

## BAB I PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

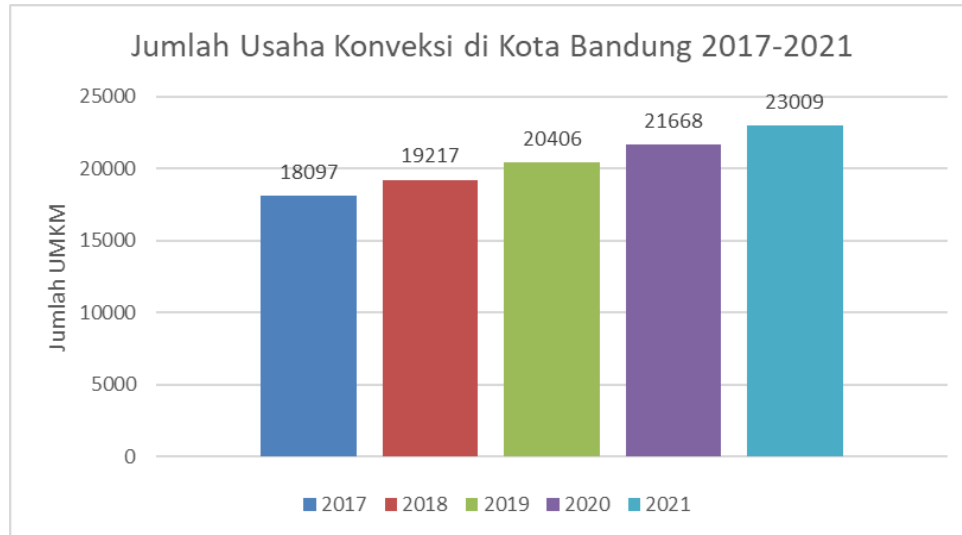
Indonesia merupakan negara yang memiliki banyak kekayaan dan potensi yang dapat dikembangkan untuk kepentingan masyarakat. Salah satu sektor potensial Indonesia adalah usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM). UMKM merupakan representasi masyarakat Indonesia dalam perekonomian nasional. Pemerintah berkomitmen untuk meningkatkan kontribusi UMKM terhadap perekonomian. UMKM diakui kemampuannya dalam menciptakan lapangan kerja, memberikan pelayanan ekonomi yang merata kepada masyarakat luas, dan meningkatkan perekonomian nasional.

Berdasarkan data Kementerian Koperasi dan UKM, jumlah UMKM saat ini mencapai 64,2 juta dengan kontribusi terhadap PDB sebesar 61,07% atau senilai 8.573,89 triliun rupiah. Kontribusi UMKM terhadap perekonomian Indonesia meliputi kemampuan menyerap 97% dari total tenaga kerja yang ada serta dapat menghimpun sampai 60,4% dari total investasi (Perekonomian, 2020). Fundamental perekonomian Indonesia saat ini masih lemah, sehingga pemerintah terus berupaya memperkuat usaha kecil dan menengah. Sektor ini menampung banyak pekerja dan memberikan peluang bagi UMKM untuk berkembang dan bersaing dengan perusahaan yang biasanya padat modal. Keberadaan UMKM sudah tidak diragukan lagi, karena terbukti mampu bertahan dan menjadi motor penggerak perekonomian.

Industri tekstil dan pakaian jadi merupakan sektor manufaktur yang mencatatkan pertumbuhan paling tinggi pada triwulan III tahun 2019 sebesar 15,08 persen. Capaian tersebut melampaui pertumbuhan ekonomi 5,02 persen di periode yang sama (Kemenperin, 2019). Dalam industri tekstil dan pakaian terdapat beberapa kategori usaha, salah satunya yaitu bidang konveksi. Terdapat sebanyak 310060 usaha konveksi di Jawa Barat pada tahun 2021, dan telah mengalami pertambahan jumlah usaha bidang konveksi sejak 2017-2021 (DISKUK, 2022). Bandung merupakan salah satu kota di Indonesia yang menjadi *trendsetter* dalam hal *fashion*, didukung oleh banyaknya pendirian yang berhubungan dengan toko-toko di bidang *clothing*. Dalam kondisi seperti itu, persaingan di bidang konveksi di Bandung cukup ramai. Bisnis lokal yang ingin bertahan dan berkembang harus

terus meningkatkan tidak hanya proses produksi untuk menjaga kualitas produk, tetapi juga proses bisnisnya.

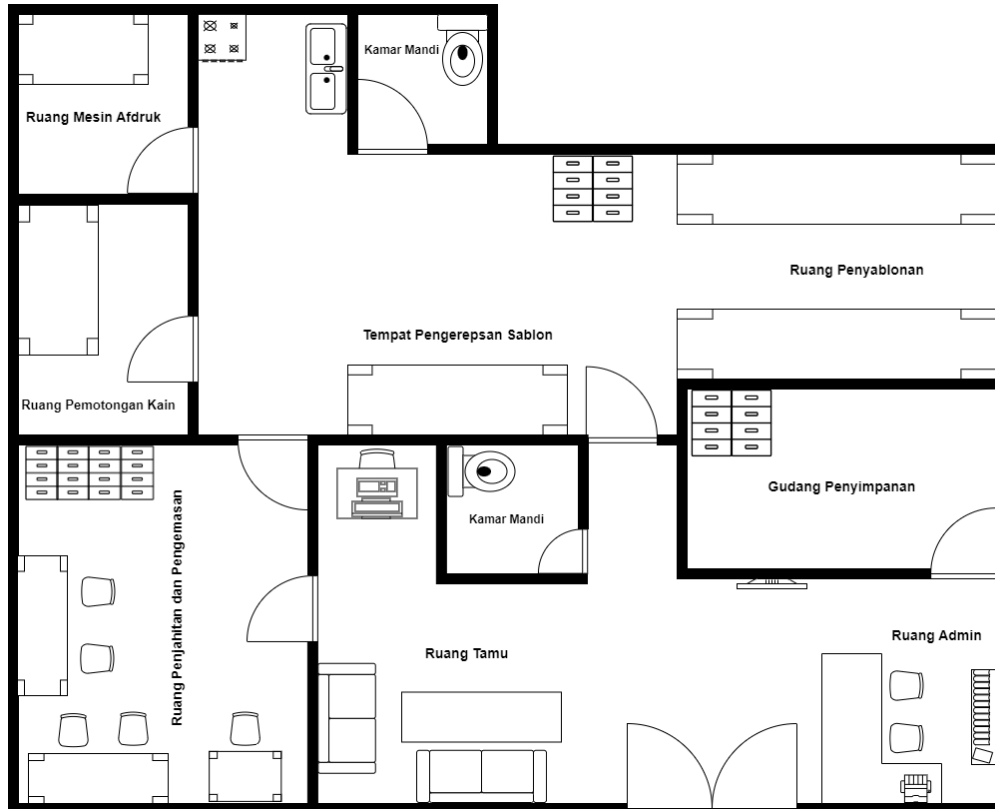
Bandung menjadi salah satu wilayah dengan jumlah usaha konveksi yang besar, berdasarkan data jumlah UMKM konveksi di Kota Bandung tahun 2021 pada Gambar I.1.



Gambar I.1 Jumlah UMKM Konveksi di Kota Bandung 2017-2021  
(Sumber: [opendata.jabarprov.go.id](http://opendata.jabarprov.go.id))

Berdasarkan data jumlah UMKM konveksi di Kota Bandung, pada 2021 terdapat sebanyak 23009 usaha konveksi di Kota Bandung. Jumlah usaha konveksi di Kota Bandung terus mengalami pertumbuhan sejak 2017-2021. Pertumbuhan ini menunjukkan bahwa usaha konveksi di Kota Bandung mengalami pertumbuhan serta memiliki peluang bisnis yang besar. Dengan semakin banyaknya usaha dibidang konveksi menimbulkan persaingan antar usaha dibidang konveksi. Sehingga suatu usaha perlu memperhitungkan proses bisnis dari usaha tersebut agar dapat bersaing dengan memberikan pelayanan terbaik dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Proses bisnis dapat membantu sebuah usaha dalam mengoptimalkan proses bisnis melalui aktivitas-aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan. Suatu proses bisnis yang baik harus memiliki tujuan-tujuan seperti mengefektifkan, mengefisienkan dan membuat mudah untuk beradaptasi pada proses-proses di dalamnya. Sehingga pengelolaan proses bisnis yang baik akan memberikan keuntungan-keuntungan pada bagi perusahaan (Widayanto, 2017). Dari sekian banyak usaha dibidang konveksi di Kota Bandung, konveksi Payer Kaos menjadi salah satu diantaranya. Payer Kaos merupakan usaha yang bergerak

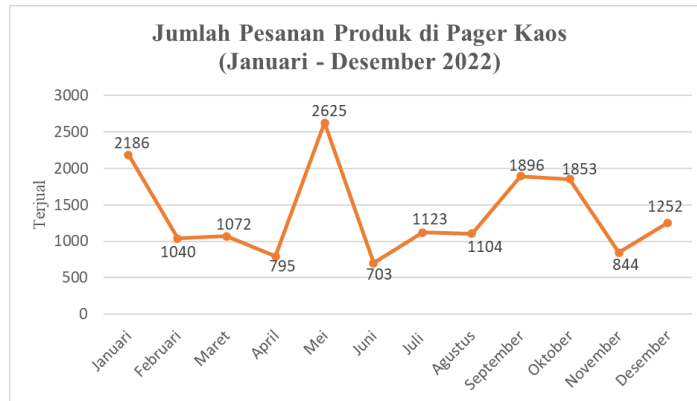
dibidang konveksi yang bertempat di Desa Cikutra, Kecamatan Cibeunying Kidul, Kota Bandung. UMKM ini berdiri sejak tahun 2010 dengan bisnis jasa konveksi khususnya kaos. Pager Kaos berdiri pada bangunan seluas 80 m<sup>2</sup> yang memaksimalkan lahannya untuk menunjang aktivitas yang dilakukan. Berikut merupakan tata letak bangunan di konveksi Pager Kaos saat ini.



Gambar I.2 Tata Letak Ruangan di Konveksi Pager Kaos

Berdasarkan Gambar I.2 menunjukkan informasi letak ruangan di konveksi Pager Kaos, terdapat sebanyak 10 ruangan di antaranya terdiri dari ruang penyablonan, ruang admin, ruang pemoangan kain, ruang mesin afdruk, ruang penjahitan, ruang penyimpanan, ruang tamu, ruang pengepresan, dan 2 kamar mandi.

Pager Kaos yang sudah berdiri lama tentu sudah memiliki pelanggan dalam menjalankan bisnisnya dalam menjual jasa pembuatan pakaian, dan dalam penjualannya mengalami kenaikan dan penurunan dari tiap bulannya. Berikut merupakan jumlah penjualan Pager Kaos dari Januari 2022 hingga Desember 2022 dapat dilihat pada Gambar I.3.



Gambar I.3 Grafik Penjualan Pakaian di Pager Kaos (Januari – Desember 2022)  
(Sumber: Data Konveksi Pager Kaos, 2022)

Berdasarkan data penjualan pada Gambar I.3 Grafik Penjualan Pakaian di Pager Kaos (Januari – Desember 2022) menunjukkan bahwa jumlah penjualan pakaian di Pager Kaos mengalami kenaikan tertinggi pada bulan Mei dan penjualan terendah pada bulan Juni 2022.

Pager Kaos menjalankan proses bisnisnya mulai dari proses pemesanan, proses produksi, pengemasan dan pengiriman, penyimpanan barang, hingga proses pencatatan keuangan. Dari setiap proses-proses tersebut, tidak jarang konveksi Pager Kaos mengalami kendala-kendala yang menyebabkan proses bisnis tidak berjalan maksimal. Konveksi Pager Kaos memiliki empat proses bisnis utama yaitu proses pemesanan, proses produksi, proses pengemasan dan pengiriman, dan proses pencatatan keuangan. Proses pemesanan adalah proses dimana pelanggan melakukan pemesanan dan memberikan detail produk yang diinginkan. Prosesnya ditandai dengan pemilihan jenis pakaian, bahan, warna, model, jumlah pesanan, uang muka, dan lain-lain. Proses produksi meliputi tahapan proses pemotongan, proses sablon atau bordir, proses penjahitan. Proses pengemasan dilakukan dengan memberikan kemasan pada produk sebelum dikirimkan dan pengiriman dilakukan menggunakan ekspedisi sesuai kesepakatan dengan pelanggan. Proses pencatatan keuangan dilakukan dengan merekap penjualan.

Masih terdapat permasalahan dalam proses bisnis konveksi Pager Kaos, berikut merupakan permasalahan yang dialami pada tiap proses bisnisnya:

#### 1. Proses pemesanan

Pada proses pemesanan, informasi terkait pesanan yang dilakukan masih dilakukan manual dan terjadi pengulangan aktivitas dimana admin akan

menginformasikan kembali pesanan yang diterima kepada pemilik untuk dilakukan pencatatan kembali.

## 2. Proses produksi

Bagian produksi sering terdapat aktivitas yang terjadi cukup lama dikarenakan kurangnya kemampuan karyawan, seperti pada proses peracikan warna yang hanya mengandalkan kemampuan satu karyawan, *setting* meja screen sablon yang sering dilakukan ketika sudah mendapatkan verifikasi sampel pesanan, menyebabkan adanya waktu tunggu dan waktu pengerjaan yang lebih lama, kemudian setiap foto dan video dokumentasi pesanan yang disimpan sebagai bukti keperluan bagi perusahaan tidak tersimpan dengan baik sehingga sering terjadi kehilangan untuk bukti foto atau video dokumentasi dan sulit dicari ketika dibutuhkan.

## 3. Proses pengemasan dan pengiriman

Pada proses pengemasan tidak terjadi permasalahan pada prosesnya, kemudian pada proses pengiriman masih terdapat beberapa permasalahan seperti pesanan yang sudah jadi seringkali disimpan pada ruang tamu karena gudang yang tidak cukup untuk penyimpanan, kemudian informasi terkait pengiriman yang telah dilakukan seperti resi dan waktu pengiriman belum dilakukan pendataan. Dalam pengiriman yang telah dilakukan terkadang terdapat permasalahan, permasalahan yang terkadang dialami seperti jumlah barang yang diterima tidak sesuai jumlah yang seharusnya atau terdapat produk cacat yang diterima pelanggan, padahal sebelum produk dikirimkan kepelanggan selalu dilakukan pengecekan untuk memastikan kesesuaian jumlah pesanan dan kualitas produk, terkadang permasalahan ini disebabkan oleh pihak ekspedisi saat pengiriman barang pesanan menyebabkan barang rusak atau tidak lengkap jumlah yang dibawa oleh pihak ekspedisi.

## 4. Proses pencatatan keuangan

Pada proses pencatatan keuangan masih terjadi aktivitas berulang pada saat merekap pesanan masuk, sehingga waktu yang diperlukan menjadi lebih lama.

Berdasarkan permasalahan yang pada tiap proses bisnis yang telah disebutkan, maka solusi yang bisa diberikan yaitu melakukan perbaikan proses bisnis pada bagian proses pemesanan dan pendataan pesanan masuk, kemudian pada beberapa

aktivitas produksi agar dapat mengurangi waktu tunggu dan waktu pengerjaan dan pada aktivitas pengiriman barang agar dapat dilakukan pendataan pesanan yang dikirimkan ke pelanggan.

Proses bisnis Pager Kaos dilakukan setiap hari Senin hingga Sabtu. Dilakukan observasi langsung ke konveksi Pager Kaos untuk memperoleh waktu proses dari setiap aktivitas yang dilakukan mulai dari proses pemesanan hingga proses pencatatan keuangan di konveksi Pager Kaos. Jumlah waktu proses yang diperoleh pada tiap proses bisnis tercatat pada Tabel I.1.

Tabel I.1 Jumlah Waktu Proses Bisnis Pager Kaos

Proses Bisnis	Waktu Proses (menit)
Pemesanan	00:35:50
Produksi	00:79:34
Pengemasan	00:25:02
Pengiriman	00:16:40
Pencatatan Keuangan	00:20:10

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan pada tanggal 2 Desember 2022 bersama *owner* Pager Kaos, pemilik memberikan pernyataan bahwa masih terdapat masalah pada sistem proses bisnis yang belum optimal. Terdapat banyak waktu yang diperlukan dalam proses bisnis dikarenakan aktivitas yang berulang dan waktu tunggu dalam pengerjaan pada proses produksi dan verifikasi sampel pesanan juga menjadi penyebab lamanya pembuatan kaos, kemudian pesanan jadi yang seharusnya dikirimkan akan tetapi harus menunggu konfirmasi yang lama dari pelanggan juga menghambat proses pengiriman pesanan dan membuat penyimpanan pada gudang tidak cukup. Data waktu proses bisnis di Pager Kaos diperoleh dengan pengukuran waktu kerja menggunakan jam henti (*stopwatch*) dan dengan melalui wawancara kepada operator yang bertugas pada bagian proses bisnis.

Dengan pendataan pesanan masuk yang masih manual oleh admin dan juga proses pendataan harus disampaikan kembali kepada pemilik untuk dilakukan pencatatan ulang dan pencetakan bukti pembayaran, maka diperlukan perbaikan agar dapat mengatasi aktivitas yang dilakukan berulang. Dokumentasi foto atau video oleh konveksi Pager Kaos masih kurang perhatian dalam penyimpanan membuat konveksi Pager Kaos sulit memperoleh informasi dokumentasi yang diperlukan

sewaktu-waktu diperlukan, misalnya ketika barang yang sampai dipelanggan tidak sesuai padahal pihak perusahaan sudah mengerjakan pesanan dan pengiriman dengan sesuai, sehingga bukti yang seharusnya dapat membantu pihak Pager Kaos tidak ditemukan menyebabkan pihak perusahaan harus mengganti atau bernegosiasi untuk menyelesaikan masalah.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka permasalahan yang coba dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana peta proses bisnis saat ini di konveksi Pager Kaos?
2. Bagaimana rencana kerja perbaikan proses bisnis menggunakan metode *Business Process Improvement (BPI)*?
3. Bagaimana usulan perbaikan proses bisnis di Pager Kaos?
4. Bagaimana perbandingan efisiensi antara proses bisnis saat ini dan proses bisnis usulan?
5. Bagaimana rancangan google form dan spreadsheet dalam pencatatan pesanan masuk dan menyimpan foto dokumentasi pesanan?

## **I.3 Tujuan Tugas Akhir**

1. Mengetahui peta proses bisnis saat ini di konveksi Pager Kaos.
2. Mengetahui rencana kerja untuk solusi perbaikan pada proses bisnis dengan menggunakan metode *Business Process Improvement (BPI)*.
3. Mengetahui usulan perbaikan proses bisnis pada Pager Kaos.
4. Membandingkan efisiensi antara proses bisnis saat ini dengan proses bisnis usulan.
5. Membuat rancangan google form dan spreadsheet pencatatan pesanan dan menyimpan foto dokumentasi pada konveksi Pager Kaos.

## **I.4 Manfaat Tugas Akhir**

Berikut manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini.

1. Membantu konveksi Pager Kaos dengan memetakan proses bisnis saat ini serta melakukan perbaikan proses bisnis untuk meningkatkan kinerja proses bisnisnya.

2. Kepada pembaca melalui penelitian ini agar dapat memberikan pemahaman dalam penerapan proses bisnis pada industri konveksi.

## **I.5 Sistematika Penulisan**

Bagian ini berisi sistematika penulisan penelitian yang dilakukan dalam penyusunan proposal ilmiah.

### **BAB I. PENDAHULUAN**

Berisi penjelasan dari latar belakang masalah berdasarkan faktor yang mempengaruhi usaha konveksi Pager Kaos, dan mencakup rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II. LANDASAN TEORI**

Berisi penjelasan studi literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti dalam memecahkan masalah mengenai perbaikan proses bisnis.

### **BAB III. METODOLOGI PENYELESAIAN MASALAH**

Berisi penjelasan mengenai metode rancangan yang digunakan pada penelitian ini, teknik dan pengolahan data berdasarkan permasalahan yang akan dianalisis sehingga dapat memecahkan masalah penelitian

### **BAB IV. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Menjelaskan mengenai proses pengumpulan data dan pengolahan data yang digunakan sesuai dengan metodologi penelitian yang digunakan. Menjelaskan hasil dari pengolahan data, serta rancangan sistem terintegrasi.

### **BAB V. ANALISIS**

Menjelaskan analisis hasil pengolahan data dan aspek-aspek yang diteliti dan hasil rancangan google form dan spreadsheet pencatatan pesanan dan dokumentasi.

### **BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisi kesimpulan berdasarkan hasil dari penelitian dan analisis data yang diperoleh berdasarkan permasalahan dan saran yang dapat diberikan ke UMKM Pager Kaos.