

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Setiap perusahaan berusaha untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Salah satu upaya untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan adalah dengan memenuhi permintaan secara tepat waktu. Ketepatan waktu dapat dicapai dengan menerapkan proses produksi yang efisien. Kondisi saat sebuah aktivitas dikerjakan dan menghasilkan sesuatu secara tepat sesuai dengan standar disebut dengan efisien (APICS, 2010). *Cambridge Dictionary* juga mendefinisikan efisien sebagai “melakukan aktivitas untuk mendapatkan hasil tanpa memboroskan sumber daya yang ada.” Sumber daya yang digunakan untuk menunjang proses produksi antara lain bahan baku, tenaga kerja, peralatan atau mesin, uang, dan waktu.

Berkebalikan dengan efisien, inefisien menyebabkan adanya keterlambatan dalam sebuah proses produksi. Keterlambatan atau *delay* merupakan gangguan pada waktu normal sebuah proses operasi (McGraw-Hill, 2003). Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), terlambat diartikan sebagai melewati waktu yang ditentukan atau tidak tepat waktu. Keterlambatan adalah hal yang merugikan sebuah perusahaan karena memengaruhi kepuasan dan kepercayaan pelanggan. Keterlambatan juga menyebabkan jadwal produksi, kualitas produk, dan biaya tidak sesuai dengan target.

Berliano adalah salah satu UKM (Usaha Kecil dan Menengah) yang memproduksi berbagai macam produk olahan kulit seperti tas, dompet, dan sabuk. UKM ini terletak di Jl. Nyi Wiji Adhisoro no.1b, Prenggan, Kecamatan Kotagede, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta. Ciri khas dari produk Berliano adalah motif batik pada permukaan produk kulit. Berliano memiliki beberapa metode penjualan, yaitu penjualan reguler, *pre-order*, dan *corporate*. Penjualan reguler adalah sistem penjualan dengan barang *ready stock* dan dipasarkan melalui toko fisik. Penjualan *pre-order* adalah sistem penjualan yang diawali dengan proses pemesanan dan kustomisasi sesuai katalog oleh pelanggan. *Pre-order* dibuka dalam jangka waktu terbatas, yaitu dua minggu pada setiap bulan. Berbeda dengan dua sistem penjualan sebelumnya, *corporate* merupakan sistem penjualan dengan kustomisasi khusus dan terbatas untuk pelanggan yang memesan.

Berliano beberapa kali mengalami keterlambatan pada proses produksi. Beberapa kali pesanan pelanggan selesai dalam waktu yang melebihi target seharusnya. Keterlambatan produksi membuat waktu penyelesaian pesanan bertambah satu hingga lima hari dari waktu seharusnya. Keterlambatan proses produksi menimbulkan adanya penambahan biaya produksi seperti biaya listrik dan tenaga kerja. Data mengenai keterlambatan proses produksi disajikan dalam bentuk tabel catatan pesanan pada Lampiran 1.

Keterlambatan di UKM Berliano disebabkan oleh adanya inefisiensi pada proses produksi yang berlangsung. Bagian yang terindikasi mengalami inefisiensi adalah gudang, produksi tas, produksi dompet, dan pembuatan pola. Pekerja harus melakukan proses pencarian, pemilihan, dan pemilahan sebelum menggunakan barang-barang penunjang produksi. Alat, bahan utama, dan bahan pembantu disimpan tanpa pengkategorian menyebabkan barang tercampur. Beberapa barang juga tidak memiliki tempat penyimpanan yang tetap sehingga tercecer. Kondisi area kerja yang tidak terperusahaan dengan baik menyebabkan waktu produksi menjadi lebih panjang dari seharusnya. Selain berpengaruh pada proses produksi secara langsung, kondisi area kerja juga menghambat proses pengadaan yang dilakukan oleh bagian gudang. Proses pengadaan dilakukan berdasarkan permintaan dari pekerja produksi di awal minggu, sebelum produksi angkatan produk dimulai. Proses pencarian dilakukan untuk mengetahui jumlah stok yang tersisa sebelum mengajukan permintaan kebutuhan. Kondisi barang yang tercampur dan tercecer menyebabkan proses pengecekan stok menjadi lebih lama. Keterlambatan penyerahan daftar kebutuhan menyebabkan proses pengadaan juga terhambat. Pengadaan yang terlambat berpengaruh pada proses produksi, terdapat waktu tunggu dan waktu proses menjadi lebih panjang.

Penelusuran dan penyelesaian masalah melibatkan beberapa *stakeholder* yaitu pemilik usaha, kepala gudang, kepala produksi dompet, kepala produksi tas kulit, dan pekerja pembuatan pola. Berdasarkan penjabaran yang telah diberikan, permasalahan yang akan diselesaikan pada penelitian ini adalah keterlambatan pada proses produksi di UKM Berliano. Solusi pemecahan masalah diharapkan dapat membuat proses produksi berjalan menjadi lebih efisien sehingga mengurangi keterlambatan proses produksi.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Masalah yang dihadapi oleh UKM Berliano adalah keterlambatan pada proses produksi. Keterlambatan disebabkan oleh adanya aktivitas inefisien yang juga perlu diselesaikan. Tiap *stakeholder* memiliki masalah dan keinginan yang saling bersinggungan. Oleh karena itu, permasalahan keterlambatan proses produksi karena aktivitas yang tidak efisien perlu diselesaikan.

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah memberikan usulan untuk mengatasi masalah keterlambatan proses produksi pada UKM Berliano. Melalui solusi yang diberikan, diharapkan lamanya waktu keterlambatan dapat berkurang minimal sebesar 50%. Penentuan besarnya CSF didasari oleh keinginan *stakeholder* yang menilai keterlambatan dengan nilai tersebut tidak mengganggu proses produksi ataupun proses bisnis.

## **1.4. Batasan Masalah Penelitian**

Batasan masalah memengaruhi sudut pandang, metode, dan berbagai pertimbangan lain dalam proses penelitian. Batasan-batasan masalah pada penelitian ini dijabarkan sebagai berikut

- a. Penelitian mengacu pada proses produksi untuk produk Tas Rome dan Dompet Sasa sebagai produk yang memiliki tingkat produksi paling tinggi di UKM Berliano. Penelitian pada proses produksi tas tersebut diharapkan mampu mewakili proses produksi secara umum yang dilakukan di UKM Berliano. Metode perwakilan ini dilakukan karena Berliano memiliki lebih dari 100 variasi produk yang masih diproduksi hingga saat penelitian dilakukan.
- b. Pada pekerja dengan sistem borongan, waktu kerja yang dijadikan acuan penelitian adalah sebesar 12 jam setiap harinya, yaitu pukul 11.00 hingga 23.00 WIB. Pembatasan ini dilakukan agar penelitian tidak mengganggu waktu istirahat dan privasi pekerja. Besarnya waktu kerja diambil dari waktu rata-rata lamanya kerja dalam satu hari.
- c. Penelitian dibatasi oleh ketersediaan biaya untuk melakukan implementasi solusi. Biaya penerapan implementasi tidak boleh melebihi Rp 2.500.000. Hal ini disesuaikan dengan anggaran perusahaan untuk perbaikan dan pengembangan tempat kerja dalam satu tahun.