

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

Dalam bab ini berisikan penjelasan mengenai latar belakang pada objek penelitian, tujuan dari penelitian, rumusan masalah objek penelitian, dan batasan penelitian yang akan dijabarkan dalam sub bab berikut.

#### **1.1. Latar Belakang**

Pertumbuhan industri manufaktur di Indonesia memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan ekonomi nasional. Saat ini, industri manufaktur dapat memberikan kontribusi sebesar 20 persen terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional. Hal ini berdampak pada meningkatnya peran Indonesia dalam perekonomian dunia yang juga masuk dalam keanggotaan G20 sebagai satu satunya wakil dari ASEAN. Dukungan pemerintah untuk menjaga perekonomian nasional dengan menciptakan regulasi semakin tingginya nilai kandungan lokal suatu produk yang digunakan dalam Industri manufaktur atau yang sering kita dengar saat ini dengan istilah Tingkat Kandungan Dalam Negeri (TKDN), mendorong para pelaku di industri manufaktur untuk melakukan peningkatan dan pengembangan di sisi internal perusahaan. Pengembangan dan peningkatan bisa terjadi pada aspek manusia, metode, mesin, material, dan manajemen. Perkembangan teknologi informasi juga akan sangat berperan disituasi saat ini, yang mampu meningkatkan produktivitas dan efisiensi dari sebuah industri manufaktur sehingga mampu bersaing untuk memberikan yang terbaik bagi pelanggan. Penggunaan Industri 4.0 dalam industri manufaktur mengajak para pelaku industri untuk membiarkan komputer saling terhubung dan berkomunikasi satu sama lain untuk membuat keputusan tanpa campur tangan manusia. Kombinasi dari sistem fisik-cyber, Internet of Things (IoT), dan Internet of Systems membuat revolusi Industri 4.0 menjadi mungkin, sehingga membuat pabrik pintar menjadi kenyataan. Transformasi menuju perbaikan dengan mengintegrasikan dunia online dan lini produksi di industri, di mana semua proses produksi berjalan dengan internet sebagai penopang utama, adalah tujuan dari Revolusi Industri 4.0.

Penelitian ini dilakukan oleh penulis di PT ATMI SOLO yang berlokasi di Jalan Mojo No 1, Kelurahan Karangasem, Kecamatan Laweyan Surakarta. Perusahaan ini berdiri sejak tahun 2011 dengan status kepemilikan swasta dan bergerak dalam bidang manufaktur. Produk yang diproduksi oleh PT ATMI SOLO meliputi

alat-alat perkantoran dan sekolah, alat-alat laboratorium, alat-alat bengkel produksi, alat-alat medis, serta permesinan khusus. Pesanan produk yang diterima dari pelanggan bisa berdasarkan *catalog* maupun *customize product*. PT ATMI SOLO memiliki sertifikat manajemen mutu ISO 9001 dalam menjalankan proses bisnis untuk dapat memenuhi standard internasional. Dalam rangka meningkatkan kualitas perusahaan agar mempunyai daya saing tinggi, PT ATMI SOLO menggunakan *management risk* data sebagai sumber referensi. *Management risk* mengelola hal-hal yang ada dalam proses bisnis, dan dianalisa secara dampak risiko yang mungkin akan terjadi apabila sasaran dan target tidak terpenuhi. Direktur, marketing, produksi, *support* dan finance masing-masing mempunyai peranan penting atas dampak yang mungkin terjadi pada tugas masing-masing. Dalam hal *continuous improvement*, PT ATMI SOLO setiap tahunnya mengirimkan kuesioner kepada pelanggannya untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan atau *customer satisfaction index* (CSI). Terdapat empat unsur yang dinilai dalam kuesioner meliputi kualitas produk, harga produk, waktu serah dan pelayanan *sales*. Dari hasil yang diperoleh pada kuesioner tahun 2022 pada aspek pelayanan, kualitas dan harga mendapatkan respon yang lebih baik dibandingkan pada tahun 2021. Aspek pelayanan mengalami kenaikan 1%, aspek kualitas mengalami kenaikan 2%, dan aspek harga mengalami kenaikan 3%. Namun pada aspek waktu serah hasil yang diperoleh mengalami penurunan sebesar 1%. Direktur memberikan penekanan khusus akan hal ini, karena dalam *management risk* yang ada di PT ATMI SOLO, *image positif* perusahaan menjadi salah satu *high priority* yang bisa memberi dampak besar pada perusahaan.

Berdasarkan hasil observasi dan diskusi kepada direktur PT ATMI SOLO, terdapat empat *stakeholder* yang terkait erat dengan proses pengelolaan pesanan pelanggan, yang mampu memberikan dampak besar atas *performance* waktu serah. Mereka adalah direktur, produksi, *sales and marketing*, serta *finance and accounting*. Pada diskusi yang dilakukan ke para *stakeholder*, terdapat berbagai faktor yang menjadi penyebab. Dibagian produksi, *engenering capability* menjadi faktor utama yang melakukan potensi kesalahan dalam proses perhitungan kontruksi, dan perencanaan yang kurang tepat. Selanjutnya keterlambatan material dan standard part, kerusakan pada mesin yang menyebabkan terjadi antrian panjang, dan kemampuan operator yang kurang dalam memahami dan mengerjakan atas tingkat kesulitan dari produk yang

dipesan menjadi penyebab keterlambatan. Keputusan perbaikan fasilitas mesin dan alat, serta investasi baru juga menjadi faktor yang menyebabkan keterlambatan dari sisi kebijakan direktur dan finance. Pengelolaan keuangan dan strategi jangka panjang menyebabkan beberapa investasi menjadi beban dan bukan solusi yang optimal. Faktor lain yang menjadi penyebab adalah ketidaklengkapan input informasi mengenai produk yang diterima oleh tim sales dan marketing. Informasi yang didapat dituliskan didalam dua sistem database di PT ATMI SOLO. Sistem pertama adalah yang disebut Accurate, yang merupakan sistem pencatatan yang mencakup data penawaran, data pesanan, data inventory, data financial untuk pelanggan dan vendor. Sistem ini menjadi alat komunikasi resmi dengan pelanggan dan vendor. Pengguna sistem ini dimulai dari direktur, sales, finansial, dan produksi. Sistem yang kedua adalah Workshop Planning, yang merupakan sistem pencatatan dan perencanaan yang mencakup data penawaran, data pesanan, data inventory, data proses produksi yang menjadi alat komunikasi internal. Pengguna sistem ini dimulai dari direktur, sales, finansial, produksi, dan support.

Dari hasil diskusi dengan para stakeholders ini, harapannya agar aspek keterlambatan tidak menjadi keluhan pelanggan ditahun selanjutnya. *Feedback* pelanggan dalam bentuk *customer satisfaction index* bisa menjadi dasar improvement internal proses bisnis di PT ATMI SOLO, agar dampak dari risiko terhadap perusahaan bisa diminimalisir.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan yang ada di PT ATMI SOLO adalah pesanan pelanggan yang tertunda karena adanya penyimpanan produksi.

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menurunkan potensi pesanan pelanggan yang tertunda karena ketidaksesuaian produksi dengan didukung oleh verifikasi dari *stakeholder* selaku *expert*. Solusi yang diberikan tidak melebihi anggaran perusahaan yaitu Rp 250.000.000,00.

#### 1.4. Batasan Masalah Penelitian

Agar proses penyusunan dan analisis tugas akhir dapat terarah, maka dilakukan beberapa keterbatasan penelitian ini antara lain:

- a. Penelitian menggunakan data sumber daya manusia dan kapasitas produksi di PT ATMI SOLO per bulan Mei 2023.
- b. Penelitian menggunakan data *customer satisfaction indexes* di PT ATMI SOLO tahun 2022 dan *management risk* di PT ATMI SOLO pada tahun 2023.
- c. Implementasi hasil penelitian diserahkan kepada pihak manajemen, karena terkait dengan kebijakan strategi perusahaan.

