

## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pakaian merupakan salah satu dari tiga kebutuhan pokok manusia selain pangan dan papan. Industri tekstil dan pakaian jadi berperan penting dalam perekonomian, baik dalam skala kecil maupun besar. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS), industri tekstil dan pakaian jadi menyumbang 2,64% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional pada awal tahun 2024 (BPS, 2024). Pada tahun 2023, ekspor pakaian jadi Indonesia tercatat mencapai 273,1 ton. Meskipun terjadi penurunan jumlah ekspor, produk tekstil Indonesia tetap diminati di pasar global karena kualitas yang kompetitif serta kemampuan industri dalam memenuhi kebutuhan seragam instansi, sekolah, dan acara-acara khusus.

Objek penelitian Tugas Akhir ini adalah Toko CD 113 Production, sebuah usaha yang bergerak di bidang pembuatan pakaian serta sablon dan bordir. Toko ini berlokasi di Jalan Surapati 113, Kota Bandung, dan telah beroperasi sejak tahun 1996, sehingga telah berjalan selama 28 tahun. CD 113 memproduksi berbagai jenis pakaian, seperti *sweater*, jaket, kaos, kemeja, dan almamater, serta menerima pesanan spanduk baik cetak maupun tulis. Target pasar utama toko ini adalah instansi pemerintah, swasta, sekolah, dan pihak-pihak lain yang membutuhkan pakaian dalam jumlah besar. Usaha ini menggunakan sistem *make to order* (MTO), di mana toko akan melakukan proses produksi setelah ada pesanan dari pelanggan. Dalam hal pemasaran, CD 113 lebih mengutamakan *personal selling* dan promosi dari mulut ke mulut oleh pelanggan tetap. Meskipun demikian, CD 113 berhasil mendapatkan pesanan dari luar pulau hingga luar negeri, yang mencerminkan kesuksesan usaha ini dalam menjaga kepercayaan pelanggan.

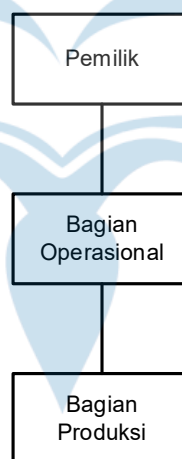
Meskipun CD 113 Production telah berhasil mempertahankan bisnisnya selama hampir tiga dekade, usaha ini tetap menghadapi tantangan yang tidak bisa diabaikan. Salah satu kendala yang dihadapi adalah ketersediaan tenaga kerja yang terampil dan disiplin. Dari tujuh pekerja bagian penjahitan, hanya tiga orang yang konsisten bekerja sesuai jadwal, yang berpengaruh langsung terhadap kapasitas produksi saat permintaan sedang tinggi. Saat permintaan tinggi terjadi,

pekerja dapat bekerja lembur hingga larut malam, melebihi batas waktu kerja ideal.

Selain masalah tenaga kerja, pasokan bahan baku juga menjadi isu krusial bagi CD 113. Terkadang, ketersediaan bahan tidak mencukupi untuk memenuhi pesanan dalam waktu yang telah ditentukan, yang mengakibatkan keterlambatan produksi. Saat ini, CD 113 bekerja sama dengan 3 *supplier*, 2 *supplier* berada di Kota Bandung dan 1 *supplier* berada di luar Kota Bandung dengan *lead time* selama 2 hari untuk *supplier* di Kota Bandung dan 4 hari untuk *supplier* di luar Kota Bandung. Hal ini kerap menyebabkan keterlambatan dalam pemenuhan bahan, yang pada akhirnya berdampak pada produksi yang tertunda. Situasi ini semakin menantang mengingat tingginya ekspektasi kualitas dari pelanggan, baik dari dalam maupun luar negeri.

### 1.2. Penelusuran Masalah

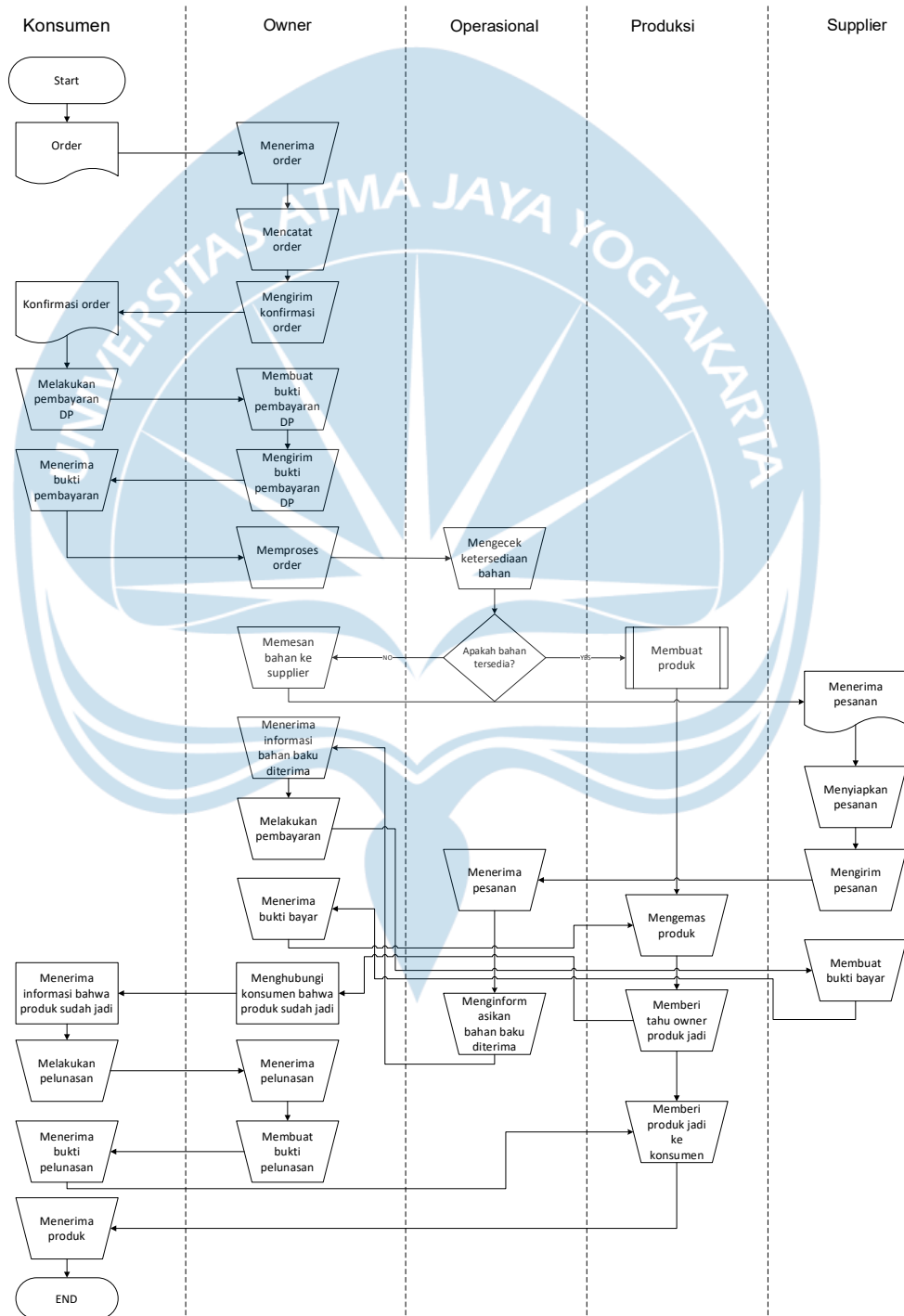
Untuk mengidentifikasi masalah yang dihadapi Toko CD 113 Production, dilakukan observasi serta wawancara dengan beberapa pihak terkait guna mendapatkan pemahaman tentang permasalahan dari berbagai perspektif. Gambar 1.1 memperlihatkan struktur organisasi Toko CD 113 Production.



**Gambar 1.1. Struktur Organisasi CD 113 Production**

Berdasarkan Gambar 1.1, Pemilik bertanggung jawab atas keputusan strategis, pengawasan keseluruhan bisnis, pengelolaan keuangan, pemesanan bahan baku ke *supplier*, dan pemasaran, serta memastikan operasional dan produksi berjalan lancar. Bagian Operasional bertanggung jawab atas pengecekan awal bahan baku bersama dengan Bagian Produksi, pengambilan pemesanan bahan

baku, pengendalian kualitas, dan pengiriman produk. Selain itu, Bagian Operasional juga membantu dalam proses produksi. Penjahit fokus pada proses produksi, memastikan hasil jahitan sesuai standar, dan dapat membantu tugas lain seperti pengecekan produk atau pengemasan bila diperlukan. Gambar 1.2 merupakan proses bisnis yang terjadi di CD 113 Production.



**Gambar 1.2. Proses Bisnis CD 113 Production**

Observasi dan wawancara dilakukan kepada 4 *stakeholder*, yaitu Bapak Imron selaku Pemilik Toko CD 113 Production, Mas Yono sebagai pekerja produksi, Mas Malik sebagai Bagian Operasional, dan konsumen. Alasan pemilihan ketiga *stakeholder* internal dalam penelitian ini karena ketiganya terlibat secara rutin dalam proses pengambilan keputusan maupun pelaksanaan teknis operasional. Sementara itu, konsumen dipilih sebagai *stakeholder* eksternal karena dianggap paling relevan untuk memberikan informasi, pengalaman, dan pandangan langsung terkait pelayanan yang diberikan oleh UMKM.

Melalui wawancara dengan Pak Imron selaku pemilik CD 113 Production, diketahui bahwa usaha ini menghadapi sejumlah kendala operasional, terutama dalam aspek tenaga kerja dan pengelolaan produksi. Jumlah karyawan pada bagian penjahitan tercatat sebanyak tujuh orang, namun hanya 3-4 orang yang konsisten hadir setiap harinya. Sebagian lainnya sering tidak masuk kerja, terutama ketika pesanan meningkat karena alasan pribadi.



**Gambar 1.3. Ruang Penjahitan**

Gambar 1.3 merupakan kondisi ruang penjahitan ketika pesanan meningkat. Saat kondisi ini terjadi, Ketidakonsistenan yang terjadi menyebabkan beban kerja meningkat bagi pekerja yang aktif, sehingga mereka harus lembur hingga larut malam. Kondisi tersebut tidak hanya menurunkan produktivitas, tetapi juga berpotensi memengaruhi kualitas hasil jahitan. Sebagai upaya mengatasinya, UMKM melakukan subkontrak kepada penjahit luar untuk membantu menyelesaikan sebagian pesanan.

Permasalahan yang diungkapkan oleh Mas Malik berkaitan dengan kehabisan bahan baku di tengah proses produksi. Bahan baku yang paling sering mengalami kehabisan stok adalah kain *cotton combed*, kancing kemeja, dan seleting jaket. Ketika stok bahan baku habis, pengerjaan pesanan terpaksa tertunda, yang mengakibatkan keterlambatan penyelesaian pesanan. Hal ini kerap kali menimbulkan komplain dari pelanggan, terutama ketika pesanan tidak selesai sesuai dengan tenggat waktu. Selain itu, penjahit terkadang terlambat memberikan informasi mengenai kekurangan bahan, sehingga semakin memperburuk situasi. Mas Malik juga mengungkapkan bahwa selama ini pembelian bahan baku hanya berdasarkan perkiraan.

Permasalahan yang sama diungkapkan oleh Mas Yono selaku pekerja produksi. Kehabisan bahan baku di tengah proses produksi sering terjadi dan mengakibatkan tertundanya proses produksi. Mas Yono juga mengungkapkan bahwa cacat produk seperti kesalahan warna sablon juga kerap kali terjadi dan menimbulkan keterlambatan pengiriman. Pekerja memerlukan waktu tambahan untuk memperbaiki produk yang rusak, sehingga berpotensi memengaruhi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 konsumen CD 113 Production, diketahui bahwa sebagian besar pelanggan pernah mengalami keterlambatan penyelesaian pesanan dengan rentang waktu 1-4 hari. Meskipun demikian, seluruh konsumen menyatakan bahwa penanganan yang diberikan pihak CD 113 Production cukup baik, di mana pihak UMKM merespons dengan cepat, memberikan penjelasan, serta menyampaikan permintaan maaf atas keterlambatan tersebut. Faktor utama yang membuat pelanggan tetap menggunakan jasa CD 113 Production adalah kualitas hasil jahitan yang rapi, kenyamanan produk, serta harga yang kompetitif. Sementara itu, satu konsumen menyampaikan belum pernah mengalami keterlambatan dan merasa puas terhadap ketepatan waktu serta konsistensi hasil produksi. Secara umum, konsumen berharap agar CD 113 Production dapat meningkatkan kedisiplinan terhadap tenggat waktu dan memperbaiki sistem operasional agar keterlambatan tidak kembali terjadi. Tabel 1.1 adalah tabel yang berisi rekapitulasi hasil wawancara dari masing-masing *stakeholder*.

**Tabel 1.1. Rekapitulasi Hasil Wawancara *Stakeholder***

| <b><i>Stakeholder</i></b> | <b>Permasalahan</b>                                                                                                                               | <b>Harapan</b>                                                                                         |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pemilik                   | Karyawan penjahit yang kurang disiplin menyebabkan karyawan lainnya kelelahan                                                                     | Adanya sistem penjadwalan karyawan dan peraturan yang lebih terstruktur                                |
| Bagian Operasional        | Kehabisan stok bahan baku saat proses produksi yang berdampak pada keterlambatan penyelesaian pesanan, yang mengakibatkan komplain dari pelanggan | Adanya sistem manajemen persediaan yang lebih baik agar proses produksi tidak terganggu                |
| Pekerja Produksi          | Cacat produk yang mengakibatkan keterlambatan pengiriman pesanan                                                                                  | Mendapatkan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan sehingga risiko cacat produk dapat diminimalisir |
| Konsumen                  | Keterlambatan penyelesaian pesanan                                                                                                                | Adanya sistem yang lebih baik agar keterlambatan dapat diminimalkan                                    |

Selain mengumpulkan keluhan dari setiap *stakeholder*, dilakukan juga konfirmasi permasalahan yang dikeluhkan satu *stakeholder* kepada *stakeholder* lainnya. Permasalahan yang disampaikan oleh Bagian Operasional, yaitu keterlambatan penyelesaian pesanan akibat kehabisan bahan baku, dikonfirmasi oleh dua *stakeholder* lainnya bahwa permasalahan tersebut sering terjadi. Data pendukung pernyataan ini dapat dilihat pada Gambar 1.4.



**Gambar 1.4. Grafik Keterlambatan Penyelesaian Pesanan**

Gambar 1.4 merupakan grafik jumlah keterlambatan penyelesaian pesanan akibat kehabisan bahan baku selama bulan September-Desember 2024. Berdasarkan grafik tersebut, jumlah keterlambatan tertinggi terjadi pada produk kaos dengan bahan *cotton* combed 24s, yaitu sebanyak 4 keterlambatan dari total 7 kali pemesanan yang membuat persentase keterlambatannya sebesar 67%. Produk kaos CC 20s, kaos CC 30s, *sweater*, dan seragam masing-masing mengalami 2 keterlambatan dari total masing-masing 3 kali pemesanan untuk CC 20s dan 4 kali pemesanan untuk produk lainnya atau setara dengan 67% dan 50% keterlambatan. Sementara itu, produk dengan keterlambatan paling sedikit adalah produk polo, yaitu sebanyak 1 kali keterlambatan dari total 3 kali pemesanan atau setara dengan 33% keterlambatan.

### 1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan penelusuran masalah, permasalahan yang terjadi di toko CD 113 Production adalah kehabisan bahan baku (*stockout*) yang mengakibatkan keterlambatan penyelesaian pesanan.

### 1.4. Tujuan Tugas Akhir

Tujuan penelitian yang akan dilakukan adalah merancang solusi terbaik untuk mengurangi frekuensi terjadinya keterlambatan penyelesaian *order* kurang dari 50% untuk masing-masing jenis kain kaos.

### 1.5. Batasan Tugas Akhir

Batasan penelitian yang dipertimbangkan adalah sebagai berikut:

- a. Bahan baku yang dianalisis kain *cotton* combed, yang digunakan dalam pembuatan kaos, karena produk tersebut merupakan produk paling favorit.
- b. Data keterlambatan yang digunakan adalah data dari bulan September-Desember 2024.
- c. Warna kain *cotton* combed yang diteliti adalah warna-warna yang paling banyak dipesan oleh pelanggan berdasarkan data permintaan.

