

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pertumbuhan masyarakat di Indonesia hingga saat ini terus meningkat, dilansir dari bps.go.id (2010) perkembangan penduduk di Indonesia diprediksi akan terus mengalami peningkatan hingga tahun 2035, hasil ini didapatkan dari hasil proyeksi sensus pada tahun 2010 lalu. Pertumbuhan penduduk tinggi tentunya juga akan mendorong peningkatan kebutuhan dalam berbagai bidang, termasuk sandang dan pangan.

Memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut berbagai industri baru pun bermunculan. Salah satunya adalah Industri konveksi, industri konveksi adalah sebuah jenis usaha yang sedang maraknya berkembang di Indonesia yang bekerja pada bidang pemenuhan sandang khususnya. Berdasarkan dari data yang didapat dari BKPM, BPS, Asosiasi Pertekstilan Indonesia (2012) perkembangan industri pakaian jadi dari tahun 2008 hingga 2012 meningkat sebesar 0,93%.

Tentunya dari munculnya industri-industri baru ini, maka kebutuhan akan sumber daya manusia sebagai pekerja pun meningkat. Dilansir dari (www.ie.ui.ac.id), sebuah sistem terintegrasi pasti memiliki minimal 4 komponen (sub-sistem) yaitu manusia, material, peralatan dan energi. Pernyataan tersebut menunjukkan manusia sebagai salah satu komponen penting dari sebuah sistem, dengan demikian manusia yang memiliki peran sebagai komponen dari sebuah sistem memiliki fungsi yang dapat menjamin sistem akan berfungsi dengan baik pula.

Human error dapat terjadi dimana saja dan kepada siapa saja, hal ini disebabkan oleh keterbatasan yang dimiliki oleh setiap manusia. Operator di konveksi x dalam melakukan tugasnya juga kerap lalai dan membuat kesalahan. Kelainan dan kesalahan yang dilakukan oleh operator di konveksi ini seperti kesalahan gambar pola, jadinya berbeda dengan apa yang dipesan oleh klien. Kesalahan berikutnya berupa pengguntingan pola yang tidak sesuai dengan hasil gambar pada kertas. Pemilik konveksi ini mengatakan dari total 140 *part* pakaian yang digunting minimal terdapat setidaknya ada 10 *part* yang mengalami kecacatan dan harus mengalami proses pengerjaan ulang, oleh sebab itu saya sudah menyediakan banyak kertas karton untuk proses *re-work* mereka. Kesalahan

berikutnya yang dapat ditemukan pada proses *cutting* adalah proses penyusunan lembaran kain yang tidak lurus, akibat dari susunan kain yang tidak lurus adalah terdapat bagian kain yang tidak terpotong. Berdasarkan keterangan dari pemilik konveksi sendiri kemampuan operator dalam menyusun lembaran kain masih kurang dari total 7 kali (1 minggu) penyusunan lembaran kain, terdapat setidaknya 2 kali saya harus menyusun dan merapikan kembali susunan kain tersebut.

Akibat yang ditimbulkan dari *error* yang terjadi di konveksi x jelas dapat berpengaruh pada hasil akhir pengerjaan maupun saat proses pengerjaan dikarenakan sebagian besar aktivitas di konveksi ini masih melibatkan peran manusia (manual) mulai dari penggambaran pola awal hingga pada proses pengguntingan. Pengaruh pada hasil output akhir yaitu terdapat baju cacat, sehingga menimbulkan komplain dari klien yang memesan baju. Sebuah baju hasil produksi dapat dikatakan cacat apabila memiliki ciri-ciri seperti rongga kepala yang terlalu kecil, terdapat kancing baju yang tidak terpasang, terdapatnya lubang maupun noda atau bercak pada kain baju. Tidak hanya baju cacat akan tetapi jumlah produksi tidak sama dengan jumlah pesanan konsumen juga dapat terjadi. *Error* pada saat proses pengerjaan menyebabkan adanya aktivitas *re-work* yang mengakibatkan terganggunya proses pengerjaan, serta pemborosan akan sumber daya, misalnya kertas karton yang digunakan untuk pembuatan pola.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pemilik konveksi, beliau mengatakan bahwa akibat dari *error* yang terjadi tidak hanya berujung pada kecacatan pada baju seperti yang disebutkan pada bagian sebelumnya, akan tetapi juga dapat menurunkan reputasi dari usaha konveksi ini sendiri karena menyebabkan keluhan dari pihak klien. Beliau menyebutkan setidaknya terdapat 3 kali keluhan yang diperoleh pada periode akhir tahun 2017 kemarin. Keluhan yang terjadi adalah kurangnya jumlah yang datang dengan yang dipesan, terdapat lubang pada beberapa baju, sebagian klien yang mendapat baju yang tidak sempurna meminta untuk ganti rugi. Cara untuk mengganti baju yang cacat adalah dengan menambahkan jumlah pada pemesanan berikutnya, misalnya pada periode berikutnya klien memesan 700 baju, maka 700 akan ditambah sebanyak jumlah baju yang mengalami ketidak sempurnaan pada periode sebelumnya.

Human error mengakibatkan berbagai macam kerugian, selain pada yang telah disebutkan pada paragraf sebelumnya dari efek *human error* ini sendiri juga nantinya dapat berdampak pada turunya reputasi dari usaha konveksi, yang dikarenakan produk akhirnya kerap ditemukan cacat atau jumlah pesanan yang tidak sesuai. Menanggulangi masalah ini yang diterima oleh konveksi ini, peneliti merasa perlu dilakukan adanya analisis *human error* terkait karena hampir semua aktivitas pada konveksi ini melibatkan peran manusia didalamnya serta besar tingkat kemungkinan *human error* yang terjadi perlu diketahui sehingga dapat dilakukan adanya upaya pencegahan maupun perbaikan guna mengurangi kesalahan kerja yang berakibat pada keluhan pelanggan.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan dibahas pada tugas akhir ini adalah bagaimana upaya yang dapat dilakukan untuk mengurangi keluhan konsumen akibat *human error* di konveksi x.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah:

- a. Mengetahui aktivitas yang memiliki nilai HEP (*Human Error Probability*) tertinggi.
- b. Memberikan usulan perbaikan guna mengurangi keluhan dari klien di konveksi x.

1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah diperlukan agar penelitian terarah pada satu tujuan dan agar cakupan penelitian tidak terlalu luas. Batasan masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah:

- a. Penelitian dilakukan di industri konveksi yang terletak di Jakarta Barat.
- b. Operator yang akan diamati adalah operator bagian penggambaran pola hingga pengguntingan.
- c. Metode yang digunakan untuk menganalisis *human error* adalah HEART (*Human error Assessment and Reduction Technique*).
- d. Tingkat kemungkinan terjadinya *human error* akan dinyatakan dalam HEP.
- e. Pengamatan dilakukan pada tanggal 1-7 Maret 2018.