

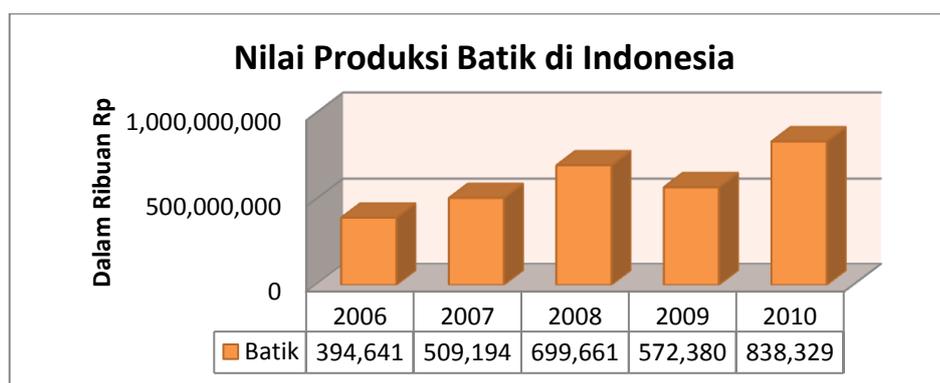
## BAB I Pendahuluan

### I.1. Latar Belakang

Batik merupakan sebuah karya warisan budaya Indonesia yang terus berkembang selama bertahun-tahun dan menjadi industri penting yang memberikan kontribusi cukup besar terhadap perekonomian Indonesia. Batik Indonesia telah dikenal sejak abad ke-4 atau ke-5, dan dikenal memiliki banyak desain dan teknik pewarnaan seperti Indonesia yang memiliki banyak kepuialuan di dalamnya (Muchtart D, 2008).

Batik berasal dari bahasa Jawa, “amba” yang berarti “menulis” dan akhiran “titik” berarti “titik-titik kecil atau untuk membuat titik-titik”, sehingga batik berarti menulis atau membuat titik-titik pada sebuah kain. Kata batik mengacu pada teknik pewarnaan dengan menggunakan malam untuk mencegah pewarnaan sebagian dari sebuah kain, disebut dengan teknik “*wax-resist dyeing*” (Musman & Arini, 2011).

Saat ini, batik merupakan salah satu industri di Indonesia yang mulai mengalami perkembangan, baik di dalam maupun di luar negeri. Perkembangan batik di dalam negeri dapat dilihat dari nilai produksi batik di Indonesia, yang ditunjukkan pada Gambar I.1.



Gambar I. 1. Nilai Produksi Batik di Indonesia  
(sumber: Kemenperin, 2012)

Gambar I.1 menunjukkan bahwa produk batik yang dihasilkan oleh para pengrajin di Indonesia relatif mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Dengan demikian, kita dapat mengetahui bahwa permintaan dan kecintaan masyarakat Indonesia terhadap produk batik di dalam negeri semakin meningkat.

Selain mengalami perkembangan di dalam negeri, batik juga berkembang pesat di pasar internasional melalui kegiatan ekspor. Gambar I.2 merupakan grafik nilai ekspor batik Indonesia ke pasar internasional.



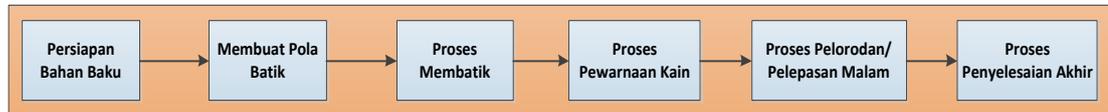
Gambar I. 2. Nilai Ekspor Batik Indonesia

(sumber: Kemenperin, 2012)

Gambar I.2 menunjukkan bahwa nilai ekspor batik Indonesia ke pasar internasional semakin meningkat dari tahun 2007 hingga tahun 2011. Dari data tersebut, dapat kita ketahui pula bahwa produk batik Indonesia tidak hanya diminati oleh masyarakat Indonesia, namun juga diminati oleh masyarakat luar negeri.

Seiring dengan pesatnya perkembangan batik Indonesia baik di dalam maupun di luar negeri, maka industri batik harus semakin menjaga dan meningkatkan kualitas produk, demi mencapai kepuasan dan kepercayaan pelanggan. Produk batik yang berkualitas merupakan produk yang memenuhi keinginan pelanggan dan sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dalam rangka melakukan penjaminan mutu terhadap kualitas produk batik, maka perusahaan perlu menstandarkan proses-proses yang berkaitan dengan proses realisasi produk, agar tujuan perusahaan dapat tercapai, yaitu produk yang dihasilkan sesuai dengan keinginan pelanggan dan standar kualitas perusahaan.

Pada proses realisasi produk batik tulis, terdapat beberapa alur proses produksi yang secara umum digunakan untuk menghasilkan sebuah produk, seperti yang ditunjukkan pada Gambar I.3.



Gambar I. 3. Alur Proses Pembuatan Batik

(Musman & Arini, 2011)

Gambar I.3 merupakan alur proses pembuatan produk batik yang secara umum dilakukan di tiap industri atau perusahaan batik yang memproduksi produk batik tulis. Namun, di setiap perusahaan batik pasti memiliki standar proses dan teknik produksi yang berbeda-beda, sesuai dengan standar dan kebutuhan masing-masing perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan standarisasi proses bisnis yang berkaitan dengan proses realisasi produk, guna menghasilkan dan menjamin kualitas produk batik tulis agar sesuai dengan standar kualitas perusahaan dan persyaratan dari pelanggan.

Batik Mahkota, merupakan salah satu industri atau perusahaan batik yang sedang berkembang di daerah Plered Trusmi – Cirebon (Jawa Barat). Perusahaan ini telah berdiri sejak tahun 2009 dan telah memasarkan produk yang dihasilkannya ke dalam dan ke luar negeri. Seiring dengan perkembangan batik yang terjadi di Indonesia, maka perusahaan Batik Mahkota juga memiliki keinginan untuk terus menghasilkan dan menjamin produk yang berkualitas, sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan, untuk memenuhi keinginan serta kepuasan pelanggan.

Batik Mahkota memproduksi dua jenis kain batik, yaitu batik tulis dan batik cap. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada pemilik (*owner*) Batik Mahkota, disebutkan bahwa batik tulis merupakan jenis produk yang memerlukan waktu serta proses produksi paling lama, dikarenakan pengerjaannya dilakukan secara manual, dan dikerjakan berulang-ulang sesuai dengan desain dan motif yang diinginkan dari pelanggan atau permintaan perusahaan.

Dikarenakan proses produksi batik tulis memerlukan waktu yang lama dan memiliki tingkat kerumitan yang bergantung pada desain & motif, maka perusahaan perlu menetapkan standar kualitas dan standar proses untuk menjaga konsistensi dari kualitas produk batik tulis yang dihasilkan, untuk memenuhi keinginan serta kepuasan pelanggan. Selain itu, tujuan dari standarisasi proses bisnis adalah untuk memberikan panduan kepada pekerja, tentang proses realisasi produk batik tulis yang sesuai dengan tahapan proses yang telah ditentukan oleh perusahaan.

Untuk melakukan standarisasi proses, perusahaan memerlukan sebuah standar yang dapat mengatur tentang bagaimana proses-proses yang berkaitan dengan proses realisasi produk dapat dijalankan dengan baik. ISO 9001: 2008 merupakan sebuah standar untuk menerapkan sistem manajemen kualitas (*Quality Management System*) pada sebuah perusahaan, dan berfokus pada proses serta pelanggan (Gaspersz, 2012). Dalam standar ISO 9001: 2008 standarisasi proses yang berkaitan dengan realisasi produk diatur dalam klausul 7. Sehingga Batik Mahkota dapat menggunakan standar ISO 9001: 2008 klausul 7 untuk menstandarkan proses-proses yang berkaitan dengan proses pembuatan produk.

Dalam standar ISO 9001: 2008 klausul 7 (Realisasi Produk), terdapat berbagai persyaratan yang harus dipenuhi oleh perusahaan untuk menerapkan proses realisasi produk yang baik sesuai standar. Sebagai contoh adalah dalam klausul 7.1 (Perencanaan Realisasi Produk), perusahaan harus menetapkan sasaran dan persyaratan mutu produk. Dalam kondisi saat ini di Batik Mahkota, sasaran dan persyaratan mutu produk belum dilakukan standarisasi dan dokumentasi, sehingga proses pemeriksaan kualitas tidak menggunakan sasaran dan persyaratan mutu produk sebagai standar keberterimaan produk. Oleh karena itu, perusahaan perlu menetapkan dan mendokumentasikan sasaran dan persyaratan mutu produk, agar jelas syarat keberterimaan produk, dan produk dijamin memenuhi persyaratan tersebut.

Selain itu, masih terdapat beberapa persyaratan dalam ISO 9001: 2008 klausul 7 yang masih belum diterapkan oleh perusahaan Batik Mahkota untuk mewujudkan

proses realisasi produk yang sesuai dengan standar, diantaranya ada pada Tabel I.1.

Tabel I. 1. Kesesuaian Persyaratan Klausul 7 dengan Kondisi *Existing* Perusahaan  
(sumber: (Gaspersz, 1997); hasil wawancara)

No. Klausul	Isi Klausul	Kondisi <i>Existing</i> Perusahaan		
		Ya	Tidak Sesuai	Tidak Ada
<b>7.1</b>	<b>Perencanaan Realisasi</b>			
	- Perusahaan menetapkan sasaran dan persyaratan mutu untuk produk		√	
	- Perusahaan menetapkan prosedur untuk proses perencanaan produksi			√
	- Rekaman yang diperlukan agar memberikan bukti proses realisasi yang dihasilkan memenuhi persyaratan			√
<b>7.2</b>	<b>Proses yang Berkaitan dengan Pelanggan</b>			
	- Identifikasi produk yang terkait dengan ketentuan pelanggan		√	
	- Penetapan persyaratan penanganan, kontrak atau order		√	
<b>7.3</b>	<b>Perancangan dan Pengembangan dalam Perusahaan</b>			
	- Perusahaan menetapkan prosedur perancangan dan pengembangan produk			√
	- Perusahaan menetapkan prosedur pelaksanaan dan pencatatan tinjau ulang desain			√
<b>7.4</b>	<b>Pembelian</b>			
	- Perusahaan menetapkan prosedur untuk pembelian			√
	- Perusahaan melakukan prosedur pemilihan & evaluasi <i>supplier</i>			√
<b>7.5</b>	<b>Produksi</b>			
	- Ketersediaan IK yang diperlukan perusahaan			√
	- Perusahaan menetapkan prosedur untuk pengendalian proses			√
	- Perusahaan menetapkan prosedur inspeksi dan pengujian			√
	- Perusahaan menetapkan prosedur untuk identifikasi dan kemampuan penelusuran produk			√
	- Perusahaan menetapkan prosedur untuk inspeksi dan penguian akhir			√

Pada Tabel I.1 dapat diketahui bahwa Batik Mahkota saat ini masih belum melakukan standarisasi dan dokumentasi proses bisnis yang berkaitan dengan proses realisasi produk sesuai dengan standar ISO 9001: 2008 klausul 7. Proses realisasi produk yang belum berjalan sesuai standar ini, dapat menimbulkan

terjadinya variasi proses dalam mekanisme produksi, sehingga hal tersebut dapat berpotensi menimbulkan ketidak-konsistenan produk yang dihasilkan oleh perusahaan dan ketidaksesuaian produk terhadap keinginan pelanggan atau standar perusahaan.

Dengan melihat adanya permasalahan di atas, maka penelitian ini dapat membantu perusahaan untuk merancang proses realisasi produk batik tulis yang standar, dan dibutuhkan oleh perusahaan Batik Mahkota sehingga memperbaiki proses bisnis sebelumnya, yang belum sesuai dengan standar ISO 9001: 2008 klausul 7.

Perancangan proses bisnis tersebut bertujuan untuk merancang SOP (*Standard Operating Procedure*) yang diperlukan dalam proses realisasi produk batik tulis Mahkota untuk memenuhi persyaratan ISO 9001: 2008 klausul 7. Dalam penelitian ini, perancangan SOP (*Standard Operating Procedure*) terhadap Batik Mahkota, dilakukan dengan menggunakan metode *benchmarking* terhadap perusahaan batik yang telah memiliki sistem manajemen mutu sesuai dengan standar ISO 9001: 2008. Tujuannya adalah untuk melakukan perbandingan dan perbaikan proses bisnis Batik Mahkota, khususnya di bagian proses realisasi produk batik tulis. Sehingga, Batik Mahkota dapat terus menghasilkan produk yang sesuai dengan standar kualitas perusahaan, serta dapat mencapai keinginan dan kepuasan pelanggan.

## **I.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka perumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja persyaratan yang harus dipenuhi oleh Batik Mahkota dalam rangka memenuhi persyaratan ISO 9001: 2008 klausul 7?
2. Apa saja proses bisnis saat ini yang berkaitan dengan proses realisasi produk batik tulis, yang terdapat di perusahaan Batik Mahkota?
3. Bagaimana rancangan SOP (*Standard Operating Procedure*) dan persyaratan lain pada proses realisasi produk batik tulis Mahkota yang sesuai dengan persyaratan ISO 9001: 2008 klausul 7?

### **I.3. Tujuan Penelitian**

Dengan menggunakan standar ISO 9001: 2008 klausul 7, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi persyaratan yang harus dipenuhi oleh perusahaan Batik Mahkota berdasarkan persyaratan ISO 9001: 2008 klausul 7.
2. Mengidentifikasi proses bisnis saat ini yang berkaitan dengan proses realisasi produk batik tulis yang terdapat pada perusahaan Batik Mahkota.
3. Merancang SOP (*Standard Operating Procedure*) dan persyaratan lain pada proses realisasi produk batik tulis Mahkota yang sesuai dengan persyaratan ISO 9001: 2008 klausul 7.

### **I.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Memberikan rekomendasi mengenai gambaran proses bisnis usulan pada Batik Mahkota, khususnya pada proses realisasi produk batik tulis yang memenuhi standar ISO 9001: 2008 klausul 7, sehingga dapat meningkatkan dan menjamin mutu proses, serta dapat mencapai kepuasan pelanggan.
2. Memberikan rancangan SOP (*Standard Operating Procedure*) dan persyaratan lain pada perusahaan Batik Mahkota di bagian realisasi produk batik tulis yang memenuhi standar ISO 9001: 2008 klausul 7, untuk memberi instruksi kerja pada karyawan sehingga mengurangi terjadinya kesalahan pada karyawan saat bekerja.

### **I.5. Batasan Masalah**

Untuk mengarahkan penelitian agar maksud dan tujuan penelitian dapat tercapai, maka ditentukan batasan masalah adalah sebagai berikut:

1. Proses realisasi produk yang diteliti adalah proses saat ini yang terdapat pada perusahaan Batik Mahkota dan fokus pada proses realisasi produk kain batik tulis.

2. Profil perusahaan, struktur organisasi dan uraian jabatan perusahaan merupakan data saat ini yang dimiliki oleh Batik Mahkota.
3. Rancangan SOP (*Standard Operating Procedure*) dan persyaratan lain tidak sampai pada tahap implementasi di Batik Mahkota.
4. Penelitian ini tidak melakukan pengukuran terhadap waktu proses.

#### I.6. **Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **BAB.I Pendahuluan**

Pada bab pendahuluan, akan diuraikan mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan penelitian.

##### **BAB.II Tinjauan Pustaka**

Pada bab tinjauan pustaka, akan dijelaskan mengenai beberapa landasan teori dari literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti, diantaranya adalah konsep ISO 9001: 2008, konsep proses bisnis dan SOP (*Standard Operating Procedure*) serta proses atau tahapan dari metode *Benchmarking*. Dalam bab ini diulas pula hasil penelitian terdahulu.

##### **BAB.III Metodologi Penelitian**

Pada bab ini dijelaskan mengenai metode konseptual dan langkah-langkah penelitian secara rinci, yang meliputi: identifikasi mitra *benchmark*, identifikasi data yang akan di-*benchmark*, identifikasi kebutuhan data primer dan data sekunder, identifikasi kesesuaian (GAP) antara proses bisnis saat ini dengan standar ISO 9001: 2008 klausul 7, analisis *benchmarking*, tahap perancangan proses bisnis dan SOP (*Standard Operating Procedure*), tahap analisis hasil perancangan, serta kesimpulan dan saran.

#### **BAB.IV Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Pada bab ini akan dilakukan pengumpulan data proses bisnis perusahaan dan data proses bisnis perusahaan *benchmark*. Tahap awal yang harus dilakukan adalah mencari mitra *benchmark*, kemudian mempelajari proses bisnis yang ada di dalamnya. Tahap selanjutnya adalah mengidentifikasi data apa saja yang akan di-*benchmark*, tahap identifikasi GAP, kemudian data GAP akan dijadikan poin untuk proses *benchmarking*.

#### **BAB.V Perancangan dan Analisis Hasil Perancangan**

Tahap ini akan menampilkan hasil perancangan yang didapat dari analisis *benchmark*. Perancangan ini dilakukan untuk perusahaan Batik Mahkota, dan setelah dilakukan tahap perancangan, akan dilakukan proses verifikasi, apakah rancangan yang dibuat sesuai dengan kondisi perusahaan atau tidak. Setelah proses verifikasi dilakukan, tahap selanjutnya adalah proses analisis hasil perancangan. Analisis hasil perancangan dilakukan terhadap setiap prosedur yang diusulkan, serta analisis implementasi pada perusahaan.

#### **BAB.VI Kesimpulan dan Saran**

Tahap kesimpulan dan saran merupakan tahap terakhir dalam penelitian ini. Kesimpulan ditarik dari hasil penelitian untuk menjawab rumusan masalah penelitian, sedangkan saran ditujukan kepada perusahaan Batik Mahkota dan untuk usulan penelitian selanjutnya.