

BAB 1

PENDAHULUAN

Bab 1 berisikan pengantar atau awalan dari topik serta permasalahan yang akan dibahas. Penjelasan yang termuat dalam Bab 1 juga mencakup latar belakang, rumusan masalah, tujuan, dan batasan masalah.

1.1. Latar Belakang

Industri keramik di Indonesia memiliki potensi yang besar untuk terus berkembang seiring dengan pertumbuhan serta peningkatan pasar domestik. Pada tahun 2022, Kepala Badan Standarisasi dan Kebijakan Jasa Industri menyatakan bahwa industri keramik Indonesia berada pada peringkat kedelapan dunia dengan kapasitas produksi sebesar 538 juta m² per tahun dan penyerapan tenaga kerjanya mencapai 200 ribu orang (Kemenperin, 2022). Tahun 2023 ini, utilisasi industri keramik sudah mencapai 78% dan ditargetkan oleh Kementerian Perindustrian untuk mencapai utilisasi melebihi 82% sampai tahun 2024 (Kemenperin, 2023). Dalam industri keramik, tidak hanya terdapat keramik untuk infrastruktur atau properti seperti ubin, namun juga terdapat produk keramik berupa *tableware*. Ketua Dewan Pembina Asosiasi Aneka Industri Keramik Indonesia (ASAKI) menyatakan bahwa bisnis keramik *tableware* saat ini masih cukup baik karena permintaan produknya tidak dipengaruhi dari sektor properti melainkan sektor restoran, perhotelan, dan kuliner yang sampai saat ini terus berkembang (Kemenperin, 2019).

Informasi yang diberikan oleh ketua ASAKI menunjukkan bahwa industri keramik *tableware* masih terus dibutuhkan sampai saat ini. Bahan *tableware* dari keramik dinilai memiliki nilai keawetan dan keindahan yang baik sehingga *tableware* keramik banyak dicari supaya bisa digunakan dalam jangka waktu yang panjang. Peminat yang cukup banyak membuat banyak usaha dalam industri keramik memprioritaskan pemenuhan kebutuhan pelanggan mulai dari kualitas hingga ketepatan pengiriman sehingga pelanggan mendapatkan kepuasan. Selain kepuasan pelanggan, melalui pemenuhan kebutuhan pelanggan, reputasi dari tempat usaha juga dapat meningkat karena pelayanan yang baik. Pemesanan produk keramik biasanya membutuhkan rentang waktu tertentu untuk prosesnya (melalui *pre-order*), namun juga ada yang menyediakan *ready stock*. Dalam setiap proses produksi, kerusakan produk menjadi hal yang dihindari oleh produsen

keramik sehingga ketika terjadi kerusakan produk, perbaikan akan dilakukan dengan *rework* maupun diselesaikan dengan melebihkan jumlah produk. Kejadian tersebut dapat memberikan dampak yang menggambat pengiriman akhir produk ke pelanggan sehingga pengiriman menjadi tertunda. Selain itu, sama seperti industri yang lainnya, tempat usaha keramik *tableware* memiliki permintaan tinggi ketika *high season* seperti ketika hari raya lebaran maupun natal. Permintaan tinggi membuat semua proses produksi harus berjalan dengan cepat supaya dapat memenuhi kebutuhan permintaannya. Oleh karena itu, apabila terdapat aktivitas-aktivitas yang mengganggu pekerjaan (*waste*), maka proses produksi menjadi kurang efisien sehingga dapat berdampak ke produksi maupun memberikan dampak juga kepada pekerja.

Salah satu industri kerajinan keramik yang berkembang di Indonesia adalah Burat Kriasta yang berlokasi di Mrisi, Tirtonimolo, Kecamatan Kasihan, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Burat menjadi rumah produksi keramik yang memproduksi berbagai macam produk seperti hiasan, alat makan dan minum, serta pelengkap rumah. Semua proses produksi dilakukan di area produksi Burat Kriasta yang memiliki luas 108 m² dan sistem produksi di Burat Kriasta adalah *Make to Order* sekaligus *Make to Stock* untuk produk-produk tertentu. Proses pemesanan produk di Burat Kriasta biasanya dilakukan melalui *pre-order* apabila pelanggan melakukan pemesanan secara *custom*. Pihak Burat dan pelanggan akan membuat kesepakatan di awal mengenai desain, sampel, biaya, sampai estimasi pengiriman produk supaya pelanggan dapat mengetahui ketentuan yang berlaku untuk pemesanan produk di Burat. Sebagai UMKM yang masih terus berkembang, permasalahan baik yang kecil sampai permasalahan besar terus bermunculan dan masalah tersebut membuat tempat usaha harus berusaha menyelesaikannya supaya tidak mengganggu siklus usaha. Melalui observasi dan wawancara kepada para pekerja Burat, diketahui bahwa Burat memiliki dua permasalahan sampai saat ini, yaitu keterlambatan pengiriman dan kesulitan pencarian cetakan untuk pembentukan.

Burat Kriasta menerima pesanan berdasarkan kesanggupan untuk menyelesaikan pesanan tersebut sehingga mempertimbangkan jumlah pesanan yang masuk dan tenaga kerjanya. Burat Kriasta selalu mengusahakan supaya dapat memenuhi permintaan pelanggan sebaik mungkin mulai dari hasil produk sampai dengan pengirimannya. Namun, selama bulan Maret sampai dengan Mei 2023, sudah terjadi delapan kali keterlambatan pengiriman produk ke pelanggan. Melalui

wawancara, diketahui bahwa keterlambatan pengiriman dapat terjadi karena beberapa faktor seperti jumlah pesanan yang banyak, kekurangan tenaga kerja, dan kecacatan produk sehingga memerlukan reparasi. Pelanggan yang terdampak memberikan tanggapan yang berbeda-beda, ada yang tidak mempermasalahkan apabila produk dikirim terlambat, ada pula pelanggan yang memberikan komplain kecil ketika produk pesanan mereka mengalami keterlambatan. Pelanggan yang tidak mempermasalahkan keterlambatan diketahui karena mereka memahami bahwa proses pembuatan keramik tidak bisa sempurna sepenuhnya serta masalah pengiriman sudah didiskusikan sejak kesepakatan awal pemesanan. Pelanggan yang tidak menerima keterlambatan biasanya disebabkan karena urgensi penggunaan. Seperti yang sudah disampaikan sebelumnya, jika keterlambatan pengiriman terus terjadi, nantinya dapat menimbulkan dampak baik untuk kepuasan pelanggan serta reputasi tempat usaha.

Permasalahan kedua yang dialami Burat Kriasta adalah kesulitan pencarian cetakan pada divisi pembentukan. Diketahui bahwa lingkungan kerja khususnya area produksi memiliki tempat yang tidak begitu luas termasuk area penyimpanan cetakan dan area kerja pembentukan. Luas area tersebut berpengaruh ketika Burat memasuki *high season* dengan *high demand*, kondisi area produksi dapat dikatakan sangat penuh sehingga pengerjaan produk harus dilakukan secara bertahap dan bergantian. Contohnya, untuk bisa mengeluarkan hasil cetakan *cup A* yang ketiga, hasil cetak *cup A* sebelumnya sudah harus kering dan dipindahkan ke divisi *finishing* sehingga terdapat tempat untuk meletakkan hasil cetakan terbaru. Rak penyimpanan baik produk maupun cetakan di tempat produksi Burat juga sudah penuh sampai saat ini sehingga setiap terdapat tempat yang kosong maka produk maupun cetakan akan diletakkan pada area tersebut. Pada bagian pembentukan (cetak), juga ditemukan produk yang bercampur dengan cetakan di rak penyimpanannya dan setelah melakukan wawancara terhadap pekerja serta melihat peletakan barang di bagian produksi, tercampurnya antara produk dan cetakan disebabkan karena peletakan barang belum teratur sehingga menyebabkan pekerja cetakan kebingungan ketika mencari cetakan yang akan digunakan. Di sisi lain, informasi mengenai cetakan hanya berdasarkan gambar serta nama pemesan yang digambar menggunakan cat. Kesulitan pencarian cetakan ini membuat proses pencarian menghabiskan waktu tujuh hingga sepuluh

menit dengan mencari cetakan satu per satu sehingga pekerja cukup sering mengeluh lelah akibat proses pencarian tersebut.

Dua permasalahan yang terjadi di Burat Kriasta selanjutnya perlu didiskusikan bersama *stakeholder*, baik internal maupun eksternal sehingga keterlambatan pengiriman didiskusikan bersama pimpinan produksi, *project manager*, kepala produksi, pekerja pembakaran, dan pelanggan serta masalah kesulitan pencarian cetakan didiskusikan dengan pimpinan produksi, *project manager*, kepala produksi, dan pekerja pembentukan. Bagi pimpinan produksi, *project manager*, dan kepala produksi, faktor terbesar penyebab keterlambatan pengiriman adalah produk cacat sehingga membutuhkan proses reparasi terlebih dahulu. Produk cacat setelah pembakaran akhir dianggap oleh pimpinan, PM, dan kepala produksi sebagai permasalahan yang tidak bisa dihindarkan sehingga menjadikannya risiko pembuatan keramik. Hal tersebut selalu didiskusikan dengan pelanggan ketika pemesanan awal sehingga pihak pelanggan menjadi tahu akan risiko pembuatan keramik dan melalui hal tersebut, pelanggan tidak memberikan keluhan karena masih dalam batas wajar dan hasil produknya tidak mengecewakan. Sedangkan, mengenai permasalahan kesulitan pencarian produk, pimpinan produksi, PM, dan kepala produksi belum mendapatkan cara untuk mengatasinya hingga saat ini karena hal tersebut terkait tatanan di lokasi penyimpanan. Selain itu, mereka juga beranggapan bahwa masalah ini merupakan masalah yang harus segera diselesaikan karena mempertimbangkan jumlah cetakan yang akan semakin bertambah sedangkan tidak ada perubahan di kapasitas penyimpanannya.

Pekerja produksi seperti pekerja pembakaran dan pekerja pembentukan menyatakan bahwa keterlambatan pengiriman merupakan permasalahan yang masih dapat dikontrol melalui proses pengglasiran dan pembakarannya. Saat ini pekerja pembakaran sudah lebih teliti dalam penempatan produk dan pengaturan suhu tungku untuk menghindari risiko produk cacat. Pekerja pembentukan juga setuju bahwa permasalahan pencarian cetakan merupakan masalah yang harus segera diselesaikan karena kondisi area kerja pembentukan saat ini (penuh cetakan) membuat ruang gerak pekerja menjadi terbatas, semakin banyak cetakan masuk maka pencariannya juga semakin sulit karena identitas yang terbatas, serta menghambat proses pembentukan yang ingin dikerjakan lebih cepat. Berdasarkan pertimbangan dengan *stakeholders* yang telah dilakukan, maka masalah yang

akhirnya dipilih untuk segera diselesaikan adalah masalah kesulitan pencarian cetakan.

1.2. Rumusan Masalah

Permasalahan yang diangkat setelah melakukan pertimbangan dengan *stakeholders* adalah masalah kesulitan pencarian cetakan yang beberapa kali waktu pencariannya mencapai 10 menit bahkan lebih.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah mengurangi waktu pencarian setiap cetakan menjadi kurang dari lima menit dan meningkatkan skor penilaian 5S supaya berada dalam kategori baik. Berkurangnya waktu pencarian sampai kurang dari lima menit dan peningkatan skor merupakan *Critical Success Factor* yang diinginkan oleh *stakeholder*.

1.5. Batasan Masalah

Penelitian yang dilakukan dalam menyelesaikan permasalahan kesulitan pencarian cetakan sehingga waktu pencariannya dapat berkurang, memiliki beberapa batasan, yaitu:

- a. Burat Kriasta memiliki dua permasalahan selama menjalankan usahanya, yaitu keterlambatan pengiriman dan kesulitan pencarian cetakan.
- b. Fokus masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah kesulitan pencarian cetakan yang terjadi di divisi pembentukan.
- c. Area yang digunakan untuk penelitian adalah area pembentukan yang meliputi area meja kerja dan tempat penyimpanan cetakan.
- d. Pengamatan untuk pengumpulan data dilakukan pada bulan Maret – Mei 2023.
- e. Melibatkan fasilitas penyimpanan cetakan (rak) yang terdapat di divisi pembentukan yang memiliki keterbatasan penyimpanan karena luas area produksi juga terbatas, serta bentuknya tidak boleh diubah.
- f. Masa simpan maksimal untuk cetakan adalah tiga tahun dan setelah melewati masa simpannya, cetakan dapat disingkirkan dari tempat penyimpanan.
- g. Dalam perancangan solusi, dimensi cetakan yang diatur dalam rak penyimpanan adalah cetakan yang berbentuk kotak dan berukuran maksimal 25 cm x 20 cm x 25 cm.
- h. Cetakan yang dari awal sudah berada di rak tiga tidak boleh dipindahkan.