih pikir-pikir lagi”

Pelayanan yang seharusnya menjadi tombak penjualan agar tetap menang dalam persaingan bisnis di masa kini, malah menjadi kelemahan karena pengendalian persediaan yang buruk yang disebabkan tidak efisiennya sistem operasional di Toko Grosir Jaya Mandiri karena adanya proses-proses operasional yang memakan banyak waktu.

Operasional dalam retail menurut Levy dan Weitz (dalam Anggreni;2021), mencakup berbagai aspek penting dalam menjalankan bisnis retail. Beberapa aspek penting dalam operasional retail yang berkaitan dengan teori retail adalah lokasi, tata letak toko, persediaan barang, pelayanan pelanggan, dan pemasaran. Selain itu, persediaan gudang merupakan aset termahal bagi manajer usaha apapun itu karena mempengaruhi efisiensi operasional dan kenyamanan karyawan serta

pelanggan. Pelayanan pelanggan merupakan faktor penting dalam retail, dan perusahaan retail harus memastikan kualitas pelayanan dan kualitas pengendalian persediaan untuk membangun kepuasan dan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, dengan memahami dan memastikan operasional dalam bentuk pengendalian persediaan terstruktur dengan baik, perusahaan retail dapat mengembangkan strategi bisnis yang lebih efektif dan efisien untuk memenangkan persaingan di pasar retail.

Berdasarkan paparan di atas, peneliti ingin mengidentifikasi dan menganalisis sistem operasional pada Toko Grosir Jaya Mandiri. Melalui pendekatan Riset Operasi, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai sistem operasional ritel. Dengan demikian, skripsi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan pemahaman tentang sistem operasi ritel. Toko Grosir Jaya Mandiri, serta memberikan landasan bagi pengembangan strategi dan kebijakan yang lebih efektif dalam konteks bisnis retail.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang mengenai “Pendekatan Riset Operasi untuk Menganalisis Sistem Operasional pada Toko Retail”. Maka dapat dibuat fokus penelitian yaitu :

1. Bagaimana sistem operasional pada Toko Grosir Jaya Mandiri ?
2. Bagaimana perhitungan Persediaan pada Toko Grosir Jaya dengan pendekatan riset operasi ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka dapat dibuat beberapa tujuan penelitian yang terdiri dari:

1. Untuk mengetahui sistem operasional yang ada pada Toko Grosir Jaya Mandiri berjalan.
2. Untuk mengetahui bagaimana implementasi pendekatan Riset Operasi metode pengelolaan persediaan pada Toko Grosir Jaya Mandiri.

1.3 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dari skripsi yang berjudul "Analisis Sistem Operasional pada Toko Jaya Mandiri dengan Pendekatan Riset operasi dan Simulasi " adalah berikut

1. Memberikan pemahaman lebih mendalam tentang bagaimana sistem operasional berjalan dalam konteks manajemen persediaan,yang mungkin berguna bagi pemilik dan staff Toko Grosir Jaya Mandiri
2. Memberikan landasan tentang hasil pendekatan Riset operasi dalam menganalisis kinerja operasional dalam model pengendalian persediaan Toko Grosir Jaya Mandiri.
3. Dalam hal akademis, penelitian ini dapat menyumbangkan pemahaman yang lebih dalam tentang penerapan konsep riset operasi dalam konteks sistem operasional toko ritel. Diharapkan membantu mengisi kesenjangan pengetahuan di bidang ini dan memperkaya literatur akademis. Penelitian ini juga memberikan peluang untuk menerapkan teori-teori dan metodologi riset operasi ke dalam situasi praktis.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, penulis mengacu pada penelitian terdahulu yang sesuai dengan kebutuhan dan proses penelitian ini. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang digunakan adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	SIDIQ, MUHAMMAD. (2020) Pengaruh persediaan Barang, Pelayanan Ritel, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Pakaian-Peritel Fashion Offline	Persediaan Barang, Pelayanan Ritel, Keputusan Pembelian	Metode analisis data menggunakan Linear Structural Relationship. Penelitian ini membuktikan bahwa persediaan barang tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Pelayanan ritel berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.
2	Laoli, Serious, Kurniawan S. Zai, and Natalia K. Lase. (2022) "Penerapan Metode Economic Order Quantity (EOQ), Reorder Point (ROP), dan Safety Stock (SS) dalam Mengelola Manajemen Persediaan di Grand Kartika	Penerapan Metode Economic Order Quantity (EOQ), Reorder Point (ROP), dan Safety Stock (SS), Manajemen Persediaan	Hasil analisis menunjukkan bahwa perhitungan EOQ 31:2 adalah pemesanan yang diharapkan agar tidak kelebihan stock, Reorder Point sebanyak 888 yang harus ditambah agar tidak kehabisan stok di gudang, Safety Stock 600 kg untuk mencegah kekurangan bahan baku dari permintaan konsumen

3	Ilham Firdaus (2022) "Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Praktik Manajemen Persediaan dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Empiris pada Industri Ritel di Yogyakarta)."	Praktik Mana jemen Persediaan	Hasil penelitian ini memberikan kontribusi penting, khususnya bagi perusahaan ritel di Yogyakarta, karena memberikan wawasan berharga mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi praktik manajemen inventaris. Pemahaman ini memungkinkan perusahaan ritel di Yogyakarta untuk mengidentifikasi faktor-faktor spesifik yang memberikan pengaruh besar terhadap kinerja mereka secara keseluruhan. Berbekal pengetahuan ini, perusahaan-perusahaan ini dapat membuat keputusan yang tepat dan menerapkan strategi yang ditargetkan untuk meningkatkan praktik manajemen inventaris mereka dan, akibatnya, meningkatkan kinerja operasional mereka secara keseluruhan.
4	Eleonara Pantano, (2022) Inclusive or Exclusive? Investigating How Retail Technology Can Reduce Old Customers' Barriers to Shopping	Retail technology and costumer service	Studi ini menyimpulkan bahwa proses operasional tidak dapat sepenuhnya dipercepat hanya dengan teknologi, dan masih diperlukan bantuan manusia, khususnya bagi lansia yang mungkin menghadapi tantangan dalam memanfaatkan teknologi belanja. Oleh karena itu, kehadiran karyawan yang terlatih dan terampil terus menjadi aspek penting bagi toko ritel kontemporer.
5	Ardiningrum, Arista, (2024).	Metode Order	Hasil Perhitungan Usaha Konvensional dengan

	"PENERAPAN METODE EOQ (ECONOMIC ORDER QUANTITY) DALAM PENGENDALIAN PERSEDIAAN BAHAN BAKU PADA JASA GRIYA LAUNDRY.	Quantity, Pengendalian Persediaan, Jasa Griya Laundry.	Perhitungan Metode Economic Order Quantity membawa Perbandingan cukup besar bagi pelaku usaha sehingga dengan adanya perhitungan bahan baku dengan metode EOQ dalam usaha jasa laundry dapat membantu mengendalikan bahan baku dan dapat meningkatkan laba usaha
6	Megawati, Ermayana (2021) "Pendekatan metode ABC pada Toko X untuk pengendalian persediaan barang.	Metode ABC, Pengendalian Persediaan	Hasil analisis menunjukkan bahwa Perusahaan menerapkan sistem make to stock untuk memenuhi permintaan konsumen. Jumlah persediaan barang di gudang, tidak sesuai dengan permintaan konsumen sehingga terjadi penumpukan barang di gudang yang mengakibatkan tingginya biaya persediaan, Namun hal itu tidak mempengaruhi pelayanan yang terjadi di Toko X tetap lancar sehingga persediaan yang menumpuk hanya mempengaruhi keuangan Toko X.
7	Hutabarat, Lisva Monang, (2023) "Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Online Store di Jakarta."	Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengendalian persediaan dan <i>lead time</i> secara parsial berkontribusi terhadap kualitas pelayanan dan kinerja karyawan. Kualitas pelayanan berkontribusi terhadap kinerja karyawan, kualitas pelayanan juga dapat memediasi kontribusi pengendalian persediaan terhadap kinerja karyawan,

			namun kualitas pelayanan belum mampu memediasi kontribusi <i>lead time</i> terhadap kinerja karyawan bagian operasional gudang PT Jakarta Notebook
--	--	--	--

Sumber: Data sekunder diolah, 2024.

2.2 Kajian Teoritis

2.2.1 Sistem Operasional

A. Pengertian Sistem Operasional

Dalam usaha Toko Ritel, Kegiatan Sistem Operasional Manajemen menjadi kegiatan penting dalam mempertahankan usaha dalam persaingan bisnis yang semakin ketat. Semakin baik sistem operasional toko retail, maka semakin baik pula kegiatan operasional usaha tersebut. Pengelolaan persediaan dan pelayanan jasa yang efisien memerlukan penerapan konsep, peralatan dan teknik sistem operasional manajemen yang efektif.

Menurut Heizer dan Render (2014) “ *Management is a factor of production and an economic resource. Management is responsible for ensuring that labor and capital are effectively used to increase productivity.*” Maka dapat diartikan bahwa manajemen sistem operasional merupakan faktor produksi dan sumber daya ekonomi. Manajemen bertanggung jawab untuk memastikan bahwa tenaga kerja dalam sistem pelayanan dan pengendalian persediaan gudang digunakan secara efektif untuk meningkatkan kualitas sistem operasional.

2.2.2 Manajemen Layanan Toko Retail

A. Pengertian Manajemen Layanan

Pelayanan yang menjadi tombak utama dalam usaha toko retail karena menjadi perantara langsung yang berhubungan dengan konsumen yang dapat menggambarkan keseluruhan toko kepada konsumen harus dikelola dengan baik, karena pelayanan akan membawa dampak kepada pemasaran yang baik seperti yang dijelaskan Kotler dan Amstrong (2008) “Pemasaran adalah analisis, perencanaan, implementasi, dan pengendalian dari program-program yang dirancang untuk menciptakan, membangun, dan memelihara pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran untuk mencapai tujuan perusahaan”. Sedangkan menurut Moenir (2010 : 26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Berbeda dengan Supranto (2006:227) mengatakan bahwa pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengonsumsi jasa tersebut

B. Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml-Parasurman-Berry dalam Pasolong (2011:135) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh

konsumen, terdapat indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi tersebut, yaitu:

1. *Tangibles* (bukti langsung) Kualitas pelayanan berupa sarana fisik Ritel, buku administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

2. *Reliability* (kehandalan) Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

3. *Responsivess* (daya tanggap) Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

4. *Assurance* (jaminan) Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

5. *Empaty* (empati) Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen

2.2.3 Manajemen Persediaan

A. Pengertian Manajemen Persediaan

Manajemen persediaan merupakan aktifitas operasional dalam toko ritel berupa menyimpan berbagai produk yang diperoleh dari perusahaan produksi dan akan dijual kembali kepada distributor tangan kedua ataupun kepada konsumen tangan terakhir guna memenuhi permintaan konsumen baik grosir maupun eceran.

Aminuddin (2005) menyatakan dalam bukunya bahwa Pengendalian persediaan dalam prinsip riset operasi memiliki beberapa fungsi, di

antaranya :

a. Siklus Persediaan (*Inventory Cycle*)

Siklus persediaan berkaitan dengan menyiapkan penyimpanan suatu komoditas produk dalam jumlah lebih besar dari jumlah normal permintaan pasar, Alasannya karena faktor ekonomis, Toko grosir dengan kuantitas penjualan yang besar dapat mengambil keuntungan tambahan berupa diskon pembelian atau bonus produk Cuma-Cuma apabila berhasil mencapai produk minimum pembelian yang ditetapkan oleh toko.

b. Persediaan Pengaman (*Safety Stock*)

Mencegah terhadap ketidaktentuan persediaan (*uncertainties*), Yang berarti sebelum persediaan habis, toko mengorder ulang beberapa produk untuk mempersiapkan persediaan, hal demikian untuk mengantisipasi jika suatu saat persediaan di toko habis sedangkan permintaan pelanggan terus bertambah yang berakibat produk tidak bisa tersedia seketika itu.

Menurut Lukas Setia Atmaja (2003:405) Manajemen persediaan merupakan upaya untuk pengadaan produk yang diperlukan untuk keberlangsungan sistem operasional, dengan harga minimum dan berkelanjutan. Menurut Martin dan Pretty (1996:719) Manajemen persediaan difungsikan sebagai pengendali aset investasi yang digunakan dalam proses produksi ataupun distribusi lanjutan produk dalam operasional suatu perusahaan maupun toko retail. Haize dan

Render (2016:553) Menyatakan bahwa persediaan adalah menentukan keseimbangan antara investasi persediaan dan pelayanan terhadap pelanggan.

Dalam kaitan efisiensi distribusi, Pemrosesan pesanan secara logis merupakan bagian dari distribusi fisik yang berhubungan erat dengan persediaan, pergudangan dan transportasi. Efisiensi pemrosesan pesanan dapat dicapai bila terdapat cukup tenaga kerja dan sumberdaya bahan yang memadai (Taff:1984).

Berdasarkan pendapat beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwa Manajemen persediaan dalam sistem operasional melibatkan serangkaian kegiatan, seperti perencanaan, pengadaan, penyimpanan, pengendalian, dan pengelolaan persediaan barang atau bahan yang digunakan dalam operasional Toko retail. Tujuannya adalah untuk memastikan persediaan yang cukup untuk memenuhi permintaan pelanggan tanpa kelebihan yang dapat berdampak negatif pada efisiensi waktu pelayanan toko. Melalui manajemen persediaan yang efektif, toko retail dapat mengoptimalkan penggunaan sumber daya, mengurangi biaya persediaan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang cepat dan tangkas.

Menurut Anantasia Diana Lilis Setiawati (2017:191) metode yang digunakan untuk melakukan pencatatan jumlah persediaan yaitu :

1. *Metode Waighted Average* (Rata-rata Tertimbang) yaitu metode persediaan dimana biaya setiap unit dihitung berdasarkan biaya

rata-rata kesepakatan dari unit yang serupa dari awal periode dan biaya unit yang serupa yang dibeli atau diproduksi selama satu periode.

2. *Metode FIFO (First-in, First-out)* yaitu metode persediaan yang

Menafsirkan bahwa produk persediaan setelah pembelian yang pertama berada di gudang penyimpanan akan dijual (digunakan) terlebih dahulu, sehingga produk yang pembeliannya baru saja terjadi akan disimpan terlebih dahulu menjadi persediaan akhir .

2. *Metode LIFO (Last-in, First-out)* yaitu metode penilaian

persediaan yang terakhir masuk diasumsikan akan keluar atau dijual pertama kali. Metode ini memiliki konsep yang cukup sederhana namun sulit dilaksanakan. Pengaruh penggunaan metode LIFO terhadap penentuan laba bersih usaha, jika harga cenderung naik maka laba toko terlalu kecil atau sebaliknya.

Menurut Meyliawati & Suprianto,(2016) ada beberapa hal yang harus dikuasai dalam manajemen persediaan guna meningkatkan pelayanan kepada konsumen sebagai berikut:

1. Waktu kedatangan barang yang dipesan kembali. Jika waktu kedatangan barang yang dipesan cukup lama dalam jangka waktu tertentu, persediaan harus disesuaikan agar barang tersebut tetap ada sampai barang yang baru dipesan tiba.

2. Memperhatikan Kuantitas barang yang disimpan: Jumlah barang yang dipesan harus tepat agar tidak terbuang dan menumpuk. Namun,

produksi akan dihentikan jika terlalu sedikit permintaan dari pasar.

3. *Safety Stock*, juga dikenal sebagai persediaan pengaman. Adanya persediaan pengaman memastikan bahwa barang persediaan tetap tersedia jika terjadi sesuatu yang menghambat waktu pembelian.

B. Jenis -Jenis Persediaan

Menurut Heizer dan Render (2016:554) Perusahaan Memiliki 4 jenis Persediaan, Yaitu:

1. Persediaan bahan mentah (*Raw material inventory*), juga dikenal sebagai inventaris bahan mentah, telah dibeli dan belum diproses. Barang-barang ini dapat digunakan untuk menyingkirkan pemasok dari proses produksi. Namun, untuk menghindari perbedaan antara pemasok dalam hal jumlah, kualitas, atau waktu pengiriman, adalah pilihan terbaik.
2. Persediaan barang dalam proses (*work-in-process-WIP inventory*) : bahan mentah atau komponen yang belum selesai setelah beberapa proses perubahan Karena membuat produk membutuhkan waktu, atau waktu siklus, WIP ada.
3. MRO (*maintenance/repair/operating*) Persediaan yang disediakan untuk perlengkapan pemeliharaan, perbaikan, dan operasi yang diperlukan untuk menjaga mesin dan proses tetap produktif. MRO ada karena kebutuhan dan waktu pemeliharaan.

4. Persediaan Barang Jadi (*Finish-good inventory*) Produk yang sudah selesai dan menunggu pengiriman Karena permintaan pelanggan pada masa mendatang tidak diketahui.

Kesimpulan dari uraian di atas bahwa semua jenis persediaan yang dibutuhkan suatu bisnis atau industry adalah bermacam- macam sesuai dengan kebutuhan toko retail seperti bahan baku, barang setengah jadi, barang pemeliharaan, maupun persediaan barang jadi. Dalam konteks toko retail sembako, Persediaan barang jadi atau (*Finished goods inventory*) adalah jenis persediaan yang selaras dalam alur operasional toko retail, karena toko menjual barang jadi dan menunggu proses pendistribusian kepada agen dibawahnya.

Pada dasarnya usaha toko retail mencakup kegiatan-kegiatan:

1. Memasok Barang Penting ke Konsumen Akhir.
2. Menawarkan Produk dengan Harga Wajar.
3. Mempermudah Distribusi Kepada Konsumen.
4. Meyakinkan Konsumen bahwa barang yang ditawarkan pengecer efektif memenuhi kebutuhannya.

Menurut William R. Davidson dkk. (1988), konsumen secara khusus mengantisipasi tiga fungsi ritel, yaitu:

1. Mengembangkan kategori produk dan layanan untuk mengantisipasi dan memenuhi kebutuhan konsumen individu dan keluarga.
2. Menyediakan produk dan jasa dalam jumlah kecil untuk

memenuhi kebutuhan konsumen individu dan keluarga.

3. Memfasilitasi pertukaran barang dengan syarat dan keuntungan yang menguntungkan:

- Transaksi yang efisien,
- Lokasi dan waktu yang pasti terjamin,
- Informasi yang berguna dalam menentukan pilihan, dan
- Harga yang bersaing.

C. Biaya Persediaan

Dalam Pengendalian Persediaan, Pasti ada biaya yang terkait dengan manajemen persediaan. Menurut buku Manajemen Keuangan (Hansen & Mowen, 2007), biaya yang terkait dengan persediaan adalah biaya pemesanan dan penyimpanan jika persediaan adalah bahan atau barang yang dibeli dari luar. Sebaliknya, jika bahan atau barang diproduksi secara internal, biaya yang terkait dengan persediaan adalah biaya setup dan penyimpanan.

Biaya penempatan dan penerimaan pesanan adalah bagian dari biaya pesanan. Contohnya adalah biaya administrasi dan dokumen pesanan, asuransi pengiriman, dan pembongkaran (Hansen & Mowen, 2007). Biaya persiapan termasuk biaya untuk menyediakan peralatan dan fasilitas produksi agar dapat digunakan untuk memproduksi bagian produk atau komponen. Contoh biaya persiapan termasuk biaya pekerja produksi yang tidak bekerja, biaya fasilitas produksi yang tidak digunakan (pendapatan yang hilang), dan biaya uji coba (tenaga kerja, bahan, dan overhead).

Biaya yang diperlukan untuk menyimpan persediaan dikenal sebagai

biaya penyimpanan. Contohnya adalah asuransi, pajak persediaan, keusangan, biaya persediaan, penanganan, dan ruang penyimpanan. (Hansen & Mowen,2007)

Biaya yang terkait dengan memesan dan menerima barang disebut sebagai biaya pemesanan. Ini adalah biaya yang dikeluarkan oleh industri saat memesan bahan baku, biaya selama proses pengiriman jika industri itu bertanggung jawab, dan biaya pembongkaran. Biaya setup (*setup Cost*), juga dikenal sebagai biaya persiapan, adalah biaya yang diperlukan untuk menyiapkan peralatan yang digunakan untuk memproduksi bahan atau komponen tertentu. Sementara itu, biaya penyimpanan adalah biaya yang harus ditanggung oleh perusahaan saat mereka memutuskan untuk menyimpan barang di gudang (Siregar, 2013).

2.2.4 Riset Operasi

A. Pengertian Riset Operasi

Istilah "riset operasi" pertama kali diperkenalkan oleh Mc Closky dan Trefthen pada tahun 1940 di sebuah kota kecil di Inggris bernama Bowdsey. Jika diterjemahkan secara harfiah, riset operasi terdiri dari dua bagian: "riset" dan "operasi". "Riset" merujuk pada proses terstruktur dalam mencari fakta atau kebenaran tentang suatu masalah, sementara "operasi" bisa diartikan sebagai serangkaian tindakan yang diambil untuk mengatasi masalah atau hipotesis tertentu. Beberapa pakar juga memiliki definisi mereka sendiri tentang riset operasi, di antaranya adalah :

1. Menurut Morse dan Kimball (1951), “Mendefinisikan riset operasi sebagai metode ilmiah (scientific method) yang memungkinkan para manajer mengambil keputusan mengenai kegiatan yang mereka tangani dengan dasar kuantitatif”.

2. Menurut Operation Research Society Of America (1976), “Riset operasi berkaitan dengan menentukan pilihan secara ilmiah bagaimana merancang dan menjalankan system manusia – mesin secara terbaik”

3. Menurut Churchman, Ackoff, dan Arnoff (1959), mengemukakan pengertian riset operasi sebagai aplikasi metode – metode, teknik– teknik dan peralatan – peralatan ilmiah dalam menghadapi masalah – masalah yang timbul didalam operasi perusahaan dengan tujuan ditemukannya pemecahan yang optimum

Berdasarkan berbagai definisi riset operasi dari para ahli, riset operasi dapat dijelaskan sebagai metode untuk merumuskan masalah sehari-hari menjadi model matematis guna mencari solusi optimal. Menurut Mulyono (2004), ada beberapa karakteristik riset operasi, yaitu:

1. Riset operasi adalah pendekatan inter disipliner yang bertujuan mencapai hasil terbaik.

2. Riset operasi menggunakan teknik penelitian ilmiah untuk

mencapai solusi terbaik.

3. Riset operasi hanya memberikan solusi yang kurang baik jika tidak ada solusi yang lebih baik.

4. Riset operasi tidak memberikan solusi sempurna, jadi tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas solusi.

2.2.4.1 Pengelolaan Persediaan

Terdapat beberapa metode untuk mengelola persediaan pada riset operasi yaitu :

1. Metode *EOQ*

Metode *EOQ* dapat digunakan oleh dan memberikan efisiensi biaya jika diterapkan dengan baik. Toko Retail dapat mengontrol persediaan barang dengan menggunakan metode ini, karena mereka dapat mengetahui jumlah pemesanan yang ideal dan biaya yang efisien (Putri et al.,2007). Toko Retail juga dapat mengawasi dan menjadi jumlah produk persediaan jika menggunakan metode *EOQ* Dimana Toko dapat mengetahui kebutuhan permintaan pasar yang optimal dan titik pemesanan ulang yang tepat (Sriwidadi & Hardiansyah, n.d.). Untuk mengatasi kekurangan stok bahan baku jika stok bahan baku tertunda, Toko retail dapat menggunakan metode stok keamanan atau metode *safety stock* jika ada kenaikan bahan baku yang tidak menentu, mereka dapat menggunakan metode *EOQ*; dan untuk menjaga keseimbangan jumlah bahan baku, mereka dapat menggunakan metode *ROP* (Sucipto, 2015).

Menentukan *Economic Order Quantity (EOQ)*

Menurut Heizer dan Render (2016: 562), Metode kuantitas pesanan ekonomis (*Economic Order Quantity - EOQ*) adalah salah satu strategi pengendalian persediaan yang bertujuan untuk mengurangi biaya keseluruhan dari pemesanan dan penyimpanan.

EOQ merupakan metode pengendalian persediaan yang sudah ada sejak lama dan sangat terkenal. Menurut Heizer dan Render,(2016:70), :

$$EOQ = \sqrt{\frac{2 \cdot D \cdot S}{H}}$$

$$\text{Annual Setup Cost} = \frac{D}{Q} S$$

$$\text{Annual Holding Cost} = \frac{Q}{2} H$$

$$\text{Total Unit Cost} = \text{Unit Cost (D)}$$

$$\text{Total Cost (Q*)} = \text{Total Unit Cost} + \frac{D}{Q} S + \frac{Q}{2} H$$

2. Metode *Safety Stock*

Menurut Heizer dan Render,(2016:575) Persediaan pengaman adalah jumlah persediaan tambahan yang disimpan untuk mengatasi fluktuasi permintaan yang tidak terduga dan berfungsi sebagai Cadangan, perhitungan untuk menentukan safety Stock dapat diukur dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Persediaan cadangan} = \text{skor } Z \times \text{standar deviasi dalam } \textit{lead time} (\sigma LT)$$

Keterangan :

- Semakin rendah angka Z, maka semakin tinggi kemungkinan Toko retail kehabisan stok produk. Produk dengan nilai terbesar di toko membutuhkan nilai Z yang lebih tinggi
- Nilai Z sejumlah 1,65 atau 95% memungkinkan Toko Jaya Mandiri tidak kehabisan stok dan dianggap stok persediaan stabil untuk memenuhi permintaan konsumen.
- Standar deviasi dalam *lead time* (σ_{LT}) merupakan definisi dari frekuensi dan parameter rata rata *lead time* pemasok atau produsen toko berbeda dengan *lead time* sebenarnya.

Rumus dari Heizer dan Render adalah rumus yang paling cocok dengan toko retail grosir dikarenakan toko retail memiliki pemasok yang bervariasi, tetapi tidak memperhitungkan perubahan dalam permintaan pelanggan.

Rumus perhitungan standar deviasinya (σ_{LT}) adalah sebagai berikut dibawah ini :

$$\alpha \sqrt{\sum \frac{(X - \bar{X})^2}{n}}$$

Keterangan :

α = Standar deviasi dari tingkat kebutuhan.

x = Jumlah pemakaian bahan baku.

\bar{x} = Jumlah rata-rata pemakaian bahan baku.

n = Periode pemakaian bahan baku.

3. Metode *Reorder Point*

Menurut Heizer dan Render (2016: 567), dalam bukunya, mereka menjelaskan bahwa "reorder point adalah titik dalam persediaan di mana langkah-langkah perlu diambil untuk mengisi kekurangan persediaan barang tersebut. Menurut (Hansen & Mowen, 2007) untuk menentukan reorder point memiliki fungsi agar perusahaan mengetahui waktu untuk melakukan pemesanan kembali, perhitungan tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut ;

$$ROP = (\text{Average rate of usage} \times \text{Lead Time}) + \text{Safety Stock}$$

Keterangan :

ROP = Titik pemesanan kembali.

Average rate of usage = Pemakaian bahan baku perhari (unit/hari).

Lead time = Lead time atau waktu tunggu.

Safety stock = Persediaan pengaman.

Dengan Menghitung Safety Stock, EOQ, dan ROP dapat diketahui Pengendalian Persediaan yang paling efektif dan Efisien, Sehingga dapat meningkatkan pelayanan dalam toko retail yang terbaik.

2.2.5 Kajian Keislaman

Dalam konteks kerja, pelayanan kepada pelanggan harus dilakukan

dengan penuh tanggung jawab dan bukan sembarangan. Karena setiap tindakan yang kita lakukan akan dipertanggungjawabkan. Hal ini dijelaskan dalam surat at-Taubah ayat 105, Allah berfirman:

وَقُلْ إِنَّمَا أَدَّبْتُ بِرَأْيِ اللَّهِ وَإِنِّي لَأَكُونَ مِنَ الْمُنذِرِينَ
بِئْسَ لِلشَّاكِرِينَ جَازًا وَإِنِّي لَأَكُونَ مِنَ الْمُنذِرِينَ
نَادِيًا

Artinya: “Dan Katakanlah (Wahai Muhammad): Beramalah kamu (akan SegalaYang diperintahkan), maka Allah dan RasulNya serta orang-orang Yang beriman akan melihat apa yang kamu kerjakan; dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang mengetahui perkara-perkara yang ghaib dan yang nyata,kemudian ia menerangkan kepada kamu apa yang kamu telah kerjakan". Dalam menafsirkan ayat ini, Zuhaili (1991:27) dalam tafsir "AlMunir" menjelaskan bahwa perintah (i'malu) dalam ayat tersebut adalah perintah bagi umat manusia untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan keinginan mereka, baik itu kebaikan atau kejahatan. Namun, kita harus ingat bahwa semua tindakan kita akan dikembalikan pada hari kiamat kepada Allah, yang mengetahui segala hal, baik yang tampak maupun yang tidak tampak. Kemudian, Allah akan memperlihatkan tindakan kita dan memberikan balasan sesuai dengan apa yang telah kita lakukan. Jika tindakan kita baik, maka Allah akan memberi kita pahala, dan sebaliknya, mereka yang melakukan kejahatan akan mendapatkan hukuman.

Penggunaan waktu dalam bekerja adalah salah satu proses untuk

mencapai tujuan, efisien adalah strategi menghemat sesuatu agar tidak terlalu banyak menghabiskan sumber daya (cara,waktu dan tenaga) sedangkan efektif berarti berhasil melakukan sesuatu dengan benar. Dalam al-Quran banyak ayat yang mengajarkan kita untuk melakukan sesuatu secara efektif dan efisien dalam bekerja, salah satunya adalah surat al-Asr ayat 1-3 :

بِرَبِّهِمْ أَذْنُ نَجْمٍ إِذْ نَادَىٰ نَجْمًا مِّنَ النُّجُومِ ﴿٢﴾ ۞ وَالَّذِينَ هُمْ عَنْ صَلَاتِهِمْ سَاهُونَ ﴿٣﴾ ۞

Artinya: "Demi waktu. Sesungguhnya manusia dalam kerugian, kecuali orang-orang yang beriman dan beramal soleh, serta saling menasehati dengan kebenaran dan kesabaran."

Dalam ayat ini, Allah bersumpah dengan waktu, menunjukkan betapa penting dan berharganya waktu (Hasan, tt:113). Fakta bahwa Allah bersumpah dengan waktu dalam surat ini menunjukkan betapa penting dan mendesaknya waktu (Zuhaili, 1991:393). Dalam Islam, waktu sangat berharga dan menyia-nyiakan waktu adalah suatu pelanggaran. Menggunakan waktu dengan sebaik-baiknya dan tidak membiarkannya berlalu sia-sia akan menghasilkan kerja yang efektif dan efisien.

Hal tersebut di dukung dalam sebuah ungkapan Ali Bin Abi Thalib:

“ Apabila Suatu Organisasi tidak di kelola dengan baik akan dapat dikalahkan oleh kebatilan yang diorganisir dengan baik. Dan dominasi kemungkaran sering terjadi bukan karena kuatnya kemungkaran itu,

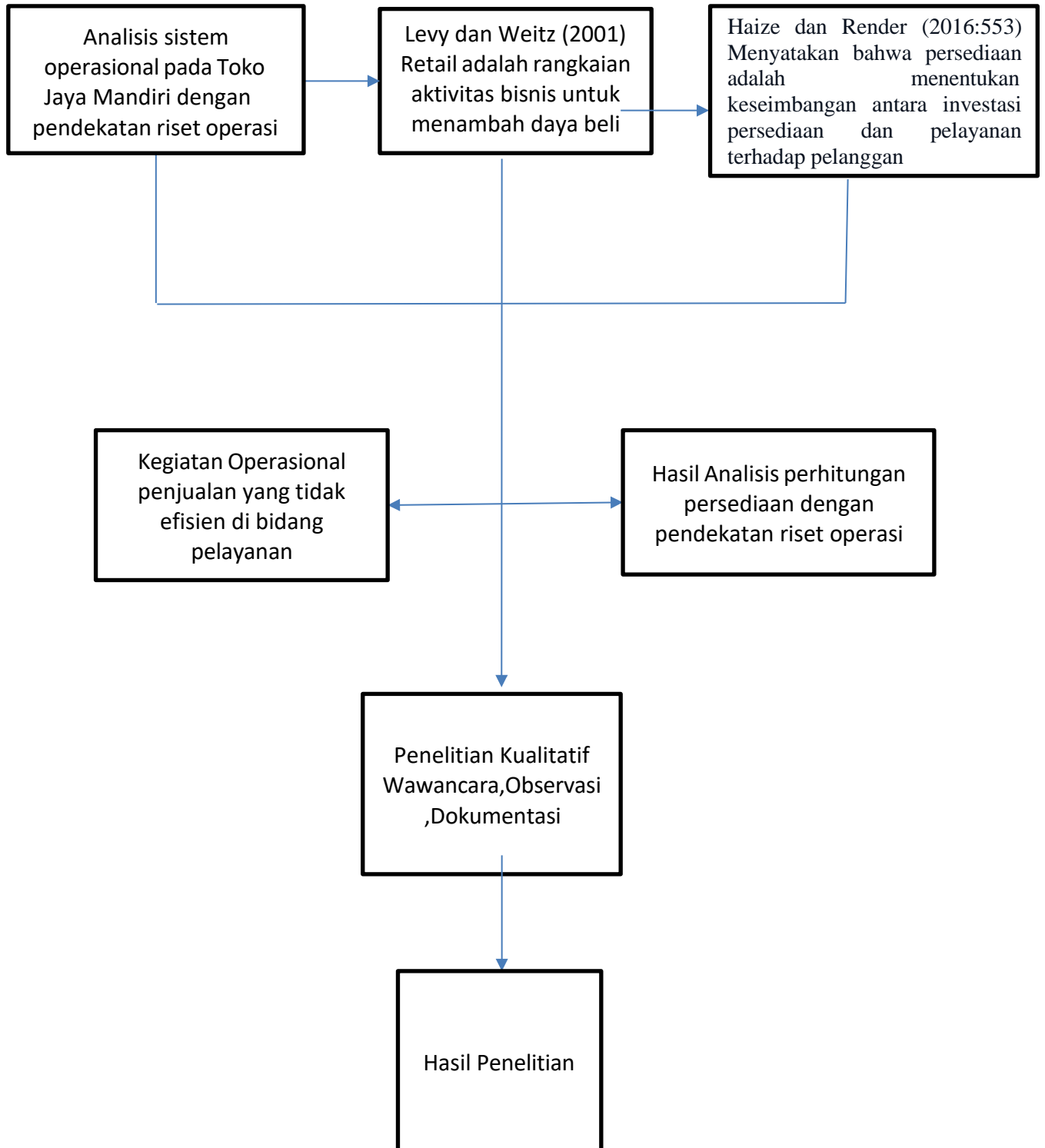
akan tetapi karena tidak rapinya kekuatan yang hak “

Dalam pandangan islam pun juga mengarahkan bahwa pekerjaan harus dikerjakan dengan teratur, terstruktur dan penuh tanggung jawab, tidak boleh dilakukan semena-mena. Apa yang diarahkan dalam islam ini telah menjadi indikator pelaksanaan manajemen persediaan dalam suatu usaha operasional toko, apabila suatu Toko sistem operasionalnya tidak terlaksana dengan baik dan benar, maka dapat dipastikan Toko tersebut tidak akan berjalan seperti yang direncanakan.

2.3 Kerangka Berfikir

Kerangka Berfikir dibuat untuk mempermudah proses penelitian, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis fenomena sistem operasional pada toko retail yang tidak efektif dalam memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen. Kepala toko dan karyawan perlu disoroti atas terjadinya fenomena tidak ketidak nyamanan konsumen. Tujuan utama dari penelitian ini adalah mengetahui hasil pendekatan Riset operasi dalam model pengendalian persediaan dalam menganalisis kinerja operasional Toko Grosir Jaya Mandiri yang berkaitan dengan manajemen pengendalian persediaanya. Terdapat beberapa alur penelitian yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari Judul, Teori, Asumsi Teori, Masalah, Rumusan Masalah, Metode dan Hasil.

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Berangkat dari tujuan penelitian yakni untuk mengungkapkan sistem operasional dan implementasi pendekatan riset operasi dengan metode pengendalian persediaan pada Toko Jaya Mandiri di Kota Malang, maka metode penelitian yang digunakan dan paling sesuai untuk penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Hal ini dikarenakan temuan penelitian kualitatif berbentuk kalimat dan metode pengumpulan data yang hanya bisa dikumpulkan dengan metode wawancara secara mendalam. Menurut Creswell (2013), penelitian kualitatif berguna untuk memahami masalah yang dialami manusia dalam lingkup sosial dengan melakukan pengamatan dan pengolahan informasi yang didapatkan dari informan dan menuliskannya dalam bentuk laporan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu gabungan dari wawancara dengan informan, observasi, dan studi dokumentasi dengan waktu penelitian selama tiga bulan di mulai dari Maret 2024 hingga Juni 2024. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan studi kasus dengan peneliti berperan sebagai human instrument, artinya peneliti sendiri yang menjadi alat penilai dan penganalisis data-data yang didapatkan. Menurut Creswell (2013), penelitian studi kasus merupakan penelitian dimana peneliti melakukan eksplorasi terhadap sebuah atau beberapa kejadian,

fenomena, aktivitas, atau program yang saling berkaitan dalam rentang waktu sistem operasional. Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kualitatif, bercirikan sifat deskriptif dan lebih mengutamakan metode analisis. Hal ini bergantung pada kerangka teoritis untuk mengarahkan fokus penelitian, menyelaraskan dengan studi lapangan (*field study*) dan menggunakan pendekatan Riset Operasi dalam perhitungan pengendalian persediaannya. Pada studi Toko Kelontong Jaya Mandiri, pendekatan Riset Operasi digunakan untuk mengkaji sistem operasionalnya dalam bentuk pengendalian persediaan. Tujuan utama dari metode ini adalah untuk mengembangkan teori dari data lapangan yang dikumpulkan secara sistematis dan mendalam dengan cara wawancara dan observasi kepada pemilik toko dan staff yang nantinya diolah secara kualitatif deskriptif.

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bersifat natural (alamiah) (Kasiram, 2010). Penulis membuat janji temu dengan pemilik di toko jaya mandiri, kemudian melakukan pengamatan dan wawancara serta pengambilan dokumentasi data yang relevan terkait pengendalian persediaan yang mengakibatkan pelayanan lambat oleh staff toko.

Dalam mengumpulkan data, peneliti menggunakan teknik wawancara tidak terstruktur agar lebih mudah dan tidak kaku, peneliti mengambil data informasi yang perlu digali kemudian memberikan pertanyaan kepada informan, peneliti juga mengamati operasional toko jaya mandiri selama 6 jam di hari sibuk dan mengambil dokumentasi guna mengamati obyek

penelitian secara nyata dan aktual.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Toko Grosir Jaya Mandiri yang terletak di Jl. Candi 3Ei Blok P, Karangbesuki, Kec. Sukun, Kota Malang, Jawa Timur 65146. Kota Malang yang terletak di bagian selatan Jawa Timur. Dalam wilayah ini, terdapat sejumlah toko eceran kecil yang mengakses Toko Grosir Jaya Mandiri menjadi pilihan utama untuk memenuhi kebutuhan produk mereka.

3.3 Subyek Penelitian

Subyek penelitian pada skripsi ini adalah Staff karyawan dan Kepala Toko Grosir Jaya Mandiri, yang dianggap mampu memberikan materi dan penjelasan sesuai dengan data yang dibutuhkan yaitu yang berhubungan dengan analisis sistem operasional pada toko jaya mandiri. Adapun staf dan karyawan yang akan dilibatkan dalam penelitian untuk menjadi informan, sebagai berikut:

Tabel 3.1 Informan Penelitian

Nama Informan	Jabatan
Bapak Agus Siyono	Kepala Toko
Ibu Riyanti	Wakil Kepala Toko
Ibu Wiwin	Kepala Staf
Ibu Nur	Karyawan toko

Sumber: Data primer diolah, 2024.

3.4 Data dan Jenis Data

Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data

kualitatif yang dikumpulkan dengan cara wawancara dan observasi secara langsung kepada pemilik toko dan staff toko . Peneliti mengambil data dari wawancara dengan informan yang telah ditetapkan.

3.4.1 Data Primer

Data Primer yaitu data yang diambil langsung oleh peneliti dari obyek penelitian. Menurut Sugiyono (2012:137) data primer adalah data yang berasal dari sumber data yang memberikan data kepada pengumpul data secara langsung. Menggunakan data primer karena peneliti mengumpulkan sendiri data-data yang dibutuhkan yang berumber langsung dari objek pertama yang akan diteliti. Dalam penelitian ini data primer yang diambil langsung dari Kepala Toko Jaya Mandiri dan karyawan.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang berfungsi sebagai pelengkap data primer. Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung, Data sekunder dapat diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber pada literatur dan buku-buku perpustakaan atau data-data dari perusahaan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Menurut Sugiyono (2012:137) “Sumber sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data pada pengumpul data”. Dengan Menggunakan data sekunder, peneliti mengumpulkan informasi dari data yang telah diolah oleh pihak lain, yaitu

informasi mengenai data-data terkait dengan Operasional Toko dan persediaan oleh berbagai literatur, situs internet, buku-buku dan catatan yang berkaitan erat dengan masalah yang sedang diteliti

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2016) menyebutkan bahwa dalam penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data dilakukan secara alamiah (natural setting) dengan beberapa cara, diantaranya wawancara (interview), observasi (pengamatan), studi dokumentasi, atau gabungan dari ketiganya (triangulasi) Teknik penelitian yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari wawancara, observasi dan dokumentasi secara langsung. Proses wawancara dilakukan dengan pemilik toko dan pegawai untuk mengumpulkan informasi dan data empiris. Kemudian untuk proses observasi dan dokumentasi secara langsung dilakukan di toko retail untuk mengumpulkan data dan mengamati perilaku langsung dari para pegawai dan pelanggan.

3.5.1 Wawancara

Menurut Moloeng (2017), wawancara merupakan percakapan yang dilakukan antara pewawancara dengan informan untuk mendapatkan informasi tertentu. Prosedur pertama, informan utama dipilih berdasarkan pihak yang bertanggung jawab terhadap pelayanan dan pengendalian persediaan di Toko Grosir Jaya Mandiri. Namun setelah wawancara dilakukan, informan utama menyebutkan pihak lain yang dapat menambah kedalaman data dari fenomena yang diangkat dalam penelitian ini. Sehingga peneliti menambahkan informan lain untuk memperkuat data penelitian ini

yaitu dengan mewawancarai karyawan serta wakil kepala toko

Wawancara yang dilakukan dengan para informan menggunakan alat bantu berupa perekam suara yang ada di ponsel dan alat tulis guna mencatat temuan – temuan penting. Jenis wawancara tidak terstruktur agar lebih mudah dan tidak kaku, peneliti mengambil data informasi yang perlu digali kemudian memberikan pertanyaan kepada informan, peneliti juga mengamati operasional toko jaya mandiri selama 6 jam di hari sibuk.

Tabel 3.5

Data wawancara

No	Fokus Penelitian	Informan	Data yang diperoleh
1.	Sistem operasional Toko Grosir Jaya Mandiri	1. Kepala karyawan ibu wiwin 2. Karyawan Toko ibu nur	Latar belakang dan mekanisme operasional toko grosir jaya mandiri dari pelayanan hingga pengambilan persediaan di gudang
2.	Pengelolaan Persediaan Toko grosir jaya mandiri dengan pendekatan riset operasi	1. Kepala toko bapak agus 2. wakil kepala toko ibu riyanti	Data terkait perhitungan persediaan, data pembelian barang, penempatan barang, teknik pengambilan barang

3.5.2 Observasi

Observasi adalah proses pengamatan yang dilakukan peneliti untuk mengetahui fenomena, perilaku, budaya, dan motif dari objek yang diteliti (Moloeng, 2017). Observasi dalam penelitian ini dilakukan melalui

pengamatan terbuka, artinya penelitian yang dilakukan peneliti di Toko Jaya Mandiri ini dilakukan secara terbuka, diketahui, dan memiliki izin dari pemilik Toko Grosir Jaya Mandiri.

Tabel 3.6

Data Observasi

No	Fokus penelitian	Fenomena	Data yang diperoleh
1.	Sistem operasional toko grosir jaya mandiri	Adanya keluhan dari pelanggan yang menganggap pelayanan tidak efisien waktu dan terkesan lama	Pelayanan lama dikarenakan karyawan kesusahan mengambil barang di gudang karena tidak terkelolanya sistem pergudangan
2.	Perhitungan persediaan pada toko grosir jaya mandiri dengan pendekatan riset operasi	Persediaan tidak tercatat dan menumpuk (overload)	Kurang terlatihnya kepala toko untuk mengelola perhitungan persediaan secara tepat yang mengakibatkan pembelian berulang dan biaya penyimpanan yang tinggi.

3.5.3 Dokumentasi

Sugiyono (2017, hlm. 124) menyatakan bahwa dokumen adalah

catatan peristiwa masa lampau. Dokumen dapat berbentuk gambar, tulisan atau karya-karya monumental dari seseorang. Adapun menurut Mc. Millan dan Schumacher (dalam Ibrahim, 2018, hlm. 94) menyatakan bahwa dokumen dapat berbentuk rekaman kejadian masa lalu yang dicetak atau ditulis, dapat berupa catatan anekdot, buku harian, surat dan dokumen-dokumen.

3.6 Analisis Data

Analisis data yang diperoleh dari teknik penelitian ini meliputi beberapa hal yaitu:

1. Mereduksi data dengan cara merangkum dan memilih data pokok yang telah dikumpulkan melalui wawancara dan observasi lapangan yang terkait dengan sistem operasional Toko Grosir Jaya Mandiri
2. Mengkaji hasil pendekatan riset operasi metode pengendalian persediaan barang dengan analisis *Economic Order Quantity (EOQ)*, Persediaan Bahan Pengaman (*Safety Stock*) dan Pemesanan kembali (*Reorder Point*) pada sistem operasional pada Toko Grosir Jaya Mandiri.

Dengan menggunakan pendekatan Riset Operasi Pengendalian persediaan dan teknik penelitian yang disebutkan di atas, penelitian ini berpotensi untuk mengembangkan pemahaman yang lebih mendalam tentang pengendalian persediaan toko retail yang mempengaruhi

operasional Toko Grosir Jaya Mandiri. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan rekomendasi yang bermanfaat untuk peningkatan kinerja operasional Toko Grosir Jaya Mandiri dan memenuhi kebutuhan pelanggan.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Sugiyono (2016) mengemukakan, keabsahan data bagian yang sangat penting dimana digunakan untuk meyakinkan peneliti bahwasanya data yang telah didapatkan oleh peneliti itu benar adanya juga dapat dipercaya. Untuk mengetahui keabsahan data peneliti menggunakan teknik-teknik pemeriksaan keabsahan data, yaitu:

1. Perpanjangan Pengamatan

Untuk memastikan data-data yang telah ada, peneliti melakukan pengamatan ulang, melakukan wawancara kembali ke lapangan, dan mengecek kembali data yang telah didapatkan maupun yang baru didapatkan. Dan hal positif yang didapatkan adalah hubungan antara narasumber dengan peneliti menjadi lebih akrab, dapat saling mempercayai dengan begitu informasi secara keseluruhan adalah benar adanya dan tidak ada yang disembunyikan.

2. Triangulasi

Triangulasi adalah cara untuk mengecek kembali data-data yang sudah diperoleh melalui pengumpulan data dan waktu penelitian yang berbeda.

3. Membercheck

Membercheck merupakan proses peneliti dalam mengecek data yang telah diperoleh dari narasumber. Apabila data yang ada telah disepakati oleh narasumber, maka data yang diperoleh valid dan dapat dipercaya. Namun jika kebalikannya, data yang diperoleh tidak disepakati oleh narasumber mengenai hasil penelitian, maka peneliti kembali ke lapangan dan menanyakan hasil penelitian kepada narasumber lalu meminta tanda tangan narasumber sebagai bukti dari keabsahan data.

3.8 Analisa data

Menurut Basrowi & Suwandi (2008), analisis data merupakan salah satu tahap dalam penelitian berupa proses memilih dan memilah data yang didapatkan. Dalam penelitian ini, data mentah penelitian dianalisis menggunakan model analisis data Miles & Huberman, yang melalui proses: (1) koleksi data, (2) reduksi data, (3) penyajian data, dan (4) penarikan kesimpulan.

(1) Koleksi Data

Koleksi data atau tahap pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan oleh peneliti diawali dengan wawancara yang dimulai pada bulan Maret 2024. Saat itu peneliti melakukan studi wawancara

dengan karyawan toko Jaya Mandiri mengumpulkan dan meninjau dokumen-dokumen yang berkaitan dengan fenomena yang diteliti. Kemudian proses penelitian dilanjutkan dengan observasi lapangan dengan mengamati secara langsung sistem operasional pelayanan dan persediaan Toko grosir Jaya Mandiri agar dapat membuktikan bahwa fenomena yang diangkat oleh peneliti benar-benar ada dan terjadi. Bersamaan dengan hal tersebut, peneliti melakukan wawancara dengan Pemilik Toko Jaya Mandiri dan wakil kepala toko. Dalam setiap wawancara yang dilakukan, peneliti membuat catatan lapangan dengan bantuan alat tulis dan perekam suara di ponsel. Ketika kebaruan informasi dalam wawancara sudah tidak didapatkan dan data sudah jenuh, maka peneliti mengakhiri proses wawancara dan melanjutkan proses analisis data dengan mentranskripsi audio wawancara ke dalam bentuk teks tertulis terangkum agar tidak berbelit-belit, proses selanjutnya yaitu mereduksi data penelitian.

(2) Reduksi data

Reduksi data dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan peninjauan kembali terhadap hasil transkrip wawancara dengan hanya memilih data-data yang relevan dan mampu menjawab fokus penelitian dan dapat dihitung dengan rumus pengendalian persediaan, sehingga informasi yang tidak berkaitan dengan fokus penelitian tidak dimasukkan dalam perhitungan pengendalian persediaan dan pembahasan.

(3) Penyajian data

Setelah melakukan reduksi data, proses analisis data yang selanjutnya adalah penyajian data. Dalam penelitian ini, data disajikan dalam bentuk teks deskriptif dengan mendeskripsikan temuan dalam bentuk teks deskripsi dan hasil perbandingan perhitungan pengendalian persediaan oleh kebijakan perusahaan dan perhitungan dengan metode *EOQ, Safety Stock dan reorder point*, kemudian setelah itu peneliti untuk melakukan penarikan kesimpulan dari penelitian ini.

BAB IV

ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Objek Penelitian

4.1.1 Profil Toko

Toko grosir Jaya Mandiri adalah sebuah usaha keluarga yang dimiliki dan dijalankan Bersama oleh anggota keluarga dan dibantu oleh sejumlah karyawan. Toko Grosir Jaya Mandiri merupakan salah satu toko kelontong grosir yang terletak di jalan Candi 3F Blok P, Karangbesuki, Kecamatan Sukun, Kota Malang, Jawa Timur. Toko Grosir Jaya Mandiri menawarkan sela macam bahan sembako dengan harga murah saat pembelian dengan kuantitas banyak (Grosir) dan memberikan tampilan toko yang cukup menarik untuk mencukupi kebutuhan Masyarakat dan pedagang eceran setempat. Salah satu aspek yang dapat dikembangkan adalah ketersediaan produk. Toko grosir Jaya Mandiri menunjukkan peluang yang cukup besar untuk mencapai laba maksimal dengan memenuhi kebutuhan Masyarakat sekitar mulai dari kebutuhan pokok, kebutuhan sekunder seperti rokok dan bayi serta kebutuhan bahan pangan. Selain itu, harga yang bersaing menjadi factor penting dalam menarik perhatian para konsumen yang menjadi daya Tarik utama toko ini.

Sebagai toko grosir satu-satunya yang berada di kelurahan KarangBesuki, Toko ini menjadi pilihan utama bagi para pedagang grosir kecil maupun pedagang eceran dan konsumen yang membutuhkan pasokan barang dagang dengan kuantitas besar. Toko ini menyediakan segala macam merk dan jenis barang dagang sektor

pangan dan kebutuhan rumah tangga secara beragam yang didapatkan dari Perusahaan langsung, sehingga toko dapat menjual Kembali dengan harga yang miring jika dibandingkan dengan toko grosir di Kecamatan sukun.

4.1.2 Deskripsi Identitas Responden

Berdasarkan teori- teori yang mendukung penelitian dan metode yang digunakan dalam proses penelitian, dalam bab ini peneliti akan memaparkan berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Pembahasan dalam bab ini didapat melalui hasil pengumpulan data melalui studi wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap informan yang dibutuhkan dalam penelitian. Pada bab hasil penelitian dan pembahasan ini, akan menguraikan berbagai hal mengenai hasil wawancara pada bulan Maret 2024 hingga bulan April 2024 yang dilakukan dengan pemilik toko dan karyawan toko grosir Jaya Mandiri yang terkait dengan Sistem Operasional Toko Jaya Mandiri. Adapun informan yang diwawancarai oleh peneliti terkait penelitian ini adalah 2 karyawan utama Toko dan Kepala Toko sebagai informan inti yaitu, Bapak Agus Siyono, Ibu Riyanti, Wiwin, dan Nur.

Analisis ini berfokus pada pengendalian persediaan yang bermasalah dan mempengaruhi pelayanan Toko Jaya Mandiri menjadi kurang efisien. Dengan cara terjun ke lapangan langsung, peneliti mendapatkan hasil yang lebih sesuai dan maksimal karena data serta proses yang terjadi di lapangan lebih relevan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Menurut (Moleong, 2007:6) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang secara holistik bermaksud untuk memahami fenomena

tentang apa yang dialami subjek penelitian, baik itu pola komunikasinya, proses komunikasi, faktor pendukung maupun hambatan-hambatan dan secara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan Bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Penelitian ini menggunakan desain deskriptif dimana penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan proses atau peristiwa yang sedang berlaku pada saat ini di lapangan yang dijadikan objek penelitian, kemudian data atau informasinya dianalisis sehingga diperoleh suatu pemecahan masalah.

Pada tahap selanjutnya peneliti membuat topik pertanyaan yang akan menjadi acuan peneliti saat melakukan wawancara, lalu pengumpulan data yang peneliti dapatkan di lapangan, dan kemudian peneliti melakukan analisis berdasarkan data-data yang didapat di lapangan. Untuk dapat mengetahui permasalahan Operasional khususnya dibidang pengendalian persediaan yang terjadi di Toko Jaya Mandiri, peneliti menggunakan tahapan-tahapan berikut pada saat terjun ke lapangan, yaitu:

1. Pertama, melakukan pendekatan dengan para narasumber untuk melakukan observasi terkait dengan kondisi yang terjadi, serta meminta izin kesediaannya agar peneliti dapat melakukan.
2. Kedua, mengamati segala aktivitas penjualan dan pengendalian persediaan yang dilakukan oleh narasumber kunci dalam pembentuk Sistem Operasional Toko Ritel, seperti memantau segala perilaku, waktu dan usaha ketiga

narasumber kunci.

3. Ketiga, menyusun topik pertanyaan yang akan digunakan dalam proses wawancara berdasarkan unsur-unsur penjualan dan pengendalian persediaan toko ritel yang akan ditanyakan kepada informan dalam penelitian.
4. Keempat, melakukan wawancara dengan para narasumber Kunci dan peneliti mendapat data hasil wawancara yang memenuhi kebutuhan dalam penelitian ini
5. Kelima, Menganalisis penyebab permasalahan yang terjadi serta memberikan suatu perhitungan yang dijelaskan secara deskriptif sebagai salah satu solusi atas permasalahan yang terjadi di Toko Jaya Mandiri
6. Keenam, melakukan dokumentasi langsung ke lapangan untuk memenuhi data-data akurat dan terpercaya yang berhubungan dengan penelitian.

Dalam susunan pengurus toko, Toko Kelontong Jaya Mandiri memiliki susunan yang terorganisir dengan baik. Berikut susunan pengurus Toko Grosir Jaya Mandiri:

1. Kepala Toko

Peran seorang pemimpin dalam keseluruhan kelangsungan usaha sebuah toko tidak dapat dipandang sebelah mata. Tugas utamanya adalah mengatur dan mengawasi berbagai aspek operasional, mulai dari proses pembelian barang dari supplier hingga penjualan barang kepada konsumen akhir. Pemimpin juga harus memastikan bahwa proses penjualan kepada konsumen dilakukan dengan efisien dan efektif, termasuk pengelolaan persediaan barang, penyusunan strategi harga, dan pelayanan pelanggan yang

berkualitas.

Kepala Toko, Bapak Agus Siyono, dan istrinya, Ibu Riyanti Merintis usaha Toko sejak tahun 2000 dengan modal awal Rp. 50.000.000 dan tanpa karyawan mampu bertahan dalam persaingan bisnis selama 24 tahun hingga saat ini memiliki 5 karyawan toko. Dalam struktur pengelolaan toko peran mereka termasuk dalam tahapan pengecekan dan penentuan harga barang yang akan dijual. Proses dimulai ketika karyawan memperoleh barang dari gudang. Setelah itu, barang-barang tersebut akan diperiksa ulang oleh Kepala Toko dan Istri untuk memastikan ketersediaan dan kondisi barang yang baik sebelum dijual kepada pelanggan. Langkah selanjutnya adalah menentukan harga jual secara tradisional, dimana Kepala Toko dan Istri menggunakan kalkulator dan buku catatan untuk menetapkan harga yang sesuai. Proses ini menunjukkan pendekatan yang tradisional dalam mengelola toko, di mana keberadaan mereka membantu memastikan bahwa setiap transaksi dilakukan dengan teliti dan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan.

2. Keuangan

Ibu Riyanti memiliki peran yang sangat penting sebagai pengurus keuangan di Toko Grosir Jaya Mandiri. Dalam struktur pengelolaan toko, peran keuangan merupakan salah satu aspek yang krusial untuk kelangsungan operasional toko. Sebagai pengurus keuangan, Ibu Riyanti bertanggung jawab atas manajemen keuangan toko, termasuk pengelolaan arus kas, pembayaran

tagihan, dan penyetoran hasil usaha ke Bank.

Salah satu tugas utama Ibu Riyanti adalah memastikan keuangan toko tetap sehat dan terkelola dengan baik. Ini mencakup pengawasan terhadap pemasukan dan pengeluaran toko serta pengelolaan keuangan sehari-hari. Ibu Riyanti juga bertanggung jawab untuk menyusun anggaran dan merencanakan strategi keuangan yang tepat guna mencapai tujuan keuangan toko.

Selain itu, Ibu Riyanti juga memiliki peran penting dalam memastikan kepatuhan terhadap peraturan dan regulasi keuangan yang berlaku. Hal ini termasuk melaksanakan pembayaran pajak secara tepat waktu dan menyusun laporan keuangan yang akurat sesuai dengan standar yang berlaku.

Kehadiran Ibu Riyanti sebagai pengurus keuangan memberikan kepastian dan kestabilan dalam pengelolaan keuangan toko, Ibu Riyanti membantu memastikan bahwa toko Grosir Jaya Mandiri dapat mengelola sumber daya keuangan dengan efisien dan mengambil keputusan keuangan yang tepat guna mendukung pertumbuhan dan keberlanjutan toko. Selain itu, keberadaannya juga memperkuat struktur organisasi toko dan mendukung terciptanya lingkungan kerja yang profesional dan terorganisir. Dengan demikian, peran Ibu Riyanti sebagai pengurus keuangan memiliki dampak yang signifikan terhadap keseluruhan kesehatan dan kesuksesan toko Grosir Jaya Mandiri.

3. Karyawan

Wiwin dan Nur adalah karyawan Utama yang sudah bekerja selama 8 tahun dan 6 tahun pada bapak agus Siyono tentu sangat paham bagaimana operasional yang selama ini berjalan, mereka yang memegang peran penting dalam operasional toko, karena sebagai karyawan senior mereka juga bertugas melatih karyawan baru untuk melakukan pekerjaannya. Fungsi dan tugas karyawan di Toko Grosir Jaya Mandiri sangatlah penting dalam menjaga kelancaran operasional toko serta memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Berikut adalah pembahasan mengenai fungsi dan tugas karyawan berdasarkan deskripsi yang diberikan:

a. Mencatat Belanjaan Pelanggan

Salah satu tugas utama karyawan adalah mencatat belanjaan pelanggan. Hal ini penting untuk memastikan bahwa setiap transaksi tercatat dengan akurat dan tidak terjadi kesalahan dalam pencatatan barang yang dibeli oleh pelanggan. Dengan mencatat belanjaan pelanggan dengan baik, toko dapat menghindari kesalahan permintaan barang oleh pelanggan dan mengoptimalkan layanan.

b. Mencarikan Barang di Gudang

Karyawan juga bertanggung jawab untuk mencarikan barang yang diminta oleh pelanggan di display produk dan gudang. Tugas ini memerlukan pengetahuan yang baik tentang lokasi barang serta kemampuan untuk mengambil barang dengan cepat dan efisien. Dengan

menyediakan barang sesuai dengan permintaan pelanggan, toko dapat memberikan pengalaman berbelanja yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

c. Membungkus Belanjaan Pelanggan

Setelah barang telah dipilih oleh pelanggan, karyawan juga bertugas untuk membungkus belanjaan dengan rapi dan aman. Proses ini memerlukan kehati-hatian dan kecakapan dalam membungkus barang agar tidak rusak selama proses pengiriman atau transportasi. Dengan membungkus belanjaan dengan baik, toko dapat memastikan bahwa pelanggan menerima barang dalam kondisi yang baik dan memuaskan.

d. Menata Produk ke Display

Selain itu, karyawan juga bertanggung jawab untuk menata produk ke dalam display toko. Tugas ini mencakup penyusunan barang-barang dengan rapi dan menarik perhatian pelanggan. Menata produk dengan baik juga membantu meningkatkan daya tarik visual toko serta memudahkan pelanggan untuk menemukan barang yang mereka butuhkan.

e. Memberikan Harga Produk ke Nota Konsumen

Karyawan harus memastikan bahwa harga produk yang ditetapkan ke dalam nota konsumen adalah harga yang sesuai dengan harga jual yang telah ditetapkan oleh manajemen toko. Kesalahan dalam

penetapan harga dapat menyebabkan kerugian finansial bagi toko dan ketidakpuasan pelanggan.

Adapun susunan jam kerja karyawan di Toko Grosir Jaya Mandiri menunjukkan struktur yang terorganisir dengan baik dalam menjalankan operasional toko. Dengan adanya dua shift kerja, yaitu shift pagi dan malam, toko dapat beroperasi secara disiplin. Karyawan Utama 1, Wiwin, memiliki jam kerja yang panjang dari pukul 08.00 hingga 20.00, yang menunjukkan bahwa ia bertanggung jawab untuk menjalankan operasional toko sepanjang hari. Selain itu, Karyawan Utama 2, Nur, juga memiliki jam kerja yang cukup panjang dari pukul 08.00 hingga 17.00, sehingga ia dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam menjalankan operasional toko pada shift pagi. Karyawan lainnya, yaitu Tasya, juga memiliki jam kerja yang cukup panjang dari pukul 08.00 hingga 17.00. Sedangkan Yani, dan Suryani, bekerja pada shift malam dari pukul 16.00 hingga 20.00, yang menunjukkan bahwa mereka bertanggung jawab untuk mendukung operasional toko pada waktu-waktu sibuk di malam hari. Dengan adanya susunan jam kerja yang terstruktur dan dua shift kerja, toko dapat memastikan bahwa semua aspek operasional tercakup dengan baik sepanjang hari, meningkatkan efisiensi dan produktivitas toko secara keseluruhan.

4.2 Paparan Data

Keseluruhan pemilihan informan tersebut dengan cara purposive sample, dimana peneliti memilih orang-orang tertentu karena dianggap paling tahu tentang apa yang peneliti harapkan dan dapat mendukung penelitian terkait analisis Sistem

Operasional pada Toko Jaya Mandiri, Hasil penelitian ini diperoleh melalui wawancara mendalam (*depth Interview*), observasi dan dokumentasi. Teknik tersebut dilakukan untuk perolehan data yang subyektifitas dan alamiah. Dengan waktu penelitian yang tertera di bawah ini :

Tabel 4.1

Jadwal Wawancara Informan

No	Nama Informan	Hari/Tanggal	Tempat
1.	Agus Siyono	11 Maret 2024	Toko Jaya Mandiri
2.	Ibu Riyanti	11 Maret 2024	Toko Jaya Mandiri
3.	Wiwin	11 Maret 2024	Toko Jaya Mandiri
4.	Nur	11 Maret 2024	Toko Jaya Mandiri

Sumber Arsip Peneliti,2024

4.2.1 Proses Sistem Operasional Toko Jaya Mandiri

Jay H. Heizer dan Barry Render adalah dua tokoh yang berpendapat bahwa sistem Operasional toko retail melibatkan pengelolaan menyeluruh dan optimal terhadap aspek-aspek seperti tenaga kerja, barang-barang (termasuk mesin, peralatan, dan bahan mentah), serta faktor produksi lain yang dapat diubah menjadi produk barang dan jasa yang biasa diperdagangkan. Dalam perspektif lain, manajemen sistem operasional juga dapat dijelaskan sebagai upaya pengelolaan yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengoordinasian, dan pengendalian segala aktivitas yang terkait langsung dengan barang dan jasa. Secara umum, sistem operasional merupakan penerapan ilmu manajemen untuk mengatur seluruh kegiatan produksi guna mencapai efektivitas dan efisiensi. Selain itu, sistem operasional juga dapat dipahami sebagai proses berkelanjutan dan efektif yang menggunakan semua fungsi manajemen untuk mengintegrasikan berbagai sumber daya secara efisien guna mencapai tujuan perusahaan. Secara ringkas, semua

definisi tersebut mengacu pada pengelolaan sumber daya bisnis yang terkait dengan produk dan jasa guna memastikan aktivitas bisnis berjalan dengan efisien.

Namun, dalam Toko Grosir Jaya Mandiri ditemukan bahwa belum ada SOP khusus yang diterapkan dalam hal pelatihan tenaga kerja. Hal ini sesuai dengan keterangan yang diberikan oleh Bapak Agus selaku kepala toko, sebagai berikut:

“Saat ini, Toko Grosir Jaya Mandiri belum memiliki SOP formal yang menjelaskan rincian pekerjaan karyawan, semuanya dilatih secara otodidak oleh karyawan lama, awalnya berantakan tapi lama-kelamaan juga lancar melayaninya.” (Informan 1_11 Maret 2024)

Berdasarkan penjabaran di atas, maka dapat dilihat bahwa Toko Grosir Jaya Mandiri saat ini belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) formal yang mengatur tentang ketenaga kerjaan. Meskipun demikian, toko ini menjalankan operasional sehari-hari berdasarkan pengalaman dan praktek terbaik yang telah dikembangkan selama bertahun-tahun. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun tidak ada SOP ketenaga kerjaan yang tertulis, proses operasional dan prosedur yang diikuti didasarkan pada pengalaman praktis dan pengetahuan yang diperoleh dari operasional bertahun-tahun. Keterangan dari Bapak Agus, selaku kepala toko, mengindikasikan bahwa pengalaman dan praktek terbaik dari staf senior berperan besar dalam menjalankan operasional toko sehari-hari. Tanpa SOP formal, toko ini mungkin memiliki fleksibilitas yang lebih besar dalam menangani situasi yang berbeda, meskipun ini juga bisa berarti kurangnya konsistensi dalam beberapa aspek operasional. Meskipun demikian, pengalaman yang telah dikembangkan selama bertahun-tahun bisa menjadi dasar yang kuat untuk menyusun SOP di masa depan, yang akan membantu meningkatkan efisiensi dan konsistensi operasional. Hal ini didukung penjabaran Ibu Riyanti, sebagai berikut:

“Kalo untuk saat ini kami belum punya SOP yang khusus, ya bekerja seperti biasanya saja. Tapi kami memberikan arahan karyawan senior agar memberikan arahan pada staf baru biar kerjanya bagus.” (Informan 2_11 Maret 2024)

Keterangan tambahan dari Ibu Riyanti juga memperkuat pernyataan Bapak Agus, dimana beliau menyebutkan bahwa meskipun tidak ada SOP khusus, mereka tetap memberikan pelatihan kepada staf untuk memastikan kualitas kerja yang baik.

Lebih lanjut, karyawan utama Toko Jaya Mandiri memberikan keterangan sebagai berikut:

“Ndak ada kalau SOP, ya cuma ada kaya prosedur kerja dateng jam berapa gitu, nanti kerjanya berapa jam sama apa aja yang dikerjain itu kaya udah biasa sehari-hari. awal kerja sebenarnya susah karena barang itu bermacam-macam harus dihafalkan satu persatu sedangkan setiap barang datang itu posisinya berganti di Gudang,” (Informan 3_11 Maret 2024)

“Selama ini saya diajarkan karyawan senior mba, itupun otodidak, belajar dari kesalaham, belum tau aturan melayani pelanggan secara benar si, yang penting cepet dan betul semua aja barang yang dipesan, kalua lembur kadang dibayar kadang Cuma diupah makanan berat mbak, jam kerja kadang molor tutupnya kalua lagi rame. ya kalua ada aturan tertulisnya jadi paham si mbak harus apa, gaperlu meraba raba diawal” (Informan 4_11 Maret 2024)

Dari kedua penjabaran di atas, dapat dilihat bahwa tidak ada SOP ketenaga kerjaan formal dan tertulis yang diterapkan di Toko Grosir Jaya Mandiri, memberatkan karyawan yang sedang bertugas, karyawan merasa kesusahan saat mengambil barang maupun karyawan baru yang harus meraba-raba secara otodidak cara melayani pelanggan dengan baik serta mengerti atas tanggung jawabnya selama bekerja, aturan tidak tertulis dan hanya mengatur prosedur kerja dasar seperti jam kedatangan, durasi kerja, dan tugas sehari-hari yang sudah menjadi kebiasaan.

“Umur saya sudah tua, kalau untuk belajar komputer untuk melayani saya ga mampu, saya tidak berminat menambah karyawan di bidang

komputer,carinya susah” (Informan 1_11 Maret 2024)

Dalam hal barang-barang (termasuk mesin, peralatan, dan bahan mentah), serta faktor produksi lain yang dapat meningkatkan kualitas operasional Toko Jaya Mandiri terdapat pertentangan dari pemilik toko karena alasan usia dan mencari tenaga kerja baru yang berkompeten ilmu komputer (kasir) susah. Pendapat informan satu diperkuat oleh informan lainnya.

“kemarin saya coba program sampoerna (SRC) dalam operasional nya, pelayanannya jadi lebih cepat karna harganya langsung muncul, tapi ga bertahan lama, karena komputernya Cuma satu,rusak dan tidak ada yg bisa membetulkan, mau bikin program toko sendiri tapi terkendala izin bapak, kalau buat pergudangan Cuma di catat barang yg masuk aja, ya kita gabisa kontrol barang keluar, itu susahnya kalo kemalingan gatau” (Informan 2_11 Maret 2024)

informan kedua menjelaskan bahwa sistem komputersasi dalam hal membantu pelayanan perkasiran sudah pernah diterapkan dan terbukti efektif dalam memotong antrian agar tidak terlalu lama, namun hal itu harus berhenti dikarenakan kendala mesin.

“Setuju sekali kalo ditambah komputer buat kasirnya, harga yang naik langsung diganti, muncul langsung nota jadi, ga ngehafalin harga produk gini, apalagi harga selalu berubah, saya rasa bisa lebih cepat si , gudangnya tergantung tempat kosong mba buat barang masuk, gaada catatan khususnya” (Informan 3_11 Maret 2024)

informan ketiga merasa terbantu jika terdapat mesin yang dapat mempercepat proses operasional nya agar lebih efisien, dan berharap bahwa mesin tidak hanya untuk memberikan harga namun juga membantu dalam hal pergudangan agar lebih terstruktur dan efisien.

“dulu sudah pernah nyoba sistem kasir komputer gitu mbak cukup membantu, bisa lebih cepat,apalagi kalo ditambah barang masuk dan keluar ada catatannya pasti lebih membantu kerja kita sih ” (Informan 4_11 Maret 2024)

informan keempat memperkuat pernyataan dari informan ketiga yang mengatakan bahwa mesin kasir membantu pekerjaan karyawan. Dari sudut pandang informan yang berbeda, manajemen sistem operasional dapat diartikan sebagai serangkaian usaha yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengoordinasian, dan pengendalian semua kegiatan yang terhubung dengan produksi barang dan jasa. Dalam konteks yang lebih luas, sistem operasional merupakan implementasi prinsip-prinsip manajemen yang bertujuan untuk mengelola seluruh proses produksi dengan tujuan mencapai tingkat efektivitas dan efisiensi yang optimal. Dengan demikian, manajemen sistem operasional menjadi landasan penting dalam menjalankan operasional perusahaan untuk mencapai kinerja yang maksimal.

4.2.2 Paparan Data Pelayanan Pelanggan

Pelayanan pelanggan yang baik sangat penting untuk keberhasilan dan keberlanjutan bisnis. Kepuasan pelanggan meningkat ketika mereka merasa dihargai dan diprioritaskan, yang pada gilirannya membangun loyalitas dan mendorong mereka untuk kembali bertransaksi. Pelayanan yang unggul juga membantu meningkatkan reputasi bisnis melalui testimoni dan ulasan positif, yang dapat menarik lebih banyak konsumen baru. Selain itu, pelayanan yang responsif dan efisien dalam menyelesaikan masalah pelanggan mencegah eskalasi isu dan menjaga hubungan baik. Terkait dengan pelayanan pelanggan di Toko Jaya Mandiri, Bapak Agus memberikan keterangan sebagai berikut:

“Di Toko Jaya Mandiri, kami saat ini menerapkan sistem pelayanan manual.

Meskipun hal ini kadang membuat pelayanan menjadi agak lambat tapi menurut kami cara ini masih yang terbaik ya.” (Informan 1_11 Maret 2024)

Berdasarkan penjabaran di atas, dapat dilihat bahwa Toko Jaya Mandiri masih menggunakan sistem pelayanan manual dalam melayani pelanggan. Meskipun metode ini terkadang menyebabkan proses pelayanan menjadi agak lambat, pihak toko percaya bahwa cara ini masih merupakan yang terbaik. Hal ini menunjukkan bahwa Toko Jaya Mandiri memiliki pandangan konservatif terhadap perubahan teknologi dan lebih memilih cara tradisional dalam memberikan pelayanan, mungkin karena mereka merasa cara tersebut lebih sesuai dengan kebutuhan dan kondisi operasional mereka saat ini. Hal ini didukung oleh pernyataan Ibu Riyanti, sebagai berikut:

“Sistem pelayanan pelanggan di Toko Jaya Mandiri saat ini manual, yang berarti prosesnya bisa sedikit lebih lambat dibandingkan dengan sistem otomatis. Namun, kami melihat ini sebagai kesempatan untuk memberikan layanan yang lebih personal dan detail.” (Informan 2_11 Maret 2024)

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa Toko Jaya Mandiri memang masih menggunakan sistem pelayanan manual. Meskipun prosesnya bisa sedikit lebih lambat daripada sistem otomatis, toko tersebut melihat hal ini sebagai kesempatan untuk memberikan layanan yang lebih personal dan detail kepada pelanggan. Ini menunjukkan bahwa Toko Jaya Mandiri mengutamakan aspek-aspek kualitatif dalam pelayanan pelanggan mereka, seperti kepersonalan dan kecermatan dalam menangani kebutuhan pelanggan, meskipun hal itu mungkin mengorbankan sedikit kecepatan dalam proses pelayanan.

Lebih lanjut, Wiwin dan Nur sebagai informan 3 dan 4 yang merupakan karyawan utama Toko Jaya Mandiri juga memberikan keteangan pendukung,

sebagai berikut:

“Pelayanan pelanggan di Toko Jaya Mandiri dilakukan secara manual, yang terkadang membuat proses menjadi lebih lambat. Saya juga banyak melihat pelanggan puter balik gajadi beli saat toko ramai, karena sudah pasti pelayanan menjadi tersendat, saya susah di pengambilan barang yang beragam itu rumit caranya” (Informan 3_11 Maret 2024)

“Untuk pelayanan masih seperti sebelumnya, jadi kami lakukan pelayanan langsung berhadapan sama pelanggan, lama nya antrian itu karna kadang ada yang sudah bawa nota sendiri, kadang masih kita yang nulisin, belum lagi pelanggan yang berbelanja dengan produk beragam jenis pasti memakan waktu lama untuk pengambilan barang di Gudang yang beragam.” (Informan 4_11 Maret 2024)

Pernyataan dari Wiwin (informan 3) dan Nur (informan 4) yang merupakan karyawan utama Toko Jaya Mandiri, memperkuat kesimpulan bahwa toko Jaya Mandiri masih menggunakan sistem pelayanan manual. Meskipun prosesnya dapat menjadi lebih lambat, informan mengakui bahwa hal itu memungkinkan interaksi langsung dengan pelanggan. Mereka menekankan bahwa pelayanan tersedat dikarenakan pengelolaan persediaan yang tidak terstruktur dan rapi di mana hal pergudangan tidak tercatat mengakibatkan keterlambatan di bidang pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan persediaan berpengaruh terhadap pelayanan dengan pelanggan .

4.2.3 Pengelolaan Persediaan

Manajemen persediaan barang yang baik merupakan komponen penting dalam kinerja operasional toko grosir. Dengan manajemen persediaan yang efektif, toko grosir dapat mengoptimalkan stok barangnya, meminimalkan biaya penyimpanan, serta meningkatkan kepuasan pelanggan melalui ketersediaan barang yang konsisten. Dalam Toko Jaya Mandiri, metode pengelolaan persediaan hanya berdasarkan ilmu otodidak pemilik toko . Hal ini sesuai dengan keterangan yang

diberikan Bapak Agus, sebagai berikut:

“Di Toko Jaya Mandiri, saya memesan barang kalua barangnya banyak peminatnya, kalua barang yang kurang laku ya disorder cuman dikit, order lagi kalua ada bonusan seperti by one get two, nah bonusannya bisa menjadi tambahan laba bagi toko, pengaturannya juga tergantung tempat kosongnya yang diatur sales sama karyawan.” (Informan 1_11 Maret 2024)

Dari keterangan yang diberikan oleh Bapak Agus, terlihat bahwa Toko Jaya Mandiri tidak menerapkan pencatatan secara terstruktur bagi manajemen persediaannya, hanya penambahan laba yang dipertimbangkan sedangkan untuk biaya penyimpanan dan letak penyimpanan tidak menjadi hal yang penting bagi pengelolaan persediaan toko. penjelasan Ibu Riyanti, sebagai berikut:

“Pengelolaan persediaan di Toko Jaya Mandiri masih tergantung pa kagus yang mengelola secara manual otodidak, kadang barang ketumpuk di Gudang saya yang bingung bayarnya karna uangnya kadang ga cukup, asetnya habis di barang, kalua barangnya laku baru ada yang dibuat bayar.” (Informan 2_11 Maret 2024)

Penjelasan dari Ibu Riyanti memperkuat fakta bahwa Toko Jaya Mandiri menggunakan metode manual dan tidak ada pencatatan secara khusus, hal ini berdampak kepada manajemen keuangan, ibu riyanti selaku pengelola keuangan memperjelas kesusahannya mengatur keuangan karena asset yang berjalan berhenti di stock barang yang ada di Gudang, bisa dilakukan pembayaran jika salah satu produk lain terjual untuk membayar tagihan produk lain, Nampak stock selalu penuh walaupun keuangan tidak dapat terkelola dengan baik. Seharusnya ,dengan menghitung jumlah ideal yang harus dipesan berdasarkan analisis biaya penyimpanan dan biaya pemesanan, toko dapat mencapai efisiensi dalam pengelolaan persediaan mereka. Namun untuk karyawan, terlihat bahwa Toko Jaya Mandiri tidak melibatkan karyawan biasa dalam proses pengelolaan persediaan. Hal

ini diketahui dari pernyataan yang diberikan Nur, sebagai berikut:

“Untuk sistemnya sendiri saya kurang paham ya, mungkin itu ya, pengecekan barang rutin di gudang gitu, terus kalo ada barang masuk bapak yang pegang nota pembeliaannya, itu biasanya yang dijadikan patokan barang yang tersedia di Gudang dan jika ada harga barang naik .” (Informan 4_11 Maret 2024)

Pernyataan dari Nur menunjukkan bahwa karyawan biasa di Toko Jaya Mandiri mungkin tidak terlibat secara langsung dalam proses penerapan metode pengelolaan persediaan. Mereka mungkin lebih fokus pada tugas-tugas operasional sehari-hari, seperti pengecekan barang rutin di gudang dan pencatatan barang yang masuk dan keluar. Ini menunjukkan bahwa tanggung jawab terkait dengan pengelolaan persediaan mungkin lebih terpusat pada manajemen atau staf yang bertanggung jawab atas fungsi tersebut. Meskipun demikian, informasi yang diberikan oleh karyawan biasa seperti Nur dapat memberikan gambaran tentang bagaimana proses operasional berlangsung di toko tersebut. Hal tersebut diperkuat dengan pendapat dari kepala karyawan toko ibu wiwin :

“Saya biasanya cuman Nerima barang dari pengiriman aja, Cuma menyesuaikan antara barang masuk dengan pesanan di nota. Sebenarnya kalua dilihat sayang sekali banyak barang expaied di Gudang belakang, karena karyawan baru itu gatau harusnya barang yang dateng duluan yang dijual duluan, mereka ga telaten kalau harus lihat tanggal expaid dulu sebelum ngambil karena mungkin dituntut cepat itu ya jadi keburu buru, ya menurut saya baiknya dihabiskan dulu kalau sisa dikit baru pesen lagi biar ga menumpuk gini, ga semua sales enak retur nya .” (Informan 3_11 Maret 2024)

Pengelolaan persediaan di toko Jaya Mandiri tersebut terungkap bahwa pengelolaan seluruhnya berada di bawah wewenang kepala toko, sistem pencatatan persediaan tidak ada, pencatatan hanya berupa barang masuk dari nota pembelian yang disimpan kepala toko selebihnya tidak ada rincian barang keluar dan barang masuk

yang tercatat. Akibatnya, pengelola keuangan merasakan dampak tidak efektifnya pembayaran dalam setiap tagihan pembelian setiap jatuh tempo karena asset yang berwujud produk dagang bukan berupa nominal uang, diperkirakan juga biaya penyimpanan yang juga tinggi yang harus ditanggung karena produk yang menumpuk, selain itu karyawan juga menjadi terhambat pelayanannya karena barang yang menumpuk dan berubah-ubah penempatannya menyesuaikan tempat kosong yang ditata selain karyawan yaitu bagian pengiriman dari Perusahaan, banyak barang *expied* di Gudang belakang juga merupakan dampak tidak terkontrolnya pemesanan yang berulang sehingga produk menumpuk dan *overload* di Gudang. Tentu saja hal seperti ini menjadi hambatan operasional atas potensi berkembang yang dimiliki oleh toko Jaya Mandiri.

4.3 Paparan Data Persediaan Barang Dagangan

4.3.1 Deskripsi Data Persediaan Barang Dagang

Persediaan barang dagang Toko Jaya Mandiri periode 2023 disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.1

Persediaan Barang Dagang Toko Jaya Mandiri Periode 2023

No	Bulan	2023
1	Januari	2.343
2	Februari	2.143
3	Maret	2.514
4	April	1.321
5	Mei	5.332

6	Juni	4.152
7	Juli	2.414
8	Agustus	3.524
9	September	1.352
10	Oktober	4.113
11	November	5.423
12	Desember	5.231
Total		39.862
Rata-rata Perbulan		3.322
Rata-rata Perhari		109

Dari tabel diatas, terlihat bahwa selama periode tahun 2023, persediaan barang dagang Toko Jaya Mandiri sangat bervariasi pada setiap waktunya. Jumlah persediaan barang dagang terbanyak bulan November 5.423 pcs. Sementara itu jumlah persediaan barang dagang paling sedikit pada bulan April 1.321 pcs. Banyaknya persediaan pada bulan November dipengaruhi karena banyaknya permintaan pelanggan sehingga toko harus menyediakan stok barang lebih untuk meminimalisir kekurangan barang. Sedangkan sedikitnya pada bulan April dipengaruhi karena sedikitnya permintaan pelanggan dikarenakan pada bulan April masih memiliki stok yang tersisa pada bulan sebelumnya.

4.3.2 Deskripsi Data Pembelian Barang Dagang

Pembelian barang dagang selama periode tahun 2023 ini memberikan gambaran yang komprehensif tentang volume dan nilai pembelian persediaan

barang dagang selama periode tersebut. Berikut ini adalah pembelian persediaan barang:

Tabel 4.2 Pembelian Barang Dagang Periode 2023

Bulan	Banyaknya Memesan	Jumlah Pembelian	Total
Januari	3	543	1710
		876	
		291	
Februari	5	1024	3518
		649	
		777	
		118	
		950	
Maret	2	306	890
		584	
April	6	924	4230
		378	
		673	
		421	
		832	
		1002	
Mei	3	51	1181
		231	
		899	
Juni	4	490	2314
		756	
		658	
		410	
Juli	6	963	3313
		573	
		337	
		828	
		501	
		111	
Agustus	2	742	1398
		656	
	5	198	2723

Bulan	Banyaknya Memesan	Jumlah Pembelian	Total
September		890	
		134	
		1029	
		472	
Oktober	3	785	1598
		612	
		201	
November	3	998	1982
		583	
		401	
Desember	4	710	2859
		945	
		520	
		684	
Total	46		27.716
Rata-rata/bln			2.310
Rata-rata/hari			603

Data pembelian barang dagang selama periode tahun 2023 ini mencakup jumlah pemesanan selama satu tahun, setiap bulannya. Tabel tersebut menunjukkan bahwa total pembelian selama tahun tersebut mencapai 27.716 unit, dengan rata-rata pembelian per bulan sebesar 2.310 unit dan rata-rata pembelian per hari sekitar 603 unit. Bulan-bulan tertentu memiliki jumlah pemesanan yang lebih tinggi, seperti bulan Februari dengan total 3.518 unit dan Juli dengan total 3.313 unit, sedangkan bulan lainnya memiliki variasi yang lebih rendah dalam jumlah pembelian. Total pembelian dalam satu tahun yang dicatat dalam tabel adalah 46.

4.3.3 Hasil Perhitungan Biaya Penyimpanan Barang

Berdasarkan observasi di Toko Jaya Mandiri biayanya meliputi biaya listrik,

biaya cadangan rusak, biaya SC gudang, komponen biayanya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3 Komponen Biaya Penyimpanan

Jenis Biaya	Jumlah Biaya
Biaya listrik gudang	11.500.000
Biaya SC gudang	12.000.000
Biaya cadangan rusak	14.000.000
Total biaya simpan	37.500.000

Biaya Penyimpanan Persatuan (H)

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{Total Biaya Simpanan}}{\text{Total Kebutuhan Barang Dagang}} \\
 &= \frac{37.500.000}{39.862} \\
 &= 941
 \end{aligned}$$

4.3.4 Hasil Perhitungan Biaya Pemesanan

Berdasarkan observasi di Toko Jaya Mandiri biayanya meliputi biaya telpon, biaya administrasi, biaya pengiriman, komponen biayanya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4 Komponen Biaya Pemesanan

Jenis Biaya	Jumlah
Biaya telepon	1.500.000
Biaya administrasi	2.005.000
Biaya pengiriman	7.900.000
Total biaya pemesanan	11.405.000

Biaya Pemesanan setiap kali pesan (S)

$$\begin{aligned}
&= \frac{\textit{Total Biaya}}{\textit{Frekuensi Pemesanan}} \\
&= \frac{11.405.000}{46} \\
&= 247.935
\end{aligned}$$

4.3.5 Hasil Perhitungan Total Biaya Persediaan Menurut Kebijakan Toko

Hasil perhitungan total biaya persediaan menurut kebijakan perusahaan disajikan pada perhitungan berikut ini:

Kebutuhan 1 periode	39.862
Biaya pemesanan	247.935
Biaya penyimpanan	941
Frekuensi pembelian	46
TIC	48.905.000

Hasil perhitungan total biaya persediaan menurut kebijakan perusahaan telah disajikan dengan rinci. Dalam analisis tersebut, ditemukan bahwa kebutuhan untuk satu periode mencapai 39.862 unit barang. Biaya pemesanan yang dibutuhkan untuk melakukan pembelian mencapai 247.935 unit, sementara biaya penyimpanan diperkirakan sebesar 941 unit. Selama periode yang diamati, terdapat 46 kali pembelian dilakukan. Jumlah total inventori cost (TIC) yang mencakup biaya pemesanan, biaya penyimpanan, dan biaya terkait lainnya, tercatat sebesar 48.905.000 unit. Evaluasi mendalam terhadap hasil perhitungan ini dapat memberikan wawasan yang berharga dalam mengelola persediaan, mengidentifikasi area-area untuk peningkatan efisiensi, serta merumuskan rekomendasi kebijakan yang lebih optimal bagi toko Jaya

Mandiri.

4.3.6 Metode EOQ

Metode EOQ memungkinkan perusahaan untuk menentukan jumlah kuantitas pesanan barang dagang yang paling efektif ekonomis dengan jumlah permintaan dan lead time yang konstan.

D =	Jumlah kebutuhan barang dalam satu periode	39.862
S =	Biaya pemesanan setiap kali pesan	247.935
H =	Biaya penyimpanan	941

Berdasarkan data diatas, maka perhitungan EOQ sebagai berikut:

$$EOQ = \sqrt{\frac{2 \cdot D \cdot S}{H}}$$
$$EOQ = \sqrt{\frac{2 \times 39.862 \times 247.935}{941}}$$
$$= 4.565$$

Berdasarkan perhitungan EOQ menghasilkan nilai sebesar 4.565 unit. Ini menunjukkan bahwa toko sebaiknya memesan sebanyak 4.565 unit barang setiap kali melakukan pesanan agar dapat mengoptimalkan biaya pemesanan dan biaya penyimpanan. Dengan menerapkan jumlah pesanan sesuai dengan hasil perhitungan EOQ, toko dapat mencapai efisiensi dalam manajemen persediaan, mengurangi biaya operasional, dan meningkatkan profitabilitas secara keseluruhan. Selain itu, penerapan metode EOQ juga membantu toko dalam mengelola risiko stok, menghindari kekurangan atau kelebihan persediaan yang berpotensi mengganggu keseimbangan keuangan dan

operasional Toko Jaya Mandiri.

4.3.7 Frekuensi Pembelian

Dengan menggunakan metode EOQ dapat dihitung jumlah frekuensi pemesanan dalam satu tahun atau sering disebut frekuensi pembelian dapat dihitung sebagai berikut:

$$Fr = \frac{D}{EOQ}$$

Keterangan :

D = Jumlah kebutuhan barang dalam satu periode

EOQ = Jumlah pembelian optimal yang ekonomis

Perhitungan frekuensi pembelian adalah sebagai berikut :

$$Fr = \frac{39.862}{4.565}$$

Fr = 9 kali pembelian

Frekuensi pesanan barang dagang Toko Jaya Mandiri berdasarkan metode EOQ lebih sedikit bila dibandingkan dengan frekuensi pesanan yang dilakukan oleh Toko Jaya Mandiri . Frekuensi pesanan barang dagang dengan metode perusahaan dilakukan 46 kali, sedangkan frekuensi pesanan barang dagang dengan metode EOQ dilakukan 9 kali pemesanan.

4.3.8 Persediaan Pengamanan (Safety Stock)

Untuk menghitung persediaan pengaman digunakan data sebagai berikut:

7. Rata-rata keterlambatan setiap dilakukan pemesanan adalah 3 hari.
8. Jumlah kerja hari selama periode adalah 315 hari

$$\text{Kebutuhan dagang barang} = \frac{27.716}{315} = 88 \text{ pcs/hari}$$

Dengan demikian perhitungan persediaan pengaman sebagai berikut :

$SS = \text{Rata-rata keterlambatan barang} \times \text{kebutuhan barang dagang perhari}$

$$SS = 3 \times 88 = 264 \text{ pcs}$$

Berdasarkan perhitungan di atas untuk memenuhi kebutuhan waktu tunggu Lead time selama 3 hari toko membutuhkan persediaan barang dagang pengamanan sebanyak 264 pcs. Penggunaan persediaan pengaman ini memastikan bahwa toko memiliki cadangan barang yang cukup untuk mengatasi keterlambatan dalam pemesanan atau lead time selama 3 hari. Dengan demikian, toko dapat memenuhi permintaan pelanggan tanpa mengalami kekurangan persediaan yang dapat mengganggu kelancaran operasional dan kepuasan pelanggan.

4.3.9 Titik pemesanan kembali (Reorder Point)

Untuk menentukan titik pemesanan kembali dapat dihitung dengan menggunakan rumus berikut.

$$ROP = d \times L$$

Keterangan :

ROP = Titik pemesanan kembali

D = Permintaan per hari

L = Waktu tunggu pesanan baru dalam hari

Perhitungan *reorder point* adalah sebagai berikut.

$$ROP = 88 \times 7$$

$$ROP = 616$$

Toko Jaya Mandiri melakukan pemesanan kembali pada saat persediaan produk Unilever hampir habis. Sedangkan berdasarkan analisis persediaan barang dagang yang efisien, perusahaan harus mengadakan pemesanan kembali pada saat persediaan barang sebanyak 616 pcs.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Sistem Operasional Toko Jaya Mandiri

Sistem Operasional yang terdiri dari pelayanan, pengelolaan persediaan, keuangan, pemesanan, pelatihan SDM di Toko Jaya Mandiri seluruhnya di atur oleh Pemilik Toko Jaya Mandiri yang dibantu oleh wakil kepala toko dan kepala karyawan, Pelayanan yang dikeluhkan tidak efisien waktu oleh pelanggan mulai dari pencatatan nota, pengambilan barang di gudang, pemberian harga dan pemberian barang adalah dampak dari Pengelolaan persediaan yang tidak terstruktur dengan baik, sistem pencatatan persediaan tidak ada, pencatatan hanya berupa barang masuk dari nota pembelian yang disimpan kepala toko selebihnya tidak ada rincian barang keluar dan barang masuk yang tercatat. Akibatnya, pengelola keuangan merasakan dampak tidak efektifnya pembayaran dalam setiap tagihan pembelian setiap jatuh tempo karena asset yang berwujud produk dagang bukan berupa nominal uang, diperkirakan juga biaya penyimpanan yang juga tinggi yang harus ditanggung karena produk yang menumpuk, selain itu karyawan juga

menjadi terhambat pelayanannya karena barang yang menumpuk dan berubah-ubah penempatannya menyesuaikan tempat kosong yang ditata selain karyawan yaitu bagian pengiriman dari Perusahaan, banyak barang *expied* di Gudang belakang juga merupakan dampak tidak terkontrolnya pemesanan yang berulang sehingga produk menumpuk dan *overload* di Gudang. Tentu saja hal seperti ini menjadi hambatan operasional atas potensi berkembang yang dimiliki oleh toko Jaya Mandiri.

4.3.2 Pengelolaan Persediaan dengan pendekatan Riset Operasi

Dari hasil perolehan yang telah didapat, maka dapat dilihat perbandingan persediaan barang dagang antara kebijakan perusahaan dengan menggunakan metode EOQ. Adapun tabel perbandingan tersebut adalah sebagai berikut.

Tabel 4. 5
Perbandingan Biaya Total Persediaan Berdasarkan Kebijakan Toko
Jaya Mandiri Dan Metode EOQ

No	Keterangan	Kebijakan Perusahaan	Metode EOQ	Selisih
1	Pemesanan barang optimal	39.862	4.565	35.297
2	Frekuensi pesanan optimal	46	9	37
3	Persediaan pengaman	Tidak ada	264	-
4	ROP	Pembelian terus menerus	616	-

Total	39.908	5.454	35.334
-------	--------	-------	--------

Tabel di atas menunjukkan perbandingan antara biaya total persediaan yang dikeluarkan oleh toko berdasarkan kebijakan mereka sendiri dan biaya total persediaan jika menggunakan metode EOQ. Metode EOQ adalah teknik optimasi yang digunakan untuk menentukan jumlah pesanan yang paling ekonomis dalam suatu periode tertentu. Metode ini bertujuan untuk meminimalkan biaya total persediaan dengan menyeimbangkan biaya pemesanan dan biaya penyimpanan.

Berdasarkan tabel yang dipaparkan, biaya total persediaan berdasarkan kebijakan perusahaan adalah Rp39.908, yang terdiri dari biaya pemesanan barang optimal sebesar Rp39.862, frekuensi pemesanan optimal sebesar Rp46, dan tidak ada biaya persediaan pengaman. Di sisi lain, biaya total persediaan jika menggunakan metode EOQ hanya sebesar Rp35.334, yang terdiri dari biaya pemesanan barang optimal sebesar Rp4.565, frekuensi pemesanan optimal sebesar Rp9, biaya persediaan pengaman sebesar Rp264, dan biaya operasional sebesar Rp616.

Perbandingan ini mengungkapkan bahwa dengan menggunakan metode EOQ, perusahaan dapat menghemat biaya total persediaan sebesar Rp4.574 (Rp39.908 - Rp35.334) dibandingkan dengan kebijakan persediaan yang mereka terapkan saat ini. Penghematan ini dapat dicapai dengan mengoptimalkan jumlah pesanan dan frekuensi pemesanan, serta mempertimbangkan biaya persediaan pengaman yang sebelumnya tidak diperhitungkan oleh perusahaan. Oleh karena itu, metode EOQ

berpotensi memberikan efisiensi biaya yang lebih baik bagi perusahaan dalam mengelola persediaan mereka.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan keseluruhan pemaparan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan, sebagai berikut:

1. Permasalahan sistem operasional toko ritel terganggu yang disebabkan oleh pelayanan pelanggan oleh karyawan yang tidak efisien waktu dikarenakan pengambilan barang di gudang yang rumit karena pengelolaan persediaan penyimpanan yang buruk seperti barang yang menumpuk adalah akibat dari tidak memperhitungkan bagaimana toko ritel memperhitungkan pengelolaan gudang yang dijelaskan dalam Riset Operasi. Dengan menerapkan titik pemesanan kembali yang tepat, jumlah pemesanan optimal, ketersediaan barang, Toko dapat menghindari kekurangan dan kelebihan stok serta menjaga kelancaran operasional.
2. Riset operasi dalam Persediaan penyimpanan dengan *Metode Economic Order Quantitu (EOQ)* dapat menunjukkan bahwa Toko Jaya Mandiri dapat memperhitungkan jumlah pesanan optimal, Serta Pengurangan frekuensi pemesanan yang dihitung dapat menurunkan total biaya persediaan dan meningkatkan efisiensi operasional. *Metode Safety Stock* yang dihitung juga dapat memastikan ketersediaan barang. *Metode Reorder Point* menunjukkan bahwa titik jumlah persediaan minimum toko telah diketahui sehingga tidak lagi melakukan pembelian berulang yang dapat berakibat

penumpukan barang di dalam gudang, serta minim resiko barang rusak.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang disampaikan, terdapat saran yang dapat diajukan untuk meningkatkan kinerja operasional dan karyawan di Toko Grosir Jaya Mandiri:

1. Disarankan pada Toko Grosir Jaya Mandiri untuk mengadopsi metode EOQ dalam manajemen persediaan mereka. Metode ini telah terbukti dapat mengurangi biaya total persediaan secara signifikan dan meningkatkan efisiensi operasional.
2. Perhatikan tren permintaan bulanan dan sesuaikan persediaan berdasarkan pola permintaan. Ini dapat membantu mengoptimalkan jumlah stok yang disimpan dan mengurangi biaya penyimpanan.
3. Secara rutin evaluasi biaya penyimpanan dan pemesanan untuk memastikan bahwa biaya tersebut masih sesuai dengan kondisi pasar dan operasional toko. Penyesuaian yang tepat dapat memberikan efisiensi tambahan.

Dengan menerapkan saran-saran ini, diharapkan Toko Grosir Jaya Mandiri dapat meningkatkan kinerja operasionalnya, memperbaiki layanan kepada pelanggan, dan mencapai keberhasilan jangka panjang dalam pasar yang kompetitif.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an dan Hadist

Ali, A. (2023). *Prediksi Ritel Tumbuh 4,2 Persen Hingga Akhir 2023, Apindo : Kalau Suasana Kondusif.*

Levy M. dan Weitz A Barton.(2004). *Retailing Management*, Edisi ke-5 .New York: Mc.Graw Hill, Irwin.

M. Ma'ruf Abdullah, *Manajemen Bisnis Syariah*, Aswaja Pressindo, Yogyakarta, 2014, Hal. 4-6

Anggraeni. (2021). *Manajemen Bisnis Retail* : UiB Press.

Amalia, A. N. (2021). *Penerapan Strategi Manajemen PT Unilever Indonesia Sebagai Role Model Company*

Ahmad, K., & Zabri, S. M. (2021). Factors explaining the use of management accounting practices in Malaysian medium-sized firms. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 22(4), 762 - 781.

Forsyth, Patrick. (2021). *Manajemen Penjualan. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.*

Keweh, D. (2021). *Manajemen Operasi Internasional - Analisis Perusahaan (PT. Unilever).*

J.S Panwar (2004). *Beyond Consumer Marketing*. New Delhi :Response

Book Rusdiana, H. A. (2022). *Manajemen Operasi. Bandung : CV*

Pustaka Setia.

Rara Puspa, & Amin Padmo. (2023). Penerapan Model Prototype Untuk Pembangunan Sistem Pointof Sale (POS) Pada Toko Ritel. *Jurnal Teknologi Informasi dan Rekayasa Komputer*, Vol 4, No. 2.

Suyadi Prawirosentono. 2022. *Pengantar Bisnis Modern (Studi Kasusia dan Analisis Kuantitatif)*. Jakarta: Bumi Aksara

Vom Brocke, Jan, and Theresa Sinnl. 2023. "Culture in Business Process Management: A Literature Review." *Business Process Management Journal* 17(2): 357–78.

Hutabarat, Lisva Monang, et al. "Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Online Store di Jakarta." *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)* 10.2 (2023): 141-154.

Ardiningrum, A., Mabruroh, A. D., Sari, D. P., Yuliandhari, R., & Suherman, U. (2024). PENERAPAN METODE EOQ (ECONOMIC ORDER QUANTITY) DALAM PENGENDALIAN PERSEDIAAN BAHAN BAKU PADA JASA GRIYA LAUNDRY. *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 2(1), 129-137.

Megawati, E., Pradesi, J., Khabibah, D. Z., & Ekoanindiyo, F. A. (2021). Pendekatan metode ABC pada Toko X untuk pengendalian persediaan barang. *Jurnal Teknik: Media Pengembangan Ilmu dan Aplikasi Teknik*, 20(2), 156-166

Lampiran 1. Hasil Wawancara dengan Informan

Informan 1

Pemilik toko Grosir Jaya Mandiri

Nama : Bapak Agus Siyono

Lokasi : Toko Grosir Jaya Mandiri

Waktu Pelaksanaan : Senin, 11 Maret 2024

1. Bagaimana Sistem operasional yang diterapkan di Toko Grosir Jaya Mandiri?

“Saat ini, Toko Grosir Jaya Mandiri belum memiliki SOP formal yang menjelaskan rincian pekerjaan karyawan, semuanya dilatih secara otodidak oleh karyawan lama, awalnya berantakan tapi lama-kelamaan juga lancar melayaninya.”

2. Bagaimana sistem operasional dengan menggunakan mesin?

“Umur saya sudah tua, kalau untuk belajar komputer untuk melayani saya ga mampu, saya tidak berminat menambah karyawan di bidang komputer, caranya susah

3. Bagaimana sistem pelayanan pelanggan?

“Di Toko Jaya Mandiri, kami saat ini menerapkan sistem pelayanan manual. Meskipun hal ini kadang membuat pelayanan menjadi agak lambat tapi menurut kami cara ini masih yang terbaik ya.”

4. Bagaimana sistem pengelolaan persediaan yang diterapkan?

“Di Toko Jaya Mandiri, saya memesan barang kalau barangnya banyak peminatnya, kalau barang yang kurang laku ya disorder cuman dikit, order lagi kalau ada bonusan seperti by one get two, nah bonusannya bisa menjadi tambahan laba bagi toko, pengaturannya juga tergantung tempat kosongnya yang diatur sales sama karyawan.”

Informan 2

Wakil Kepala Toko

Nama : Riyanti

Lokasi : Toko Jaya Mandiri

Waktu Pelaksanaan : Senin, 11 Maret 2024

1. Bagaimana SOP yang diterapkan di Toko Grosir Jaya Mandiri?

“Kalo untuk saat ini kami belum punya SOP yang khusus, ya bekerja seperti biasanya saja. Tapi kami memberikan arahan karyawan senior agar memberikan arahan pada staf baru biar kerjanya bagus.” (Informan 2_11 Maret 2024)

2. Bagaimana system operasional menggunakan mesin teknologi?

“kemarin saya coba program sampoerna (SRC) dalam operasional nya, pelayanannya jadi lebih cepat karna harganya langsung muncul, tapi ga bertahan lama, karena komputernya Cuma satu, rusak dan tidak ada yg bisa membetulkan, mau bikin program toko sendiri tapi terkendala izin bapak, kalau buat pergudangan Cuma di catat barang yg masuk aja, ya kita gabisa kontrol barang keluar, itu susahnya kalo kemalingan gatau”

3. Bagaimana sistem pelayanan pelanggan?

“Sistem pelayanan pelanggan di Toko Jaya Mandiri saat ini manual, yang berarti prosesnya bisa sedikit lebih lambat dibandingkan dengan sistem otomatis. Namun, kami melihat ini sebagai kesempatan untuk memberikan layanan yang lebih personal dan detail.”

4. Bagaimana sistem pengelolaan persediaan yang diterapkan?

“Pengelolaan persediaan di Toko Jaya Mandiri masih tergantung pak agus yang mengelola secara manual otodidak, kadang barang ketumpuk di Gudang saya yang bingung bayarnya karna uangnya kadang ga cukup, asetnya habis di barang, kalua barangnya laku baru ada yang dibuat bayar.”

Informan 3

Karyawan Utama Toko Grosir Jaya Mandiri

Nama : Wiwin

Lokasi : Toko Jaya Mandiri

Waktu Pelaksanaan : Senin, 11 Maret 2024

1. Bagaimana SOP yang diterapkan di Toko Grosir Jaya Mandiri?

“Ndak ada kalau SOP, ya cuma ada kaya prosedur kerja dateng jam berapa gitu, nanti kerjanya berapa jam sama apa aja yang dikerjain itu kaya udah biasa sehari-hari. awal kerja sebenarnya susah karena barang itu bermacam-macam harus dihafalkan satu persatu sedangkan setiap barang datang itu posisinya berganti di Gudang,”

2. Bagaimana sistem operasional menggunakan teknologi mesin?

“Setuju sekali kalo ditambah komputer buat kasirnya, harga yang naik langsung diganti, muncul langsung nota jadi, ga ngehafalin harga produk gini, apalagi harga selalu berubah, saya rasa bisa lebih cepat si , gudangnya tergantung tempat kosong mba buat barang masuk, gaada catatan khususnya”

3. Bagaimana sistem pelayanan pelanggan?

“Pelayanan pelanggan di Toko Jaya Mandiri dilakukan secara manual, yang terkadang membuat proses menjadi lebih lambat. Saya juga banyak melihat pelanggan puter balik gajadi beli saat toko ramai, karena sudah pasti pelayanan menjadi tersendat, saya susah di pengambilan barang yang beragam itu rumit carinya”

4. Bagaimana sistem pengelolaan persediaan yang diterapkan?

“Saya biasanya cuman Nerima barang dari pengiriman aja, Cuma menyesuaikan antara barang masuk dengan pesanan di nota. Sebenarnya kalua dilihat sayang sekali banyak barang expaied di Gudang belakang, karena karyawan baru itu gatau harusnya barang yang dateng duluan yang dijual duluan, mereka ga telaten kalau harus lihat tanggal expaid dulu sebelum ngambil karena mungkin dituntut cepat itu ya jadi keburu buru, ya menurut saya baiknya dihabiskan dulu kalau sisa dikit baru pesen lagi biar ga menumpuk gini, ga semua sales enak retur nya.

Informan 4

Karyawan Utama Toko Grosir Jaya Mandiri

Nama : Nur

Lokasi : Toko Jaya Mandiri

Waktu Pelaksanaan : Senin, 11 Maret 2024

1. Bagaimana SOP yang diterapkan di Toko Grosir Jaya Mandiri?

“Selama ini saya diajarkan karyawan senior mba, itupun otodidak, belajar dari kesalaham, belum tau aturan melayani pelanggan secara benar si, yang penting cepet dan betul semua aja barang yang dipesan, kalua lembur kadang dibayar kadang Cuma diupah makanan berat mbak,jam kerja kadang molor tutupnya kalua lagi rame.ya kalua ada aturan tertulisnya jadi paham si mbak harus apa, gaperlu meraba raba diawal

2. Bagaimana jika sistem operasional dengan teknologi mesin?

“dulu sudah pernah nyoba sistem kasir komputer gitu mbak cukup membantu, bisa lebih cepat,apalagi kalo ditambah barang masuk dan keluar ada catatanya pasti lebih membantu kerja kita sih ”

3. Bagaimana sistem pelayanan pelanggan?

“Untuk pelayanan masih seperti sebelumnya, jadi kami lakukan pelayanan langsung berhadapan sama pelanggan, lama nya antrian itu karna kadang ada yang sudah bawa nota sendiri, kadang masih kita yang nulisin,belum lagi pelanggan yang berbelanja dengan produk beragam jenis pasti memakan waktu lama untuk pengambilan barang di Gudang yang beragam.”

4. Bagaimana sistem pengelolaan persediaan yang diterapkan?

“Untuk sistemnya sendiri saya kurang paham ya, mungkin itu ya, pengecekan barang rutin di gudang gitu, terus kalo ada barang masuk bapak yang pegang nota pembeliaannya, itu biasanya yang dijadikan patokan barang yang tersedia di Gudang dan jika ada harga barang naik

Lampiran 2. Hasil Observasi

Observasi 1

Lokasi : Toko Grosir Jaya Mandiri

Waktu Pelaksanaan : Minggu,10 Maret 2024. Pukul 09.00-11.00 WIB

Senin,10 Maret 2024. Peneliti mengunjungi Toko Jaya Mandiri karena diundang oleh pemilik toko,yang menurut penuturan beliau di hari minggu toko sangat ramai. Terjadi penumpukan pelanggan di hari minggu sekitar 14 orang yang berbelanja,salah satu pelanggan yang diamati datang pukul 09.12 dan pulang pukul 10.05 dengan 31 produk pemesanan. Semakin siang tumpukan pelanggan semakin banyak,terurai sedikit demi sedikit di jam 11.00 karena jam 12.00 toko akan tutup.

Observasi 2

Lokasi : Toko Grosir Jaya Mandiri

Waktu Pelaksanaan : Senin,11 Maret 2024. Pukul 08.00-14.00

Senin,10 Maret 2024. Peneliti melakukan observasi di Toko Grosir Jaya Mandiri yang berlokasi di Malang. Berdasarkan hasil pengamatan dan peneliti bertanya terkait sistem operasional dan pelayanan kepada pemilik toko beserta karyawan dengan metode wawancara yang tidak terstruktur.

Observasi 3

Lokasi : Toko Grosir Jaya Mandiri

Waktu Pelaksanaan : Rabu,24 April 2024 pukul 08.00-14.00

Rabu,24 april 2024, peneliti mewawancarai Bapak Agus siyono dan Ibu Riyanti selaku pemilik toko grosir Jaya Mandiri. Dalam wawancara ini peneliti menggali informasi terkait sistem order toko ke perusahaan dalam sektor minuman kemasan

dan sabun oleh perusahaan PT.Unilever, peneliti melihat,mencatat dan mendengarkan data-data terkait pembelian yang dilakukan selama tahun 2023. Sehingga dapat diolah dan dihitung untuk menemukan solusi atas persediaan penyimpanan.

Lampiran 3. Dokumentasi di Toko Grosir Jaya Mandiri

