

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pada tahun 2022 total UMKM adalah singkatan dari Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah di Indonesia tembus 8,71 juta unit usaha pada 2022, dengan jumlah UMKM terbanyak berada pada Provinsi Jawa Barat yaitu sebanyak 1.494.723 unit usaha. Sepanjang tahun 2022 konsentrasi industri kecil menengah (IMK) masih terpusat di Pulau Jawa dengan kontribusi nilai tambah sebesar 53.46%, dengan Provinsi penambah nilai tertinggi yaitu Provinsi Jawa Barat sebesar 15.45%. Adapun kelompok industri yang mengalami pertumbuhan produksi IMK cukup tinggi di Indonesia yaitu industri kulit, barang dari kulit dan alas kaki sebesar 20.92% (Badan Pusat Statistik, 2023).

Pada tahun yang sama, Jawa Barat justru mengalami penurunan tingkat pertumbuhan pada industri kulit, barang dari kulit dan alas kaki rata-rata sebesar -13.70% (Badan Pusat Statistik, 2023). Adapun kawasan Cibaduyut sebagai salah satu sentra industri alas kaki terbesar di Jawa Barat terus mengalami penurunan baik dari segi peminat maupun jumlah unit usaha (Sandi, 2021). Fenomena ini disebabkan oleh ketidakmampuan unit usaha dalam melakukan manajemen kualitas dan keterbatasan sumber daya manusia dalam mengimplementasikan manajemen kualitas (Irawan & Dwijayanti, 2019).

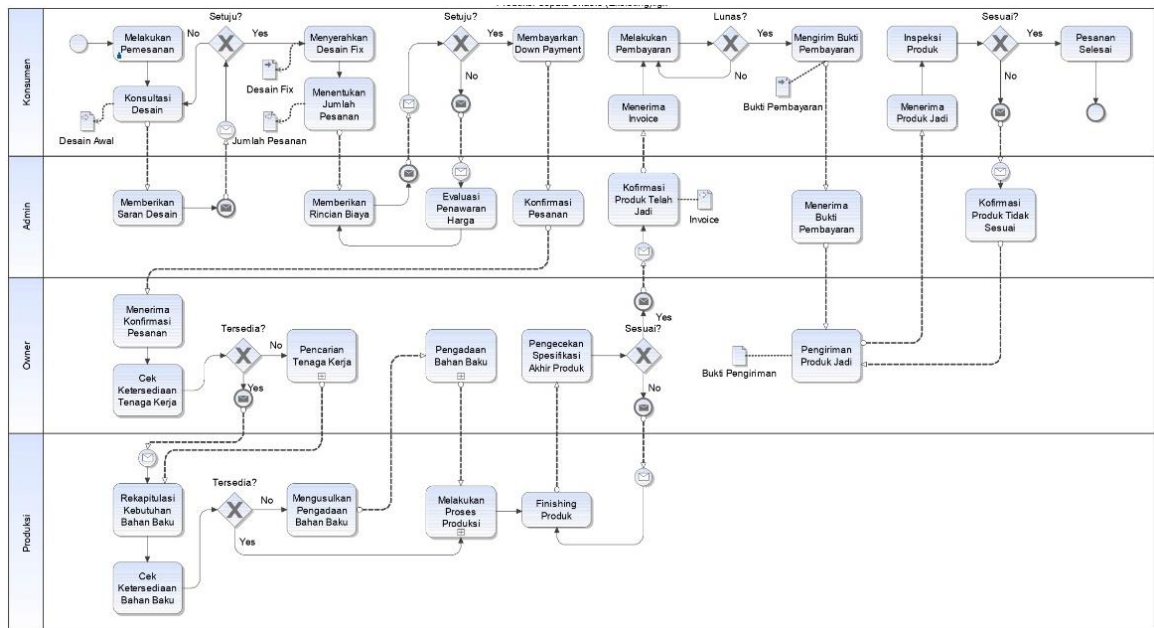
Sebagai salah satu unit usaha tertua di kawasan Cibaduyut, Onassis Shoes yang telah berdiri sejak tahun 1969 dan masih melakukan produksi hingga sekarang, turut merasakan kesulitan dalam melakukan pemenuhan kesesuaian kebutuhan pelanggan atas produk yang akan dipesan. Dengan variasi produk produksi yang beragam seperti sepatu kulit, sepatu PDH & PDL menjadikan Onassis Soes dapat memiliki jumlah konsumen yang tidak hanya terbatas pada satu segmen pasar tertentu. Adapun segmen pasar dari Onassis Shoes yaitu segmen perorangan, badan usaha, dan segmen instansi. Selanjutnya, kesesuaian produk pesanan ditentukan oleh tiga aspek yaitu kesesuaian mutu, kesesuaian biaya dan kesesuaian waktu. Adapun kesulitan pemenuhan kesesuaian kebutuhan pelanggan atas produk milik Onassis Shoes dalam

rentang waktu Oktober 2022 hingga Maret 2023 ditunjukkan pada tabel sebagai berikut.

Tabel I. 1 Frekuensi Ketidaksesuaian Pesanan

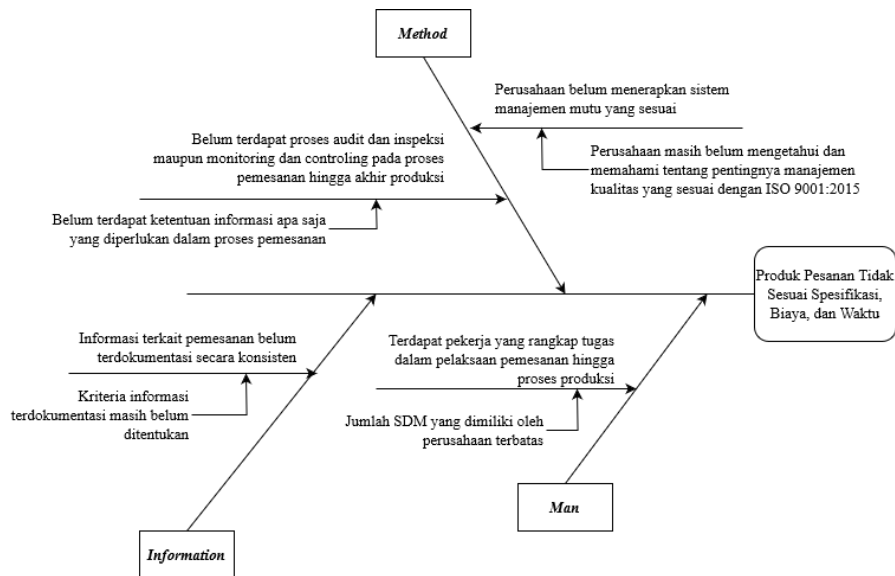
	Mutu	Biaya	Waktu
Instansi	1.39%	0.00%	0.00%
Badan Usaha	1.39%	0.00%	2.78%
Perorangan	4.17%	2.78%	2.78%
TOTAL	6.94%	2.78%	5.56%

Pada tabel 1.1 diatas diketahui bahwa jumlah ketidaksesuaian pesanan milik pelanggan terbanyak terjadi diakibatkan oleh faktor mutu atau kualitas sebesar 6.94%. Sebagai industri yang masuk dalam kategori unit usaha kecil menengah (UMK) tentu Onassis Shoes perlu untuk memperhatikan kualitas dari pemberian pelayan dan mengedepankan komunikasi dengan pelanggan. Pada kondisi eksisting untuk proses pemesanan produk *order-to-cash* (O2C) pada Onassis Shoes yang didapatkan dari hasil wawancara dengan Pemilik Onassis Shoes adalah sebagai berikut.



Gambar I. 1 Proses Bisnis Pemesanan Eksisting

Untuk melihat akar permasalahan pada proses pemesanan dalam hal ini *Order-to-Cash* digunakan diagram *fishbone*. Adapun faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya ketidaksesuaian pesanan dijelaskan lebih lanjut menggunakan diagram *fishbone* sebagai berikut.



Gambar I. 2 *Fishbone Diagram*

Pada diagram *fishbone* diatas dapat diketahui bahwa faktor penyebab terjadinya ketidaksesuaian pesanan disebabkan oleh tiga faktor yaitu faktor *Man*, *Method*, dan *Information*. Pada faktor pertama yaitu *Man*, jumlah sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki oleh perusahaan terbatas sehingga terdapat tenaga kerja yang merangkap jabatan, hal ini menyebabkan beban kerja tidak terbagi dengan merata.

Pada faktor kedua yaitu *Information*, pada faktor ini informasi terkait proses pemesanan masih belum terdokumentasi dengan konsisten hal ini terjadi karena perusahaan masih belum menetapkan informasi apa saja yang diperlukan dalam melakukan dokumentasi informasi yang sesuai.

Terakhir yaitu faktor *Method*, dimana pada faktor ini terdapat faktor penghambat yaitu perusahaan belum mampu menetapkan dan menerapkan sistem manajemen mutu. Hal ini disebabkan karena perusahaan masih belum dapat memahami dan mengetahui pentingnya sistem manajemen mutu. Selanjutnya terdapat faktor hambatan berupa belum adanya proses audit dan inspeksi atas proses produksi produk pesanan konsumen yang dilakukan, hal ini disebabkan perusahaan belum mengetahui dan menentukan informasi apa saja yang diperlukan pada proses pemesanan.

Dengan mempertimbangan ketiga faktor penyebab tidak terlaksananya pendokumentasian informasi yang sesuai oleh karenanya pada penelitian ini akan membuat usulan rancangan terkait informasi terdokumentasi berupa

rekaman yang sesuai dengan ISO 9001:2015 terkait proses pemesanan pada Onassis Shoes. Dengan adanya usulan rancangan ini diharapkan Onassis Shoes dapat memberikan dampak peningkatan mutu produk atau layanan yang diberikan sehingga mampu memuaskan pelanggan dan memberikan kemudahan pada perusahaan dalam melakukan pemantauan terhadap kinerja maupun kondisi perusahaan serta membantu dalam perbaikan yang berkelanjutan.

I.2 Alternatif Solusi

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas didapatkan hasil identifikasi alternatif solusi yang dapat menyelesaikan masalah terkait kebutuhan dokumentasi atau rekaman informasi yang sesuai ISO 9001:2015. Berikut merupakan beberapa alternatif solusi yang dapat diterapkan.

Tabel I. 2 Alternatif Solusi

No	Faktor	Akar Permasalahan	Potensi Solusi
1	<i>Man</i>	Terdapat pekerja yang rangkap tugas dalam pelaksanaan pemesanan hingga proses produksi	<ul style="list-style-type: none"> • Pengurangan jumlah proses atau aktivitas yang tidak menambah nilai (<i>Non Value Added Activity</i>). • Penambahan jumlah SDM pada perusahaan. • Pembuatan alur kerja yang searah.
2	<i>Information</i>	Informasi terkait pemesanan belum terdokumentasi secara konsisten	<ul style="list-style-type: none"> • Perancangan SOP pendokumentasian informasi • Perancangan aturan atau kebijakan dalam pengelolaan informasi terdokumentasi
3	<i>Method</i>	Perusahaan belum menerapkan sistem	<ul style="list-style-type: none"> • Perancangan sistem manajemen mutu yang

No	Faktor	Akar Permasalahan	Potensi Solusi
		manajemen mutu yang sesuai	sesuai. <ul style="list-style-type: none"> • Pelaksanaan <i>training</i> terkait dengan sistem manajemen mutu.
		Belum terdapat proses audit dan inspeksi maupun monitoring dan controlling pada proses pemesanan hingga akhir produksi	<ul style="list-style-type: none"> • Perancangan kriteria informasi yang akan didokumentasikan. • Perancangan sistem terintegrasi untuk pendokumentasian informasi

I.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini berdasarkan latar belakang diatas yaitu sebagai berikut.

1. Bagaimana menentukan kebutuhan rekaman informasi pada proses pemesanan produk berdasarkan ISO 9001:2015 pada Onassis Shoes.
2. Bagaimana kebutuhan rekaman informasi yang sesuai dengan ISO 9001:2015 sehingga dapat memberikan perbaikan mutu produk dan layanan pada Onassis Shoes.

I.4 Tujuan

Adapun tujuan dari adanya penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Menetapkan kebutuhan rekaman informasi pada proses pemesanan produk berdasarkan ISO 9001:2015 pada Onassis Shoes.
2. Merencanakan kebutuhan rekaman informasi yang sesuai dengan ISO 9001:2015 sehingga dapat memberikan perbaikan mutu produk dan layanan pada Onassis Shoes.

I.5 Manfaat

Adapun manfaat dari adanya penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Melengkapi kebutuhan rekaman informasi pada proses pemesanan produk berdasarkan ISO 9001:2015 pada Onassis Shoes.

2. Mengetahui kebutuhan rekaman informasi yang sesuai dengan ISO 9001:2015 serta keterkaitannya terhadap perbaikan mutu produk dan layanan pada Onassis Shoes.

I.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian yang menjadi dasar dari dilaksanakannya penelitian ini. Selain latar belakang terdapat rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada landasan teori berisi mengenai metode yang digunakan dalam penelitian dan teori terdahulu yang berkaitan dengan permasalahan yang terdapat dalam penelitian, serta teori pendukung yang berkaitan dengan permasalahan yang terdapat dalam penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang langkah-langkah penelitian dan sistematika pemecahan masalah diantaranya tahap pengumpulan data, tahap pengolahan data, tahap perancangan, tahap analisis, serta tahap kesimpulan dan saran.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi tahapan pengumpulan data yang didalamnya mencakup data primer dan data sekunder. Selanjutnya dilakukan pengolahan terhadap data yang telah terkumpul, adapun pada pengolahan data dilakukan identifikasi terhadap alur pendokumentasian untuk melihat kebutuhan informasi pada proses pemesanan. Selanjutnya dilakukan analisis *gap* terhadap kondisi pendokumentasian informasi proses pemesanan eksisting agar dapat ditentukan dan ditetapkan spesifikasi rancangan usulan solusi yang sesuai dan memenuhi kebutuhan pendokumentasian. Spesifikasi perancangan usulan solusi yang telah dibuat akan dijadikan acuan dalam melakukan perancangan solusi terkait pendokumentasian informasi pada proses pemesanan.

BAB V ANALISIS

Bab ini berisi deskripsi dan penjelasan terkait verifikasi dan validasi hasil rancangan. Verifikasi dilakukan untuk melihat kesesuaian hasil rancangan solusi dengan spesifikasi rancangan yang telah dibuat sebelumnya. Selanjutnya validasi dilakukan untuk melihat pemenuhan kebutuhan *stakeholder* serta pemenuhannya terhadap rancangan solusi yang telah dibuat. Adapun analisis signifikansi hasil rancangan dilakukan untuk melihat pengaruh hasil rancangan solusi yang telah dibuat terhadap kebutuhan informasi pada proses pemesanan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang telah didapatkan dari adanya penelitian yang telah dilakukan. Selanjutnya diberikan beberapa saran terkait dengan keberlanjutan penelitian untuk peneliti selanjutnya.