

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Yogyakarta merupakan salah satu daerah di Indonesia yang memiliki banyak industri-industri kerajinan baik dengan skala kecil, menengah, maupun skala besar. Berbagai macam jenis industri kerajinan dapat ditemukan di kota ini, beberapa diantaranya adalah industri kerajinan logam, kerajinan kayu, kerajinan *fiberglass* (resin), kerajinan kulit, dan yang terkenal yaitu kerajinan batik. Mulai diminatinya hasil kerajinan-kerajinan oleh masyarakat membuat banyak bermunculan industri-industri kerajinan baru yang lebih maju dalam hal pembuatan dan pengelolaannya sehingga menjadi pesaing bagi industri kecil menengah yang sudah berdiri sejak puluhan tahun lamanya.

Aleta Leather merupakan suatu industri kerajinan kulit yang menghasilkan beragam bentuk kerajinan dengan bahan baku utama yaitu kulit sapi asli. Beberapa produk kerajinan kulit yang dihasilkan diantaranya tas slempang, tas ransel, wadah kartu identitas, tas tangan, dan berbagai bentuk kerajinan lain dari kulit sesuai dengan kebutuhan konsumen. Menurut Mas Udin sebagai kepala produksi di Aleta Leather, pesanan yang masuk lebih banyak merupakan pesanan sesuai kebutuhan konsumen atau *custom order*. Aleta Leather memasarkan produknya melalui media sosial, dan penjualan yang dilakukan baik produk jadi maupun produk *custom* juga melalui media sosial dan juga situs belanja *online*.

Kerajinan kulit yang dibuat di Aleta Leather menggunakan kulit sapi asli hasil pemrosesan dari produsen lain, dan yang digunakan sebagian besar adalah jenis kulit *grade A*. Kulit yang digunakan pada proses produksi ada tiga karakteristik yaitu *pull up* dengan karakteristik kaku, *crazy horse* dengan karakteristik mudah tergores, dan *chrome* dengan karakteristik lentur. Proses produksi untuk kerajinan kulit yang akan dibuat menjadi beragam bentuk tas hampir sama. Proses awalnya yaitu mengukur dan menggambar pola pada lembaran kulit, kemudian pola tersebut dipotong. Hasil potongan kemudian dihaluskan terlebih dahulu, dan selanjutnya dijahit ataupun dilem di beberapa bagian sehingga membentuk tas. Tas yang sudah jadi kemudian dicek dan setelah itu dilakukan proses *finishing*. Untuk pembuatan kerajinan kulit seperti wadah kartu identitas, yang karakteristik kulitnya tipis dan lentur, pemotongan menggunakan mesin *lasser cutting* dan proses grafir untuk menambahkan nama atau logo sesuai keinginan konsumen.

Proses awal dari suatu produksi adalah adanya pesanan dari konsumen. Pada Aleta Leather, pemesanan dari konsumen terlebih dahulu masuk ke bagian *customer service*. Untuk pemesanan *custom order*, konsumen pesan kepada bagian *customer service* dengan menyertakan desain sendiri, namun ada juga konsumen yang ingin pesan namun belum mengetahui seperti apa desain yang diinginkan, sehingga *customer service* memberikan beberapa contoh model tas yang ada, kemudian konsumen memesan dengan mengganti beberapa bagian dari desain tas yang ada. Setiap ada pemesanan produk *custom* masuk, *customer service* harus menanyakan secara langsung terlebih dahulu pada bagian produksi untuk menanyakan bisa tidaknya produk dibuat dan juga kebagian gudang untuk menanyakan stok jenis dan warna kulit yang diinginkan konsumen.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dengan pihak dari Aleta Leather, dapat dilihat dan diketahui bahwa permasalahan yang sering terjadi adalah saat adanya pesanan produk *custom* masuk, *customer service* harus menanyakan terlebih dahulu ke bagian produksi apakah produk dapat dibuat, serta kepada bagian gudang untuk menanyakan ketersediaan kulit serta warna sesuai dengan keinginan konsumen. Proses tersebut menyebabkan terjadinya bolak-balik informasi antara *customer service* dengan bagian produksi dan gudang, yaitu saat informasi pesanan tidak dapat dikerjakan atau terdapat revisi dari bagian produksi, dan saat *customer service* menanyakan jenis dan warna kulit yang diinginkan konsumen ke bagian gudang. Saat informasi dari bagian gudang dan produksi tidak sesuai dengan keinginan konsumen, maka informasi pemesanan akan kembali lagi kepada *customer service* untuk disampaikan kepada konsumen. Proses bolak-balik informasi tersebut akan terus berlanjut sampai pada konsumen sepakat dengan keinginannya, dan terjadi kesepakatan antara konsumen dengan *customer service*. Dari data frekuensi yang didapatkan, diketahui rata-rata frekuensi bolak balik antara *customer service* dengan bagian gudang untuk menanyakan keinginan konsumen yaitu 2,14 kali kejadian. Berdasarkan wawancara dan informasi dari Mas Udin, proses bolak-balik tersebut menyebabkan waktu tunggu *deal* yang lama dikarenakan setiap ada pesanan *customer service* harus menanyakan ke bagian gudang dan produksi, yang juga dapat menyebabkan terlambatnya waktu penyelesaian pemenuhan pesanan.

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang pada sub bab sebelumnya, maka dapat dirumuskan masalah yaitu bagaimana menghilangkan bolak-balik informasi antara bagian *customer service* dengan bagian gudang dan produksi, serta *customer service* dengan konsumen dengan adanya sistem yang baik. Terjadinya bolak-balik informasi tersebut dapat menyebabkan terhambatnya atau tidak terjadinya proses *deal* pemesanan, yang juga berdampak pada terlambatnya waktu pemenuhan pesanan.

## 1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai setelah dilakukan penelitian ini adalah membuat sistem standar yang baik agar tidak terjadi bolak-balik informasi antara bagian *customer service* dengan bagian gudang dan produksi, dan *customer service* dengan konsumen.

## 1.4. Batasan Masalah

Dalam proses penelitian yang berlangsung, terdapat beberapa batasan masalah sebagai berikut:

- a. Pengamatan dilakukan hanya pada bagian *customer service* dan gudang Aleta Leather.
- b. Pengambilan data hanya pada pemesanan produk *custom*.
- c. Pengambilan data pesanan produk *custom* pada periode bulan September 2021-Oktober 2021.
- d. Penyelesaian masalah bolak-balik hanya pada detail pesanan yaitu stok kulit dan contoh gambaran kulit (jenis dan warna kulit)
- e. Tidak dilakukan implementasi ide perbaikan skala penuh. Hasil rancangan dan peluang *improvement* dibuktikan dari sampel beberapa pesanan konsumen.