

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Industri barang *secondhand* di Indonesia telah mengalami pertumbuhan signifikan dalam beberapa tahun terakhir, didorong oleh meningkatnya kesadaran masyarakat akan keberlanjutan, penghematan biaya, dan nilai unik dari produk bekas. Salah satu segmen yang paling diminati dalam industri ini adalah jam tangan *branded secondhand*. Jam tangan *secondhand* di sini merujuk pada produk bekas yang telah melalui penggunaan sebelumnya, namun tetap memiliki nilai signifikan karena merek, kualitas, estetika, dan potensi investasi. Selain berfungsi sebagai alat penunjuk waktu, jam tangan *branded* juga memiliki nilai estetika dan investasi, sehingga menarik minat konsumen dari berbagai kalangan. Fenomena ini tidak hanya mencerminkan perubahan preferensi konsumen, tetapi juga membuka peluang bisnis yang menjanjikan bagi pelaku usaha.

Dalam konteks ini, Watchout.id, sebuah *brand* lokal yang berdiri pada 26 Januari 2024, hadir untuk memenuhi kebutuhan pasar jam tangan *secondhand*. Secara spesifik, Watchout.id melihat adanya peluang di segmen wanita yang masih 'awam' atau baru mengenal dunia jam tangan yang secara historis didominasi oleh pria. Dengan visi menjadi 'jembatan', Watchout.id bertujuan memperkenalkan para pemula ini ke dunia koleksi jam tangan melalui penawaran produk *vintage* dan klasik yang unik dan mudah didekati. Watchout.id mengusung slogan "*The watch you didn't find everyday*" dan memiliki karakter komunikasi yang bersahabat serta mudah didekati— menciptakan pengalaman berbelanja yang nyaman bagi target

pasar utamanya, yaitu perempuan. Platform utama yang digunakan adalah Instagram (@watchout.id), yang berfungsi sebagai katalog visual sekaligus sarana komunikasi melalui *direct message*.

Produk yang ditawarkan Watchout.id mencakup berbagai jenis jam tangan wanita seperti manual *winding*, *automatic*, dan *quartz*. Mayoritas merupakan jam tangan *vintage* dari era 1970–1990-an dengan merek ternama dari Jepang dan Swiss, seperti Seiko, Citizen, *Timex*, serta *brand fashion* bermesin Swiss seperti Gucci dan Cartier. Beberapa unit juga berasal dari kawasan Eropa lainnya. Semua produk yang dijual dipastikan dalam kondisi *grade A*. Sementara itu, produk dengan kondisi di bawah standar tersebut akan melalui tahap perbaikan terlebih dahulu sebelum ditawarkan. Meskipun Watchout.id berupaya memastikan kondisi produk, saat ini belum terdapat kriteria atau standar baku yang jelas untuk mendefinisikan '*grade*' produk (seperti *grade A*, B, C, atau D) maupun klasifikasi kebutuhan servis (ringan, sedang, berat). Penilaian sering kali bersifat subjektif, sebuah kondisi yang bertentangan dengan prinsip standarisasi proses yang menjadi fondasi efisiensi operasional, padahal parameter ini sangat krusial dalam menentukan prioritas penyortiran, alur perbaikan, dan pada akhirnya, penetapan harga jual yang objektif. Kompleksitas penilaian ini semakin tinggi mengingat karakteristik produk *vintage* dan *luxury*, di mana variabel seperti nilai historis, kelangkaan, dan orisinalitas komponen memainkan peran yang jauh lebih signifikan dibandingkan barang bekas biasa. Harga yang ditawarkan bervariasi, mulai dari Rp1 jutaan hingga di atas Rp10 juta, tergantung pada merek, kondisi, dan kelangkaan produk. Namun, sebagai bisnis yang masih berkembang, Watchout.id menghadapi berbagai tantangan operasional yang dapat mengurangi

efisiensi dan daya saingnya di pasar yang kompetitif. Salah satu tantangan utama yang dihadapi Watchout.id adalah tidak adanya alur kerja yang terstruktur dan terstandarisasi dalam mengelola

proses bisnis, mulai dari penerimaan barang, penyortiran, servis, pencatatan stok, hingga penjualan. Proses penerimaan barang sering kali memakan waktu lebih lama dari yang diharapkan karena belum ada prosedur yang jelas, terutama karena barang yang masuk sering kali dalam bentuk '*batch*' (pengiriman kelompok produk) dari berbagai sumber internasional seperti Jepang dan Swiss, yang memerlukan proses identifikasi, penilaian kualitas, dan kurasi mendalam. Pemilik Watchout.id bahkan mengakui sering kali melupakan keberadaan beberapa unit jam tangan yang sedang dalam tahap servis karena tidak adanya pencatatan yang terintegrasi dan terstruktur. Penyortiran barang juga menjadi tidak efisien karena belum ada kriteria yang terdefinisi dengan baik untuk menentukan prioritas penyortiran, seperti berdasarkan *grade* (kondisi barang) atau kebutuhan servis. Akibatnya, proses ini sering kali dilakukan secara *ad-hoc* dan tidak optimal, sehingga menghambat alur penjualan barang yang potensial. Selain itu, ketiadaan sistem pencatatan yang terintegrasi menyebabkan kesulitan dalam melacak status stok, baik yang tersedia, sedang diservis, terjual, maupun yang tidak terjual. Hal ini berdampak pada terbatasnya visibilitas stok secara keseluruhan, menyulitkan pengambilan keputusan operasional yang cepat dan tepat, serta berpotensi menyebabkan hilangnya peluang penjualan atau penumpukan stok yang kurang terkurasi. Situasi ini, meskipun mungkin belum menyebabkan kerugian finansial secara langsung, mengakibatkan keuntungan tidak maksimal dan menghambat pertumbuhan bisnis Watchout.id dalam pasar yang semakin kompetitif. Ketiadaan standar operasional dan alur

proses bisnis yang terstruktur ini menjadi tantangan umum bagi banyak UMKM di Indonesia, dan di industri barang *secondhand* khususnya, panduan spesifik masih minim.

Untuk mengatasi tantangan ini, penelitian ini mengusulkan penggunaan dua metode utama: *Business Process Mapping* (BPM) dan *Priority Matrix*. *Business Process Mapping* (BPM) adalah metode visualisasi proses bisnis yang digunakan untuk memetakan alur kerja secara detail, mulai dari penerimaan barang, penyortiran, servis, pencatatan stok, hingga penjualan. Dengan membuat diagram alir (*flowchart*), *Business Process Mapping* (BPM) memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi *bottleneck* (titik kemacetan), redundansi (tugas yang berulang dan tidak perlu), dan area yang memerlukan perbaikan. Metode ini dipilih karena kemampuannya dalam memberikan gambaran holistik tentang proses bisnis yang ada, sehingga memudahkan identifikasi masalah dan perancangan solusi.

Sementara itu, *Priority Matrix* adalah alat manajemen yang digunakan untuk menentukan prioritas berdasarkan kriteria tertentu, seperti urgensi dan dampak. Dalam konteks Watchout.id, *Priority Matrix* akan membantu menentukan prioritas penyortiran stok baru berdasarkan kondisi barang (*grade*) dan kebutuhan servis. Misalnya, jam tangan dengan kondisi terbaik (*grade A*) bisa diprioritaskan untuk segera dijual, sementara yang memerlukan servis bisa diarahkan ke teknisi jam tangan terlebih dahulu. Dengan alat ini, sumber daya dapat dialokasikan secara efektif untuk tugas-tugas yang paling penting.

Penggunaan kedua metode ini tidak hanya membantu Watchout.id mengatasi masalah operasional saat ini, tetapi juga memberikan batasan yang jelas untuk penelitian. *Business Process Mapping* (BPM) membatasi fokus pada

pemetaan dan analisis proses bisnis yang ada, sementara *Priority Matrix* membatasi analisis pada penentuan prioritas penyortiran dan pengelolaan stok. Dengan batasan ini, penelitian dapat lebih terarah dan hasilnya lebih mudah diimplementasikan. Kedua metode ini dipilih karena pendekatannya yang praktis, visual, dan dapat diadaptasi secara efektif untuk skala operasional UMKM seperti Watchout.id, memungkinkan perbaikan signifikan tanpa investasi teknologi yang besar.

Melalui pendekatan ini, diharapkan Watchout.id dapat meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat proses bisnis, dan memperkuat posisinya di pasar barang *secondhand branded*. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi pengembangan bisnis serupa di industri *secondhand*, khususnya dalam hal manajemen proses dan prioritas.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka dapat dirumuskan sebuah permasalahan yaitu:

*“Bagaimana merancang dan menganalisis proses bisnis dan penetapan prioritas penyortiran serta pengelolaan stok jam tangan secondhand pada Watchout.id dengan pendekatan Business Process Mapping dan Priority Matrix guna meningkatkan efisiensi operasional?”*

## **1.3 Batasan Masalah**

Adapun batasan-batasan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Analisis alur kerja saat ini difokuskan pada pemetaan, identifikasi titik hambatan, dan redundansi, tanpa evaluasi mendalam terhadap tujuh jenis pemborosan (*waste*) menurut konsep Lean Manufacturing.
2. Perancangan sistem penyortiran baru untuk stok yang baru masuk berdasarkan kondisi barang (*grade*) dan kebutuhan servis.
3. Pengembangan sistem pencatatan menggunakan teknologi sederhana seperti *Microsoft Excel* atau *Google Sheets*.
4. Penentuan prioritas pengelolaan stok tanpa mempertimbangkan aspek finansial atau pemasaran.

#### **1.4 Asumsi Penelitian**

Adapun asumsi-asumsi pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pemilik dan karyawan *Watchout.id* diasumsikan memberikan data dan informasi yang jujur, akurat, dan lengkap mengenai proses bisnis yang berjalan selama periode penelitian.
2. Kriteria kondisi barang (*grade*) dan kebutuhan servis diasumsikan sebagai dua faktor operasional yang paling dominan dan memadai untuk menentukan prioritas pengelolaan stok di *Watchout.id*.
3. Penggunaan teknologi sederhana seperti spreadsheet dianggap cukup untuk memantau status stok secara terkini (*up-to-date*) pada tahap awal pengembangan bisnis.
4. Penentuan prioritas pengelolaan stok yang efektif dapat dicapai berdasarkan kriteria operasional murni (kondisi barang dan kebutuhan servis), tanpa harus melibatkan analisis finansial atau pemasaran secara mendalam.

## 1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk merancang dan menganalisis proses bisnis dan penetapan prioritas penyortiran serta pengelolaan stok jam tangan *secondhand* pada Watchout.id dengan pendekatan *Business Process Mapping* dan *Priority Matrix* guna meningkatkan efisiensi operasional.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Manfaat Praktis

#### a) Bagi Pemilik Watchout.id:

- Memberikan solusi untuk meningkatkan efisiensi penyortiran stok melalui sistem penyortiran yang terstruktur. Sistem ini diharapkan dapat mengurangi waktu proses dan meningkatkan aliran kerja operasional.
- Meningkatkan akurasi pencatatan stok dengan sistem berbasis spreadsheet yang mudah diakses oleh seluruh tim.

#### b) Bagi Industri Barang *Secondhand*:

- Menyediakan panduan praktis untuk mengelola inventaris dan penyortiran barang *secondhand*, khususnya untuk produk dengan karakteristik unik, variabilitas tinggi, dan nilai historis seperti jam tangan *branded vintage*.

- Memberikan contoh penerapan teknologi sederhana (seperti spreadsheet) yang dapat diadopsi oleh bisnis serupa dengan biaya rendah.

## 2. Manfaat Teoritis

### a) Bagi Akademisi Teknik Industri:

- Menambah wawasan tentang penerapan desain proses bisnis dan sistem pencatatan pada bisnis kecil, khususnya di industri barang *secondhand*.
- Memberikan studi kasus nyata tentang penggunaan metode *Business Process Mapping* dan *Priority Matrix* dalam konteks operasional.

### b) Bagi Pengembangan Ilmu Teknik Industri:

- Memberikan kontribusi pada studi pengelolaan stok dan prioritas penyortiran dalam konteks bisnis *secondhand*, sebuah area yang memadukan tantangan operasional (manajemen stok) dengan elemen penilaian kualitatif dan subjektif (kurasi produk).
- Memperkaya literatur tentang optimasi proses bisnis dengan pendekatan yang sederhana dan terjangkau.

## 1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Membahas latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Menguraikan teori-teori dan konsep-konsep yang relevan dengan penelitian, seperti manajemen operasional, *Business Process Mapping*, *Priority Matrix*, dan pengelolaan stok.

### **BAB 3 METODE PENELITIAN**

Menjelaskan metode penelitian yang digunakan, termasuk teknik pengumpulan data, alat analisis, dan langkah-langkah penelitian.

### **BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

Menyajikan hasil analisis alur kerja saat ini, rancangan sistem penyortiran, pengembangan sistem pencatatan, dan penentuan prioritas pengelolaan stok, serta pembahasan terhadap temuan penelitian.

### **BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran untuk Watchout.id dan penelitian selanjutnya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**