

Sebuah persewaan VCD memerlukan bantuan Tim Anda. Saat ini persewaan VCD PELEM KURANGLAKU memiliki beberapa permasalahan yang mengakibatkan menurunnya jumlah pelanggan. Proses bisnis pada pelanggan yang terjadi pada VCD PELEM KURANGLAKU adalah dinarasikan sebagai berikut:

Pelanggan datang ke toko, mereka akan melihat-lihat cover VCD dan daftar VCD yang ditampilkan di tembok dan tempat penyimpanan daftar VCD. Mereka kemudian akan mendatangi pramuniaga dan bertanya mengenai keberadaan VCD tadi, beserta kualitas film VCD tersebut. Pramuniaga akan melakukan pengecekan di komputer mengenai status dari VCD, sedangkan untuk kualitas, pramuniaga akan memberikan jawaban apabila dia sudah melihat VCD tersebut, jika belum melihat maka pramuniaga akan memberikan kesempatan bagi pelanggan yang bersangkutan untuk menonton VCD tersebut sebentar.

Jika transaksi disetujui, maka pramuniaga akan mengambil VCD yang dimaksud dari gudang penyimpanan dan melakukan pencatatan transaksi disertai memberikan kesempatan bagi pelanggan untuk melihat VCD sebentar jika pramuniaga belum mengetahui kualitas film VCD tersebut. Pramuniaga akan meminta pelanggan untuk menunjukkan kartu pelanggan dan kartu identitas untuk ditinggal sebagai jaminan. Jika belum menjadi pelanggan, maka diwajibkan mendaftar, memberikan uang jaminan, dan diberikan kartu pelanggan kemudian dapat melakukan transaksi.

Setelah pramuniaga menerima pembayaran, maka nota tunai persewaan rangkap dua yang satu disimpan satunya diberikan ke pelanggan untuk konfirmasi pengembalian sewa.

Masalah muncul ketika toko persewaan sedang ramai pengunjung dan pelanggan, pelanggan yang ingin bertransaksi menjadi terhambat dan proses penyelesaian transaksinya menjadi sangat lambat. Seorang pelanggan memerlukan waktu satu jam untuk bisa benar-benar menyelesaikan transaksi, karena terlalu banyak pengunjung/pelanggan lain yang berkerumun di meja pramuniaga untuk memesan, bertanya, dan melihat sebentar film VCD. Bahkan untuk hari Sabtu dan Minggu, toko perlu menambahkan jumlah pramuniaga untuk mencoba mengatasi permasalahan diatas.