

# BAB I

# PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

Dewasa ini perkembangan dan kemajuan zaman mempengaruhi perkembangan industri di Indonesia. Perkembangan industri di Indonesia terus tumbuh sejalan dengan berkembangnya teknologi dan sistem produksi yang mendukung. Meningkatnya kebutuhan masyarakat akan kebutuhan produk dari tahun ke tahun merupakan salah satu pemicu percepatan tumbuhnya industri di Indonesia. Produsen di dalam negeri pun berlomba-lomba untuk terus melakukan pembenahan agar memiliki daya saing yang tinggi untuk berkompetisi di pasar perindustrian yang terus berkembang.

Industri tekstil merupakan salah satu industri yang meluas di Indonesia. Berdasarkan data jumlah perusahaan industri besar dan sedang tahun 2013, industri tekstil menempati posisi ketiga terbesar, yaitu terdapat 2.232 perusahaan tekstil di Indonesia.

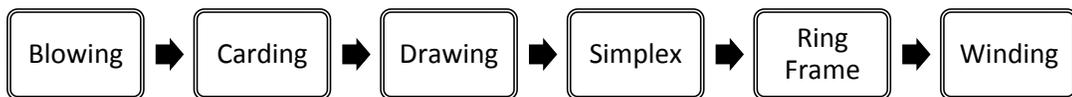


Gambar I.1 Data Jumlah Perusahaan Industri di Indonesia

(Sumber: <http://www.bps.go.id/index.php/linkTabelStatis/1054>)

Perlu diketahui, industri TPT merupakan salah satu industri penghasil devisa ekspor tertinggi. Nilai ekspor dalam kurun waktu lima tahun terakhir selalu mencapai USS 6 Miliar. Selain itu, industri TPT tercatat sebagai industri penyedia lapangan kerja yang cukup besar di Indonesia. Tenaga kerja yang terserap oleh industri TPT skala besar maupun menengah pada tahun 2012 mencapai 1,53 juta orang. Hal ini mencerminkan industri TPT merupakan salah satu penggerak utama bagi perekonomian nasional. ([www.kemenprin.go.id/artikel/6858](http://www.kemenprin.go.id/artikel/6858))

PT. DMC merupakan perusahaan multi nasional yang bergerak di bidang industri tekstil. PT. DMC fokus kepada proses pemintalan dimana hasil akhir dari proses ini adalah benang. Pada proses realisasi produk, terdapat beberapa alur proses produksi yang digunakan untuk menghasilkan sebuah benang, seperti yang ditunjukkan pada Gambar di bawah ini.



Gambar I.2 Proses Produksi Benang

Gambar di atas merupakan alur proses produksi pembuatan benang pada PT. DMC. Setiap industri atau perusahaan tekstil pasti memiliki standar proses dan teknik produksi yang berbeda-beda, sesuai dengan standar dan kebutuhan masing-masing perusahaan. Setiap perusahaan perlu melakukan standarisasi proses produksi agar menghasilkan produk yang berkualitas sesuai dengan standar kualitas perusahaan dan persyaratan dari pelanggan. Peranan kualitas produk sangat penting dalam situasi pemasaran yang semakin bersaing, karena dapat mempengaruhi maju atau tidaknya perusahaan.

Pengendalian kualitas produk merupakan usaha untuk meminimalisasi produk cacat dari produk yang dihasilkan perusahaan. Tanpa adanya pengendalian kualitas produk akan menimbulkan kerugian yang besar bagi perusahaan, karena penyimpangan-penyimpangan tidak diketahui sehingga perbaikan tidak bisa dilakukan dan akhirnya penyimpangan akan berkelanjutan. Sebaliknya, bila pengendalian kualitas dapat dilaksanakan dengan baik maka setiap terjadi penyimpangan dapat langsung diperbaiki dan dapat digunakan untuk perbaikan proses produksi dimasa yang akan datang.

Oleh karena itu, diperlukan sebuah prosedur standar yang dapat mengatur bagaimana produk-produk yang tidak sesuai dengan standar perusahaan dapat dikendalikan sehingga produk yang tidak sesuai ini dihindari dari pemakaian dan pendistribusian ke konsumen. ISO 9001 merupakan sebuah standar untuk menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi yang bertujuan untuk menjamin bahwa organisasi akan memberikan produk (barang/jasa) yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan (Gaspersz, 2013). Persyaratan-persyaratan yang ditetapkan merupakan kebutuhan spesifik dari pelanggan atau kebutuhna dari pasar tertentu. Dalam standar ISO 9001:2008 prosedur standar yang mengatur pengendalian produk yang tidak sesuai dengan standarisasi perusahaan diatur dalam klausul 8.3.

PT. DMC dalam kebijakan mutunya bertekad menjadi perusahaan tekstil terbaik dengan produk terlengkap dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dunia akan produk tekstil dengan kualitas tinggi yang memuaskan pelanggan. Salah satu upaya perusahaan untuk mewujudkan tujuan tersebut adalah dengan menyatakan komitmennya untuk menerapkan Sistem Manajemen Mutu yang sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2008.

Dalam pengimplementasian ISO 9001:2008 dibutuhkan adanya *Standard Operating Procedure* (SOP) agar semua proses dapat terdokumentasi. SOP diperlukan untuk

memudahkan operasional usaha, perusahaan, atau organisasi agar dapat terlaksana dengan baik (Tathagati, 2014).

PT. DMC dalam proses pembuatan produknya, telah memiliki *Standard Operating Procedure* (SOP) untuk mengendalikan produk yang tidak sesuai. Akan tetapi, di dalam SOP klausul 8.3 yang telah dibuat oleh PT. DMC masih terdapat beberapa prosedur yang belum sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2008 Klausul 8.3 serta ada persyaratan yang belum ada dalam prosedur aktual. Adanya ketidaksesuaian untuk beberapa kasus menyebabkan adanya komplain dari pihak-pihak yang menerima produk tidak sesuai tersebut. Akibatnya PT. DMC harus memberikan kompensasi pergantian produk kepada pelanggan dan hal ini menimbulkan kerugian bagi pihak PT. DMC.

Beberapa persyaratan yang belum sesuai dengan standar ISO 9001:2008, diantaranya ada pada Tabel I.1.

Tabel I.1 Kesesuaian Persyaratan Klausul 8.3 dengan Kondisi Aktual Perusahaan  
(Sumber: (Gaspersz, 2013); hasil observasi)

No. Klausul	Isi Klausul	Kondisi Aktual Perusahaan		
		Ya	Tidak Sesuai	Tidak Ada
8.3	Pengendalian Produk Tidak Sesuai			
	Organisasi telah menetapkan prosedur tertulis yang mendefinisikan proses-proses yang terlibat dalam pengendalian ketidaksesuaian produk	✓		
	Proses-proses itu menjamin pengambilan tindakan untuk menghilangkan ketidaksesuaian yang terdeteksi	✓		

No. Klausul	Isi Klausul	Kondisi Aktual Perusahaan		
		Ya	Tidak Sesuai	Tidak Ada
	Proses-proses itu menjamin bahwa produk yang tidak sesuai dengan persyaratan, diidentifikasi dan dikendalikan untuk mencegah dari penggunaan yang tidak diinginkan atau penyerahan kepada pelanggan	✓		
	Apabila produk nonkonformans diperbaiki ulang, hasil perbaikan ulang itu diverifikasi kembali agar menjamin kesesuaian terhadap persyaratan produk		✓	
	Organisasi melaporkan untuk memperoleh konsesi kepada pelanggan, pengguna akhir, lembaga hukum atau lembaga lainnya berkaitan dengan perbaikan yang diajukan dari produk yang tidak sesuai			✓
	Catatan-catatan atau rekaman tentang keadaan ketidaksesuaian dan tindakan-tindakan yang dilakukan, didokumentasikan dan dipelihara	✓		

Berdasarkan pada Tabel I.1 di atas dapat diketahui bahwa terdapat beberapa persyaratan dalam ISO 9001:2008 Klausul 8.3 yang masih belum terdapat pada prosedur yang telah diterapkan PT. DMC.

Dalam implemementasi prosedur klausul 8.3, PT. DMC sudah memiliki prosedur yang terkait mengenai verifikasi produk tidak sesuai yang telah diperbaiki. Tetapi prosedur ini masih belum sesuai karena pemeriksaan ulang hanya dilakukan pada satu proses perbaikan saja. Padahal prosedur ini penting untuk memastikan bahwa produk yang diperbaiki sudah sesuai dengan standar produk yang ditetapkan oleh perusahaan. Hal

ini diperlukan agar pelanggan tidak menerima produk cacat lagi, sehingga tidak ada lagi komplain dan kerugian yang diterima perusahaan.

PT. DMC juga belum memiliki prosedur konsesi kepada pelanggan apabila pelanggan tersebut menerima produk yang tidak sesuai. Hal ini menyebabkan terjadinya keluhan dan komplain dari pelanggan. Akibatnya perusahaan harus memberikan kompensasi kepada pelanggan berupa ganti rugi atau perbaikan produk yang tidak sesuai tersebut.

Kondisi SOP Klausul 8.3 perusahaan yang belum sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2008 menyebabkan tidak tercapainya sasaran mutu yang telah ditentukan oleh perusahaan. Dalam sasaran mutunya, perusahaan memiliki target tidak ada produk yang reject dan tidak ada komplain dari pelanggan. Namun dalam kenyataannya, masih terdapat produk *reject* dan komplain dari pelanggan. Tabel I.2 berikut ini merupakan sasaran mutu di PT. DMC.

Tabel I.2 Sasaran Mutu PT. DMC

No.	Indikator	UOM ( <i>Unit of Measure</i> )	Target
1.	Total <i>Reject</i>	%	0%
2.	Efisiensi Produksi	%	93%
3.	<i>Customer Claim</i>	Numbers	0
4.	Total <i>Breakdown</i> Mesin	%	2%
5.	<i>Electric Consumption</i>	Kwh/bale	385
6.	<i>Fiber Consumption</i>	Kg/Bale	185 Kg
7.	<i>Delivery on-time</i>	%	100%
8.	Respon	Jam	Maks. 24 jam

Dengan melihat adanya permasalahan di atas, maka diperlukan adanya perbaikan SOP aktual sebagai salah satu cara untuk mewujudkan sasaran mutu perusahaan.

Sasaran mutu merupakan tujuan yang akan dicapai dalam melakukan proses di dalam suatu perusahaan. Tercapainya sasaran mutu akan meningkatkan kinerja suatu perusahaan, karena tujuan dari perusahaan juga akan tercapai.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka peneliti melakukan penelitian untuk membantu perusahaan dalam merancang SOP pengendalian produk tidak sesuai. Hal ini dilakukan untuk memperbaiki SOP klausul 8.3 PT. DMC agar sesuai dengan persyaratan klausul 8.3 ISO 9001:2008. Dalam penelitian ini, perancangan SOP perbaikan terhadap PT. DMC dilakukan dengan menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI) karena perusahaan sudah memiliki dan menerapkan SOP klausul 8.3, sehingga digunakan metode BPI untuk memperbaiki proses yang telah ada dan telah dijalankan sebelumnya. Metode BPI digunakan agar didapatkan SOP usulan yang memuat aliran proses yang jelas dan dapat memperbaiki kinerja karyawan.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka perumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana rancangan perbaikan *Standard Operating Procedure* (SOP) usulan pada PT. DMC berdasarkan persyaratan Klausul 8.3 ISO 9001:2008?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Merancang perbaikan *Standard Operating Procedure* (SOP) usulan pada PT. DMC berdasarkan persyaratan Klausul 8.3 ISO 9001:2008.

## **I.4 Batasan Penelitian**

Batasan permasalahan dari penelitian ini adalah:

1. Data implementasi ISO 9001:2008 yang digunakan merupakan data pada tahun 2014.

2. Penelitian ini berfokus pada identifikasi proses bisnis , implementasi, serta pembuatan prosedur Klausul 8.3 ISO 9001:2008 menggunakan pendekatan *Business Process Improvement* di PT.DMC.
3. Penelitian ini hanya dilakukan sampai dengan tahap perancangan prosedur perbaikan.

## **I.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian Tugas Akhir ini adalah:

1. Memberikan usulan perbaikan *Standard Operating Procedure* yang sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2008 serta dapat menghasilkan SOP yang efektif.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **Bab I Pendahuluan**

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **Bab II Tinjauan Pustaka**

Pada bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dan dibahas pula hasil-hasil penelitian terdahulu. Bagian kedua membahas hubungan antar konsep yang menjadi kajian penelitian dan uraian kontribusi penelitian.

### **Bab III Metodologi Penelitian**

Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi: tahap merumuskan masalah penelitian, merumuskan hipotesis, dan mengembangkan model penelitian, mengidentifikasi dan melakukan operasionalisasi variabel penelitian, merancang pengumpulan dan

pengolahan data, melakukan uji instrumen, merancang analisis pengolahan data.

#### **Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Pada bab ini dijelaskan mengenai pengumpulan data yang terdiri dari data primer dan data sekunder. Dan akan dilakukan pengolahan data berupa identifikasi *gap* proses bisnis aktual berdasarkan ISO 9001:2008.

#### **Bab V Perancangan dan Analisis**

Pada bab ini dijelaskan mengenai proses analisis aktivitas terhadap proses bisnis aktual berdasarkan *requirement* wajib ISO 9001:2008 dan pembuatan SOP usulan.

#### **Bab VI Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini dijelaskan mengenai tahapan kesimpulan dan saran terhadap hasil penelitian tugas akhir yang menjawab dari tujuan penelitian serta saran untuk penelitian selanjutnya.