

BAB 1

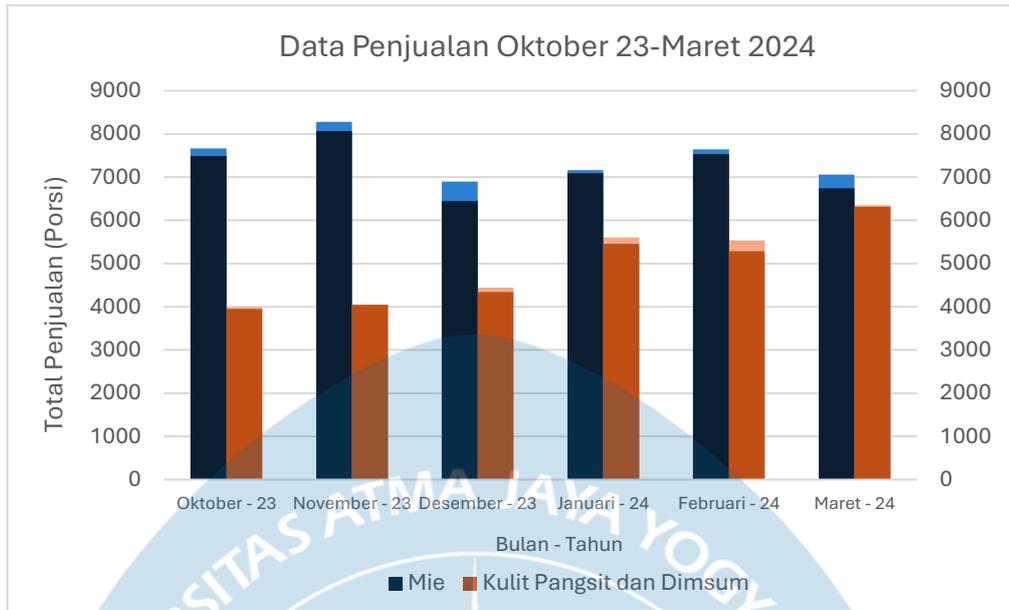
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan era globalisasi saat ini telah mendorong berkembangnya teknologi dan pengetahuan dengan pesat yang berdampak pada berkembangnya sektor industri. Munculnya industri baru dapat meningkatkan perekonomian banyak orang. Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) merupakan salah satu kota dengan berbagai sektor industri yang bergerak di bidang kuliner, garmen, otomotif, teknologi, farmasi dan sebagainya. Menurut data Kementerian Perindustrian Republik Indonesia, menyatakan bahwa industri di bidang makanan dan minuman merupakan salah satu industri yang memberikan kontribusi tertinggi pada triwulan kuartal 2 tahun 2022, yakni sebesar 38,38%. Data lain juga menyebutkan bahwa industri makanan dan minuman mengalami pertumbuhan pada tahun 2022 hingga mencapai 3,57% di periode yang sama dan pada tahun 2021 tercatat 3,49% (Owo, 2023). Salah satu industri makanan dan minuman yang terletak di DIY adalah Pabrik Mie Kurnia Jaya.

Pabrik Mie Kurnia Jaya yang telah berdiri pada tahun 2012 oleh Bapak Setio Kurniawan memiliki 8 karyawan tetap yang terdiri dari 7 staf produksi dan 1 staf administrasi. Pabrik ini terletak di Jl. Sambung Rasa I No.3, Kledokan, Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang melibatkan *stakeholder* internal, yaitu Bapak Setio selaku bagian *purchasing* dan *owner*, staf administrasi sebagai konfirmasi pesanan konsumen, dan staf produksi bertugas memproduksi dan membuat pesanan konsumen. Pabrik Mie Kurnia Jaya mengalami terhentinya proses produksi yang mengakibatkan terjadinya *lost sales* untuk beberapa menu yang dipesan oleh konsumen. Berikut merupakan data *lost sales* pada tahun 2024.



Gambar 1.1. Data *Lost Sales* Bulan Oktober 2023-Maret 2024

Berdasarkan Gambar 1.1., data tersebut terdiri dari dua data yang berbeda dapat dilihat warna gelap merupakan data penjualan dari tiap bulannya sedangkan pada klaster kolom kedua yang ditandai dengan warna terang merupakan data *lost sales* untuk tiap bulannya. Pada Desember 2023 penjualan mie mencapai 6448 porsi dan 4340 porsi kulit pangsit dan dimsum. Namun, terdapat permintaan konsumen yang tidak dapat terpenuhi sebanyak 446 porsi pada menu mie. Hal tersebut dikarenakan pada bulan Desember tercatat sebanyak 6 kali terhenti produksi yang menyebabkan tingginya *lost sales* pada bulan Desember. Dengan perhitungan kumulatif, selama 6 bulan terakhir tingkat *lost sales* pada mie sebesar 19 % dan 11 % pada kulit pangsit dan dimsum. Hal tersebut menyebabkan tidak tercapainya target produksi.

1.2. Penelusuran Masalah

Pabrik Mie Kurnia Jaya tidak hanya menjual varian mie keriting dan mie halus, tetapi juga menjual kulit pangsit dan kulit dimsum. Pabrik Mie Kurnia Jaya juga menambahkan telur ayam dan telur bebek sesuai dengan permintaan konsumen yang membuat tekstur mie menjadi kenyal dan tidak mudah pecah. Harga mie tanpa telur adalah Rp 15.000/kg, mie dengan 1 telur ayam Rp 16.000/kg, mie dengan 1 telur bebek Rp 17.000/kg, kulit pangsit dengan 1 telur ayam Rp 17.000/kg, dimsum putih Rp 17.000/kg, dimsum warna Rp 21.000/kg, tambahan telur ayam sebesar Rp 2.000/butir dan telur bebek Rp. 3.000/butir.

Sistem produksi di pabrik ini adalah *make to order* (MTO) yang dapat dilakukan h-1 pemesanan dan kuantitas pembelian sesuai dengan permintaan konsumen. Tahapan pemesanan atau pembelian dapat dilakukan dengan menggunakan aplikasi *whatsapp* dengan menginfokan terkait pemesanan varian mie atau pangsit serta kuantitas untuk ordernya. Order akan dibuat sesuai dengan pesanan yang masuk duluan dan dilanjutkan dengan orderan berikutnya. Kemudian, tahapan pembayaran dapat dilakukan secara langsung ke pabrik atau dapat juga dilakukan dengan via *transfer*. Kemudian, terkait dengan pengambilan pesanan dapat diantar menuju lokasi yang sudah disepakati dengan biaya tambahan dan dapat juga diambil secara langsung ke pabrik. Proses produksi memakan waktu 1 jam yang dimulai dari proses penimbangan sampai dengan pembungkusan mie dengan kapasitas produksi untuk satu *batch* adalah 30 kg. Setiap hari pabrik mie kurnia jaya melakukan produksi sebanyak 9 – 17 kali dengan varian menu yang dipesan oleh konsumen.

Berikut merupakan mesin dan alat yang digunakan selama tahapan produksi.

1. Timbangan duduk digital



Gambar 1.2. Timbangan Duduk Digital

2. Mesin *mixer*

Mesin *mixer* memiliki kapasitas tampung sebesar 30 kg.



Gambar 1.3. Mesin Mixer

3. Mesin *press*



Gambar 1.4. Mesin Press

4. Mesin pencetakan/pemotong



Gambar 1.5. Mesin Cetak

5. Alat potong kulit pangsit



Gambar 1.6. Alat Potong Kulit Pangsit

6. Timbangan mie digital



Gambar 1.7. Timbangan Mie Digital

Tahapan produksi dimulai dari penimbangan tepung terigu dengan menggunakan timbangan duduk digital. Untuk membuat mie dengan berat 1 kg, membutuhkan tepung terigu sebanyak 700 gram dengan perbandingan 1:1, yaitu 350 gram tepung terigu protein sedang dan 350 gram tepung terigu protein tinggi. Proses pengadukan ini dilakukan dengan alat bantu *mixer* yang dicampur dengan beberapa bahan baku lainnya, yaitu telur 1 butir, garam 20 g, soda kue $\frac{1}{2}$ sdt, dan air 300 gram. Setelah semua bahan tercampur rata, mie akan melalui mesin *press* adonan dan dicetak sesuai keinginan konsumen, berupa mie keriting maupun mie lurus. Pada tahapan yang terakhir, mie akan ditimbang dan dikemas berdasarkan pesanan konsumen ke dalam media plastik bening sebagai *packaging* (pembungkusan) mie.

Selain mie, kulit pangsit dan kulit dimsum menjadi produk yang diminati dari Pabrik Mie Kurnia Jaya. Bahan yang digunakan untuk membuat kulit pangsit dan dimsum ini kurang lebih sama dengan bahan untuk membuat mie, namun hanya menggunakan tepung terigu protein sedang dengan takaran 700 gram. Selain itu, penggunaan soda kue juga diganti dengan ajinomoto sebanyak 10 gram sebagai penambah rasa. Setelah semua bahan baku dicampur dengan rata, adonan juga

akan melalui mesin *press* dan dibentuk: kotak untuk kulit pangsit dan lingkaran untuk kulit dimsum. Selain itu, kulit dimsum juga melalui tahap pewarnaan pada proses *mixer* sesuai dengan keinginan konsumen.

Berdasarkan wawancara dan observasi untuk menelusuri permasalahan yang ada pada Pabrik Mie Kurnia Jaya, dilakukan wawancara yang melibatkan *stakeholder* internal, yaitu Bapak Setio selaku bagian *purchasing* dan pemilik usaha, staf administrasi sebagai konfirmasi pesanan konsumen, dan selaku staf produksi. Selain itu, wawancara juga melibatkan *stakeholder* eksternal, tetapi tidak banyak berpengaruh pada permasalahan, yaitu konsumen dan *supplier*.

Wawancara dilakukan kepada pemilik dan menanggapi permasalahan yang ada bahwa terjadi terhentinya proses produksi setiap bulannya yang mengakibatkan adanya *lost sales* pada bulan tersebut. Pada bulan Desember 2023 terjadi henti produksi sebanyak 6 kali. Terhentinya proses produksi ini berdampak juga kepada kepuasan konsumen, sehingga konsumen harus menunggu 1 sampai 2 jam untuk dapat mengambil pesanan. Masalah kedua yaitu adanya pengembalian produk atau pengembalian barang pada menu kulit pangsit sebanyak 10-15 Kg/bulan. Tentu hal itu akan mengeluarkan biaya tambahan untuk mengganti produk konsumen dengan yang baru. Pemilik usaha menyampaikan permasalahan lainnya yaitu pernah ditemukan kerusakan tepung terigu pada saat penimbangan, sehingga bahan baku tersebut tidak dapat digunakan dan harus diganti dengan tepung terigu yang lain dan terjadi 2-3 kali dalam setahun. *Owner* ingin mendapatkan profit yang maksimal dengan menghilangkan proses produksi yang terhenti dan tidak ada biaya investasi di gudang.

Terhentinya proses produksi ini menjadi salah satu masalah yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada staf administrasi yang bertugas untuk melakukan konfirmasi pesanan melalui aplikasi *whatsapp* dan melakukan rekap data penjualan harian. Pabrik Mie Kurnia Jaya mengalami keluhan dari konsumen mengenai pemesanan produk yang terlambat sampai kepada tangan konsumen dengan tepat waktu, hal ini dapat terjadi hingga 1-2 jam dari ketentuan pengambilan pesanan. Selain itu, terdapat keluhan lainnya dari konsumen terkait adanya pengembalian produk, sehingga bingung harus menyelesaikan yang mana dulu. Staf administrasi ingin mengurangi keterlambatan penyelesaian orderan, sehingga tidak ada keluhan.

Stakeholder internal lainnya adalah perwakilan staf produksi di Pabrik Mie Kurnia Jaya. Staf produksi mengatakan bahwa sebulan pasti selalu ada terhentinya proses produksi dan belum lagi jika ada pengembalian barang dari konsumen yang mengakibatkan staf produksi harus lembur untuk menyelesaikan orderan terlebih dahulu. Staf produksi menambahkan, pada saat lembur staf produksi dapat mencapai pukul 10 malam dan mengakibatkan keterlambatan kedatangan pada keesokan harinya. Staf produksi dan staf administrasi beberapa kali mengalami kesalahan komunikasi terkait dengan pesanan mana yang harus diproses terlebih dahulu. Pengembalian barang dari konsumen menjadi koreksi bagi staf produksi untuk tetap memperhatikan area kerja lingkungan yang tetap terjaga selama proses produksi berlangsung. Staf produksi ingin selalu ada persediaan bahan baku pada saat produksi, sehingga frekuensi terhentinya produksi dapat hilang.

Wawancara dilakukan kepada *stakeholder* eksternal yaitu supplier yang dilakukan pada 25 Juli 2024. Pertanyaan wawancara kepada *supplier* dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Wawancara *Supplier*

| Pertanyaan | Jawaban |
|---|---|
| <p>Apa yang menyebabkan kedatangan bahan baku tepung terigu tidak datang tepat waktu? Dan berapa lama keterlambatan kedatangan bahan baku tersebut?</p> | <p>Alasan yang menyebabkan kedatangan bahan baku terlambat adalah pengiriman bahan baku akan disesuaikan dengan rute pengiriman, sehingga tidak bisa langsung menuju ke Pabrik Mie Kurnia Jaya meskipun order pertama. Keterlambatan kedatangan bahan baku 1 jam.</p> |

Wawancara juga dilakukan kepada *stakeholder* eksternal yaitu konsumen tetap yang berasal dari Klaten secara langsung pada tanggal 4 Desember 2023 seperti yang ditunjukkan pada Tabel 1. 2.

Tabel 1.2. Wawancara Konsumen

| Pertanyaan | Jawaban |
|--|---|
| Apakah sebelumnya Bapak pernah mengalami kendala dalam pengambilan orderan yang tidak tepat waktu? | Iya beberapa kali terjadi, kemungkinan karena kehabisan stok pada saat produksi. Jadi, kita hanya bisa menunggu sampai pesanan yang kita order selesai. |

Keterlambatan penyelesaian order kepada konsumen dapat dilihat pada Gambar 1.6, sehingga data terhentinya produksi dapat dilihat pada Tabel 1.3.



Gambar 1.8. Keterlambatan Penyelesaian Orderan

Data terhentinya proses produksi pada tahun 2023 – 2024.

Tabel 1.3. Frekuensi Terhentinya Proses Produksi Tahun 2023 – 2024

| Bulan (Tahun) | Frekuensi TTPS (Kali) | Frekuensi TTPT (Kali) |
|----------------|-----------------------|-----------------------|
| Juli 2023 | 3 | 2 |
| Agustus 2023 | 2 | 5 |
| September 2023 | 5 | 5 |
| Oktober 2023 | 1 | 2 |
| November 2023 | 0 | 3 |

Tabel 1.3. Lanjutan

| Bulan (Tahun) | Frekuensi TTPS (Kali) | Frekuensi TTPT (Kali) |
|----------------------|------------------------------|------------------------------|
| Desember 2023 | 1 | 6 |
| Januari 2024 | 2 | 2 |
| Februari 2024 | 4 | 3 |
| Maret 2024 | 1 | 3 |

Dapat dilihat pada Tabel 1.3. data tersebut merupakan data primer yang diambil melalui wawancara kepada staf produksi yang dilakukan pada tanggal 3 April 2024. Terhentinya proses produksi tersebut mengakibatkan waktu penyelesaian pesanan konsumen tidak tepat waktu dan adanya biaya lembur bagi pekerja sebesar Rp.15.000/jam. Hal tersebut secara tidak langsung akan berdampak pada keuangan perusahaan dengan membayar gaji lembur pekerja.

Setelah melakukan tahapan wawancara kepada *stakeholder*, maka masalah utama di Pabrik Mie Kurnia Jaya adalah terhentinya proses produksi, karena terhentinya produksi yang berdampak pada terjadinya *lost sales*, tingginya biaya lembur pekerja untuk memenuhi order, dan menurunnya kepuasan konsumen.

1.3. Perumusan Masalah

Ditemukan permasalahan utama yang dialami pada Pabrik Mie Kurnia Jaya adalah terhentinya produksi yang mengakibatkan *lost sales*.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian pada tugas akhir ini adalah menyelesaikan permasalahan terhentinya produksi yang dapat menghilangkan frekuensi terhentinya proses produksi dari 6 kali menjadi 0 kali yang berdampak pada hilangnya biaya *lost sales* dan solusi dengan tidak menambah investasi pada gudang penyimpanan.

1.5. Batasan Masalah

Penelitian dilakukan di Pabrik Kurnia Jaya dengan menggunakan data terhentinya proses produksi dan varian produk yang dipertimbangkan adalah varian produk yang diproduksi selama periode pengamatan 2023 – 2024.