

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pangan merupakan salah satu kebutuhan pokok masyarakat yang saat ini dalam perkembangan industri khususnya industri makanan dimana saat ini berkembang dengan pesat mengikuti *trend*. Perkembangan industri makanan khususnya di Yogyakarta terus berkembang dikarenakan banyaknya pelaku bisnis yang mendirikan restoran atau rumah makan dengan keunggulan dan keunikannya dikarenakan para pelaku bisnis menganggap bahwa masyarakat semakin konsumtif pada perkembangan industri makanan.

Badan Pusat Statistik DI Yogyakarta menyatakan bahwa jumlah usaha industri pengolahan menurut hasil SE2016 sebanyak 146.440 unit dan meningkat sebesar 92% dibandingkan dengan SE2006. Populasi industry mikro kecil terlihat sangat dominan dengan proporsi 99,5% sementara industry menengah dan besar hanya 0,5%. Saat ini tercatat sebanyak 75.070 unit UMK Makanan dan 101 unit UMB Makanan pada DI Yogyakarta (yogyakarta.bps.go.id, 2019). Di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta sendiri terdapat kurang lebih seribu UMKM yang bergerak dibidang makanan dan minuman (Assidiq, 2018).

Dari data diatas, dapat diketahui bahwa jumlah pelaku bisnis UMKM terus meningkat setiap tahunnya. Hal tersebut dikarenakan adanya perkembangan teknologi yang sangat dinamis. Salah satu pencaharian masyarakat Indonesia berasal dari sektor industri, dimana sektor industri tersebut adalah UMKM. Dewasa ini, berbagai perusahaan ataupun UMKM bersaing dengan ketat guna menghadapi kompetitor agar tetap mampu bersaing dalam pasar global. Menurut Santosa (2004) perkembangan sektor jasa di negara maju justru melebihi sektor manufaktur dan industri barang. Perkembangan tersebut menyebabkan adanya persaingan yang menuntut pelaku bisnis

untuk memberikan pelayanan yang terbaik dengan *Standart Operating Procedure* (SOP) yang sudah ditentukan. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS), pertumbuhan industri makanan sepanjang 2018 hanya 7,40% dengan target antara 8% sampai 9%. Salah satu masalah yang dihadapi dalam menjalankan industri kuliner adalah membuat pelanggan melakukan pembelian ulang atau datang kembali ke restoran untuk membeli produk yang ditawarkan serta menjadi pelanggan setia. Salah satu cara untuk mendapatkan kepuasan pelanggan dan memiliki pelanggan setia adalah dengan memahami kebutuhan, keinginan, dan permintaan pelanggan (Adi,2012). Selain itu, cara yang dapat dilakukan perusahaan agar konsumen menjadi pelanggan tetap yaitu pelayanan, infrastruktur perusahaan, *packaging*, dan sebagainya. Kepuasan pelanggan merupakan indikator penting untuk dijadikan sebagai bahan evaluasi. Pentingnya peningkatan pelayanan dalam perusahaan jasa terutama dalam bidang kuliner merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan.

Menurut Heizer dan Render (2009) terdapat 7 jenis pemborosan dikenal sebagai “MUDA7 wastes yang ada pada *lean service* yaitu *delays, duplication, unnecessary movement, unclear communication, incorrect inventory, error, dan lost opportunity*. Menurut dua profesor *Harvard Business School* Kent Bowen dan Steven Spear cara untuk menerapkan *lean service* yang baik dengan meminimalisir *waste* yang ada adalah dengan menerapkan 4 prinsip dari *Toyota Production System*. Dimana prinsip pertama yaitu setiap pekerjaan harus ditentukan berdasarkan konten, urutan, waktu, dan hasil, prinsip kedua yaitu hubungan antara pelanggan dan perusahaan harus dilakukan secara langsung dan dapat menerima respon dari pelanggan, perusahaan juga harus mempunyai jalur distribusi untuk setiap produk dan layanan dengan sederhana sesuai prinsip ketiga. Sedangkan prinsip terakhir dari *Toyota Production System* adalah perbaikan harus dilakukan sesuai metode ilmiah dari level terendah hingga level tertinggi.

Koki Joni merupakan salah satu industri kuliner yang menyajikan menu pasta dan daging kalkun. Koki Joni memiliki dua cabang yang ada di Yogyakarta. Dibutuhkan suatu pengamatan proses produksi dikarenakan restoran memiliki waktu tunggu antara memesan makanan hingga makanan datang yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Pelayanan merupakan salah satu faktor penting untuk

menentukan kepuasan konsumen. Konsumen menginginkan pesannya datang dengan tepat waktu, maka dari itu diperlukan pengamatan waktu proses yang ada untuk mengetahui apakah dalam proses produksi terdapat *waste* yang terjadi sehingga perusahaan dapat memberikan pesanan yang diinginkan konsumen dengan tepat waktu dan dapat memenuhi *order* dari semua konsumen.

Dalam sebuah industri terdapat metode yang dikenal dengan *Lean Manufacturing* dimana metode tersebut merupakan konsep untuk meningkatkan kinerja produksi menjadi lebih cepat, murah, dan baik dengan ruang yang minim, inventori kecil untuk menghindari pemborosan. Untuk peningkatan produktivitas, perusahaan harus dapat mengetahui kegiatan yang dapat meningkatkan nilai tambah (*value added*) produk dan menghilangkan *waste*. Oleh karena itu diperlukan suatu pendekatan *lean manufacturing*. *Lean* dapat berhasil diimplementasikan di sektor jasa dan terbukti dapat mengarahkan ke hasil yang bermanfaat secara finansial dan kepuasan pelanggan yang sangat baik (V., Suresh, & Aramvalathan 2016). Penelitian pada *lean service* berupa penelitian mengenai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan yang berfungsi sebagai alat peninjau dan analisis untuk mengembangkan serta peningkatan perusahaan.

Lean service pernah diterapkan untuk memberikan arah baru dalam mengembangkan kapasitas dalam memberikan pelayanan pada pasien rawat jalan yang ada di suatu rumah sakit, dimana pada penelitian ini memiliki tujuan untuk memberikan solusi serta menambah kapasitas pekerja dengan memberikan sebuah pengetahuan dan gambaran terhadap penyelarasan sumber daya yang efektif guna melayani pasien yang ada serta memberikan sebuah rekomendasi dalam perbaikan sistem yang ada agar sesuai dengan variable waktu yang ada (LaGanga, 2011).

Process Activity Mapping dapat juga digunakan untuk membantu memetakan keseleruhan aktivitas secara detail guna mengeliminasi *waste* pada perusahaan sehingga tujuan untuk meningkatkan kualitas, mempercepat proses, dan memudahkan pelayanan. *Process activity mapping* akan memberikan gambaran aliran fisik dan informasi, waktu yang diperlukan untuk setiap aktivitas, jarak yang ditempuh dan tingkat persediaan produk dalam setiap tahap produksi.

Selain menggunakan *lean service* dan *process activity mapping* sebagai pengidentifikasi *waste*, penelitian pada restoran Koki Joni dapat menggunakan konsep *six sigma* dimana *six sigma* dapat memperbaiki dan meningkatkan pengendalian kualitas maupun peningkatan proses dengan menggunakan metode DMAIC (*Define, Measure, Improve, Analyze, Control*).

Pengidentifikasi pemborosan yang ada pada perusahaan dapat menggunakan metode Borda, dimana metode ini dapat menentukan *waste* berdasarkan nilai bobot yang paling besar. Setelah didapatkan nilai bobot yang terbesar maka dilakukan pencarian penyebab terjadinya *waste* menggunakan *Fishbone Diagram*. Untuk menganalisis permasalahan yang terjadi pada proses produksi yang dapat berdampak pada pelayanan yang diberikan kepada pelanggan maka dapat dilakukan analisis menggunakan *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) yang dapat digunakan untuk menganalisis penyebab terjadinya *waste* pada perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

Proses *lean service* pada Koki Joni mengalami masalah pengelolaannya. Beberapa permasalahan tersebut antara lain yaitu persaingan antar pelaku bisnis dimana pelaku bisnis dituntut untuk kreatif, inovatif, dan memberikan pelayanan yang baik serta optimal agar perusahaan dapat meminimasi *waste* sehingga perusahaan mampu meningkatkan kinerja. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, didapatkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Mengetahui *waste* apa saja yang terjadi.
2. Memberikan rekomendasi atau usulan perbaikan untuk meminimkan *waste* yang ada pada *restaurant*.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Pengambilan data dilakukan pada hari biasa dan hari libur pada bulan Agustus 2019.
2. Penelitian ini dilakukan pada *restaurant* “Koki Joni Yogyakarta” Cabang Terban
3. Subjek yang diteliti yaitu proses pembuatan makanan pada *restaurant* “Koki Joni Yogyakarta”.
4. Penelitian ini dilakukan hanya untuk mengidentifikasi *waste* yang ada sehingga dapat memberikan usulan perbaikan.
5. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Value Stream Mapping*, *Process Activity Mapping*, Borda, FMEA, dan Diagram *Fishbone*.

1.4 Tujuan Penelitian

Berikut merupakan tujuan dari penelitian yang dilakukan:

1. Apa saja *waste* yang ada pada *restaurant* Koki Joni Yogyakarta?
2. Usulan perbaikan apa yang dapat direkomendasikan untuk meminimasi *waste*?

1.5 Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan ataupun pembaca. Berikut merupakan manfaat yang didapatkan dari penelitian ini:

1. Perusahaan dapat mengetahui *waste* yang terdapat pada proses produksi.
2. Memberikan masukan atau rekomendasi terhadap rumah makan untuk meminimalisir *waste* yang terjadi.
3. Dapat dijadikan evaluasi perusahaan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini memuat latar belakang, rumusan permasalahan, batasan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan penelitian.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Dalam bab ini berisi mengenai konsep dan prinsip dasar yang digunakan dan terdapat kajian literatur deduktif dan induktif.

BAB III METODE PENELITIAN

Berisi tentang alur penelitian, metode yang digunakan dalam penelitian, alat dan bahan.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Dalam bab ini berisi mengenai data yang diperoleh selama penelitian dan bagaimana cara analisa data. Hasil pengolahan data ditulis secara baik dengan bentuk tabel maupun grafik.

BAB V PEMBAHASAN

Berisi tentang pembahasan hasil yang didapat dalam penelitian dengan kesamaan hasil dengan tujuan penelitian sehingga didapatkan sebuah saran atau rekomendasi.

BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berisi mengenai kesimpulan terhadap analisis yang dibuat dan rekomendasi dari permasalahan yang didapatkan dalam penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN