

BAB I PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Batik resmi ditetapkan sebagai warisan budaya asli dari Indonesia yang mempunyai nilai tinggi. Maka dari itu, batik harus dilestarikan dan dibudidayakan oleh seluruh bangsa Indonesia dan Generasi penerus Bangsa. Kerajinan batik ini telah dikenal sejak zaman kerajaan Majapahit dan terus berkembang sampai dengan sekarang ini. Pada awal mulanya, batik yang dihasilkan hanya batik tulis dan sekitar tahun 1920-an baru dikenal adanya batik cap. Sekarang ini, batik sudah menjadi pakaian tradisional di Indonesia.

Dalam menghadapi persaingan secara global, Indonesia harus menjaga kualitas dari batik tersebut maupun meningkatkan kualitasnya. Di Indonesia, adanya Standar Nasional Indonesia (SNI) yang berisi ketentuan teknis, pedoman, dan karakteristik produk. Tetapi, penggunaan SNI ini hanya terbatas untuk penjaminan kualitas produk dan proses produksi, dan tidak mencakup penjaminan kualitas keseluruhan proses bisnis yang ada di perusahaan.

Sekarang ini, banyak batik tiruan yang meramaikan pasaran. Dalam menanggulangi masalah ini, pemerintah mengadakan sertifikasi yang bernama Batik Mark. Oleh karena itu, dilakukan agar para produsen maupun konsumen batik menjadi yakin bahwa batik yang dikenakan adalah batik asli Indonesia dan perusahaan juga harus memberikan penjaminan mutu batik Indonesia juga dengan menggunakan Batik Mark. Cara agar perusahaan mendapatkan Batik Mark, harus memiliki proses pembuatan batik yang benar, dan kualitas produk kain yang baik.

Batik Mark adalah “Suatu tanda yang menunjukkan identitas dan ciri batik Indonesia yang terdiri atas 3 jenis yaitu batik tulis, batik cap, batik kombinasi tulis dan cap”. Sehingga konsumen dalam negeri maupun luar negeri meningkatkan kepercayaan pada perusahaan terhadap mutu batik Indonesia. Karakteristik kualitas tidak hanya ditetapkan oleh pelaku usaha, namun juga disesuaikan dengan tuntutan konsumen

(*critical to quality / CTQ*). Sehingga karakteristik kualitas lebih diarahkan kepada yang tergolong ke dalam CTQ. Dengan beragamnya motif dan desain produk batik, diformulasikan CTQ dengan berbeda-beda sesuai dengan 6 aspek pokok, yaitu jenis produk, segmentasi pasar, selera konsumen, tipe proses produksi, penggunaan bahan, dan standar perusahaan. Berdasarkan aspek pokok dalam penentuan CTQ, maka jenis-jenis CTQ untuk Batik Komar yang mungkin terjadi dapat dilihat pada Tabel I.1.

Tabel I.1 Jenis kriteria CTQ yang kemungkinan akan terjadi

Jenis kriteria CTQ yang kemungkinan akan terjadi pada proses pewarnaan dan pelorodan
Warna tidak sesuai
Lilin tidak tembus di balik kain
Warna keluar dari batas lilin
Warna tidak rata dan cenderung tidak terlalu kuat menempelnya pada kain.

Sumber: (wawancara Batik Komar)

Berdasarkan Tabel I.1 diketahui bahwa dari proses pewarnaan dan pelorodan ada kesalahan yang kemungkinan akan terjadi, seperti tidak sesuainya pewarnaan pada batik, warna tidak terlalu menempel pada kain sehingga dihasilkan kain batik yang pudar. Untuk meminimasi kesalahan yang mungkin akan terjadi pada proses tersebut, perusahaan menetapkan proses yang mencapai kepuasan pelanggan, dimulai dari internal perusahaan terlebih dahulu yang melakukan standarisasi proses pembuatan batik.

ISO (*International Organization for Standardization*) adalah organisasi yang menangani perkembangan dan publikasi mengenai standarisasi internasional. ISO 9001:2008 berisi delapan klausul yang mengatur proses standar untuk sistem manajemen yang bertujuan menjamin standarisasi proses dan produk terhadap persyaratan tertentu, dimana persyaratan ditentukan oleh pelanggan dan organisasi.

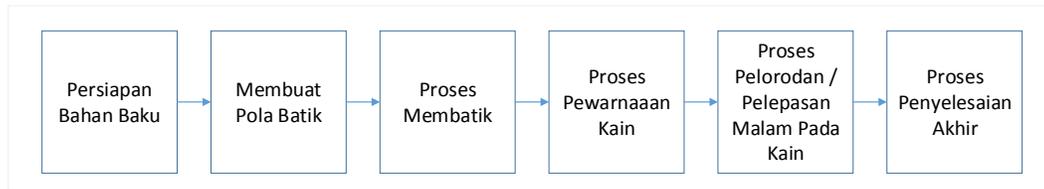
Standarisasi ISO diperlukan untuk memastikan proses bisnis yang ada di perusahaan berjalan dengan efektif dan efisien agar mencapai kepuasan pelanggan.

Dalam melakukan standarisasi proses, perusahaan membutuhkan sebuah standar proses yang berkaitan dengan realisasi produk agar produk dapat dijalankan dengan baik. ISO 9001:2008 merupakan standar untuk menerapkan sistem manajemen kualitas pada sebuah perusahaan, yang berfokus pada proses dan pelanggan (Gasperz, 2012). Dalam standar ISO 9001:2008 standarisasi proses yang berkaitan dengan realisasi produk diatur dalam klausul 7. Sehingga Batik Komar dapat menggunakan standar ISO 9001:2008 klausul 7 untuk menstandarkan proses-proses yang berkaitan dengan proses pembuatan produk.

Batik Komar (Bandung) merupakan perusahaan batik yang telah berdiri sejak tahun 1998. Batik Komar tersebut telah memasarkan produk yang dihasilkannya ke dalam maupun ke luar negeri. Seiring dengan perkembangan batik yang terjadi di Indonesia, Perusahaan Batik Komar ini juga memiliki keinginan untuk terus meningkatkan kualitas produksinya sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan untuk mencapai keinginan pelanggan.

Batik Komar menghasilkan produksi batik cap dan batik tulis. Batik tulis merupakan jenis produk yang membutuhkan waktu yang lama, karena pekerjaannya dilakukan secara manual dan dikerjakan secara berulang sesuai dengan desain yang diinginkan dari pelanggan. Proses batik tulis ini memerlukan waktu yang lama, maka perusahaan harus menetapkan standar proses dan standar kualitas untuk menjaga konsistensi dari kualitas produk dalam mencapai kepuasan pelanggan. Tujuan dari standarisasi proses adalah untuk memberikan panduan kepada pegawai tentang proses realisasi produk yang sesuai dengan tahapan yang telah ditetapkan perusahaan.

Dalam proses realisasi produk sendiri, terdapat proses alur dalam pembuatan batik, seperti yang ditunjukkan pada Gambar I.1.



Gambar I.1 Alur Proses Pembuatan Batik

Setiap perusahaan memiliki kriteria yang berbeda untuk setiap prosesnya. Maka dari itu, perusahaan perlu untuk menetapkan kriteria untuk menstandarisasi agar proses berjalan dengan baik serta produk yang dihasilkan dapat memenuhi kepuasan pelanggan.

Pada saat melakukan proses-proses tersebut, pasti setidaknya ada kesalahan sedikit yang terjadi pada setiap kelompok produk. Khususnya dalam proses pewarnaan, bagaimana agar proses berjalan dengan baik dan tidak adanya kesalahan kecil yang kemungkinan terjadi. Dalam proses pencelupan kain dengan zat pewarna, harus dilakukan berulang kali agar warna yang dihasilkan sesuai dengan yang diinginkan. Biasanya dalam proses pewarnaan dimulai dengan warna yang muda terlebih dahulu, karena proses pewarnaan dilakukan secara berulang dari banyaknya warna yang diinginkan. Setelah selesai pencelupan, kain tersebut tidak boleh diperas dan biarkan air menetes. Kemudian setelah proses pewarnaan berhasil, kain tersebut dijemur kemudian dicelup kembali dengan larutan *naphthol* kemudian setelah itu dilarutkan dengan garam kembali agar menghasilkan warna-warna yang tampak lebih cerah.

Dalam proses pelorodan, untuk menghilangkan malam yang ada di kain dengan cara merebus kain tersebut hingga malam mencair. Setelah direbus, kain dicuci kembali dan kemudian dijemur. Dalam proses ini, suhu yang digunakan dalam proses perebusan harus distandarisasi agar menghasilkan hasil yang sesuai dan malam dapat mencair dengan cepat. Pada saat penjemuran, kain juga tidak harus dijemur di tempat yang terik. Dari kegiatan-kegiatan yang ada di proses pewarnaan dan pelorodan, setiap proses yang ada sebaiknya dilakukan standarisasi agar dapat memperkecil kesalahan yang kemungkinan akan terjadi dan tidak mengurangi kualitas dari batik itu sendiri.

Pada pembuatan batik terdiri dari beberapa proses, salah satunya proses pewarnaan dan proses pelorodan. Dimana dalam proses pewarnaan, perusahaan harus mengikuti standar pewarnaan yang ada di perusahaan, memberi warna pada kain sesuai yang diinginkan oleh pelanggan, dan menggunakan zat pewarna yang efisien. Kemudian pada proses pelorodan, harus melorod lilin yang melekat pada kain tersebut dengan baik dan bisa dipastikan tidak adanya lagi lilin yang menempel pada kain.

Telah dilakukan wawancara dan observasi dalam pembuatan batik di Batik Komar. Hasil wawancara dan observasi yang didapatkan menunjukkan bahwa proses pewarnaan dan pelorodan salah satu proses yang pernah mengalami kegagalan *output* yang dapat menyebabkan cacat produk dan akan memperpanjang waktu proses pembuatan batik. Kesalahan-kesalahan pada proses pewarnaan dan pelorodan pada Perusahaan Batik Komar diuraikan pada Tabel I.2.

Tabel I.2 Kesalahan pada proses pewarnaan dan pelorodan di Batik Komar

No	Jenis Kesalahan	Hari						
		1	2	3	4	5	6	7
1	Kesalahan besar warna tidak sesuai	2	1	0	1	1	2	0
2	Kesalahan besar warna tidak merata	2	1	0	1	3	2	2
3	Kesalahan besar terdapat flek pada kain	1	3	2	2	1	2	1
4	Kesalahan pada malam yang tidak lepas	2	3	1	4	2	1	1
Jumlah kesalahan		7	8	3	8	7	7	4
Jumlah yang dapat <i>dirework</i>		2	3	1	4	2	1	1

Kesalahan yang terjadi pada proses pewarnaan adalah warna tidak sesuai, warna tidak merata, dan adanya flek pada kain. Kesalahan ketika warna tidak sesuai mengakibatkan adanya produk yang cacat, karena ketika kesalahan ini terjadi maka kain tersebut tidak dapat dikerjakan ulang. Hal ini akan mengakibatkan kerugian pada pihak Batik Komar

dan berdampak pada waktu proses yang panjang untuk melakukan proses dari awal kembali. Kesalahan pada warna yang tidak merata dan adanya flek sama halnya dengan warna tidak sesuai, tidak bisa dilakukan pengerjaan ulang, karena kain tersebut dianggap produk yang *reject*. Sedangkan pada proses pelorodan, kesalahan yang seringkali terjadi adalah malam yang susah hilang dari kain. Kesalahan ini bisa dilakukan pekerjaan ulang dengan cara melakukan proses perendaman awal proses pelorodan. Hal ini menyebabkan waktu pada proses pelorodan menjadi lama.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, kesalahan-kesalahan ini diduga disebabkan oleh dua faktor, yaitu SDM (Sumber Daya Manusia) dan metode. Diketahui bahwa pada kenyataannya, instruksi kerja sudah tertera pada masing-masing *workstation* tetapi para staf tidak memperhatikan persyaratan yang diperlukan untuk mencapai *Critical to Quality* (CTQ) pada proses pewarnaan dan pelorodan. Hal ini menyebabkan staf pewarnaan dan pelorodan mengerjakan proses berdasarkan individu masing-masing. Akibatnya proses yang terjadi tidak berjalan dengan konsisten sehingga terjadinya kesalahan pada proses pewarnaan dan pelorodan.

Berdasarkan hal tersebut, Batik Komar perlu melakukan perbaikan pada proses pewarnaan dan pelorodan. Perbaikan proses bisnis pada perusahaan dapat dilakukan dengan berbagai metode. Salah satu metode yang digunakan dalam melakukan perbaikan proses bisnis adalah metode *Business Process Improvement* (BPI). BPI memberikan suatu sistem yang membantu dalam penyederhanaan proses bisnis, dengan jaminan bahwa pelanggan mendapatkan *output* sesuai dengan yang diharapkan.

Perbaikan proses bisnis ini mengacu kepada klausul 7 ISO 9001:2008 yang merupakan suatu standar Sistem Manajemen Mutu yang berlaku secara internasional. Standar ini menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk terhadap persyaratan tertentu yang dispesifikasikan oleh pelanggan dan organisasi. Klausul 7 ISO 9001:2008 adalah standar yang mengatur tentang proses realisasi produk.

Pada perusahaan Batik Komar telah diteliti sebelumnya mengenai ISO 9001:2008 dan pembuatan Sistem Penjaminan Mutu, maka pada penelitian ini dilanjutkan dari peneliti

sebelumnya untuk memperbaiki proses bisnis pada proses pewarnaan dan pelorodan untuk menjaga kualitas batik. Dengan melihat adanya permasalahan di atas, maka peneliti dapat membantu untuk melakukan perbaikan pada proses pewarnaan dan pelorodan sehingga memenuhi *requirement* klausul 7 ISO 9001:2008 dengan menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI). Hal ini diharapkan dapat meminimasi terjadinya kesalahan-kesalahan yang terjadi pada proses pewarnaan dan pelorodan sehingga dapat menghasilkan produk yang memenuhi kualitas yang sesuai dengan keinginan perusahaan dan pelanggan.

I.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka perumusan masalah yang akan di bahas dalam Tugas Akhir ini adalah bagaimana perbaikan proses bisnis pada proses pewarnaan dan pelorodan di Batik Komar yang memenuhi *requirement* klausul 7 ISO 9001:2008 dengan menggunakan metode *Business Process Improvement* untuk mengurangi kesalahan yang sering terjadi?

I.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian yang dilakukan ini adalah memperbaiki proses pewarnaan dan pelorodan di Batik Komar untuk memenuhi *requirement* klausul 7 ISO 9001:2008 dengan menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI).

I.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan usulan dalam perbaikan proses pewarnaan dan pelorodan dengan menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI).
2. Merancang perbaikan instruksi kerja pewarnaan dan pelorodan sehingga dapat mengurangi kesalahan-kesalahan yang terjadi pada proses pewarnaan dan pelorodan.

I.5. Batasan Penelitian

Untuk mengarahkan penelitian agar maksud dan tujuan tercapai, maka ditentukan pembatasan kajian sebagai berikut:

1. Perbaiki proses pewarnaan dan pelorodan tidak sampai pada tahap implementasi di Batik Komar.
2. Penelitian ini mengecualikan klausul 7.2, 7.3, 7.4 ISO 9001:2008 yang mengatur tentang proses yang berkaitan dengan pelanggan, desain, dan pengembangan, dan pembelian.
3. Penelitian ini dilakukan di Batik Komar cabang Bandung yang beralamat di Jalan Cigadung Raya Timur I No. 1.

I.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

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

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang telah diteliti, diantaranya adalah konsep ISO 9001:2008, konsep proses bisnis serta proses atau tahapan dari metode *Business Process Improvement*. Dalam bab ini diulas pula hasil penelitian terdahulu.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi: tahap merumuskan masalah penelitian, tujuan penelitian, identifikasi kebutuhan data primer dan sekunder, pengolahan data dengan pemetaan proses bisnis, melakukan identifikasi proses berdasarkan persyaratan ISO 9001:2008 klausul 7 pada proses pewarnaan dan pelorodan pada

batik, analisis *Business Process Improvement*, perancangan Instruksi Kerja, tahap analisis hasil perancangan, serta kesimpulan dan saran.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab ini akan dilakukan pengumpulan data proses bisnis perusahaan. Tahap awal adalah melakukan identifikasi proses bisnis *existing* terhadap proses pewarnaan dan pelorodan serta *Critical to Quality* pada proses pewarnaan dan pelorodan. Tahap selanjutnya adalah melakukan analisis *streamlining* terhadap masing-masing aktivitas di proses pewarnaan dan pelorodan.

Bab V Analisis dan Usulan

Tahap ini akan dilakukan perancangan untuk perusahaan Batik Komar, dan setelah dilakukan tahap perancangan, akan dilakukan proses verifikasi, apakah rancangan yang dibuat sesuai dengan kondisi perusahaan atau tidak. Setelah dilakukan proses verifikasi, selanjutnya adalah tahap proses analisis hasil perancangan.

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 Komar dan untuk usulan penelitian selanjutnya.