

**IMPLEMENTASI 5R UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN *STAKEHOLDERS*****Muchlison Anis<sup>1\*</sup>, Tri Susilowatie<sup>2</sup>, Suranto<sup>3</sup>**Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Jl. A Yani Tromol Pos I Pabelan, Surakarta.

\*Email: Muchlison.Anis@ums.ac.id

**Abstrak**

*5R sebagai alat manajemen modern sebenarnya merupakan penggalian dari budaya kerja yang telah lama ada. Keberhasilan dari konsep ini terletak pada perubahan perilaku para pekerja dan semua stakeholders yang ada di perusahaan. Keberhasilan implementasi 5R terlihat pada budaya kerja baik yang terbina secara terus menerus. Sebagai sebuah konsep, 5R bisa digunakan sebagai alat untuk perbaikan sistem kerja. Lebih lanjut perbaikan sistem kerja ini termasuk dalam kajian ergonomi makro, karena ergonomi makro merupakan suatu pendekatan sosioteknik dari tingkat atas ke bawah yang diterapkan pada perancangan sistem kerja secara keseluruhan dengan tujuan mengoptimalkan desain sistem kerja dan memastikan sistem kerja tersebut berjalan dengan harmonis*

*Penelitian ini dilakukan di sebuah Perusahaan Batik "BPL" yang berada di Kota Solo. Perusahaan ini menawarkan produk batik dan paket wisata yang berisi bagaimana membuat batik dari awal sampai akhir. Penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan ergonomi makro untuk mengetahui secara komprehensif permasalahan yang ada di perusahaan. Dari hasil pendekatan diketahui penelitian memerlukan suatu alat untuk menyelesaikan permasalahan di lapangan yaitu "5R".*

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa interaksi semua variabel dengan tingkat signifikansinya masing-masing mempunyai probabilitas kurang dari 0,05 yang berarti bahwa implementasi 5R berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan stakeholders.*

**Kata kunci:** 5R, ergonomi makro, kepuasan stakeholders

**1. PENDAHULUAN**

Dewasa ini industri kreatif menjadi bagian penyumbang dari pertumbuhan ekonomi bangsa dan dipandang semakin penting dalam mendukung kesejahteraan dalam perekonomian. Melihat pentingnya peran industri ini sehingga pemerintah memandang perlu dibentuk kementerian yang menaunginya yaitu Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Pentingnya industri ini karena merupakan hasil dari kreativitas manusia sehingga kreativitas manusia adalah sumber daya ekonomi utama. Melihat hal itu bisa dikatakan bahwa era kini dan mendatang sektor industri akan tergantung pada produksi pengetahuan melalui kreativitas dan inovasi.

Batik yang merupakan warisan luhur nenek moyang dan sudah diakui sebagai warisan budaya dunia asli Indonesia oleh UNESCO merupakan bagian dari industri kreatif. Batik bisa menggerakkan roda ekonomi baik pada skala lokal, nasional, regional, bahkan internasional. Sudah mahfum bila di suatu daerah terdapat sentra industri batik maka terlihat tanda-tanda kemakmuran di sekitarnya. Hal ini bisa dijumpai di Cirebon, Pekalongan, Yogyakarta, Solo, dan daerah lainnya. Pada perkembangannya industri batik tidak saja berkuat pada produksi kain batik saja, tetapi berkembang pada industri lainnya seperti fasyen dan pariwisata. Industri fasyen ditandai dengan munculnya beragam rancangan fasyen kontemporer yang tidak berpaku pada rancangan tradisional yang sudah ada sejak lama sehingga hal ini meningkatkan minat di kalangan masyarakat untuk menggunakan fasyen dengan bahan batik.

Industri pariwisata berkembang dari pemikiran bahwa masyarakat perlu mengetahui lebih dekat tentang batik, tidak saja hanya mengetahui kain batik yang sudah jadi ataupun baju batik yang sudah terpampang di gerai, lebih dari itu masyarakat perlu mengetahui bagaimana batik dibuat mulai proses awal sampai akhir. Melalui cara seperti ini diharapkan masyarakat semakin mencintai dan berusaha untuk melestarikan batik.

Solo merupakan daerah yang sudah tidak asing lagi dengan batik. Keberadaan batik di daerah ini sudah tercatat dalam sejarah bangsa Indonesia. Industri batik di Solo tidak ada hentinya dalam mendukung jalannya roda ekonomi. Perkembangan industri ini juga mengarah pada industri pariwisata, hal ini ditandai dengan lahirnya Forum Pengembangan Kampong Batik Laweyan

(FPKBL) yang merupakan perkumpulan dari para pengusaha batik di Laweyan yang ingin menciptakan Laweyan sebagai suatu kawasan pariwisata dengan nama Kampoeng Batik Laweyan. Berkembangnya industri ini meluas ke industri pariwisata menuntut kesiapan dari semua pihak yang berkepentingan (*stakeholders*), untuk itu perlu diketahui bagaimana masing-masing pihak dalam menyiapkan diri dan apakah ada kepuasan dalam melaksanakannya?

## 2. METODOLOGI

Penelitian ini dilakukan di Kampoeng Batik Laweyan yang berada di Kecamatan Laweyan Kota Surakarta. Penelitian dilakukan dengan pendekatan ergonomi makro yang merupakan suatu pendekatan sosioteknik dari tingkat atas ke bawah yang diterapkan pada perancangan sistem kerja secara keseluruhan dengan tujuan mengoptimalkan desain sistem kerja dan memastikan sistem kerja tersebut berjalan dengan harmonis (Rositaningrum, dkk, 2006). Sedangkan tahapan yang dilakukan adalah melakukan 1) Analisa pengamatan, 2) Analisa tipe produksi dan kemampuan produksi, 3) Analisa teknik pelayanan pelanggan, 4) Pengumpulan data variansi, 5) Analisis matrik variansi, 6) Variansi kontrol, 7) Sruktur organisasi, 8) Analisis persepsi dan tanggung jawab *stakeholder*, dan 9) Implementasi.

Tahapan-tahapan penelitian di atas dibagi menjadi dua bagian, Bagian pertama yang merupakan tahapan penelitian 1 sampai dengan 4 dilakukan untuk memotret perusahaan dari tataran visi misi sampai pada implementasi pelayanan wisata. Dari tahapan ini akan diketahui bagian mana yang perlu mendapatkan perhatian untuk dilakukan perbaikan serta metode apa yang akan digunakan untuk melakukan perbaikan. Bagian kedua yang terdiri dari tahapan 5 sampai tahap akhir dilakukan untuk melanjutkan perbaikan dengan metode yang telah ditentukan pada Bagian pertama.

Data tentang persepsi stakeholdres diperoleh dengan penyebaran angket ke a) Pengurus Forum Pengembangan Kampoeng Batik Laweyan (FPKBL), b) Pemilik dan karyawan anggota FPKBL yaitu Perusahaan Batik “BPL” yang menjadi acuan nantinya bagi anggota FPKBL yang lain, dan c) Wisatawan yang berkunjung ke Kampoeng Batik Laweyan.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Analisa visi Kampoeng Batik Laweyan

Hasil analisa visi dan misi didapatkan sebagai berikut :

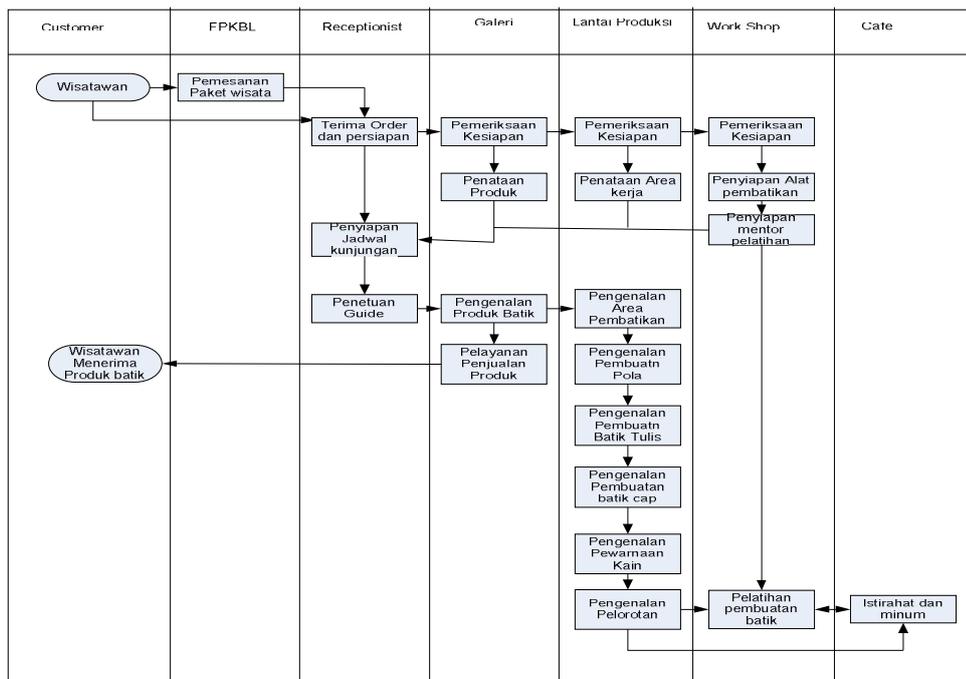
- a. Visi di FPKBL telah tercipta dari representasi dari tujuan kota Solo yang menjadi kota wisata budaya sehingga dapat saling bersinergi dengan baik menjadi suatu dukungan bagi Laweyan untuk terus berkembang menjadi kampung wisata dengan cagar budaya dan pusat industri batik sebagai komoditasnya.
- b. Untuk mencapai visinya, FPKBL membagi menjadi 6 misi yang masing-masing memiliki tujuan yang berbeda. Dari keenam misi tersebut memiliki capaian yang berbeda-beda. Hal ini disebabkan karena adanya kendala pada masing-masing misi yang berbeda tingkatannya. Secara umum hampir semua misi terlaksana dengan baik oleh pihak FPKBL, akan tetapi untuk pelaksanaan pada sapta pesona masih memiliki kendala terutama kebersihan. Hal ini disebabkan kurangnya kesadaran dari masing-masing anggota sehingga perlu tindakan lebih lanjut untuk mencapainya.

### 3.2 Analisa Proses Produksi

Perusahaan Batik “BPL” mempunyai 2 sistem dalam pemenuhan permintaan yaitu membuat produk berdasarkan pesanan dan membuat *stock* produk batik yang dapat dinikmati wisatawan di gallery Perusahaan. Produk unggulannya adalah batik tulis dan batik cap. Proses produksi batik cap berbeda dengan proses produksi batik tulis. Batik cap menggunakan alat cap untuk membuat lukisan pada kain, sedangkan batik tulis menggunakan canting sebagai alat untuk melukis di kain batik.

### 3.3 Analisa teknik pelayanan pelanggan

Teknik pelayanan pelanggan merupakan gambaran dari serangkaian keseluruhan proses pelayanan pariwisata di Perusahaan Batik “BPL” meliputi semua pihak yang terlibat dalam pelayanan wisata di perusahaan.



Gambar 1. Alur pelayanan wisata batik

**3.4 Pengumpulan Data Variansi**

Pengumpulan data variansi dilakukan dengan cara mengidentifikasi alur pelayanan pelanggan. Permasalahan yang ada pada lantai produksi yaitu masalah kebersihan lantai produksi yang kurang, kerapian pada alat-alat kerja dan kurang ringkasnya penataan alat-alat.

Dari hasil pengumpulan data variansi tersebut diketahui bahwa permasalahan tata kelola rumah tangga di lantai produksi belum baik. Selanjutnya permasalahan ini perlu diselesaikan dengan metode 5R. 5R merupakan suatu metode perbaikan ketatalaksanaan rumah tangga yang dikembangkan di Jepang. 5R berasal dari istilah 5S sebagai suatu gerakan kebulatan tekad untuk menjalankan *Seiri* (ringkas) di tempat kerja, *Seiton* (rapi), *Seiso* (resik), *Seiketsu* (rawat) kondisi yang mantap dan *Shitsuke* (rajin) memelihara kebiasaan yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik sehingga tercipta suasana kerja yang aman dan nyaman disuatu tempat kerja (Osada, 2000).

**3.5 Analisis matrik variansi**

Analisis matrik variansi bertujuan untuk menentukan variansi kunci yang digunakan untuk mengidentifikasi permasalahan apa saja yang terjadi pada setiap bagian yang terlibat, baik dari Forum Pengembangan Kampoeng Batik Laweyan, pemilik perusahaan hingga pegawai Perusahaan Batik “BPL” mengenai 5R. Penentuan variansi kunci dilakukan dengan pembobotan dari masing-masing data variansi. Variansi yang memiliki nilai bobot besar memiliki resiko yang besar sehingga perlu adanya identifikasi lebih lanjut sedangkan untuk variansi yang memiliki nilai bobot kecil maka resiko yang ditimbulkan pun kecil dan dapat diabaikan.

Tabel 1. Variansi kunci

	Variansi	Tingkat Resiko	Kategori
<b>FPKBL</b>	Sosialisasi kepada seluruh UKM	6	Moderate
	Pembentukan Peraturan tentang 5R	5	Moderate
	Pemberian Pedoman Pelaksanaan 5R	6	Moderate
<b>Pemilik</b>	<b>Pengadaan Peralatan/ fasilitas pendukung 5R</b>	<b>7</b>	<b>High</b>
	Pemberian sanksi bagi yang tidak melaksanakan 5R	6	Moderate

Pekerja	Pengawasan secara rutin terhadap jalannya 5R	6	Moderate
	Kesadaran Pentingnya penerapan 5R	8	High
	Sikap dan mental dalam menjalankan 5R	6	High
	Pengetahuan tentang 5R	7	High

Keterangan: Kategori 1: Minor, 2: Very Low, 3: Low, 4: Low, 5: Moderate, 6: Moderate, 7: High  
8: High, 9: Very High, 10: Very High.

### 3.6 Kendali Variansi Kunci

Kontrol variansi dan analisis peran dapat diperoleh dari penentuan variansi kunci, terdapat 4 variansi yang akan dimasukkan dalam kontrol variansi dan analisis peran.

Tabel 2. Kendali Variansi Kunci

No	Variansi	Tahap dimana variansi terjadi	Pihak yang mengawasi	Pihak yang terlibat langsung	Aktifitas pendukung yang sudah ada
1	Pengadaan Peralatan/fasilitas pendukung 5R	Dilantai produksi	Pemilik Perusahaan Batik "BPL"	Pemilik Perusahaan Batik "BPL"	Penyediaan peralatan kebersihan seadanya
2	Kesadaran Pentingnya penerapan 5R	Pelaksanaan 5R saat aktifitas produksi	Pemilik Perusahaan Batik "BPL"	Pekerja	-
3	Pengetahuan tentang 5R	Pelaksanaan 5R saat aktifitas produksi	Pemilik Perusahaan Batik "BPL"	Pekerja	Sosialisasi dari FPKBL dan Disperindag

### 3.7 Evaluasi Persepsi dan Tanggung Jawab

Untuk mengetahui persepsi dan tanggungjawab dari *stakeholders* maka dilakukan wawancara. Rekapitulasi hasil wawancara sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil wawancara dengan FPKBL dan Pemilik

No	Pembahasan	Kesimpulan
1	Pemahaman 5R dikalangan pengurus dan anggota FPKBL	Dari FPKBL ditekankan semua anggota harus paham mengenai sikap kerja 5R dilingkungan kerja sehingga semua anggota mengerti betul apa itu 5R
2	Sosialisasi untuk industri kreatif di Kampong Batik Laweyan	Sosialisasi sudah dilakukan oleh FPKBL dengan bekerjasama dengan dinas Perindag untuk mewujudkan kampong batik Laweyan sebagai Clean Batik
3	Peraturan yang mengikat tentang 5R	Tidak adanya peraturan yang mengikat tentang 5R hanya ada himbauan untuk kesadaran dalam melaksanakan sikap kerja 5R tersebut.
4	Sanksi Untuk pelanggaran tentang 5R	Tidak adanya peraturan yang mengikat menyebabkan tidak adanya sanksi bagi industri kreatif yang tidak melaksanakan tetapi selalu ada arahan untuk melaksanakan sikap kerja 5R tersebut
5	Kendala pelaksanaan 5R	Yang menjadi kendala adalah kebiasaan pekerja yang sulit dirubah, sedangkan apabila itu diwajibkan dapat menyebabkan pembatik pergi padahal untuk mendapatkan pembatik itu sendiri sangat sulit sehingga dari FPKBL dan pemilik hanya mengingatkan.
6	Pengaruh 5R terhadap minat wisatawan	Ada sebagian wisatawan yang suka dengan keadaan Industri kreatif yang menerapkan 5R, akan tetapi ada juga yang menyukai keadaan pembatikan yang natural yang belum tersentuh oleh 5R.

- |   |   |   |
|---|---|---|
| 7 | Cara apa yang paling tepat untuk meningkatkan kesadaran 5R dikalangan pekerja dan pemilik Industri kreatif batik di Laweyan | Dengan cara melakukan upaya pengingatan secara intensif baik secara langsung maupun dengan gambar.                                    |
| 8 | Harapan untuk industri kreatif di Kampoeng batik Laweyan.   | Harapan dari FPKBL sendiri adalah setiap industri kreatif mampu menerapkan 5R tersebut sehingga tujuan clean batik dapat terealisasi. |

Garis besar hasil wawancara adalah implementasi 5R belum terlaksana dengan baik karena sikap kerja dari pekerja tidak mencerminkan 5R sehingga perlu adanya evaluasi baik secara langsung maupun tidak langsung agar tata laksana rumah tangga di Kampoeng Batik Laweyan berjalan dengan baik.

Tabel 4. Hasil Rekapitulasi Kuisisioner untuk pekerja.

No	Pembahasan	Kesimpulan
1	Pengetahuan tentang 5R	Semua pekerja mengetahui dan mengerti tentang 5R
2	Adanya sosialisasi 5R dikalangan pekerja	Sudah ada sosialisasi 5R dari dinas Perindustrian dan perdagangan yang bekerjasama dengan FPKBL untuk menciptakan Clean Batik
3	Pemahaman tentang ringkas	Hampir Semua pekerja belum begitu paham mengenai suatu lingkungan kerja yang ringkas.
4	Pelaksanaan Ringkas	Dalam pelaksanaannya pekerja selalu mengupayakan lingkungan kerja yang ringkas tersebut
5	Pemahaman tentang Rapi	Pemahaman rapi dikalangan pekerja cukup baik, mereka mengerti dan memahami apa maksud rapi dilingkungan pekerjaan
6	Pelaksanaan Rapi	Dalam pelaksanaannya untuk menjalankan lingkungan kerja yang rapi sudah berjalan dengan cukup baik meski terkadang masih terganjal oleh kebiasaan meletakkan barang sembarangan.
7	Pemahaman tentang resik	Untuk resik sendiri sudah bukan hal yang asing lagi bagi pekerja sehingga mereka paham betul lingkungan kerja yang resik itu seperti apa
8	Pelaksanaan resik dilingkungan kerja	Di Perusahaan Batik "BPL" kebersihan lingkungan kerja sudah dijalankan cukup baik oleh pekerja akan tetapi masih sering ditemui sampah yang dibuang sembarangan.
9	Pemahaman tentang terawatt	Pemahaman terawat dikalangan pekerja belum begitu dimengerti oleh sebagian pekerja, mereka beranggapan terawat itu sama dengan resik.
10	Pelaksanaan perawatan dilingkungan kerja	Ada sebagian yang menjalankannya tetapi ada juga sebagian yang tidak.
11	Pemahaman tentang rajin	Untuk pemahaman rajin sendiri masih belum begitu dipahami oleh semua pekerja.
12	Pelaksanaan rajin dilingkungan kerja	dikarenakan mereka belum memahami tentang rajin maka dalam pelaksanaannya kemungkinan belum dilaksanakan ataupun sudah akan tetapi mereka tidak tau apakah itu rajin atau bukan.

Dari hasil rekapitulasi kuisisioner untuk pegawai di Perusahaan Batik "BPL" diketahui bahwa pekerja sudah pernah mendengar dan mengetahui tentang 5R lewat sosialisasi yang diadakan dinas perindustrian dan perdagangan yang bekerja sama dengan FPKBL tetapi mereka belum begitu paham maksud dari masing-masing item dari 5R itu sendiri sehingga dalam pelaksanaannya masih

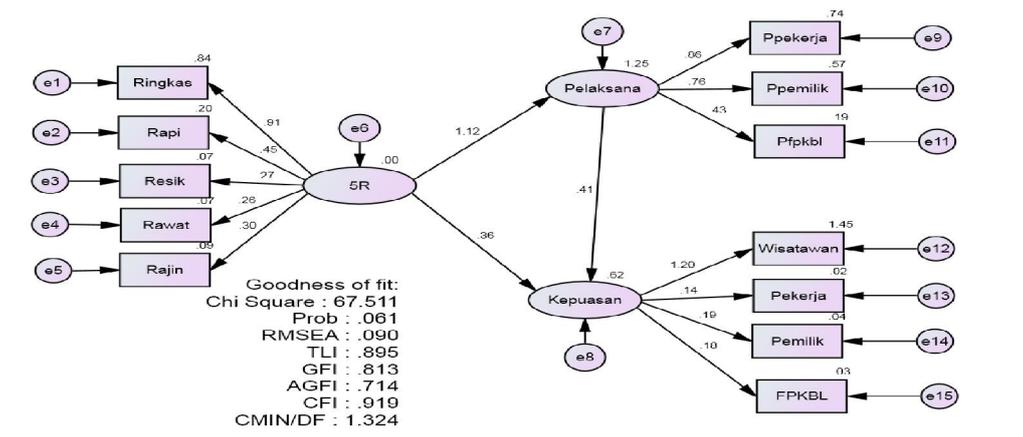
belum sesuai dengan apa yang diharapkan dalam 5R tersebut sehingga masih perlu adanya sosialisasi secara kontinu dan bahkan perlu adanya pelatihan sehingga para pekerja benar-benar paham maksud dan tujuan 5R

### 3.8 Implementasi 5R

Model implementasi 5R di Perusahaan Batik “BPL” ditunjukkan di Gambar 2. Sedangkan hasil pengolahan akhir kuisioner yang disebarakan ke responden dengan menggunakan uji kausalitas model didapat sebagai berikut:

Tabel 4.14. Evaluasi Bobot Regresi Uji Kausalitas

			Estimate	S.E.	C.R.	P
Pelaksana	<---	5R	0.923	0.109	8.48	***
Kepuasan	<---	5R	0.515	0.249	2.068	0.039
Kepuasan	<---	Pelaksana	0.709	0.305	2.324	0.02



Gambar 2. Model Implementasi 5R di Perusahaan Batik “BPL”

Berdasarkan hasil pengolahan data kuisioner pada Tabel 5 diketahui bahwa Variabel 5R mempengaruhi secara signifikan pelaksanaan karena signifikansi t hitung 0,00 lebih kecil dari nilai probabilitas  $\leq 0,05$ , Variabel 5R mempengaruhi secara signifikan kepuasan karena signifikansi t hitung 0,039 lebih kecil dari nilai probabilitas  $\leq 0,05$ , Variabel pelaksana mempengaruhi secara signifikan kepuasan karena signifikansi t hitung 0,02 lebih kecil dari nilai probabilitas  $\leq 0,05$ . Oleh karena itu kesimpulan yang bisa diambil bahwa implementasi 5R berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan *stakeholders*

## 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di Perusahaan Batik “BPL” didapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Melalui pendekatan ergonomi makro teridentifikasi adanya permasalahan pelayanan wisata dilantai produksi terkait dengan tata laksana rumah tangga yang tidak baik serta cara untuk mengatasinya yaitu implementasi 5R di lantai produksi.
2. Tiga variansi kunci yang menjadi penyebab permasalahan di lantai produksi adalah fasilitas pendukung, kesadaran pekerja akan pentingnya 5R dan pengetahuan pekerja tentang 5R.
3. Hasil Uji Kausalitas Model menunjukkan bahwa interaksi semua variabel dengan tingkat signifikansinya masing-masing mempunyai probabilitas kurang dari 0,05 yang berarti bahwa implementasi 5R berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan *stakeholders*.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Hendrick W. & Kleiner M. Brian. 2001. *Macroergonomics An Introduction To Work System Design*. USA : HFES
- Osada, Takashi. (2000). Sikap Kerja 5S. Jakarta ; CV. Taruna Grafika
- Rositaningrum, A., Sritomo, W., Dyah, S.D., 2013, "Analisa Implementasi Ergonomi Makro Terhadap Keuntungan Perusahaan".Jurnal Jurusan Teknik Industri. Institut Teknologi Sepuluh November.
- Wignjosuebrot, Sritomo. 2008. "*Ergonomi Studi Gerak dan Waktu*". Surabaya: Guna Widya.
- Yassierli. 2012."*Implementing Macroergonomic*". Laboratorium Rekayasa Sistem Kerja dan Ergonomi. Institute Teknologi Bandung