

# PERBAIKAN PROSES BISNIS INDUSTRI KECIL MENENGAH BONEKA DI KOTA BEKASI DENGAN PENDEKATAN VALUE CHAIN

## *Business Process Improvement Doll Industry In Bekasi Using Value Chain Approach*

TAMARIZ HUTAMI RESITA<sup>1\*</sup>, DIAN EKO ADI PRASETIO<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Teknik Industri Universitas Islam As-Syafi'iyah, Jakarta

Email : [resitatariz@gmail.com](mailto:resitatariz@gmail.com)

### ABSTRACT

*According to one of the owners of a doll business in Bekasi, Mr. Miharjo Priyono, a doll industry entrepreneur in Bekasi City, West Java, has ambitions to become a national center for doll production. In running a business, an understanding is needed, one of which is an understanding of the business processes being carried out. The problem faced by the Small and Medium Industry of Dolls is the misunderstanding of industry players (Entrepreneurs of Small and Medium Industry of Dolls in Bekasi City) in understanding the business processes of the Small and Medium Industry of Dolls to be able to compete with similar industries. For this reason, it is necessary to make a map of business processes using a value chain approach in the Small and Medium Industry of Dolls to be able to describe and make improvements. The purpose of this research is to describe and make improvements to the business processes of the Small Doll Industry in Bekasi City. Incoming logistics are taken from within and outside the city, the entire operation process is almost the same, outgoing logistics uses expeditions if far and delivered if close, marketing, and sales are carried out through direct purchases or orders from whats app, complaints of goods are well served and bonuses are also given if there are any. complaints, purchases are only made if there is an order, the technology used uses several modern machines, human resource management, namely the average employees are trained and experienced.*

**Keywords:** Value, Chain, Doll, Small Medium Enterprise, Bekasi

### ABSTRAK

Menurut salah satu pemilik usaha boneka di kota Bekasi bapak Miharjo Priyono, Pengusaha industri boneka di Kota Bekasi, Jawa Barat, berambisi menjadi sentra produksi boneka nasional. Dalam menjalankan sebuah usaha diperlukan pemahaman salah satunya tentang pemahaman terhadap proses bisnis yang dijalankan. Permasalahan yang dihadapi oleh Industri Kecil Menengah Boneka adalah ketidak pahaman pelaku industri (pengusaha Industri Kecil Menengah Boneka di Kota Bekasi) dalam memahami proses bisnis Industri Kecil Menengah Boneka agar mampu bersaing dengan industri sejenis. Untuk itu perlunya dibuat pemetaan terhadap proses bisnis menggunakan pendekatan *value chain* pada Industri Kecil Menengah Boneka untuk dapat menggambarkan dan melakukan perbaikan. Tujuan dari penelitian ini adalah menggambarkan dan melakukan perbaikan pada proses bisnis Industri Kecil Boneka Kota Bekasi. Logistik masuk diambil dari dalam maupun luar kota, proses operasi seluruhnya hamper sama, logistik keluar menggunakan ekspedisi jika jauh dan diantar jika dekat, pemasaran dan penjualan dilakukan melalui pembelian langsung ataupun pemesanan dari *whatsapp*, complain barang dilayani dengan baik dan juga diberikan bonus jika terdapat keluhan, pembelian hanya dilakukan jika terdapat order, teknologi yang digunakan menggunakan beberapa mesin moderen, manajemen sumber daya manusia yaitu para karyawan rata-rata sudah terlatih dan berpengalaman, administrasi (infrastruktur) rata rata sudah memiliki gudang sendiri dan juga sudah memiliki pengolahan limbah yang baik dengan memiliki agen yang menampung untuk hasil limbah.

**Kata kunci:** Rantai, Nilai, Boneka, IKM, Bekasi

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Tahun 2020 diawali dengan terjadi pandemik bukan hanya di Indonesia tetapi di hampir seluruh belahan dunia. Pandemik covid

19 yang tidak pernah terbayangkan sebelumnya disebut bukan hanya berdampak pada kesehatan namun juga berdampak pada perekonomian dunia. Hal ini juga turut berdampak pada beberapa pelaku usaha terutama ukm di Indonesia. Kegiatan IKM pada

awalnya sempat berhenti saat diadakan pembatasan sosial oleh pemerintah.

Industri boneka di Bekasi semakin berkembang. Dengan dilaksanakannya festival boneka di kota Bekasi tahun 2020<sup>[1]</sup> menegaskan bahwa industri boneka kota Bekasi tetap eksis. Penelitian sebelumnya tentang *value chain* membuktikan *value chain* dapat digunakan untuk memetakan permasalahan yang dihadapi oleh IKM <sup>[2]</sup>. Telah dilakukan wawancara oleh salah satu pelaku usaha boneka di Kota Bekasi yaitu bapak Rudi, dari hasil wawancara diketahui bahwa secara umum masalah yang dialami usaha boneka yaitu modal, kalau kita punya uang tunai harga bahan baku jauh lebih murah dari pada saat mengambil pembayaran tempo. Kendala kedua yaitu padam listrik, berpengaruh dalam memperlambat produksi dan jika terjadi kerusakan mesin harus memanggil teknisi selama kurang lebih dua hari. Kendala ketiga yaitu faktor alam, terjadi keterlambatan pengiriman produk ke suatu tempat, seperti terjadi banjir di Kalimantan dan jembatan putus menjadi hambatan dalam pengiriman. Kendala keempat yaitu sumber daya manusia sakit, maka dapat mengurangi kecepatan produksi. Kendala kelima yaitu keterlambatan pengiriman bahan baku dari pabrik ke tempat produksi. Kendala keenam dari segi *online* yaitu internet yang terkadang terputus. Apalagi saat masa pandemik covid 19 ikut serta berdampak pada usaha tersebut, diantaranya yaitu yang sebelumnya melibatkan rumah tangga dalam proses produksi, maka saat ini semua pekerjaan dikerjakan sendiri di dalam pabrik, dimana ini berpengaruh bagi ekonomi masyarakat sekitar.

Rantai nilai (*value chain*) adalah rantai aktivitas yang mengubah proses input menjadi *output* yang bernilai bagi pelanggan yang menggambarkan cara pandang suatu perusahaan <sup>[3]</sup>. Rantai nilai mencakup semua tahapan pemasok dari titik asal dan semua tahapan hingga pembuatan produk inovatif. Rantai nilai sebagai sistem yang mencakup semua pelaku industri, yang terhubung dalam rantai nilai yang berurutan, dari produk mentah hingga jadi. Menganalisis seluruh industri secara keseluruhan termasuk semua pemain dari hulu hingga hilir <sup>[4]</sup>.

Proses bisnis adalah beberapa aktifitas yang bertujuan untuk menciptakan keluaran yang bernilai bagi pelanggan. Model proses bisnis berfungsi untuk memahami dan merancang proses bisnis. Saat merancang pemodel dapat melihat proses bisnis dari berbagai sudut pandang. Dan juga dapat mendesain proses sesuai kebutuhan <sup>[5]</sup>.

Dalam menjalankan sebuah usaha diperlukan pemahaman salah satunya tentang pemahaman terhadap proses bisnis yang dijalankan. Permasalahan yang dihadapi oleh

IKM Boneka adalah ketidakpahaman pelaku industri (pengusaha Industri Kecil Menengah Boneka di Kota Bekasi) dalam memahami proses bisnis IKM Boneka agar mampu bersaing dengan industri sejenis. Untuk itu perlunya dibuat pemetaan terhadap proses bisnis menggunakan pendekatan *value chain* pada IKM Boneka.

Setelah melakukan wawancara mengenai 9 aspek rantai nilai (*value chain*) kepada para pemilik usaha maka selanjutnya yaitu pemetaan masalah yang terjadi dari masing-masing UKM Boneka, setelah itu baru dibuat pemetaan secara umum. Pemetaan ini penting karena kita bisa mengetahui dimana letak masalah dan kendalanya, lalu setelah itu baru dapat dilakukan pemberian saran atau perbaikan untuk kedepannya.

Berdasarkan topik permasalahan diatas maka judul skripsi ini adalah "Perbaikan Proses Bisnis Industri Kecil Menengah Boneka Di Kota Bekasi Dengan Pendekatan *Value Chain*".

## 1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah menggambarkan proses bisnis yang terjadi pada ikm boneka dengan pendekatan *value chain* serta melakukan saran perbaikan proses bisnis yang terjadi pada ikm boneka dengan pendekatan *value chain*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi ikm serta pemerintah dalam melakukan evaluasi terhadap proses bisnis yang dilakukan.

## 2. BAHAN DAN METODE

### 2.1 Bahan

Dalam penelitian ini bahan yang digunakan adalah data logistik masuk, data proses produksi, data logistik keluar, data pemasaran dan penjualan, data layanan, data pembelian, data riset dan teknologi, data manajemen sumber daya manusia serta data administrasi umum. Data ini diambil berdasarkan hasil wawancara dengan para pemilik usaha kecil menengah boneka kota bekasi.

### 2.2 Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan pendekatan rantai nilai (*value chain*), karena yang akan dibahas bukan fokus kepada proses produksi saja melainkan pada seluruh aspek dalam rantai nilai. Karena penelitian ini adalah penelitian dasar akhir masalah akan dilakukan pemberian saran kepada para pemilik usaha terkait permasalahan yang di hadapi.

Rantai nilai (*value chain*) adalah rantai aktivitas yang mengubah proses input menjadi *output* yang bernilai bagi pelanggan yang menggambarkan cara pandang suatu

perusahaan [3]. Aktivitas rantai nilai dibagi menjadi 2 kategori umum yaitu: aktivitas primer dan aktivitas pendukung [3].

- a. Aktivitas primer bisa juga disebut dengan fungsi lini, yaitu berhubungan dengan aktivitas penciptaan fisik produk, pemasaran, dan transfer ke pembeli serta layanan penjualan.
- b. Aktivitas pendukung biasa disebut juga fungsi staf atau *overhead*, aktivitas yang berfungsi untuk membantu perusahaan secara keseluruhan dengan cara menyediakan infrastruktur agar aktivitas primer dapat dilakukan secara berkelanjutan.

Penelitian dilakukan pada bulan februari 2021 sampai juli 2021, dengan mengambil sampel ukm boneka di kota Bekasi. Data dikumpulkan melalui wawancara atau tanya jawab dilakukan kepada pengusaha boneka atau orang yang menjalankan usaha boneka. Pertanyaan yang ditanyakan adalah pertanyaan yang menjelaskan akan bagaimana pengusaha melakukan pengelolaan berdasarkan aspek-aspek dalam rantai nilai (*value chain*). Hasil dari pengumpulan data wawancara kemudian dirumuskan menjadi pernyataan aktifitas yang sesuai dengan analisa rantai nilai. Dalam melakukan proses perbaikan dengan pendekatan rantai nilai (*value chain*) maka dilakukan dengan melihat permasalahan yang dihadapi oleh setiap aspek dalam rantai nilai (*value chain*). Dengan menggunakan 5W 1H (*what, who, where, when, why, how*) akan didapatkan solusi bagaimana memecahkan permasalahan yang dihadapi UKM boneka kota Bekasi.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Rantai nilai (*value chain*) IKM Boneka Bekasi

Berdasarkan data wawancara diambil pernyataan terlihat bahwa diantara masing-masing pengusaha melakukan aktifitas proses bisnis dapat digeneralisasi proses bisnis dengan pendekatan *value chain*.

##### 1. Aktifitas Logistik Masuk

Aktifitas logistik bahan baku dari pengusaha industri boneka Bekasi menggunakan cara memesan langsung dari *supplier* bahan baku dari Bekasi maupun Bandung yang sudah dikenal kualitas yang baik. Barang masuk melalui paket ataupun dibeli langsung ke *supplier*.

##### 2. Aktifitas Operasi

Aktifitas operasi proses produksi boneka masih menggunakan cara manual di beberapa proses

seperti proses *desain* dan juga *finishing*, dan juga menggunakan teknologi untuk mempermudah produksi. Para pengusaha boneka sudah memiliki agen yang siap menampung limbah hasil produksi ataupun dimanfaatkan untuk produk lain.

##### 3. Aktifitas Logistik Keluar

Aktifitas barang keluar yang dilaksanakan oleh pengusaha boneka adalah rata-rata pembeli memesan melalui *whatsapp* untuk *pre order* terlebih dahulu dan akan diproduksi, setelah itu bahan dikirim menggunakan ekspedisi atau boleh mengambil langsung di toko, setelah itu baru terjadi proses pembayaran.

##### 4. Aktifitas Pemasaran dan Penjualan

Pemasaran yang dilakukan oleh rata-rata pengusaha boneka adalah melalui rekanan atau agen yang telah dipercaya sebelumnya. Penjualan juga dilakukan langsung dilokasi ataupun melalui media telepon atau *whatsapp*, tetapi lebih banyak penjualan dilakukan dengan pemesanan terlebih dahulu melalui *whatsapp* app lalu terjadi negosiasi harga dan terjadi produksi. Pembayaran dapat dilakukan melalui tunai ataupun melalui transfer.

##### 5. Aktifitas Pelayanan Jasa

Pelayanan yang diberikan masih terbatas, baru pada diskon dan pelayanan *complain* barang seperti barang akan diperbaiki jika terjadi rusak pada saat sampai di tempat atau akan dikirimkan pada pengiriman berikutnya. Pemberian bonus juga dilakukan sebagai bentuk perhatian kepada pelanggan. Pemesanan barang secara khusus (*custom* atau boneka maskot) juga diberikan sebagai bentuk pelayanan.

##### 6. Aktifitas Pembelian

Pembelian dilakukan rata-rata tanpa perencanaan. Karena permintaan yang masih naik turun, beberapa pengusaha saja yang mampu melakukan perencanaan pengadaan. Pengadaan dilakukan jika terdapat permintaan (*order*) dari pemesan barang.

##### 7. Aktifitas Aktifias Teknologi, Riset dan Pengembangan Sistem

Pengembangan teknologi selama ini terus digalakan, terbukti dengan digunakan teknologi pada beberapa bagian proses untuk mempermudah dan mempercepat proses produksi.

##### 8. Aktifitas Manajemen SDM

Pengelolaan SDM masih rendah, hal ini dikarenakan sebagian besar tenaga kerja adalah sebelumnya sudah berpengalaman di pabrik boneka, sehingga tidak adanya pelatihan lebih lanjut, jika terdapat karyawan baru yang belum

terlatih hanya perlu bimbingan dari yang sudah terlatih saja. Walaupun begitu sebagian besar pengusaha tetap memperhatikan kesejahteraan pembatiknya dalam bentuk THR ataupun bantuan kesehatan jika membutuhkan. Dan terdapat tiga tipe karyawan yaitu harian, borongan dan juga tetap. Bagi karyawan harian dan borongan pembayaran honor ditentukan dari banyaknya boneka yang mereka hasilkan. Bagi karyawan tetap biasanya meliputi bagian administrasi dan juga desain.

### 9. Aktifitas Administrasi Umum

Rata-rata pengusaha sudah memiliki ruang yang dipergunakan khusus untuk menyimpan hasil produksi. Dan juga sebagian besar pengusaha memiliki toko sendiri untuk menjual boneka satuan maupun banyak. Tempat produksi sudah milik sendiri sehingga tidak perlu membayar sewa setiap tahunnya. Pengusaha sudah memiliki agen yang siap menampung limbah hasil produksi dan juga sudah memiliki kendaraan yang bisa dimanfaatkan untuk mengirimkan boneka untuk jarak dekat maupun untuk menuju tempat ekspedisi. Penggunaan teknologi sebagai infrastruktur sudah mulai dilaksanakan karena pada masa pandemik seperti saat ini pengusaha terus berinovasi agar bisa bertahan dan juga dijadikan cara pengelolaan informasi sebagai sarana marketing.

### 3.2 Rantai nilai (Value chain) IKM Boneka Bekasi

Dalam melakukan perbaikan proses bisnis, maka perlu diketahui dahulu permasalahan yang dihadapi industri. Permasalahan pada diambil dari wawancara seperti berikut :

Tabel 1. Permasalahan IKM Boneka Kota Bekasi

Value chain	Permasalahan
Logistik Masuk	Barang masuk jika banyak akan diantar ke tempat produksi, jika tidak banyak (dalam keadaan order yang harus dikerjakan segera) maka pengusaha langsung ambil ke supplier, karena dibutuhkan waktu lebih untuk menunggu pengantaran.
Operasi	Merubah gambar 2 dimensi menjadi bentuk boneka 3 dimensi membutuhkan waktu yang panjang, sehingga dibutuhkan waktu lebih lama untuk boneka yang memiliki tingkat kesulitan tinggi. Banyaknya permintaan <i>custom</i> boneka yang cukup sulit membuat pengusaha membutuhkan waktu untuk membuat sampel dan mengajukannya kembali ke pelanggan. <i>Quality control</i> yang dilakukan dirasa masih kurang terbukti dengan seringnya terjadi lepas jahitan pada saat pengiriman.
Logistik Keluar	Belum ada mekanisme pengiriman barang yang pasti, jika jarak dekat akan diantar dan jika jarak jauh menggunakan jasa pengiriman paket (ekspedisi). Belum adanya jaminan akan barang yang diantar terbukti jika ada

	kerusakan atau kekurangan barang maka akan diantar pada pengiriman berikutnya ataupun akan dilebihkan pada saat pengiriman.
Pemasaran dan Penjualan	Beberapa pengusaha masih menggunakan pemasaran tradisional dengan mengandalkan langganan yang ada sehingga tidak mempromosikan melalui internet. Tidak menerima <i>drop ship</i> karena dirasa merepotkan.
Layanan	Belum memiliki mekanisme sendiri untuk menghadapi <i>complain</i> hal ini dibuktikan jika terdapat <i>complain</i> maka barang baru akan dikirim pada pengiriman berikutnya.
Pembelian	Tidak adanya permalan ( <i>forecasting</i> ) untuk pembelian barang sehingga terjadi kurang bahan jika mendadak dan di pasaran juga sedang langka.
Teknologi, Riset, dan Pengembangan Sistem	Beberapa pengusaha masih menggunakan cara manual untuk memasukan busa (dakron, silikon), diperlukannya tambahan modal untuk membeli alat tersebut.
Manajemen SDM	Masih kurangnya kesejahteraan untuk pegawai dan juga pengelolaan sumber daya manusia yang masih minim, dibuktikan dengan pegawai yang pindah ke produksi boneka lain.
Administrasi Umum	Seluruh pengusaha boneka belum memiliki katalog sendiri, sehingga hanya mengandalkan desain yang pernah dibuat sebelumnya.

Sumber : Hasil Wawancara

Dengan menggunakan metode 5W1H didapatkan perbaikan terhadap permasalahan yang dihadapi oleh IKM Boneka Bekasi.

Tabel 2. Perbaikan Proses Bisnis IKM Boneka Kota Bekasi

Permasalahan	Rencana Perbaikan
Pembelian material membutuhkan waktu untuk memesan dan mengantar, jika mendesak akan diambil langsung ke <i>supplier</i>	Menggunakan supplier dari dalam kota Bekasi, melalui Kerjasama dengan produsen terkait.
Permintaan desain dan <i>custom</i> yang sulit sehingga memakan waktu dan juga jahitan yang lepas	Membuat kesepakatan dengan pembeli terkait biaya sampel yang telah dibuat dan maksimal perbaikan sampel melalui surat perjanjian kerja yang tertulis dalam MOU. Mempunyai karyawan khusus untuk menjadi kepala <i>quality control</i> sehingga tidak ada lagi keluhan jahitan lepas melalui rekurtmen.
Belum adanya mekanisme pengiriman barang dan juga jaminan saat pengiriman barang	Bekerja sama dengan jasa pengiriman barang dengan membuat MOU ( <i>memorandum of understanding</i> / nota kesepahaman) perjanjian jika terdapat kurang barang atau barang rusak. Membuat kesepakatan dengan konsumen terkait jasa pengiriman .
Beberapa pengusaha masih menggunakan	a. Bergabung dengan beberapa market

pemasaran dengan mengandalkan langganan yang ada sehingga tidak mempromosikan melalui internet. Tidak menerima <i>drop ship</i> .	place seperti shopee, Tokopedia, bukalapak dan sejenisnya yang dapat dilakukan melalui pelatihan digital marketing atau <i>e commerce</i> . b. Menerima orderan berupa <i>dropship</i> dan juga pembelian satuan melalui pelatihan digital marketing.  Cukup 1 karyawan pada bagian <i>digital marketing</i> untuk menangani orderan.
Belum memiliki mekanisme sendiri untuk menghadapi <i>complain</i> hal ini dibuktikan jika terdapat <i>complain</i> maka barang baru akan dikirim pada pengiriman berikutnya.	a. Pelayanan kepada konsumen perlu ditingkatkan bisa berupa diskon, pelayanan complain ataupun jasa yang lain, dengan mengikuti pelatihan <i>service excellence</i> . b. Perlu dukungan pemerintah dalam membuat standar pelayanan dari pengusaha. Apakah itu standar jaminan mutu proses produksi, jaminan keamanan lingkungan, jaminan investasi ataupun jaminan retur jika terjadi masalah dengan produk. Dengan cara melakukan diskusi dengan pemerintah dan dinas terkait agar masalah dapat terselesaikan.
Tidak adanya permalan ( <i>forecasting</i> ) untuk pembelian barang sehingga terjadi kurang bahan jika mendadak dan di pasaran juga sedang langka.	Perlu dibuatnya rencana peramalan sehingga tidak terjadi kekurangan bahan baku yang mengakibatkan harus menjemput bahan baku ke supplier dilakukan melalui pelatihan strategi marketing. Mencari investor untuk mendapatkan suntikan modal agar bisa stok barang dan menerima <i>order</i> lebih banyak, salah satunya dengan membuat <i>company profile</i> . Diskusi dengan dinas terkait.
Beberapa pengusaha masih menggunakan cara manual untuk memasukan busa (dakron, silikon), diperlukannya tambahan modal untuk membeli alat tersebut.	Mencari investor agar bisa membeli mesin baru diskusi dengan dinas. Merubah pemikiran bahwa dengan bantuan teknologi akan mempermudah membuat produk bukan menyebabkan banyak yang menganggur. Melalui diskusi dengan pemerintah, dinas terkait.
Masih kurangnya kesejahteraan untuk	Sebulan sekali perlu diadakan evaluasi yang

pegawai dan juga pengelolaan sumber daya manusia yang masih minim, dibuktikan dengan pegawai yang pindah ke produksi boneka lain.	dibalut dalam obrolan santai. Sesekali perlu diadakan makan bersama atau hiburan bersama untuk mengetahui keluhan karyawan melalui <i>family gathering</i> . Perlu membentuk kepala dari masing masing bagian untuk control yang lebih baik dengan menambahkan sedikit insentif.
Seluruh pengusaha boneka belum memiliki katalog sendiri, sehingga hanya mengandalkan desain yang pernah dibuat sebelumnya.	Membuat katalog untuk produk unggulan dengan memanfaatkan Instagram untuk menjadi katalog online dan juga media pemasaran untuk pembeli. Dengan mengikuti pelatihan pemasaran digital.

#### 4. KESIMPULAN

Penelitian *business proses improvement* industri boneka di kota bekasi dengan pendekatan *value chain* telah mampu memetakan proses bisnis industri boneka dengan pendekatan rantai nilai (*value chain*) dan *Business Proses Improvement* (BPI) mampu digunakan untuk memecahkan masalah yang dihadapi oleh industri boneka sebagai berikut:

a. Proses bisnis (*business process*) industri Boneka Kota Bekasi digambarkan dengan pendekatan *value chain* sebagai berikut:

Aktifitas logistik masuk dilakukan dengan melakukan pemesanan ke supplier besar bahan baku menggunakan telpon ataupun *whatsapp* baik dari dalam kota maupun luar kota seperti Cikampek, Bogor, Tangerang, barang akan diantar ke tempat produksi ataupun diambil langsung jika dalam keadaan mendesak. Aktifitas proses produksi dilakukan dengan menggunakan cara manual di beberapa bagian seperti desain dan juga *finishing* dan menggunakan bantuan teknologi modern pada bagian lain untuk mempersingkat waktu proses. Aktifitas Logistik keluar dilakukan dengan mengirim barang langsung (jarak dekat) atau dengan paket (jika jauh), ataupun pembeli dipesilahkan untuk ambil barang ke tempat produksi. Aktifitas pemasaran menggunakan 2 cara yaitu *online* dan juga *offline* yang berguna untuk membantu meningkatkan penjualan dan juga sudah mempunyai langganan dari berbagai daerah. Aktifitas pelayanan servie/jasa diberikan masih terbatas berupa diskon dan penggantian produk yang dikomplain. Aktifitas pembelian masih belum terencana karena kurangnya modal dan juga permintaan yang masih turun naik sehingga belum bisa menyediakan stok. Aktifitas pengelolaan teknologi masih sederhana tetapi mulai ada peningkatan dengan penggunaan mesin mesin yang dapat

membantu proses produksi. Aktifitas manajemen SDM masih sederhana. Aktifitas administrasi umum dalam hal infrastruktur seluruh pengusaha sudah memiliki tempat produksi sendiri dan juga memiliki toko, hanya saja tidak ada katalog produk sehingga mengandalkan *trend* atau produk yang pernah dibuat.

b. Perbaikan proses bisnis yang dilakukan untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh industri boneka di Kota Bekasi dijelaskan sebagai berikut:

1. Untuk seluruh bahan baku menggunakan supplier lokal (dari dalam kota Bekasi) agar pengiriman lebih dekat dan memangkas waktu pengiriman.
2. Untuk melakukan kesepakatan dan negosiasi dengan pembeli masalah sampel yang dibuat guna meringankan risiko biaya yang akan timbul dari sampel tersebut. Membentuk bagian *quality control* sendiri untuk memastikan jahitan sudah dikunci dan tidak akan lepas pada saat proses pengiriman produk ke *customer*.
3. Mekanisme logistik dan *control* barang perlu dibicarakan seksama antara pengusaha, penyedia jasa logistik, dan juga konsumen. Dibuat aturan yang disepakati bersama sehingga jika terjadi masalah logistik dapat ditangani dengan segera dan meminimalisir *complain* dari konsumen.
4. Diera saat ini IT dirasa sangat dibutuhkan untuk membantu pemasaran, diantaranya seperti bergabung dengan *market place*, dan juga dibutuhkan *admin* khusus yang akan mengelola pembelian satuan dan juga melihat turunnya order di masa pandemik saat ini, agar jangkauan pasar menjadi lebih luas lagi.
5. Maka pengusaha perlu memperbaiki pelayanan kepada konsumen berupa jaminan terhadap kualitas barang ataupun *complain* barang yang akan berujung kepada retur barang. Karna pelayanan yang baik akan mendatangkan pemesanan lebih banyak lagi dan jika pelayanan buruk maka akan menyebabkan konsumen beralih ke produsen lain.
6. Maka Pengusaha dan pemerintah perlu melakukan diskusi bersama untuk membicarakan usaha boneka kedepannya agar bisa lebih maju dan berkembang, terutama di era pandemik seperti saat ini dimana banyaknya pengusaha boneka yang tutup karna berkurangnya orderan dan juga membutuhkan suntikan dana agar bisa

bertahan. Perlunya bekerja sama dengan *supplier* lokal dan juga koperasi agar memudahkan untuk bahan baku agar selalu ada.

7. Diperlukannya tambahan modal untuk membeli alat tersebut, maka pengusaha perlu menjalin Kerjasama untuk menarik investor agar mendapat suntikan modal, dan juga perlunya merubah pemikiran jika menggunakan alat akan mengurangi aktifitas karyawan. Perlu diadakannya pelatihan dari pemerintah mengenai IT termasuk digital marketing yang akan membantu proses penjualan.
8. Dibuktikan dengan pegawai yang pindah ke produksi boneka lain, maka perlunya pembelajaran lebih lanjut tentang pengelolaan SDM karena pengelolaan SDM merupakan hal yang cukup rumit dalam suatu perusahaan. Perlunya rekreasi singkat atau makan bersama antara pemilik dengan karyawan agar bisa mengenal karakteristik karyawan dan mendengar keluhan karyawan agar mereka merasa diperhatikan dan juga menjadi lebih loyal dengan perusahaan. Bisa juga dilakukan pemberian bonus jika pesanan melampaui target yang telah ditentukan.
9. Maka dibutuhkan admin yang fokus untuk membuat katalog dan juga membantu dalam digital marketing sehingga usaha boneka lebih luas jangkauannya sehingga dapat menarik investor untuk dapat berinvestasi. Dengan adanya katalog dan juga *company profile* dapat meyakinkan investor dan juga *customer* akan produk yang kita miliki.

## PERSANTUNAN

Penulis menyampaikan terima kasih kepada pemilik IKM Boneka di kota Bekasi atas izin yang diberikan untuk melakukan penelitian. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada kedua orang tua, adik serta teman teman atas dukungan serta doanya selama proses perkuliahan.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] "GEBYAR FESTIVAL BONEKA BANG BEK DAN EMPO ASIH 202." <https://diskominfo.bekasikota.go.id/content/berita-terkini/2935/gebyar-festival-boneka-bang-bek-dan-emp-asih-202> (accessed Dec. 20, 2022).
- [2] D. E. A. Prasetio and L. H. Kusumah, "PERBAIKAN PROSES BISNIS INDUSTRI

KECIL MENENGAH BATIK GUMELEM BANJARNEGARA DENGAN PENDEKATAN VALUE CHAIN," *J. Ind. Serv.*, vol. 4, no. 2, 2019.

- [3] J. A. Pearce, R. B. Robinson, and R. Subramanian, *Strategic management: Formulation, implementation, and control*. Irwin/McGraw-Hill Columbus, OH, 2000.
- [4] S. Hintze, *Value Chain Marketing*. Springer, 2015.
- [5] W. Wang, *Integrating Business Process Models and Rules: Empirical Evidence and Decision Framework*, vol. 343. Springer, 2019.