

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

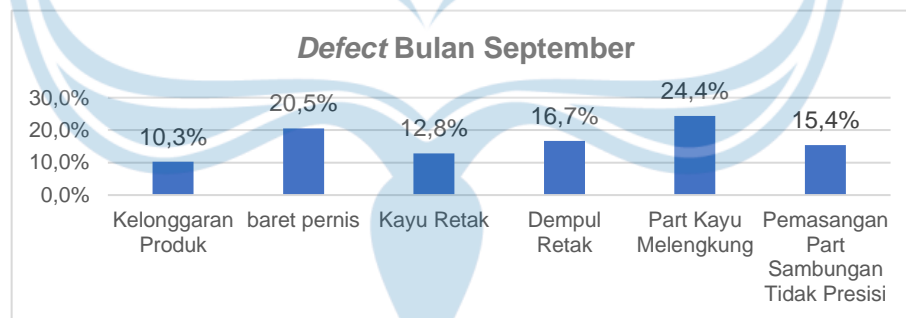
Indonesia kaya tumbuhan yang dapat digunakan sebagai bahan baku industri mebel dan *furniture*. Hasil hutan terutama dari pohon yang dapat dimanfaatkan menjadi kayu. Pohon akan mengalami proses pengolahan sebelum dapat digunakan menjadi bahan baku mebel atau *furniture*. Kayu dapat diolah untuk memproduksi beraneka ragam fungsi dan bentuk. Jenis kayu yang digunakan untuk mebel dan *furniture* sangat beragam yaitu kayu jati, kayu mahoni, kayu jati belanda, kayu trembesi, kayu sungkai, kayu mindi, dan kayu cendana. Namun, jenis kayu yang dominan digunakan untuk mebel, *furniture*, ataupun karya seni yaitu kayu jati. Penggunaan kayu jati yang terkenal di Indonesia yaitu kerajinan kayu khas pulau Dewata dengan pesona budaya agama Hindu.

UD. TJ merupakan usaha yang didirikan oleh Bapak Suparmo. Namun, untuk saat ini bisnis tersebut dijalankan bersama Bapak Budi. UD. TJ yang berdiri pada tahun 1980-an. UD. TJ berlokasi di Jl. Surya No. 04, RT 01 / RW 13 Perumahan Wahyu Utomo, Ngringo, Jaten, Karanganyar, Jawa Tengah. Lokasi tempat usaha berada di sebuah kawasan pemungkiman dengan luas tanah yaitu 72 m<sup>2</sup>. Pendirian usaha memiliki sejarah bagi Bapak Suparmo. Karena saat sebelum mendirikan bisnis yang dilakukan saat ini, dahulu beliau merupakan *developer* yang membangun perumahan Wahyu Utomo. Namun, saat masih menjadi *developer* Bapak Suparmo saat itu masih bekerja dengan Perhutani untuk penyediaan kayu yang dibutuhkan oleh Bapak Suparmo dalam membangun bahan baku bangunan. Suatu ketika terjadi kendala saat masih menjadi *developer* karena pekerjaan yang terhenti saat terjebak hujan yang menyebabkan kerugian, sehingga Bapak Suparmo memikirkan untuk mendirikan sebuah bisnis usaha dengan bergerak dalam bidang mebel dan *furniture* yang saat ini berdiri yaitu UD. TJ. Jumlah pekerja saat ini terdapat 7 orang termasuk pemilik. Penggunaan material pada UD. TJ terdapat 2 jenis material kayu yang digunakan pada mebel dan *furniture* yang terdiri dari kayu jati dan kayu jati belanda. Produk yang dijual oleh UD. TJ beraneka ragam, yaitu daun pintu, daun jendela, pintu, jendela, almari pakaian, *buffet*, dipan kasur, rak, *stand holder*, tatakan, meja, dan kursi. Namun, konsumen dapat memesan produk *custom* dengan menyesuaikan kebutuhan barang yang ingin konsumen seperti meja mengaji, meja rias, ataupun *kitchen set*. Sistem produksi

yang diterapkan UD. TJ yaitu *make to order*. Untuk sistem penjualan yang diterapkan oleh UD. TJ dengan melayani konsumen secara langsung. Pemesanan secara langsung konsumen dapat menemui pemilik untuk melakukan konsultasi dari pertimbangan pemilihan kayu, desain, dan harga yang akan diterapkan pada produk pesanan. UD. TJ dapat menerima permintaan 5 hingga 10 konsumen yang memiliki total rata – rata pemesanan 20 produk setiap minggunya. Dengan produk paling diminati konsumen yaitu jendela dan pintu.

Permasalahan yang terjadi di UD. TJ yang didapatkan dari hasil wawancara dengan pemilik 2, *survey* awal konsumen, dan observasi. Adanya komplain *defect* produk saat diterima dan digunakan oleh konsumen. Informasi yang didapatkan dari pemilik 2 dan 16 responden konsumen dengan adanya pengalaman yang buruk akibat terjadinya *defect* produk. Berdasarkan *survey* 5 dari 16 konsumen mengeluhkan terjadinya *part* kayu melengkung pada produk pintu, jendela, laci meja rias, dan produk *custom* yang disebabkan faktor material kayu memiliki kadar air kayu yang tinggi yang menyebabkan terjadinya *part* kayu produk melengkung serta kesalahan saat pemrosesan produksi akibat dari mesin produksi yang disebabkan masih minimnya perawatan. Selain itu, informasi dari pemilik 2 dan 7 dari 16 konsumen dengan terdapat komplain *defect* produk yang terjadi yaitu *defect* baret pernis yang dapat disebabkan terjadinya benturan produk saat pengiriman. Karena tidak adanya pemberian pengamanan produk saat dilakukan pengiriman dengan *defect* yang pernah diketahui yaitu produk dipan kasur, almari, dan laci meja rias. Adanya komplain *defect* tersebut dilakukan observasi lebih lanjut dari *defect* produk yang pernah terjadi pada produk pesanan konsumen. Terdapat *defect* produk selain *part* kayu melengkung dan baret pernis yaitu *defect* kelonggaran sambungan dan kayu retak pada pintu dan kursi yang disebabkan faktor material dan *human error*, *defect* dempul retak pada kursi yang disebabkan faktor *human error* dan lingkungan, serta *defect* pemasangan *part* yang tidak presisi pada pintu karena faktor *human error*. Adanya komplain *defect* yang didapatkan dari wawancara, *survey* awal, dan observasi, tetapi konsumen memiliki kendala layanan yang diberikan oleh UD. TJ. Karena dengan adanya komplain *defect* dapat mempengaruhi kepercayaan konsumen untuk perusahaan dalam memberikan kesan yang menghargai kepada konsumen dengan adanya istilah “Pembeli adalah Raja” (Nurdiyanto, 2008). Komplain *defect* saat produk diterima dan digunakan oleh konsumen, tetapi konsumen terkendala dalam mengkonfirmasi kepada pemilik karena tidak adanya layanan yang memadai

dalam bentuk informasi produk usaha untuk dapat menggambarkan kepada konsumen sebagai alat komunikasi antara konsumen dan pemilik saat melayani komplain ataupun pemesanan baik tertulis maupun digital. Terlebih komplain *defect* tidak dapat disampaikan dengan teknologi karena sistem pelayanan yang masih kurang diperhatikan. Perlunya informasi produk usaha saat melayani konsumen dapat memudahkan komunikasi secara jelas dan detail baik saat konsultasi komplain dan pemesanan. Namun, saat ini berdasarkan wawancara pemilik tidak menyediakan informasi produk usaha menyebabkan konsumen sering bertanya secara langsung kepada pemilik dari informasi produk dan usaha dari nomor pemilik, sehingga baik komplain ataupun pemesanan tidak dapat berjalan efektif. Perlunya informasi produk usaha ditunjang pelayanan baik komplain atau pemesanan yang kurang komunikatif dan cenderung cuek saat melayani konsumen. Namun, konsumen tidak dapat menyampaikan masukannya karena belum tersedianya wadah kritik dan saran dari perusahaan. Adanya komplain yang tidak dapat tersampaikan menyebabkan konsumen memerlukan informasi produk usaha secara tertulis dan dapat diakses digital dan kotak kritik dan saran. Terjadinya komplain *defect* produk konsumen dengan dilakukan pencarian data pada bulan September dengan sebanyak 6 jenis *defect* produk. Berikut disajikan Gambar 1.1 yang merupakan grafik *defect* bulan September.



**Gambar 1.1. Grafik Defect Bulan September**

Berdasarkan grafik Gambar 1.1. *defect* bulan September memiliki *defect* tertinggi yaitu pada *part* kayu melengkung sejumlah 24,4% dan baret pernis sejumlah 20,5%. *Defect* produk yang terjadi saat produk diterima dan digunakan oleh konsumen akan mempengaruhi dari segi estetika dan fungsional produk. Namun, terjadinya *defect* produk dapat menyebabkan keterlambatan pengiriman produk kepada konsumen lain karena pengerjaan produk tidak sesuai *range* rencana pengerjaan produksi. Dilakukan wawancara dari pekerja terjadinya *defect* dapat

disebabkan karena belum adanya *tools* untuk meminimalisir *defect*, sehingga kualitas produk kurang diperhatikan. Tindakan dari perusahaan karena kurangnya menjaga kualitas produk dengan terjadinya *defect* untuk saat ini dengan memberikan tawaran perbaikan produk dan memberikan penjelasan apabila terjadi kendala kembali pada produk dapat melaporkan kepada pemilik.

Berdasarkan wawancara, observasi, dan *survey* awal yang didapatkan. Adanya *defect* produk, menandakan kualitas produk dan layanan yang diberikan UD. TJ masih kurang memenuhi ekspektasi konsumen. Hasil wawancara dengan pemilik 2 dengan terjadinya *defect*. Beliau menginginkan cara untuk meminimalisir terjadinya *defect* produk yang sering terjadi yaitu *part* kayu melengkung dan baret pernis, tetapi dari segi tanggapan dari *survey* awal konsumen dan pemilik 1 tidak hanya menginginkan memperbaiki untuk dapat menurunkan *defect* produk yang sering terjadi. Namun, adanya keinginan untuk memberikan layanan yang memuaskan kepada konsumen yang dapat berpengaruh dapat meningkatkan penjualan dan pemasaran produk. Kurangnya pemberian pelayanan yang diberikan dapat menyebabkan konsumen berpindah ke kompetitor UD. TJ. Karena perhatian kualitas produk dan layanan dapat mengukur dari standar kualitas produk dan layanan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen dan pemberian kualitas produk dan layanan dapat memberikan hubungan positif jangka panjang antara pelaku usaha dan konsumen (Waty, 2010). Konsumen mengharapkan dengan adanya pemberian kepercayaan pemesanan produk di UD. TJ dapat menjaga konsistensi kualitas dengan memberikan produk tanpa adanya kendala fungsi dan estetika dan menyediakan layanan yang dapat memberikan kepuasan konsumen apabila terdapat penyimpangan produk saat diterima dan digunakan oleh konsumen.

## **1.2. Penelusuran Masalah**

### **1.2.1. Penelusuran Permasalahan**

Dilakukannya observasi, wawancara, dan *survey* dari setiap *stakeholder*. Permasalahan yang terjadi berdasarkan informasi pemilik dan konsumen di UD. TJ dengan komplain *defect* produk yang berkaitan dengan layanan yang diberikan UD. TJ. Berikut disajikan Tabel 1.1 yang merupakan hasil wawancara dengan *stakeholder* dari pemilik 1, pemilik 2, pekerja bagian produksi dan *finishing*.

**Tabel 1.1. Data Hasil Wawancara**

Wawancara	
Stakeholder	Hasil Wawancara
Pemilik 1	Adanya permasalahan komplain <i>defect part</i> kayu melengkung, baret pernis, kelonggaran sambungan produk, kayu retak, dempul retak, dan pemasangan <i>part</i> produk tidak presisi dari konsumen. Terlebih adanya komplain tersebut sulit dipahami oleh pemilik karena adanya persepsi konsumen dan pemilik yang berbeda. Adanya persepsi yang berbeda diperlukan informasi produk agar pemilik dan konsumen dapat berkomunikasi dengan komunikatif untuk dapat menggambarkan informasi produk saat melayani apabila terdapat komplain <i>defect</i> produk dan konsultasi pemesanan dengan pemilik.
Pemilik 2	Adanya masukan konsumen untuk memberikan informasi produk usaha yang mudah didapatkan oleh konsumen untuk dapat meningkatkan kepuasan dalam konsultasi komplain dan pemesanan. Namun, untuk saat ini informasi produk belum dibuat. Karena keterbatasan SDM dan penggunaan teknologi dari pemilik dan pekerja. Informasi produk digunakan pemilik dan berdiskusi konsumen kesulitan saat mengkonfirmasi pesanan dan mencocokkan informasi produk apabila terjadi penyimpangan fungsi seperti produk pintu <i>buffet</i> , dan laci meja rias, dan produk <i>custom</i> serta permasalahan dari estetika produk karena terjadinya <i>defect</i> baret seperti produk almari dan dipan. Terlebih apabila layanan yang diberikan kepada konsumen baik dapat berpengaruh terhadap penjualan.
Pekerja Bagian Finishing	Adanya <i>defect</i> dapat karena kekurangan karyawan dalam pemroduksian. Disebabkan sering terjadi pekerja yang tidak masuk karena sakit karena pada area produksi banyak sisa serbuk kayu dengan secara tidak sengaja menghirup serbuk kayu saat pemroduksian yang menyebabkan gangguan pernafasan.
Pekerja Bagian Produksi	Adanya kebutuhan untuk menyediakan peralatan dan <i>tools</i> yang lengkap untuk menunjang pemroduksian dan mencegah terjadinya <i>defect</i> produk.

Berdasarkan adanya komplain *defect* yang timbul pada produk konsumen. Dilakukan penelusuran masalah dengan observasi dan wawancara pemilik dan pekerja. Didapatkan *defect* yang terjadi sebanyak 6 jenis saat produk diterima dan digunakan konsumen dan menjadi bermasalah. Dengan wawancara dan observasi dengan pemilik dan pekerja permasalahan adanya komplain *defect*. Dilakukan *survey* awal untuk mengetahui kepuasan konsumen saat melakukan pemesanan di UD. TJ. Berikut disajikan Tabel 1.2 yang merupakan hasil *survey* dari konsumen.

**Tabel 1.2. Survey Awal Konsumen**

No	Keluhan
1	Pelayanan dapat diperbaiki untuk memudahkan konsultasi dalam menyediakan informasi produk saat komplain ataupun pemesanan agar lebih komunikatif saat berdiskusi. Perlu adanya perbaikan pengiriman produk dapat sesuai janji. Informasi usaha dapat diperbaiki karena teman saya menanyakan produk hasil UD. TJ, tetapi tidak dapat dijangkau.
2	Perlu adanya informasi dari usaha dengan jelas. Dengan nomor telepon yang mudah dihubungi. Karena saya ingin komplain dengan terjadinya bagian produk yang melengkung pada sisi produk pintu

**Tabel 1.2. Lanjutan**

No	Keluhan
3	Mohon perlu adanya informasi produk dan usaha untuk melakukan pemesanan dan komplain. Karena konsultasi dan komplain sulit sehingga kurang informatif. Namun, setelah produk saya datang pesanan saya ada baret permisnya. Perusahaan perlu meningkatkan kualitas produk dan layanan agar konsumen tidak mengalami hal yang sama seperti saya.
4	Secara umum cukup, tetapi pelayanan untuk informasi produk dapat lebih detail terutama media sosial agar pelanggan seperti saya tidak mengalami kebingungan saat mengkonfirmasi produk dan komplain yang pernah terjadi. Kedua perlu garansi produk agar pelanggan mendapatkan kepastian setelah membeli dikemudian hari.
5	Menurut saya, pelayanan cukup kurang baik. Mohon para <i>staff</i> dapat diajarkan mengenai keramahan dalam melayani kepada konsumen dan para staf dapat lebih informatif mengenai hasil produknya sendiri terlebih dengan menyajikan gambaran produk yang pernah dibuat.
6	Hasil bagus, tepat, harga sesuai kualitas, tetapi saya memiliki kesulitan dalam menghubungi pemilik, sehingga menjadi masalah tersendiri bagi saya untuk mengonfirmasikan permasalahan pesanan saya.
7	Kualitas lumayan, tetapi tidak adanya informasi produk usaha yang menyulitkan konsumen saat akan melakukan komplain karena tidak informatif dan pemilik sulit untuk dihubungi pemilik karena saya ingin mengobrol dengan telepon. Terlebih produk saya ada kerusakan saat saya terima. Karena kayu produk saya terjadi pemuaihan dengan ada bagian melengkung pada pintu dan dan baret saat pengiriman pada dipan kasur.
8	pengiriman tidak tepat waktu, kemudian pesanan saya ada baret permisnya. Namun, saya berada diluar kota, sehingga sulit untuk menghubungi pemilik karena tidak ada informasi usahanya.
9	<i>Staff</i> dan admin kurang ramah serta kurang komunikatif ketika saya akan memesan, mereka kurang mengerti dengan apa yang dijual ditoko. Produk perlu adanya garansi atau jaminan dari barangnya. Karena terjadi melengkung pada pintu almari, sehingga sulit dibuka dan ditutup.
10	Produk sudah cukup baik, tetapi untuk catatan lakukan perbaikan pelayanan dalam pemberian garansi, kesesuaian produk, dan terkadang teman saya menanyakan produk yang dijual. Karena sulit mengakses media <i>online</i> atau sosial. Untuk saat ini jaman serba <i>online</i> agar dapat memudahkan konsumen, tetapi secara keseluruhan sudah baik.
11	Produk sudah sesuai dengan bentuk pesanan, tetapi perlu adanya peningkatan kualitas produk dan pelayanan. karena saya pernah memiliki kendala dalam saat konsultasi dan komplain dari produk yang dihasil di UD. Tunggal Jati dan tidak ada contohnya, tetapi produk setelah datang dirumah saya ada yang memuai, sehingga sulit digunakan. Mungkin perusahaan dapat memberikan garansi produk di UD. TJ dan terkadang saya ingin menemui pemilik, tetapi sulit karena tidak ada nomor teleponnya dan <i>e – commerce</i> dapat dijangkau dengan mudah dalam beraneka ragam produk dan informasi usaha.
12	Produk pesanan saya menggunakan kayu jati dan pesanan saya kemarin terjadinya melengkungnya sisi produk jendela dan laci rias. Tidak hanya itu pada permukaan laci rias produk ada yang baret. Selain itu, perlu diperhatikan kualitas dan akan kebersihan juga. Mohon pengiriman mebel dapat sesuai waktu janji.
13	Perlu ditingkatkan mengenai pelayanannya karena saya ingin menemui pemilik tapi sulit dan tidak ada nomor yang mudah dihubungi. Saya pernah ingin komplain dari pesanan saya karena baret setelah produk datang. Pesanan produk lama dan tidak ada kepastian pengiriman. Namun, hasil produk cukup mumpuni karena menggunakan kayu jati dan ada teman saya menanyakan tempat penjualannya, tetapi nomor tidak aktif dihubungi.
14	Produk sudah lumayan, tapi perlu informasi produk dan usaha kepada konsumen dapat ditingkatkan, lebih baik lagi kalau ada garansi. Untuk menjaga kepercayaan konsumen seperti saya.

**Tabel 1.2. Lanjutan**

No	Keluhan
15	Produk yang saya pesan memuai sehingga sulit digunakan dan adanya baret di bagian pintu lemari. Tempat usaha perlu adanya perbaikan kebersihan dari tempat menunggu konsumen, desain produk dapat lebih bervariasi, dapat memberikan tempat kritik kepada konsumen, dan ketepatan waktu pengiriman.
16	Saya sulit menemui pemilik, menyebabkan adanya kesalahpahaman dengan persepsi pemilik dari pesanan saya saat komplain. Kemudian dari pesanan saya yang dikirimkan ke Bandung, pintu sudah dalam keadaan melengkung pada bagian tepi dan baret.

Berdasarkan *survey* awal yang didapatkan sebanyak 16 konsumen mengeluhkan mengenai kualitas produk dan layanan di UD. TJ. Karena terjadinya *defect* kualitas produk memiliki kaitan dengan kualitas layanan disebabkan tidak adanya informasi produk usaha untuk dapat memberikan gambaran produk kepada konsumen yang informatif saat melayani komplain akibat terjadinya *defect* atau pemesanan kepada konsumen dan sulitnya menyalurkan komplain kepada pemilik yang menyebabkan konsumen membutuhkan informasi produk usaha secara tertulis dan dapat diakses secara digital untuk memberikan gambaran dalam melayani komplain dan pemesanan konsumen seperti brosur ataupun *catalog* yang berisi informasi produk dan usaha dari UD. TJ. Terlebih untuk saat ini layanan yang diberikan UD. TJ belum memberikan layanan pemberian kotak kritik dan saran. Namun, berdasarkan wawancara dengan pemilik tindakan yang dilakukan perusahaan dengan terjadinya *defect* akan memberikan penawaran perbaikan produk kepada konsumen.

Wawancara dengan pemilik 1 Informasi produk usaha dapat digunakan untuk memudahkan komunikasi dari pemilik dan konsumen apabila terjadinya penyimpangan fungsi dan estetika produk dan pemesanan produk. Informasi produk usaha sebagai media penggambaran informasi produk usaha dari segi harga, bentuk, desain, pemilihan kayu, dan kesesuaian produk dari persepsi dari konsumen. Dengan adanya *defect* produk konsumen ingin agar pelayanan, konsultasi, dan komplain dapat diperbaiki. Terlebih mengingat dengan jaman yang semakin maju, seharusnya perusahaan dapat menyediakan layanan secara *online*, sedangkan wawancara dengan pemilik 2 dengan perlunya informasi produk usaha digunakan untuk mengkonfirmasi apabila produk ada penyimpangan fungsi dan estetika dengan adanya *defect*. Hal tersebut agar konsumen dapat mengonfirmasikan kepada pemilik dengan mudah. Namun, pemberian informasi produk usaha belum dilakukan pengupayaan pembuatan yang mudah didapatkan

konsumen dan terstruktur. Karena berdasarkan informasi pemilik 2 belum adanya langkah pembuatan desain penyampaian informasi produk usaha yang dapat tersalurkan secara komunikatif. Selain itu, kurangnya informasi produk usaha sebagai bentuk pelayanan dapat berdampak pada penjualan produk UD. TJ. Karena konsumen tidak dapat mengetahui informasi produk usaha yang dapat diterima dengan mudah dan layanan yang kurang baik dibanding kompetitor UD. TJ.

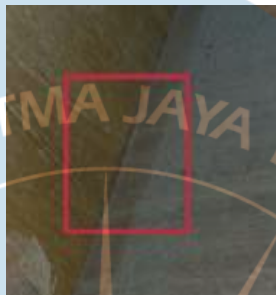
Terjadinya komplain *defect* dengan adanya wawancara dengan pekerja produksi dan *finishing* adanya *defect* produk. Dapat disebabkan karena faktor pekerja produksi yang tidak masuk karena sakit. Pekerja yang tidak masuk karena menghirup sisa serbuk kayu saat pemroduksian. Namun, apabila menambah pekerja adanya kendala biaya yang dapat menyebabkan terjadinya *loss profit*. Karena dengan saat ini terdapat 5 pekerja dan 2 pekerja yaitu pemilik masih dapat memenuhi pesanan konsumen. Tanggapan dari pekerja dengan adanya komplain mengenai *defect* produk perusahaan dapat memberikan fasilitas APD dan K3 di area produksi agar pekerja dapat bekerja tanpa merasakan gangguan pernafasan dan *tools* yang menunjang pemroduksian yang dapat menurunkan *defect* produk. Terjadinya *defect* produk dapat menyebabkan terjadinya keterlambatan karena produk yang seharusnya dilakukan pengiriman harus dilakukan perbaikan kembali. Ditinjau *defect* tersebut dapat terjadi karena kurangnya perawatan mesin yang mengakibatkan *defect* yang menyebabkan ketidakpresisian pemrosesan material produk. Adanya 6 jenis *defect* dari informasi *stakeholder* dilakukan penelusuran *defect* keseluruhan untuk mengetahui penyebab terjadinya *defect*. Berikut disajikan beberapa *defect* yang ditemukan saat observasi dan wawancara dengan pemilik dan pekerja.

a. Kelonggaran Sambungan

*Defect* kelonggaran sambungan dengan terjadi pada sambungan *part* produk yang memiliki kelonggaran melebihi 3 mm. Umumnya pada sambungan antar *part* produk tidak memiliki akan celah kelonggaran dikarenakan hal tersebut dapat mengganggu dari segi fungsional produk. Wawancara dengan pemilik dan pekerja *defect* kelonggaran sambungan disebabkan paling dominan karena faktor lingkungan karena material kayu terkena terkena cuaca panas dan cuaca dingin yang dapat menyebabkan pemuaian, sehingga terjadinya kelonggaran dalam sambungan *part* produk. Selain itu, kelonggaran sambungan dapat dikarenakan saat melakukan penghalusan dengan mesin *planer* ukuran



material melebihi yang seharusnya. Namun, kelonggaran sambungan dapat terjadi saat material kayu yang masih memiliki kadar air yang tinggi, tetapi tetap dilakukan pemrosesan pemroduksian. Terjadinya pemrosesan tanpa melihat kayu yang basah karena faktor kepentingan dari produk yang segera dibutuhkan oleh konsumen. *Defect* kelonggaran menyebabkan bermasalah pada estetika produk. Berikut disajikan Gambar 1.2 yang merupakan *defect* kelonggaran sambungan.



**Gambar 1.2. Defect Kelonggaran Sambungan Meja**

b. Baret Pernis

*Defect* baret pernis adalah *defect* yang terjadi karena adanya goresan pada produk yang dilapisi oleh pernis dengan memiliki goresan yang cenderung panjang dengan ukuran melebihi 5 cm dan akan menjadi bermasalah pada estetika produk. Komplain konsumen karena adanya *defect* baret pernis dapat disebabkan saat melakukan pengiriman produk dengan secara bertumpuk menggunakan mobil *pick up*. *Defect* ini karena produk terjadi gesekan dari satu produk dengan produk lain ataupun dengan benda yang tajam saat dilakukan pengiriman. Namun, *defect* baret pernis dapat disebabkan karena faktor *human error* yang dikarenakan pekerja secara tidak sengaja membawa *tools* pemroduksian yang menyebabkan terjadinya benturan. Berikut disajikan Gambar 1.3 yang merupakan *defect* baret pernis.



**Gambar 1.3. Baret Pernis Pintu**

c. Kayu Retak

**Defect kayu retak adalah defect yang terjadi karena adanya keretakan pada material produk yang** dapat terjadi karena penyimpanan bahan baku yang terdapat di area terbuka, sehingga saat terjadi kayu terkena cuaca panas ataupun dingin yang berimbas kepada bahan bakunya dengan terjadinya keretakan. **Terjadinya kayu retak dapat mengganggu akan fungsional dan estetika produk.** Defect ini banyak terjadi saat musim kemarau karena terjadinya pengeringan kayu yang berlebihan pada material bahan baku dilakukan pemrosesan produksi. Selain itu, *defect* kayu retak dapat dikarenakan *human error* dalam proses penggergajian yang kurang presisi, sehingga menyebabkan keretakan dari salah satu bagian produk. Berikut disajikan Gambar 1.4 yang merupakan *defect* kayu retak.



**Gambar 1.4. Kayu Retak Pintu**

d. Dempul Retak

**Defect dempul retak adalah defect yang terjadi pada lapisan dempul permukaan material karena adanya keretakan pendempulan yang akan bermasalah apabila dilakukan proses pernis pada produk.** Informasi dari pekerja dan pemilik, terjadinya dempul retak karena saat proses pengeringan dempul yang belum sempurna, tetapi sudah dilanjutkan ke proses amplas. Namun, dempul retak dapat disebabkan penggunaan material dempul yang kurang bagus yang menyebabkan keretakan dempul. Dengan material dempul terdiri dari komposisi bahan material yang terdiri dari lem fox, serbuk kayu, dan pewarna kayu. Namun, saat pembuatan komposisi bahan terdapat yang berlebihan atau tidak sesuai dalam komposisi bahan karena tidak adanya standar komposisi dempul yang diatur pada UD. TJ. Selain itu, dempul retak terjadi karena saat masih dalam proses pengeringan terjadinya benturan dari

*part* atau produk yang menyebabkan keretakan. Berikut disajikan Gambar 1.5 yang merupakan *defect* dempul retak.



**Gambar 1.5. Dempul Retak Kursi**

e. *Part* Kayu Melengkung

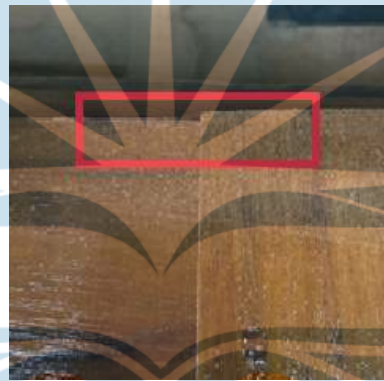
*Defect part* kayu melengkung adalah *defect* yang terjadi pada *part* produk material kayu karena adanya kelengkungan yang disebabkan adanya material yang basah. Kelengkungan material apabila dilakukan pengukuran dengan tolak ukur pada bidang datar dengan adanya celah 3 – 5 cm. Material yang terkena air saat cuaca hujan dan pengeringan saat cuaca panas menyebabkan *part* kayu melengkung. Karena adanya pemuaian pada *part* produk yang berimbas terjadinya kelengkungan. Hal tersebut disebabkan dengan adanya faktor geologis lingkungan dari cuaca dingin ke panas ataupun sebaliknya, sehingga dapat terjadinya *part* yang melengkung dari kayu. Untuk saat ini perbaikan dengan menggunakan proses manual yaitu pembakaran produk untuk dapat meluruskan kembali. Namun, belum terdapat langkah dalam mengantisipasi terjadinya *part* kayu melengkung. Berdasarkan *defect part* kayu melengkung mempengaruhi dari segi fungsi produk. Karena dapat menyulitkan penggunaan. Berikut disajikan Gambar 1.6 yang merupakan *defect part* kayu melengkung.



**Gambar 1.6. Part Kayu Melengkung**

f. Pemasangan Tidak Presisi

**Defect pemasangan tidak presisi adalah defect yang terjadi karena sambungan material yang tidak presisi, sehingga terdapat perbedaan ukuran permukaan pada produk dengan melebihi ukuran 5 – 7 mm.** Defect pemasangan tidak presisi dapat disebabkan karena ukuran kayu yang tidak sesuai saat dilakukan pemotongan ataupun saat melakukan penghalusan. Dengan pemotongan menggunakan mesin gerinda dan penghalusan menggunakan mesin *planer*. Ukuran yang dituju melebihi dari ukuran yang seharusnya. Selain itu, yang tidak presisi dapat disebabkan saat melakukan pembuatan lubang pasak melebihi garis batas yang menyebabkan pada bagian tepi produk tidak rata saat *assembly* menjadi sebuah produk. Pemasangan tidak presisi dari *part* produk menyebabkan adanya permasalahan pada estetika produk pesanan konsumen. Berikut hasil observasi dari *defect* pemasangan *part* tidak presisi yang terdapat pada Gambar 1.7.



**Gambar 1.7. Pemasangan Tidak Presisi Produk Pintu**

Berdasarkan hasil observasi yang didapatkan dengan terdapatnya 6 jenis *defect* produk yang terjadi pada produk saat diterima atau digunakan konsumen. *defect* yang ditemukan terdapat pada bulan September seperti pada Tabel 1.3. persentase *defect* tertinggi pada *part* kayu melengkung sejumlah 24,36% dan baret pernis 20,51, sedangkan persentase *defect* dempul retak yaitu 16,67 dan pemasangan *part* sambungan produk tidak presisi 15,38%. Namun, *defect* persentase terendah yaitu kayu retak sejumlah 12,82% dan kelonggaran produk yaitu 10,26%. Terjadinya *defect* produk konsumen tindakan yang dilakukan perusahaan saat ini hanya memperbaiki *defect* produk dari konsumen yang melaporkan kepada perusahaan tanpa ada langkah untuk meminimalisir *defect* dari produk diterima konsumen.

**Tabel 1.3. Tabel Data *Defect* Produk Bulan September**

<b><i>Defect</i></b>	<b>Persentase</b>
Kelonggaran Produk	10,26%
baret pernis	20,51%
Kayu Retak	12,82%
Dempul Retak	16,67%
<i>Part</i> Kayu Melengkung	24,36%
Pemasangan <i>Part</i> Sambungan Tidak Presisi	15,38%

### **1.2.2. Urgensi Penyelesaian Permasalahan**

Berdasarkan permasalahan yang terjadi di UD. TJ dimulai dengan adanya permasalahan komplain *defect* produk yang ditemukan terdiri dari *part* kayu melengkung, baret pernis, dempul retak, pemasangan *part* tidak presisi, kelonggaran sambungan produk, dan kayu retak, tetapi dengan *defect* yang paling sering ditemukan berdasarkan dari keluhan sebanyak 5 dari 16 konsumen dengan data bulan September *part* kayu melengkung dengan persentase 24,36 dan 7 dari 16 konsumen dari *defect* baret pernis sejumlah dengan persentase 20,51% yang dapat menyebabkan terjadinya keterlambatan pengiriman produk karena pengerjaan produk konsumen lain tidak sesuai *range* rencana produksi. Terjadinya *defect* produk dapat terjadi karena kurangnya *tools* dan jumlah karyawan yang belum memadai dalam mengantisipasi *defect* dan penggunaan dan perawatan mesin yang belum optimal. Namun, dengan terjadinya *defect* produk belum terdapat layanan dari perusahaan dengan menyediakan informasi tertulis dan dapat diakses secara digital dengan berisikan informasi produk dan *contact* pemilik yang dapat dihubungi untuk mengkonfirmasi adanya *defect* produk apabila terdapat penyimpangan fungsi dan estetika produk konsumen dan wadah kritik dan saran. Perlunya layanan yang dibutuhkan konsumen, tetapi perusahaan belum memberikan sistem layanan kepada konsumen untuk mengkomunikasikan *defect* produk. Keinginan dari perusahaan supaya dapat meminimalisir terjadinya *defect* produk yang sering terjadi yaitu *part* kayu melengkung dan baret pernis supaya dapat meminimalisir keterlambatan pengiriman produk serta memberikan layanan yang diperlukan untuk dapat memenuhi harapan dari konsumen apabila saat terjadinya komplain *defect* produk untuk dapat menurunkan gap antara pemilik dan konsumen.

### 1.3. Rumusan Masalah

Setelah dilakukan observasi, *survey*, dan wawancara terdapatnya 6 jenis *defect* produk yang terdiri *defect part* kayu melengkung, baret permis, kelonggaran sambungan *part*, dempul retak, kayu retak, dan pemasangan *part* tidak presisi. Namun, dengan *defect* yang sering terjadinya berdasarkan data 4 bulan yang ditemukan yaitu *part* kayu melengkung dengan memiliki persentase rata – rata sejumlah 16,87% dan baret permis sejumlah 15,90%. Terjadinya *defect* produk karena belum adanya *tools* yang ada dalam meminimalisir terjadinya *defect*. Terlebih *defect* produk berpengaruh mengenai layanan yang diberikan. Karena adanya harapan layanan yang tinggi dari konsumen dibandingkan dengan persepsi konsumen dari kualitas layanan UD. TJ, sehingga akan dilakukan perbaikan untuk meningkatkan harapan konsumen.

### 1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan memiliki tujuan untuk memenuhi *critical succes factor* penelitian sebagai berikut:

- a. Menurunkan adanya gap dengan mempertimbangkan hasil metode *Importance Performance Analysis* dengan nilai gap melebihi -0,29 menjadi bernilai lebih dari 0,12 dan keperluan perbaikan dari keinginan pemilik.
- b. Meminimalisir terjadinya *defect* produk mebel dan furniture di UD. TJ pada persentase 2 jenis *defect* tertinggi menjadi persentase <15%.
- c. Memberikan solusi dari kualitas produk dan layanan yang dapat diimplementasikan di UD. TJ.
- d. Memberikan tambahan perbaikan yang dapat menurunkan *defect* produk.

### 1.5. Batasan Penelitian

Adapun batasan permasalahan saat dilaksanakan penelitian ini yaitu:

- a. Data yang digunakan untuk mengetahui mengukur persepsi dan harapan konsumen diambil dari *survey* kepuasan menggunakan *Google Form*.
- b. Responden penelitian merupakan orang yang memiliki pengalaman dengan mengetahui atau pernah melakukan pemesanan di UD. TJ.
- c. Data *defect* produk didapatkan dari pihak *stakeholder* UD. TJ dari Bulan September 2023 – Desember 2023.

d. Terdapatnya *defect part* kayu melengkung perusahaan melakukan pengeringan material masih menggunakan metode manual dengan menjemur material.