

BAB 1

PENDAHULUAN

Bab pertama menjelaskan mengenai latar belakang, alasan, serta temuan awal masalah pada objek penelitian yang diamati. Bab ini juga memaparkan tujuan penelitian, rumusan masalah, serta batasan penelitian.

1.1. Latar Belakang

Usaha sablon atau *screen printing* merupakan salah satu jenis usaha yang bergerak dalam pencetakan desain gambar dan tulisan. Produk yang dihasilkan pada usaha sablon dapat berupa konveksi kaus sablon, tas, gelas, payung, dan lainnya. Pada saat ini, usaha sablon dan konveksi terus mengalami perkembangan seiring dengan adanya perubahan tren dan permintaan konsumen yang beragam. Untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen di tengah berkembangnya industri sablon dan konveksi, perusahaan harus dapat meningkatkan kualitas produknya serta mengoptimalkan biaya produksi. Hal ini dilakukan agar perusahaan dapat terus bersaing di tengah ketatnya persaingan industri.

Salah satu tantangan yang dihadapi oleh industri yang bergerak dalam konveksi dan sablon adalah kepuasan konsumen. Menurut Nugroho (2015), kepuasan konsumen dapat meningkatkan intensitas pembelian konsumen, sehingga dapat meningkatkan loyalitas dan rasa puas pada pelanggan. Agar perusahaan mencapai keunggulan kompetitif, perusahaan perlu fokus untuk memberikan kualitas produk yang baik dengan biaya yang seminimal mungkin. Selain kualitas produk, perusahaan juga harus dapat memenuhi pesanan konsumen secara tepat waktu. Ketepatan penyelesaian pemesanan konsumen ini dapat mencerminkan profesionalisme perusahaan dan meningkatkan kepercayaan pelanggan.

UMKM Semetris Promotion merupakan salah satu UMKM yang bergerak pada bidang sablon dan konveksi di Yogyakarta. UMKM Semetris melayani pembuatan konveksi sablon, seperti kaus dan tas sablon. Selain konveksi, UMKM ini juga melayani pembuatan *souvenir*, seperti payung sablon, gelas sablon, jam dinding, pin, gantungan kunci, tas, dan lainnya. UMKM Semetris telah berdiri sejak tahun 2000 dan telah berpengalaman selama lebih dari 20 tahun dalam memproduksi barang konveksi serta pembuatan *souvenir*. Dengan sistem produksi *make to order*, UMKM Semetris hanya memproduksi produk apabila terdapat permintaan dari konsumen. Konsumen dari UMKM Semetris adalah instansi kantor, kampus,

bank, atau perseorangan. Dalam setiap pesanan, jumlah produk yang diproduksi oleh UMKM adalah sebanyak 50 unit hingga 500 unit atau lebih.

Pada saat ini, UMKM Semetris Promotion belum dapat memberikan pelayanan penyelesaian order secara tepat waktu pada konsumen. Menurut pihak *customer service*, konsumen umumnya mengeluhkan waktu penyelesaian order yang terlambat. UMKM dapat mengalami keterlambatan penyelesaian order untuk produk-produk tertentu hingga 3 hari. Keterlambatan penyelesaian order ini dapat terjadi beberapa kali dalam setiap bulan. Hal ini menyebabkan pelanggan tidak puas karena adanya keterlambatan penyelesaian order. Selain itu, keterlambatan ini dapat berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan konsumen.

1.2. Penelusuran Masalah

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik UMKM, pemilik UMKM mengatakan bahwa masalah yang sering terjadi adalah keterlambatan penyelesaian order. Keterlambatan ini dapat terjadi 2 hingga 4 kali dalam sebulan untuk konsumen yang berbeda. Waktu produksi pada UMKM Semetris bervariasi dan bergantung pada jenis produk dan antrian produksi. Untuk produk *totebag* dan konveksi, waktu produksi berkisar antara 5 hingga 7 hari. Untuk produk *mug*, payung, dan pulpen, waktu produksi berkisar antara 1 hingga 3 minggu.

Pada saat dilakukan observasi, ditemukan bahwa terdapat produk yang mengalami keterlambatan penyelesaian order. Persentase keterlambatan seluruh produk ini mencapai 67% berdasarkan jumlah kejadian keterlambatan. Rata-rata keterlambatan penyelesaian pesanan ini adalah 3 hari. Saat dilakukan observasi, produk yang mengalami keterlambatan adalah tas furing, *pouch* furing, tas furing serut, tas dompet furing, balon, kaus, pin, *pouch*, dan pulpen. Produk yang memiliki keterlambatan tertinggi adalah produk berbahan dasar kain furing, yaitu tas furing, *pouch* furing, tas furing serut, tas dompet furing. Persentase keterlambatan untuk produk yang berbahan dasar kain furing mencapai 77% berdasarkan jumlah kejadian keterlambatan. Secara lebih lengkapnya, rincian keterlambatan penyelesaian order ini disajikan pada Tabel 5.1. Pemilik UMKM menginginkan agar jumlah kejadian keterlambatan dapat berkurang hingga setengah dari kondisi saat ini.

Dalam pengadaan bahan baku, proses baru dilakukan setelah adanya pesanan dari konsumen. Menurut operator gudang, seringkali terjadi kekurangan

persediaan bahan baku, khususnya pada kain, payung, dan *mug*. Hal ini menyebabkan proses produksi menjadi terhambat, sehingga menyebabkan terjadinya antrian pada proses produksi. Operator gudang juga mengatakan bahwa tidak tersedia *safety stock* untuk persediaan bahan baku. Hal ini menjadi masalah karena kurangnya bahan baku dapat berdampak negatif pada kelancaran produksi. Banyaknya variasi produk juga menyebabkan pihak operator gudang mengalami kesulitan dalam menentukan kapan dan berapa banyak bahan baku yang harus dipesan. Namun, tidak terdapat kendala dalam penyimpanan bahan baku pada gudang. Gudang yang tersedia memiliki ukuran sebesar 10 x 5 m, sehingga memiliki kapasitas yang cukup untuk menampung persediaan bahan baku. Jika kapasitas ini dimaksimalkan, maka gudang dapat menampung persediaan bahan baku untuk 1 bulan.

Jumlah operator produksi pada UMKM Semetris adalah 6 orang, dengan 1 orang sebagai operator perhitungan dan pemotongan, 3 orang sebagai operator jahit, 1 orang sebagai operator sablon, dan 1 orang sebagai operator *finishing*. Operator produksi merupakan pekerja yang hanya bertugas untuk melakukan produksi dan mengolah bahan baku menjadi produk jadi. Operator produksi akan memulai produksi apabila terdapat bahan baku, sehingga tidak berkaitan langsung dengan proses pembelian bahan baku. Selama bahan baku tersedia, maka operator produksi dapat melakukan produksi. Namun, akibat bahan baku yang kurang, proses produksi menjadi tertunda dan menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian order.

Pada saat ini, permintaan konsumen UMKM berfluktuasi. Pasca pandemi Covid-19, UMKM sempat terjadi penurunan penjualan yang signifikan. Hal ini menyebabkan pemilik UMKM mengalami kesulitan modal karena cadangan modal yang tersedia telah dipakai untuk operasional selama pandemi. Kesulitan modal menyebabkan UMKM mengalami kesulitan dalam pengadaan bahan baku karena kebijakan dari *supplier* yang mengharuskan pihak UMKM melunasi orderan terlebih dahulu. Jumlah *supplier* pada UMKM Semetris bervariasi sesuai dengan kategori produk yang dijual. Terdapat 4 *supplier* untuk produk *totebag*, 2 *supplier* untuk produk konveksi, 1 *supplier* untuk payung, 4 *supplier* untuk *mug*, dan 4 *supplier* untuk pulpen. *Lead time* dari setiap *supplier* juga berbeda-beda, sehingga waktu kedatangan bahan baku tidak dapat ditentukan secara pasti.

Akibat perusahaan mengalami kekurangan modal, perusahaan memerlukan adanya modal tambahan untuk melakukan penyetokan bahan baku. Saat melakukan order, konsumen wajib membayar uang muka sebesar 50% dari total biaya pemesanan. Namun, terkadang biaya ini tidak mencukupi, sehingga UMKM perlu menunggu uang pelunasan tambahan dari konsumen lain untuk menambah anggaran dalam membeli bahan baku. Hal ini menyebabkan UMKM tidak melakukan pembelian bahan baku dalam jumlah besar sebelum adanya pesanan.

Berdasarkan hasil penelusuran masalah, maka *stakeholder* yang terlibat langsung pada masalah adalah pemilik UMKM, *customer service*, dan operator gudang. Pemilik UMKM merupakan *stakeholder* yang berperan sebagai pemilik dari UMKM dan pengambil keputusan. *Customer service* merupakan *stakeholder* yang berperan sebagai admin yang melayani konsumen saat konsumen melakukan order. Selain itu, *customer service* juga berperan untuk menerima keluhan serta masukkan dari konsumen. Operator gudang merupakan *stakeholder* yang berperan sebagai karyawan yang menghitung dan mengurus kebutuhan bahan baku yang diperlukan dalam memproduksi bahan baku.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *stakeholder*, didapatkan kebutuhan yang berbeda dari masing-masing *stakeholder*. Pemilik UMKM mengungkapkan bahwa ia menginginkan seluruh pesanan dapat selesai sesuai dengan tenggat waktu dan keterlambatan dapat dihindari, sehingga pemilik UMKM membutuhkan sebuah solusi agar pengerjaan sablon dapat terselesaikan dengan lebih cepat dengan biaya yang minimal karena UMKM tidak memiliki modal yang memadai. Operator gudang membutuhkan sebuah solusi agar proses persediaan dan perhitungan bahan baku dapat lebih efisien, sehingga tidak menyebabkan proses produksi menjadi tertunda dan menjadi lebih efisien. Pihak *customer service* menginginkan agar proses penyelesaian order dapat selesai tepat waktu, sehingga konsumen tidak merasa kecewa dan kepuasan konsumen menjadi meningkat.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil penelusuran masalah, maka masalah yang terdapat pada UMKM Semetris adalah adanya keterlambatan penyelesaian order hingga 77% serta adanya keterbatasan modal saat pengadaan bahan baku.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keterlambatan penyelesaian order
- b. Menentukan aspek-aspek yang mempengaruhi faktor keterlambatan
- c. Melakukan perhitungan dana yang diperlukan perusahaan agar pengalokasian modal menjadi optimal
- d. Menghasilkan alternatif solusi yang tepat untuk menurunkan keterlambatan penyelesaian order pada perusahaan dari 77% hingga maksimal 38%

1.5. Batasan Penelitian

Batasan penelitian adalah pada penelitian ini adalah:

- a. Data penjualan yang digunakan merupakan data pada bulan Januari – Desember 2023 sesuai izin pemilik UMKM
- b. Produk yang ditinjau adalah produk yang berbahan dasar kain furing