

Abstrak

Kegiatan pengelolaan barang dari tahun ke tahun terus berlangsung. Pengelolaan bukan hanya melibatkan barang - barang dan aset lama saja tapi juga barang-barang dan aset yang baru. Sehingga dengan demikian, jumlah barang dari tahun ke tahun bukannya berkurang namun terus bertambah. Dalam perusahaan dagang, persediaan ini berhubungan langsung dengan konsumen. Konsumen merasakan dan terlibat secara langsung manfaat persediaan ini disaat barang diberikan. Salah satu permasalahan persediaan adalah tidak adanya dokumentasi persediaan barang dagang. Permasalahan tersebut dapat menyebabkan adanya penurunan efisiensi serta efektifitas pada proses dalam suatu perusahaan. Permasalahan dokumentasi persediaan juga dialami oleh perusahaan dagang seperti Demajors Jogja yang bergerak pada penjualan rilisan fisik berupa CD musik, kaset serta *merchandise* yang berkaitan dengan musik. Identifikasi permasalahan pada layanan pelanggan di Demajors Jogja menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menganalisis aliran proses kinerja pegawai dengan menggunakan peta aliran proses, menghitung rata-rata nilai waktu tambah dan total waktu kinerja pegawai, serta memvisualisasikan kegiatan layanan pelanggan dengan menggunakan bantuan diagram aliran. Penggunaan Sistem informasi seperti Program Toko 3.3 diharapkan dapat mengatasi permasalahan yang terjadi serta dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi pada layanan pelanggan di Demajors Jogja.

Kata Kunci : Persediaan, Peta aliran proses, Hitung rata-rata, Diagram aliran, Kualitatif deskriptif, Demajors Jogja, Efektivitas, Efisiensi

Abstract

Inventory management activities are continuous from year to year. Management not only involves goods and assets, but also old and new assets and goods. Thereby, the number of items each yeas are increasing rather than diminish. In trading company, supplies directly related to the consumer. Consumers experience and engage benefit directly to the supplies when the goods supplied. One of the problems is the lack of documentation of merchandise inventory. These problems can lead to efficiency and effectiveness decreasing of processes within an industry. Inventory documentation problems are experienced by trading companies such as Jogja Demajors which engaged in the sale of a physical release of CDs, cassettes and music-related merchandise. Descriptive qualitative method used to identify the problems at customer service in Demajors Jogja by analyzing employee performance process flow using process flow map, calculates the average value-added time and the total time of the performance of employees, and visualize customer service activities with the help of the flow diagram. The use of such information systems 3.3 Store Program is expected to solve the problems that occur and to improve the effectiveness and efficiency of customer service in Demajors Jogja.

Key words: Supply, process flows map, Calculate the average, flow diagrams, qualitative descriptive, Demajors Jogja, Effectiveness, Efficiency