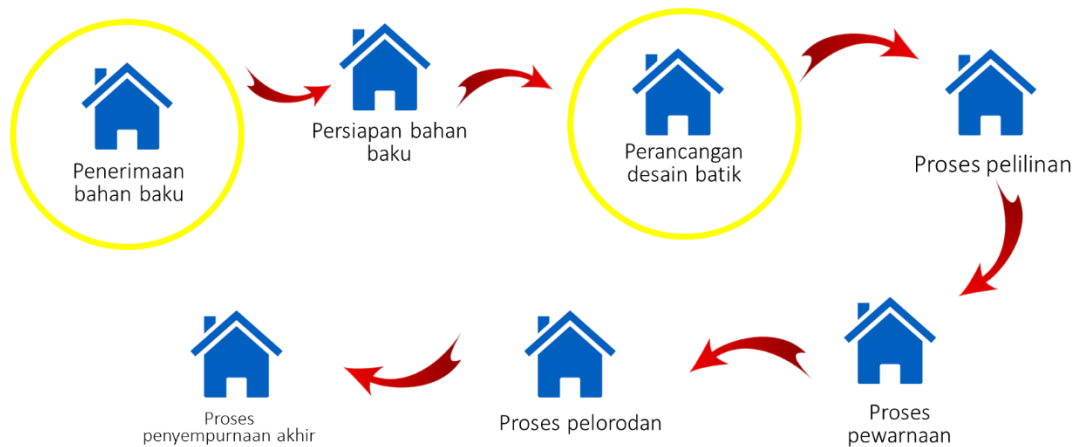


Bab I Pendahuluan

I.1 Latar Belakang

Batik adalah salah satu kerajinan yang memiliki makna simbolis yang unik dan nilai estetika yang tinggi bagi masyarakat Indonesia. Batik bukan sekedar budaya khas Indonesia, tetapi telah menjadi kekayaan intelektual bangsa Indonesia dan penggerak perekonomian sebagian masyarakat Indonesia. Batik merupakan salah satu industri di Indonesia yang mengalami perkembangan. Perkembangan industri batik dapat dilihat dari nilai ekspor batik dan produksi batik yang terus meningkat. Batik sebagai warisan tradisi kesenian dan kebudayaan bangsa, telah diakui oleh *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization* atau Organisasi pendidikan, pengetahuan dan kebudayaan Perserikatan Bangsa-Bangsa (UNESCO) sebagai warisan budaya tak benda (*Intangible Cultural Heritage*) pada tanggal 2 Oktober 2009. Perkembangan ini menuntut para pengrajin batik untuk terus menjaga dan meningkatkan kualitas batik, baik dari kualitas proses bisnis batik dan proses produksinya untuk dapat lebih berkembang. Perancangan proses bisnis yang terstruktur dan terdokumentasi merupakan salah satu alat yang digunakan untuk menstandarisasi proses sehingga keluaran yang dihasilkan dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Jika tingkat kepuasan pelanggan terhadap pemakaian produk dan layanan cukup tinggi, maka perusahaan tersebut dapat bertahan dalam ekonomi pasar global (ISO, 2001).

Batik Komar merupakan salah satu perusahaan penghasil batik Cirebon yang berdiri pada tahun 1998. Saat ini perusahaan batik Komar sudah memasarkan produk batik baik di dalam maupun di luar negeri. Seiring dengan perkembangan tersebut, maka perusahaan Batik Komar harus dapat menghasilkan produk dan dapat menjamin produk yang dihasilkan berkualitas, sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan, sehingga dapat memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan. Perusahaan batik Komar memproduksi dua jenis batik yaitu batik tulis dan batik cap. Dalam proses realisasi produk batik, terdapat alur proses produksi batik seperti yang ditunjukkan pada Gambar I.I.



Gambar I.1. Alur Proses Pembuatan Batik

Proses pembuatan batik dimulai dari proses penerimaan bahan baku dari pemasok. Material atau bahan baku yang digunakan dalam proses realisasi produk batik seperti material kain, malam, dan zat pewarna. Bahan baku yang baik sangat menunjang kualitas batik yang diproduksi. Proses selanjutnya dalam proses realisasi produk batik adalah proses perancangan desain batik. Proses desain batik yakni proses membuat motif batik ,berdasarkan pesanan pelanggan atau berdasarkan kebutuhan desain perusahaan. Dalam proses perancangan desain harus sesuai dengan tema yang diinginkan serta memperhatikan kriteria-kriteria seperti pembuatan motif yang baik dan bernilai, sehingga dihasilkan motif batik sesuai dengan persyaratan pelanggan maupun organisasi yang sesuai dengan kaidah batik.

Perusahaan batik harus selalu menjaga kualitas produknya agar tetap mampu menjaga pangsa pasar. Karakteristik kualitas batik selain harus ditetapkan perusahaan sesuai dengan standar yang dimiliki juga harus disesuaikan dengan kualitas yang diinginkan dari konsumen terhadap produk batik, serta disesuaikan dengan SNI dan kaidah pada batik (*Critical to Quality*). *Critical to quality* (CTQ) merupakan suatu kunci karakteristik yang dapat diukur dari sebuah produk atau proses yang harus mencapai standar atau batas spesifikasinya sehingga dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan

pelanggan untuk mencapai kepuasan (Suwandi, 2012). Pelaku usaha batik memformulasikan *critical to quality* (CTQ) ke dalam 6 aspek pokok : Jenis produk, segmentasi pasar, selera konsumen, tipe proses produksi, penggunaan bahan, dan standar persyaratan batik. Berdasarkan aspek pokok tersebut perusahaan harus dapat menetapkan *critical to quality* (CTQ) untuk menjamin kualitas proses dan produknya. Penetapan target *critical to quality* (CTQ) apabila tidak tercapai dapat menimbulkan kecacatan. Potensi jenis cacat yang dapat terjadi pada proses penerimaan bahan baku di Batik Komar dikarenakan target CTQ tidak terpenuhi ditampilkan pada tabel I.1.

Tabel I.1 Jenis cacat berdasarkan *critical to quality* yang tidak terpenuhi yang terjadi pada proses penerimaan bahan baku

Jenis cacat berdasarkan <i>critical to quality</i> yang tidak terpenuhi yang terjadi pada proses penerimaan bahan baku	
1.	Lebar kain tidak sesuai
2.	Berat kain tidak sesuai
3.	Kain tidak menyerap air dengan baik
4.	Kain dengan tekstur tidak rata
5.	Warna yang dihasilkan kain tidak sesuai
6.	Kain sobek
7.	Lilin tidak tembus pada balik kain
8.	Lilin keras

Sumber : (Wawancara Batik Komar)

Dari Tabel I.1 diketahui bahwa terdapat beberapa potensi kecacatan yang terjadi pada proses realisasi pembuatan batik pada proses penerimaan bahan baku dikarenakan kualitas bahan baku yang tidak baik. Selain jenis cacat yang ditemukan pada proses penerimaan bahan baku, terdapat beberapa potensi jenis cacat yang mempengaruhi kualitas batik dikarenakan target CTQ tidak terpenuhi yang terjadi pada proses perancangan desain batik. Potensi jenis cacat yang dapat terjadi pada proses perancangan desain batik pada perusahaan Batik Komar dikarenakan target CTQ tidak terpenuhi ditampilkan pada tabel I.2.

Tabel I.2 Jenis cacat berdasarkan *critical to quality* yang tidak terpenuhi yang terjadi pada proses perancangan desain batik

Jenis cacat berdasarkan <i>critical to quality</i> yang tidak terpenuhi yang terjadi pada proses perancangan desain batik
1. Desain tidak sesuai dengan persyaratan pelanggan
2. Desain tidak sesuai dengan persyaratan SNI batik/ standar Batikmark
3. Desain terlalu rumit untuk dibuat

Sumber : (Wawancara Batik Komar)

Dari proses penerimaan bahan baku dan proses perancangan desain sangat membutuhkan suatu sistem penjaminan mutu yang jelas. Dimana dengan sistem penjaminan mutu yang jelas dapat menjaga kualitas proses realisasi produk batik. Dalam melakukan penjaminan mutu dibutuhkan suatu prosedur kerja untuk menunjang pelaksanaan penjaminan mutu. Prosedur yang jelas dapat digunakan untuk mengatur proses penerimaan bahan baku sehingga proses berjalan efektif dan efisien sehingga didapatkan material atau bahan baku yang berkualitas sesuai dengan persyaratan, serta dengan prosedur yang jelas pada proses perancangan desain batik dapat mengatur proses pembuatan motif batik sesuai dengan kriteria persyaratan yang diinginkan. Dari kedua proses ini sangat menentukan kriteria batik berdasarkan kualitasnya. Kualitas dapat dinilai dari kriteria material atau bahan baku yang digunakan serta dari nilai desain dari batik tersebut.

Indonesia telah memiliki standar mutu yang digunakan untuk menjaga kualitas batik yakni SNI (Standar Nasional Indonesia) dan Batikmark. Kedua standar batik tersebut digunakan untuk mendapatkan sertifikasi. Standar tersebut dapat diterapkan pada perusahaan batik untuk menjaga kualitas produk batik, dimana dalam standar SNI batik berisi ketentuan teknis, pedoman dan karakteristik produk yang berlaku secara nasional. Dalam proses realisasi produk batik Perusahaan Batik Komar yang sesuai dengan standar, masih terdapat persyaratan yang belum dilakukan sesuai dengan persyaratan di Batikmark dan SNI. Dalam proses pengadaan bahan baku untuk

mendapatkan kriteria bahan baku yang berkualitas baik harus dilakukan beberapa kriteria pengujian yakni seperti pada tabel I.3 di bawah ini.

Tabel I.3 Jenis kriteria pengujian terhadap bahan baku kain batik

Jenis kriteria pengujian terhadap bahan baku kain batik	
1.	Pengujian lebar kain
2.	Pengujian berat kain per meter persegi
3.	Pengujian daya serap kain terhadap air
4.	Pengujian jenis serat kain
5.	Pengujian tekstur kerutan kain
6.	Pengujian daya serap kain terhadap zat warna
7.	Pengujian kekuatan sobek kain terhadap pencucian dengan soda ash

Sumber (Balai Besar Batik Indonesia)

Pada Tabel I.3 dijelaskan beberapa kriteria pengujian terhadap bahan baku kain batik menurut Balai Batik Besar Indonesia. Pada kondisi perusahaan saat ini proses pengecekan kualitas bahan baku kain hanya dilakukan pemeriksaan secara fisik. Dengan hanya melakukan pengecekan secara fisik terhadap kain pada Perusahaan Batik Komar masih ditemukannya beberapa masalah pada proses selanjutnya pada proses realisasi batik, seperti pada proses pelilinan ditemukan kain dengan tekstur tidak rata, pada proses pelorodan ditemukan kain yang berlubang akibat kualitas kain tidak baik. Dengan ditemukannya permasalahan akibat bahan baku yang tidak baik pada pertengahan proses, maka perlu dilakukan pemeriksaan di awal proses berdasarkan kriteria tertentu seperti pengujian yang ditampilkan pada tabel I.3 sehingga dapat diketahui kualitas bahan baku yang baik sebelum bahan baku diterima perusahaan dan masuk dalam proses produksi.

Dalam proses desain pada perusahaan batik Komar belum melakukan kriteria pengujian untuk memenuhi persyaratan proses desain yang baik berdasarkan standar Batikmark dan SNI. Pada keadaan perusahaan saat ini belum terdapat kriteria pengujian terhadap proses desain batik yang baik untuk menghasilkan kualitas desain

yang baik. Kriteria pengujian pada proses desain batik yang harus dilakukan sesuai dengan persyaratan standar ditampilkan pada tabel I.4.

Tabel I.4 Jenis kriteria pengujian terhadap proses desain batik (Balai Besar Kerajinan dan Batik)

Jenis kriteria pengujian terhadap proses desain batik	
1.	Pengujian ciri batik cap
2.	Pengujian ciri batik tulis

Sumber (Balai Besar Batik Indonesia)

Pada tabel I.4 menjelaskan kriteria pengujian terhadap proses desain batik, kriteria pengujian sesuai dengan persyaratan Balai Batik Besar Indonesia adalah pengujian terhadap ciri batik cap dan ciri batik tulis. Pengujian terhadap ciri batik cap dan ciri batik tulis dilakukan dengan mengecek jumlah isen, jumlah sawut dan ketebalan pada desain batik. Pengujian ini juga digunakan untuk mengkatagorikan batik masuk dalam kriteria batik yang halus, batik sedang dan batik kasar berdasarkan motif dan desain yang dibuat. Dengan dijalankannya kriteria-kriteria pada proses penerimaan bahan dan proses perancangan desain akan dapat meningkatkan kualitas batik Komar serta dengan tercapainya kualitas yang baik akan meningkatkan proses bisnis *existing* dan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Perbaikan proses dimulai dengan mengidentifikasi aktivitas-aktivitas yang terdapat pada proses penerimaan bahan baku dan proses perancangan desain, kemudian mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi suatu kualitas dalam proses produksi batik, proses identifikasi dilakukan melalui informasi dari pegawai Batik Komar yang menjadi pelaku proses-proses bisnis dan dari studi literatur tentang batik. Proses-proses bisnis kritis yang mempengaruhi kualitas akan diperbaiki sesuai dengan standar SNI batik dan Batikmark dengan menggunakan metode BPI sehingga dihasilkan proses bisnis usulan yang lebih efektif dan efisien sesuai dengan target *Critical to Quality* (CTQ). BPI merupakan suatu sistem yang akan membantu dalam proses penyederhanaan/*streamlining* dari proses-proses bisnis dengan memberi jaminan bahwa pelanggan internal maupun eksternal dari organisasi akan mendapatkan

output yang jauh lebih baik (Harrington,1991), sehingga dihasilkan proses bisnis usulan yang lebih efektif dan efisien. Proses bisnis usulan akan distandarisasi agar dapat mengurangi kesalahan yang terjadi pada masing-masing proses realisasi produk batik.

Dalam pengimplementasian sistem penjaminan mutu diperlukan adanya SOP (*Standard Operating Procedure*), *work instruction*, serta mekanisme untuk evaluasi kinerja proses sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2008 mengenai pendokumentasian proses pada proses pengadaan bahan material dan pada proses desain. Dengan melakukan perbaikan proses bisnis Batik Komar, khususnya proses realisasi produk batik di bagian penerimaan bahan baku dan bagian perancangan desain batik sesuai dengan target CTQ maka akan dapat meminimalisir kesalahan dan dapat menjamin kualitas pada proses penerimaan bahan baku dan perancangan desain.

I.2 Perumusan Masalah

Adapun masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Apa saja yang menjadi faktor-faktor kritis pada proses penerimaan bahan baku dan proses perancangan desain di Perusahaan Batik Komar saat ini ?
2. Bagaimana perbaikan proses bisnis yang kritis pada proses penerimaan bahan baku dan proses perancangan desain di Perusahaan Batik Komar ?
3. Bagaimana rancangan (*Standard Operating Procedure*) SOP dan persyaratan lain pada penerimaan bahan baku dan proses perancangan desain batik pada Perusahaan Batik Komar yang sesuai dengan persyaratan standar ISO 9001:2008 klausul 7?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian adalah :

1. Mengidentifikasi faktor-faktor yang kritis pada proses penerimaan bahan baku dan perancangan desain batik di perusahaan Batik Komar saat ini.
2. Memperbaiki proses bisnis yang kritis pada proses penerimaan bahan baku dan proses perancangan desain batik perusahaan Batik Komar.
3. Merancang (*Standard Operating Procedure*) SOP dan persyaratan lain pada proses penerimaan bahan baku dan proses perancangan desain batik pada Perusahaan Batik Komar yang sesuai dengan persyaratan pada standar ISO 9001:2008 klausul 7.

I.4 Batasan Penelitian

Batasan dari Penelitian ini adalah :

1. Proses bisnis yang diidentifikasi merupakan proses bisnis yang fokus pada proses penerimaan bahan baku dan proses perancangan desain batik Perusahaan Batik Komar.
2. Rancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) dan persyaratan lain tidak sampai tahap implementasi pada Perusahaan Batik Komar.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini sebagai berikut :

1. Menstandarisasi proses yang kritis terhadap kualitas pada proses penerimaan bahan baku dan proses perancangan desain.
2. Memberikan rekomendasi *Standard Operating Procedure* (SOP) pada proses penerimaan bahan baku dan proses perancangan desain batik perusahaan Batik Komar sesuai dengan persyaratan pada ISO 9001:2008 klausul 7.

I.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penilitan ini sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

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

BAB II Landasan Teori

Pada bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Diantaranya adalah konsep ISO 9001:2008, konsep proses bisnis dan *Standar Operating Procedure* (SOP), konsep *Critical factor to Quality* serta tahapan dari metode *Business Process Improvement* (BPI). Dalam bab ini juga membahas hasil penelitian terdahulu.

BAB III Metodologi Penelitian

Pada bab ini dijelaskan tentang metode konseptual penelitian dan langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi: studi literatur, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, teknik analisa data dan teknik penarikan kesimpulan.

BAB IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab ini dijelaskan mengenai data yang telah dikumpulkan. Data-data yang dikumpulkan meliputi data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung

dari objek penelitian. Sedangkan data sekunder adalah data yang siap diolah tanpa mengambil secara langsung. Data primer pada penelitian ini yaitu struktur organisasi rumah batik Komar dan proses bisnis *existing* serta data mengenai proses bisnis *existing* proses penerimaan bahan baku dan proses perancangan desain batik. Untuk data sekunder berupa klausul ISO 9001:2008 klausul 7 dan Standar SNI batik dan standar Batikmark.

BAB V Analisis

Pada bab ini dijelaskan mengenai alasan proses bisnis *existing* dengan proses bisnis usulan yang telah dirancang melalui proses analisis aktivitas dan *streamlining* yang telah dilakukan pada tahap sebelumnya.

BAB VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini dijelaskan mengenai tahapan kesimpulan terhadap hasil penelitian tugas akhir. Kesimpulan yang ditarik pada bab ini merupakan jawaban dari semua tujuan yang telah diterapkan sebelumnya. Selain itu, pada bab ini juga akan dijelaskan saran bagi rumah batik Komar dan untuk penelitian selanjutnya.