

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era sekarang persaingan dunia industri sudah sangat ketat, masing-masing memiliki usaha untuk memikat hati konsumen dalam memilih produk yang dihasilkan. Perusahaan juga akan berusaha mempertahankan konsumennya supaya tidak direbut oleh perusahaan lain yang menawarkan produk sejenis. Amstrong (2016) mengatakan bahwa perusahaan harus menyediakan nilai dan kepuasan pelanggan yang lebih besar daripada pesaingnya. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat seperti pengaruh antara perusahaan dan konsumennya menjadi harmonis, adanya terjadi pembelian ulang dan rekomendasi dari mulut ke mulut bagi perusahaan (Tjiptono, 2022)

Perusahaan harus mengetahui apa yang dibutuhkan dan keinginan konsumen. Perusahaan harus bersikap inovatif dalam pembuatan produk, sehingga harus menyesuaikan karakter produk sesuai dengan berkembangnya waktu ke waktu. Jaman sekarang produk harus bisa dibuat sesuai dengan bentuk/*request* dari konsumen karena masyarakat mulai berpengetahuan semakin kritis sehingga menimbulkan tuntutan-tuntutan untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas tinggi. (Megawati, 2017). Selain karena kualitas dari produk yang dihasilkan, konsumen juga akan puas dengan ketepatan waktu pengerjaan produk dengan kesepakatan awal, sehingga tidak melebihi batas penyelesaian. Kotler dan Keller (2012) mengatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan kinerja dengan produk yang dihasilkan

Jenis industri dibagi menjadi 2 secara umum, yaitu industri jasa dan industri manufaktur. Industri jasa berfokus pada pelayanan atau jasa sehingga menghasilkan produk non barang atau produk yang sifatnya tidak berwujud. Industri manufaktur merupakan industri yang mengolah barang mentah menjadi barang jadi yang siap dijual. Produk yang dihasilkan harus memiliki nilai tambah, sehingga konsumen tertarik untuk membeli. Industri kerajinan merupakan salah satu contohnya, industri ini menggabungkan kreativitas dalam membuat produknya sehingga menjadi daya tarik konsumen. Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan provinsi yang memiliki cukup banyak industri kerajinan. Banyaknya

industri ini akan menjadi saingan antar konsumen, oleh karena itu komitmen akan kualitas pelayanan yang ditujukan pada konsumen merupakan syarat utama dalam menunjang keberhasilan usaha

UMKM Sanggar Peni merupakan industri kerajinan yang memproduksi barang kerajinan berbahan dasar kayu. Sanggar ini terletak di Dusun Krebet rt 03, Sendangsari, Kecamatan. Pajangan, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Produk yang dihasilkan adalah batik kayu dari bahan dasar kayu pulle ataupun kayu sengon. Kayu akan diolah menjadi bentuk kerajinan sebelum nantinya akan diberikan motif *design* berupa batik. Beberapa contoh produk yang dihasilkan antara lain piring, mangkok, topeng, hiasan. Sistem produksi di sanggar ini mayoritas menggunakan sistem *make to order* sehingga konsumen dapat melakukan pemesanan produk. Namun terjadi permasalahan yaitu pembuatan produk tidak selesai dalam waktu yang ditentukan. Proses produksi menjadi bagian yang berpengaruh dalam hal ini dikarenakan produk bisa memiliki waktu penyelesaian produk yang berbeda padahal jumlah dan *design* yang dipesan memiliki kemiripan.

Ibu Retno selaku pemilik merupakan orang yang bertanggung jawab langsung kepada *customer*, keterlambatan dalam hal ini tentunya mengakibatkan *complaint* konsumen pada kesepakatan awal dan akan berdampak pada antrean pesanan produk selanjutnya. Ibu Retno menginginkan produk berhasil diselesaikan tepat waktu sehingga tidak ada *complaint* yang terjadi oleh *customer*, namun tidak menghendaki adanya penambahan biaya besar karena nantinya dapat mempengaruhi harga jual produk. Permasalahan produk yang tidak selesai sesuai jadwal ini juga berakar dari waktu proses produksi yang cukup panjang menurut dari pengawas UMKM Mbak Tri selaku pengawas pekerja menambahkan bahwa problematika yang terjadi adalah para pekerja produksi tidak bekerja dengan etos kerja tinggi, hal ini didasari beberapa pekerja banyak melakukan aktivitas yang tidak mendukung proses produksi seperti bermain *handphone* saat jam kerja. Mbak Tri juga menambahkan bahwa salah satu stasiun kerja memiliki waktu proses yang lama sehingga terindikasi adanya *bottleneck*. Salah satu perbincangan *customer* juga menyebutkan bahwa produk yang dipesan merupakan perintah kantor sehingga harus selesai tepat waktu sesuai kesepakatan.

Oleh karena itu perlunya dilakukan identifikasi *waste* yang ada dan melakukan perbaikan sehingga bisa mengurangi *waste* tersebut. Menurut Gaspersz (2007) *waste* merupakan segala aktivitas kerja yang dalam pelaksanaannya tidak memberikan nilai tambah dalam transformasi input menjadi output. *Waste* tersebut juga memiliki keterkaitan satu sama lain atau dapat mempengaruhi *waste* yang lain (Rawabdeh, 2005)

Rawabdeh (2005) juga mengatakan bahwa proses identifikasi dan eliminasi *waste* selama proses produksi dapat menaikkan efisiensi dan peningkatan produktivitas sehingga membuat daya saing perusahaan naik. Maulana (2005) mengatakan bahwa efisiensi berhubungan dengan kemampuan unit organisasi untuk mencapai tujuan. Dalam proses produksi berarti membuat produk sesuai waktu yang ditentukan. Keterlambatan penyelesaian produk merupakan salah satu faktor permasalahan dalam proses produksi. Hal yang terkait adalah bagaimana mengidentifikasi dan menemukan cara untuk membuat proses produksi yang lebih cepat dan efisien.

Untuk mencapai efisiensi produksi, perusahaan harus mampu memaksimalkan input dan output yang digunakan. Input di sini dapat berupa bahan baku yang digunakan, para tenaga kerja, modal sedangkan output adalah barang / produk jadi yang dihasilkan. Bagian dari *input* yang menyebabkan proses menjadi lebih lama dapat dikategorikan sebagai *waste*. Perusahaan diharapkan menggunakan *input* seminimal mungkin untuk menghasilkan *output* maksimal. Semakin sedikit penggunaan sumber daya, maka prosesnya akan dikatakan semakin efisien (Sedarmayanti, 2017).

Industri Kerajinan memproduksi barang mentah menjadi barang jadi, maka aliran proses produksi merupakan sektor yang paling signifikan. Aktivitas yang tidak memiliki nilai tambah akan menjadi awal terjadinya pemborosan. Salah satu penyebab produk yang mengalami keterlambatan produksi adalah adanya *waste* dalam proses produksi tersebut. Mbak Tri sebagai pekerja yang mengawasi dan memahami proses produksi mengatakan terdapat salah satu stasiun kerja yang bekerja paling lama dan sistem kerja yang dilakukan masih belum teratur. Terdapat berbagai macam jenis aktivitas yang cukup mengganggu proses pengerjaan. Salah satu pekerja bagian pewarnaan juga menyebutkan bahwa beban kerja yang diperoleh sedikit tidak berimbang dan mengusulkan adanya

penambahan karyawan supaya pembagian pekerjaan sedikit lebih terdistribusi dengan baik, Oleh karena itu perlu dilakukan analisis mengenai faktor yang memiliki dampak krusial dan bagaimana penyelesaiannya.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, permasalahan yang terjadi adalah keterlambatan pembuatan produk yang tidak sesuai dengan *deadline* sehingga melebihi waktu kesepakatan dan menyebabkan *complaint* dari pelanggan. *Waste* pada proses produksi menjadi fokus perhatian karena beberapa produk bisa memiliki waktu pengerjaan yang berbeda padahal memiliki jumlah dan *design* yang hampir sama.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, maka dapat diambil tujuan penelitian diantaranya:

- a. Melakukan identifikasi faktor *waste* produksi dan melakukan *minimasi waste* proses produksi
- b. Memberikan solusi perbaikan sistem kerja sehingga lama waktu proses pembuatan produk menjadi berkurang.

1.4. Batasan Masalah

Terdapat beberapa batasan penelitian yang terdapat pada UMKM Sanggar Peni antara lain:

- a. Penelitian hanya berfokus pada area produksi
- b. Pengamatan dilakukan pada varian topeng dari semua produk yang ada, karena topeng merupakan salah satu produk yang paling banyak/sering dibuat