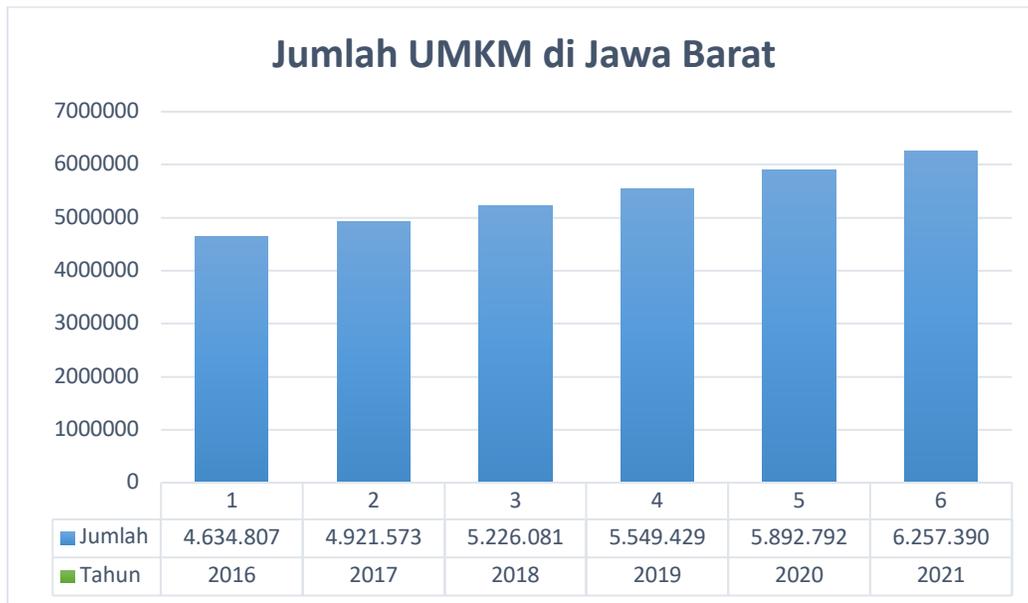


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

UMKM adalah unit usaha produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau Badan Usaha disemua sektor ekonomi (Tambunan, 2012). Dari data Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah jumlah Usaha Mikro, Kecil, Menengah (UMKM) di Indonesia mencapai 65 juta pada 2021 (Kemenkop Jawa Barat, 2021). Pemerintah memprediksi akan terus meningkat seiring perkembangan teknologi dan sumber daya manusia Indonesia. Sementara itu di Jawa Barat pada tahun 2021 jumlah UMKM berjumlah 32 juta, pertumbuhan yang cukup signifikan sejak tahun 2016 yang dapat dilihat pada **Gambar 1**.



Gambar 1 Angka Pertumbuhan UMKM di Indonesia

Saat berjalannya suatu bisnis, terutama bisnis UMKM diperlukan adanya SOP sebagai standar pengerjaan setiap bagian dari proses bisnis. SOP adalah suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja bagi instansi pemerintah atau non-pemerintah, usaha maupun non-usaha yang berdasarkan indikator teknik, administrative, dan procedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan (Atmoko, 2012). Dalam menjalankan proses bisnis, UMKM perlu berpedoman pada sistem manajemen mutu untuk meningkatkan kualitas. Pedoman sistem manajemen mutu

terdapat pada ISO 9001:2015. ISO 9001:2015 merupakan standar manajemen mutu yang dikeluarkan oleh International Organization for Standardization dikenal juga dengan ISO yang berisikan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi sebuah perusahaan/organisasi dalam membentuk suatu quality management system (ISO, 2021). Standar yang digunakan untuk organisasi atau perusahaan adalah ISO 9001 yang disahkan pada tahun 2015, atau biasa disebut ISO 9001:2015. Menurut ISO pada tahun 2015, standar ISO 9001:2015 dapat diterapkan pada *Small Enterprises* atau UMKM (ISO, 2015).

Saat berjalannya suatu bisnis, terutama bisnis UMKM diperlukan adanya SOP sebagai standar pengerjaan setiap bagian dari proses bisnis. SOP adalah suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja bagi instansi pemerintah atau non-pemerintah, usaha maupun non-usaha yang berdasarkan indikator teknik, administrative, dan procedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan (Atmoko, 2012). Dalam menjalankan proses bisnis, UMKM perlu berpedoman pada sistem manajemen mutu untuk meningkatkan kualitas. Pedoman sistem manajemen mutu terdapat pada ISO 9001:2015. ISO 9001:2015 merupakan standar manajemen mutu yang dikeluarkan oleh International Organization for Standardization dikenal juga dengan ISO yang berisikan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi sebuah perusahaan/organisasi dalam membentuk suatu quality management system (ISO, 2021). Standar yang digunakan untuk organisasi atau perusahaan adalah ISO 9001 yang disahkan pada tahun 2015, atau biasa disebut ISO 9001:2015. Menurut ISO pada tahun 2015, standar ISO 9001:2015 dapat diterapkan pada *Small Enterprises* atau UMKM (ISO, 2015).

Permasalahan UMKM yang selanjutnya adalah Manajemen UMKM, kebanyakan UMKM belum mengelola sistem manajemennya dengan baik (Maslim, Adhithama, & Nugroho, 2020), sehingga ISO 9001:2015 dapat menjadi sebuah solusi untuk efektifitas pengelolaan manajemen UMKM (Rapitasari, Diana, & Amirullah, 2019). Penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 adalah suatu keputusan strategis bagi suatu organisasi yang dapat membantu organisasi untuk meningkatkan kinerjanya secara keseluruhan dan menyediakan dasar yang kuat untuk inisiatif pembangunan berkelanjutan. Manfaat potensial suatu organisasi yang mengimplementasikan sistem manajemen kualitas berdasarkan standar internasional dari ISO 9001:2015 adalah

1. Kemampuan untuk menyediakan produk dan jasa secara konsisten yang memenuhi kebutuhan pelanggan dan persyaratan hukum serta peraturan yang berlaku;
2. Memfasilitasi peluang untuk meningkatkan kepuasan pelanggan;
3. Menangani risiko dan peluang yang terkait dengan konteks dan tujuannya;
4. Kemampuan untuk menunjukkan kesesuaian terhadap persyaratan sistem manajemen mutu yang ditentukan (ISO/TC 176/SC 2, 2015).

Salah satu UMKM Jawa Barat yang belum bersertifikasi ISO adalah CV Milyarda Cipta Karya. CV. Milyarda Cipta Karya merupakan perusahaan yang bergerak di bidang industri fashion. CV. Milyarda Cipta Karya salah satu UMKM di Kabupaten Bandung yang sudah berdiri sejak tahun 2015, merupakan UMKM yang perkembangannya cukup pesat. Saat ini, CV. Milyarda Cipta Karya sudah memiliki Visi dan Misi, strategi untuk memenangkan persaingan, dan strategi pemasaran produk sudah ditetapkan dan sudah dijalankan. Akan tetapi, pada perusahaan tersebut masih minim pencatatan terutama pencatatan yang terdokumentasi dengan baik. Perusahaan harus menjamin dokumen dan rekaman didokumentasikan secara efektif dan efisien untuk meminimalisir hal yang akan merugikan perusahaan kedepannya. Pada ISO 9001:2015, terdapat pendekatan proses yang siklus Plan, Do, Check, Act (PDCA) dan pemikiran berbasis risiko. Secara garis besar indikator-indikator yang diterapkan siklus PDCA ini terdiri dari 10 klausul, pada klausul ke 7 membahas mengenai informasi terdokumentasi, Klausul 4.4.2 menekankan pentingnya memahami lingkungan organisasi dan apa yang berpengaruh pada sistem manajemen mutu. Hal ini penting untuk menentukan dokumentasi yang relevan untuk memastikan pemenuhan persyaratan suatu proses.

Siklus PDCA dapat dijadikan acuan dalam sistem manajemen mutu suatu perusahaan (Tigre-O, et al., 2019). Siklus ini merupakan pendekatan berkelanjutan yang melibatkan perencanaan, pelaksanaan, pengujian, dan tindakan perbaikan. Dalam konteks manajemen mutu, PDCA digunakan untuk mencapai peningkatan berkesinambungan dalam kualitas produk dan layanan perusahaan. rekaman yang diterbitkan untuk mengkonfirmasi proses yang memenuhi persyaratan, dan rekaman yang diterbitkan untuk mengkonfirmasi pelayanan yang memenuhi persyaratan. Klausul 7.5 menekankan pentingnya memastikan dokumentasi dan rekaman yang relevan tersedia dan diterbitkan sebagai bagian dari proses untuk memastikan pemenuhan

persyaratan. Nantinya, informasi tersebut dibutuhkan oleh perusahaan untuk melakukan control aktivitas manajemen yang bersesuaian dan juga proses pengambilan keputusan untuk menjalankan fungsi bisnis sesuai dengan strateginya (Nurrachman & Alit, 2020). Dokumen dan rekaman tersebut dapat diolah oleh perusahaan menjadi sebuah informasi untuk membantu berjalannya operasional proses dan mendukung perbaikan terus-menerus pada perusahaan.

Salah satu proses yang paling memerlukan pencatatan terdokumentasi terstandar adalah proses pengadaan. Menurut Njuguna & Ngugi (2020), penerapan ISO 9001:2015 pada proses pengadaan memiliki pengaruh terhadap kualitas dari produk akhir perusahaan, sehingga proses pengadaan membutuhkan pencatatan yang terdokumentasi dengan standar ISO 9001:2015. Dalam penelitian yang dilakukan, mereka menemukan bahwa penggunaan ISO 9001:2015 dalam proses pengadaan membantu meningkatkan pengawasan terhadap pemasok, peningkatan komunikasi dengan pihak terkait, dan pemantauan yang lebih efektif terhadap kualitas produk yang dibeli. Dengan memiliki pencatatan yang terdokumentasi dengan baik, perusahaan dapat memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam proses pengadaan, mengurangi risiko kesalahan atau kekurangan, serta meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penerapan ISO 9001:2015 dalam proses pengadaan menjadi sangat penting untuk meningkatkan kualitas produk akhir perusahaan.

Pada kondisi eksisting proses pengadaan yang pada CV. Milyarda Cipta Karya melalui proses *in depth interview* dengan Manajer dari perusahaan, diketahui bahwa proses pengadaan selama 84 bulan dari tahun 2015 masih belum terdokumentasi dengan baik, banyak dokumen dan rekaman pengadaan yang belum tersedia atau tidak terdokumentasikan dengan baik. Hal ini dapat mengakibatkan risiko kerugian dan ketidaktransparanan dalam proses pengadaan. Dokumen dan rekaman yang tidak terdokumentasikan dengan baik dapat menyebabkan kesulitan dalam melakukan audit, dan melacak jejak proses pengadaan. Selain itu, ketidakterediaan dokumen yang diperlukan dapat menghambat pemahaman yang komprehensif tentang setiap langkah yang telah diambil selama proses pengadaan. Perusahaan saat ini memanfaatkan pendokumentasian dari sistem invoice *e-commerce* yang juga digunakan untuk melakukan penjualan dan mempromosikan produk mereka. Hal ini menyebabkan kurangnya informasi yang lengkap terkait konteks perusahaan dan kurangnya personalisasi sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Menurut analisis gap antara kondisi eksisting dan persyaratan ISO 9001:2015 mengungkapkan bahwa ada beberapa kekurangan dalam hal pendokumentasian yang jelas dan terstandarisasi. Hal ini mencakup ketidaktersediaan data yang memadai, kurangnya dokumentasi

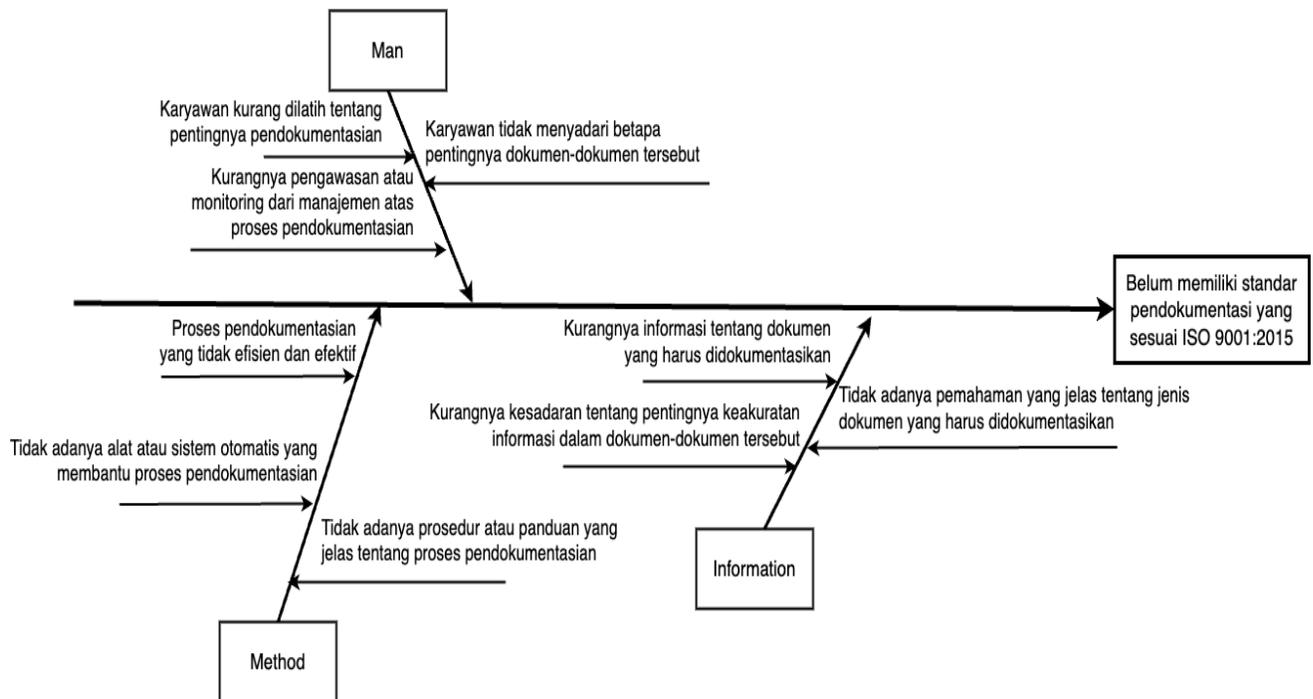
No	Klausul	Requirement	Kondisi Aktual CV	Gap
1	4.4.2	Memelihara informasi terdokumentasi baik berupa rekap data atau foto untuk mendukung operasional proses-proses	Secara umum hanya menggunakan dokumen Invoice tanpa dilengkapi dengan rekap data pada sebagian aktivitas pengadaan	Belum memenuhi persyaratan ISO 9001:2015. Klausul 4.4.2
2	7.5	Perusahaan harus memiliki kebijakan dokumentasi dan rekaman yang jelas, termasuk langkah-langkah untuk mengendalikan dokumen dan rekaman, serta memastikan ketersediaan, keamanan, dan integritas selama penyimpanan dan pemeliharaan.	Sudah menggunakan Invoice, namun tidak dilengkapi dengan rekap data permintaan produk, dan juga tidak memiliki kode unik untuk menyatakan keaslian dokumen.	Belum memenuhi persyaratan ISO 9001:2015. Klausul 7.5

yang lengkap, dan ketiadaan kode unik yang menyatakan keaslian dokumen seperti yang ditampilkan pada Tabel 1.

Tabel 1 Analisis Gap

Berdasarkan uraian pada **Tabel 1**, dapat dilihat bahwa pendokumentasian informasi pada proses pengadaan dengan requirement **klausul 4.4.2** mengenai informasi terdokumentasi yang perlu dipelihara dan disimpan oleh 10 requirement untuk mendukung operasional proses belum semua aktivitas terdokumentasi sesuai dengan requirement **klausul 4.4.2**. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya adalah adanya tugas rangkap oleh pelaksana proses pengadaan karena seluruh aktivitas pengadaan dilakukan oleh satu orang dan sistem yang telah tersedia pada CV Milyarda, pelaksana proses pengadaan belum menentukan informasi apa saja yang perlu untuk didokumentasikan berdasarkan ISO 9001:2015, dan minimnya kesadaran pelaksana proses dalam mendokumentasikan informasi yang perlu didokumentasikan berdasarkan ISO 9001:2015.

Permasalahan pendokumentasian informasi pada perusahaan dijelaskan lebih lanjut melalui diagram fishbone pada gambar 1.1 berikut



Gambar 2 Fishbone Pencatatan Terdokumentasi

Berdasarkan gambar 2 terlihat beberapa faktor yang menyebabkan belum memiliki standar pendokumentasian yang sesuai dengan ISO 9001:2015. Penyebab yang terjadi didapatkan dari observasi dan *in depth interview* dengan manager dari CV. Milyarda. Faktor Man seperti: operator

tidak melakukan pendokumentasian, dan kurangnya wawasan mengenai standard ISO yang harus diterapkan pada suatu organisasi. Faktor Metode seperti: tidak adanya standar dalam pendokumentasian dan tidak adanya pengolahan data perbulan. Faktor Information yaitu CV belum terdaftar pada sertifikasi ISO.

Selanjutnya, dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas, salah satu yang dapat dipertimbangkan adalah penerapan Business Process Management (BPM). Dalam konteks sistem manajemen mutu, BPM dapat menjadi alat yang efektif untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mengoptimalkan proses-proses yang terkait dengan pengadaan, sehingga perusahaan melakukan hal pengendalian kualitas, pengurangan risiko, peningkatan kepuasan pelanggan, dan efisiensi operasional dengan lebih baik. (Jati, Sutari, & Lalu, 2021) (Ayasa, Lalu, & Widaningrum, 2022)

1.2 Alternatif Solusi

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, terdapat beberapa alternatif solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut sebagai berikut.

Tabel 2 Alternatif Solusi

No	Faktor	Akar Masalah	Alternatif Solusi
1	Man	<ul style="list-style-type: none"> - Karyawan kurang dilatih tentang pentingnya pendokumentasian - Karyawan tidak menyadari betapa pentingnya dokumen-dokumen tersebut - Kurangnya pengawasan atau monitoring dari manajemen atas proses pendokumentasian 	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan pelatihan dan sosialisasi kepada semua karyawan terkait pentingnya proses pendokumentasian yang baik dan benar. - Menunjuk satu atau beberapa karyawan sebagai pengelola dokumen yang bertanggung jawab atas proses pendokumentasian di perusahaan.
2	Method	<ul style="list-style-type: none"> - Proses pendokumentasian yang tidak efisien dan efektif - Tidak adanya prosedur atau panduan yang jelas tentang proses pendokumentasian - Tidak adanya alat atau sistem 	<ul style="list-style-type: none"> - Membuat standar prosedur operasional (SOP) terkait proses pendokumentasian yang harus diikuti oleh semua karyawan. - Menerapkan sistem manajemen dokumen yang terintegrasi dan terpusat untuk memudahkan proses pendokumentasian.

No	Faktor	Akar Masalah	Alternatif Solusi
		otomatis yang membantu proses pendokumentasian	
3	Information	<ul style="list-style-type: none"> - Kurangnya informasi tentang dokumen yang harus didokumentasikan - Tidak adanya pemahaman yang jelas tentang jenis dokumen yang harus didokumentasikan - Kurangnya kesadaran tentang pentingnya keakuratan informasi dalam dokumen-dokumen tersebut 	<ul style="list-style-type: none"> - Membuat daftar dokumen yang harus dihasilkan dalam setiap tahap proses bisnis dan menetapkan tanggung jawab setiap karyawan untuk menghasilkan dokumen tersebut. - Menyediakan akses yang mudah dan terstruktur ke dokumen-dokumen yang dibutuhkan oleh karyawan dalam setiap tahap proses bisnis.

Berdasarkan daftar alternatif solusi pada **Tabel 3** dan penentuan alternatif solusi berdasarkan diagram fishbone pada **Gambar 2** Dari diagram fishbone tersebut, adanya tiga faktor permasalahan utama yaitu, manusia, metode dan informasi. Oleh karena itu, alternatif solusi yang dapat dilakukan adalah perancangan dokumentasi untuk karyawan proses pengadaan, CV melakukan pendaftaran sertifikasi ISO, melakukan training kepada seluruh anggota organisasi terkait pengimplementasian standard ISO, membuat standar dalam pendokumentasian informasi, dan merancang sistem pengolahan data perbulan. Alternatif solusi tersebut diambil dengan pertimbangan preferensi dari CV. Milyarda yang menunjukkan adanya kebutuhan akan informasi terdokumentasi berupa rekaman pada proses pelaksanaan pengadaan untuk menyelesaikan masalah, dibandingkan dengan alternatif solusi lain yang memiliki urgensi lebih rendah.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah disampaikan mengenai CV Milyarda di atas, berikut merupakan rumusan masalah yang dapat dibahas dalam penelitian:

1. Apa saja persyaratan informasi terdokumentasi untuk sistem manajemen mutu dalam proses pengadaan di CV Milyarda yang sesuai dengan berdasarkan gap analysis klausul 4.4.2 dan 7.5 dari ISO 9001:2015 dengan melihat kondisi actual informasi terdokumentasi yang ada?
2. Bagaimana rancangan informasi terdokumentasi pada proses pengadaan di CV. Milyarda Cipta Karya yang memenuhi persyaratan klausul 4.4.2 dan 7.5 pada ISO 9001:2015?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi terdokumentasi untuk sistem manajemen mutu dalam proses pengadaan di CV Milyarda yang sesuai dengan berdasarkan gap analysis klausul 4.4.2 dan 7.5 dari ISO 9001:2015 dengan melihat kondisi actual informasi terdokumentasi yang ada.
2. Merancang informasi terdokumentasi pada proses pengadaan di CV. Milyarda Cipta Karya yang memenuhi persyaratan klausul 4.4.2 dan 7.5 pada ISO 9001:2015.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah untuk penelitian ini adalah

1. Fokus penelitian hanya pada proses pengadaan bahan baku perusahaan yaitu tahap permintaan pembelian hingga penerimaan bahan baku di gudang produksi
2. Analisis kebutuhan informasi terdokumentasi dilakukan berdasarkan standar ISO 9001:2015
3. Penelitian hanya membahas tentang perancangan dan pengendalian informasi terdokumentasi
4. Penelitian hanya menggunakan metode wawancara dan observasi langsung

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

Perusahaan CV. Milyarda dapat mengevaluasi proses pengadaan pada perusahaan dan meningkatkan kinerja proses pengadaan dengan memastikan bahwa persyaratan informasi terdokumentasi yang diterapkan sesuai dengan klausul 4.4.2 dan 7.5 pada ISO 9001:2015.

2. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan terkait bagaimana ISO 9001:2015 terutama pada klausul 7.5 dan dokumen pada proses pengadaan dengan menggunakan business process management. Selain itu, sebagai syarat lulus berupa Tugas Akhir S1 Teknik Industri.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan ini sebagai berikut:

BAB I

Bab ini membahas mengenai permasalahan yang terjadi pada CV Milyarda terkait informasi terdokumentasi, yang menjelaskan kondisi aktual pendokumentasian informasi proses pengadaan CV Milyarda yang didukung dengan hasil wawancara dengan Manager Procurement Pengadaan CV Milyarda. Penggambaran akar permasalahan menggunakan diagram fishbone. Lalu, memilih alternatif solusi yang berisikan solusi-solusi alternatif yang didapatkan dari akar permasalahan diagram fishbone. Selanjutnya merumuskan masalah, tujuan penelitian, serta manfaat penelitian bagi CV Milyarda setelah penelitian dilakukan.

BAB II

Bab ini berisi literatur kerangka kerja standar teori dan pemilihan kerangka desain standar relevan dengan topik pertanyaan dan bisa untuk pemecahan masalah dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis ini, misalnya, informasi terdokumentasi, sistem manajemen mutu, ISO 9001:2015, dll.

BAB III

Bab ini menjelaskan mengenai sistematika perancangan solusi pada penelitian secara rinci yang meliputi tahap pengumpulan data, tahap perancangan solusi, tahap verifikasi, tahap validasi, dan tahap kesimpulan. Lalu ditentukan batasan dan asumsi dari penelitian yang dilakukan.

BAB IV

Bab ini berisi identifikasi kebutuhan data dari data primer dan sekunder, selanjutnya data tersebut diolah dengan identifikasi gap analysis terkait ketersediaan informasi terdokumentasi, kemudian dilakukan perancangan scenario informasi terdokumentasi yang sesuai dengan klausul yang diajukan.

BAB V

Bab ini berisi verifikasi dan validasi untuk dapat memastikan kesesuaian hasil rancangan dengan spesifikasi dan standar perancangan yang telah dilakukan, adanya analisis hasil terhadap informasi

terdokumentasi bertujuan untuk melihat signifikansi perancangan yang dilakukan terhadap klausul yang telah diajukan.

BAB VI

Bab ini berisi kesimpulan untuk dapat menentukan output yang dihasilkan serta saran yang diberikan untuk CV Milyarda Cipta Karya dan penelitian selanjutnya dari hasil penelitian yang telah dilakukan.