

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan usaha produktif yang dimiliki oleh individu atau perorangan maupun juga badan usaha semua sektor ekonomi yang telah memenuhi kriteria sebagai usaha mikro. Berdasarkan data dari dinas komunikasi dan informasi Kabupaten Bandung (Diskominfo UMKM Kab. Bandung), pada tahun 2023 tercatat UMKM di daerah Bandung mengalami pertumbuhan dengan jumlah UMKM mencapai angka 38.614 unit. Apabila dilihat berdasarkan jumlah UMKM, tahun 2023 mengalami kenaikan sebanyak 5,10% persen dari tahun sebelumnya yaitu 2022.

Tahun	2019	2020	2021	2022	2023
Jumlah UMKM	14.974	15.790	17.755	36.739	38.614

Tabel I. 1 Jumlah UMKM di Daerah Bandung 2019-2023

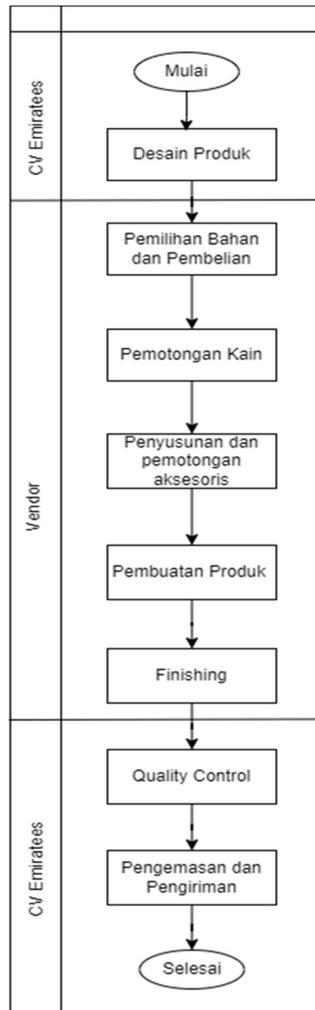
(Source: Dinas Komunikasi dan Informasi Kab. Bandung)

Tabel I.1 menampilkan jumlah peningkatan UMKM berdasarkan tahun, terlihat jelas bahwa tahun 2023 merupakan tahun dengan jumlah UMKM terbanyak yaitu sejumlah 38.614 unit usaha. Walaupun 2023 merupakan tahun dengan jumlah UMKM terbanyak, namun hal itu tidak dapat menjamin kelancaran dari operasional UMKM itu sendiri. Saat ini, masih banyak hambatan maupun kendala yang terjadi dalam operasional UMKM, mulai dari faktor internal hingga faktor eksternal. Secara keseluruhan terdapat beberapa hal yang penting untuk diperhatikan dalam pengembangan terhadap UMKM seperti kondisi kerja, akses informasi, promosi usaha, akses pasar, akses pembiayaan, peningkatan dalam kualitas produk, hingga sumber daya manusia. Tidak sedikit UMKM yang telah gulung tikar dikarenakan mengalami krisis usaha. Maka dari itu sangat penting bagi pelaku UMKM untuk memiliki strategi agar dapat bertahan sehingga selamat atas krisis ekonomi (Alfrian & Pitaloka, 2020).

CV Emiratess merupakan salah satu UMKM yang berada di kota Bandung dan telah berdiri sejak tahun 2012. UMKM Emiratess ini memiliki ciri khas pada *design*-nya yaitu berupa *arabian design*. Emiratess sendiri memiliki tujuan perusahaan yaitu untuk mempermudah orang yang baru menggunakan pakaian bermodel *arabian*

agar dapat lebih percaya diri pada saat menggunakan pakaian tersebut. Terhitung 12 tahun semenjak perusahaan didirikan yaitu tahun 2012 , Emiratess kini berfokus dalam memproduksi serta menjual produk mereka yaitu berbagai jenis pakaian seperti *t-shirt*, jaket atau *hoodie*, tas, topi, serta aksesoris. Selain membuka sistem *offline* dan *online store*, Emiratess juga menerima pengiriman ke luar negeri.

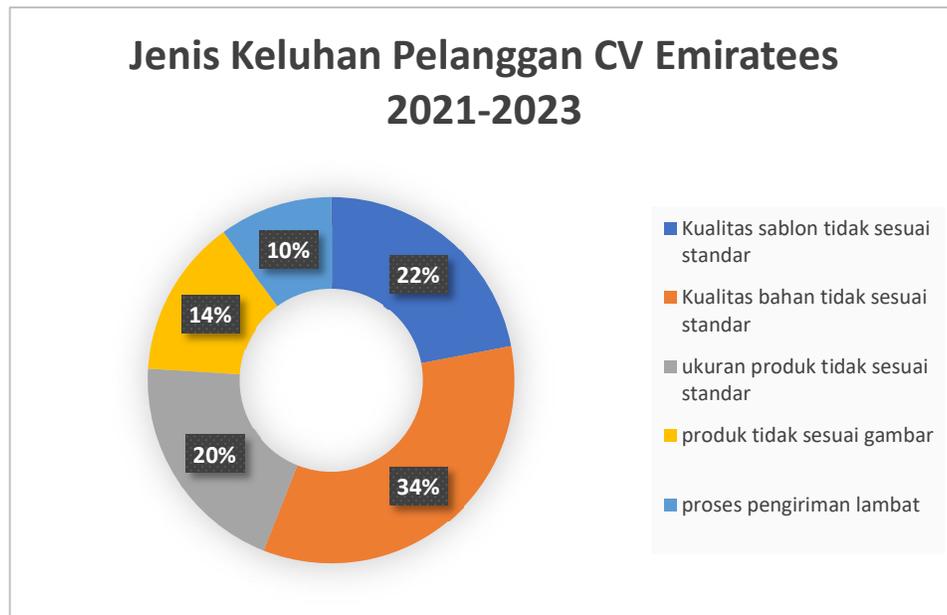
Flow process produksi merupakan urutan langkah-langkah atau tahapan yang mencakup semua kegiatan dalam proses pembuatan produk dari bahan mentah hingga produk jadi yang dapat dijual kepada konsumen. Berikut merupakan *flow process* produksi dari CV Emiratees:



Gambar I. 1 *Flow Process* Produksi

Berdasarkan wawancara dengan pemilik CV Emirates, pihak Emirates hanya melakukan perencanaan produksi seperti merancang desain produk, menentukan target produksi, menentukan pihak logistik pengiriman, menentukan jumlah barang hingga menentukan jadwal pengiriman. Sebaliknya, CV Emirates memberikan hasil perencanaan produksi tersebut kepada vendor untuk melakukan produksinya.

Berdasarkan hasil observasi penulis pada *e-commerce* Shopee dan Tokopedia yang dimiliki oleh CV Emirates, terdapat beberapa *feedback* yang diberikan oleh para pelanggan mengenai produk yang dijual oleh Emirates, termasuk keluhan pelanggan terkait produk tersebut. Keluhan pelanggan mengenai produk yang disampaikan pada *e-commerce* Shopee dan Tokopedia CV Emirates dapat dilihat pada Gambar I.2.



Gambar I. 2 Jenis Keluhan Pelanggan CV Emirates 2021-2023

(Source: *E-commerce* CV Emirates)

Pada ulasan produk, tidak didapatkan komentar keluhan pelanggan pada produk topi, tas, dan aksesoris lainnya, sehingga pada gambar I.2 hanya menampilkan keluhan pelanggan pada produk kaos/*t-shirt* yang diambil dari 20 produk terjual oleh CV Emirates dengan total sampel yang diambil sebanyak 50 keluhan dari produk kaos/*t-shirt*. Terlihat bahwa terdapat beberapa keluhan pelanggan seperti berikut:

- kualitas sablon yang tidak sesuai standar, hal ini disebabkan karena tinta sablon yang digunakan tidak sesuai dengan standar. Karena standarnya yaitu menggunakan sablon dengan tinta plastinol.
- Kualitas bahan yang tidak sesuai standar, hal ini disebabkan karena bahan yang digunakan terlalu tipis dan tidak memiliki kekuatan yang memadai untuk digunakan dan dilakukan pencucian berulang.
- Ukuran produk yang tidak sesuai standar, hal ini disebabkan karena terdapat perbedaan standar ukuran yang berbeda-beda atau juga dapat disebabkan oleh kesalahan produksi.
- Produk tidak sesuai gambar, hal ini dikarenakan oleh perbedaan kualitas bahan yang digunakan, dan juga dapat disebabkan oleh perbedaan pencahayaan dan warna pada kamera.
- proses pengiriman yang lambat, hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor seperti keterlambatan dalam pengolahan pesanan, masalah logistik, jarak lokasi pengirim dan penerima.

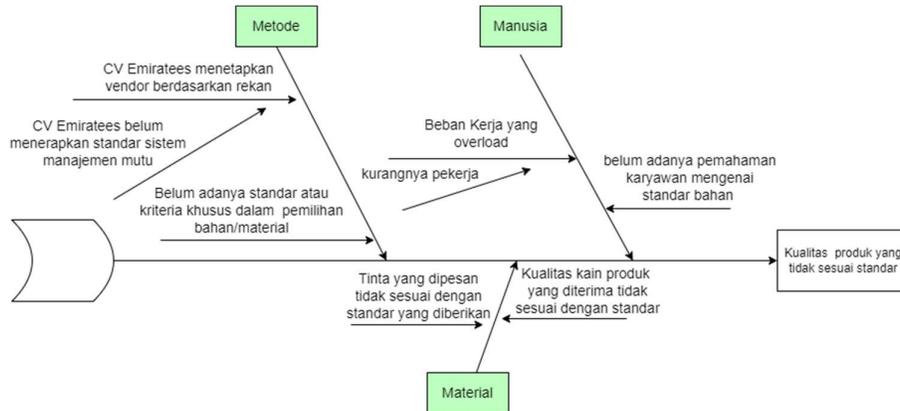
Dapat dilihat juga berdasarkan gambar I.2 bahwa jumlah keluhan pada CV Emirates yaitu kualitas sablon yang tidak sesuai dengan persentase (22%), ukuran produk yang tidak sesuai (20%), produk tidak sesuai gambar (13%), proses pengiriman lambat dengan persentase (8%) dan untuk persentase tertinggi terdapat pada kualitas bahan yang tidak sesuai (37%). Persentase ini meliputi konsumen yang mengeluhkan terkait bahan yang tipis, bahan mudah robek, bahan panas, warna bahan tidak sesuai dengan warna di foto, dan lain-lain.

Berdasarkan data tersebut, keluhan terbanyak dikarenakan oleh kualitas bahan yang tidak sesuai standar, kualitas sablon yang tidak sesuai standar, dan ukuran produk yang tidak sesuai standar. Hal tersebut berkaitan dengan pekerjaan dari pihak eksternal/vendor. Hal ini juga didukung karena CV Emirates belum memiliki kriteria khusus dalam pemilihan vendor, hanya memiliki beberapa persyaratan yang diajukan seperti kualitas bahan, dan warna sesuai sampel yang telah diberikan oleh CV Emirates. Dalam pemilihan vendor, CV Emirates akan melakukan beberapa aktivitas seperti *survey door to door*, melakukan perbandingan dan pemilihan harga dan kualitas yang kompetitif, cara pemesanan, pengiriman, dan penerimaan produk, sampai dengan produk masuk ke gudang.

Penelitian ini akan berfokus kepada pemilihan vendor kaos yang dimana hal ini dikarenakan produk kaos pada CV Emirates memiliki volume penjualan tertinggi, sehingga peningkatan kualitasnya akan berdampak signifikan kepada seluruh penjualan dan kepuasan pelanggan. Produk lainnya seperti topi, tas, dan aksesoris tidak memiliki *feedback* terkait keluhan pelanggan, maka dari itu penelitian ini akan berfokus kepada pemilihan vendor kaos. Selain itu produk kaos tingkat keluhan pelanggan tertinggi yang menjadikan prioritas utama untuk diperbaiki guna meningkatkan kepercayaan pelanggan dan meminimalisir keluhan pelanggan. Saat melakukan pemilihan vendor, terdapat beberapa kriteria yang harus dipertimbangkan seperti harga, kualitas, ketepatan pengiriman, service, dan kebijakan vendor (Lin, Chen, & Ting, 2011). Dengan menetapkan kriteria pemilihan vendor yang jelas, dapat membantu perusahaan dalam mengurangi risiko kemungkinan terjadinya keluhan pelanggan seperti kualitas sablon yang tidak sesuai standar, kualitas bahan yang tidak sesuai standar, dan ukuran produk yang tidak sesuai standar. Dalam menentukan vendor yang akan membantu proses produksinya, seharusnya CV Emirates memiliki *standard* yang ditetapkan agar hasil produksi dapat sesuai dengan keinginan perusahaan dan juga dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Selain itu, pihak CV Emirates juga belum memiliki mekanisme dalam pemilihan vendor untuk melakukan kerja sama. Mekanisme dalam pemilihan vendor pada perusahaan dapat dilakukan dengan melakukan perbandingan mulai dari kualitas hingga harga yang ditawarkan oleh calon vendor. ISO 9001:2015 Klausul 8.4.1. menyebutkan bahwa organisasi harus dapat memastikan bahwasanya proses eksternal yang telah disediakan seperti produk maupun layanan telah sesuai dengan persyaratan. Perusahaan maupun organisasi juga harus dapat menentukan kendali yang diterapkan kepada pihak *supplier* eksternal untuk produk, proses, maupun layanan. ISO 9001:2015 klausul 8.4.1 sendiri bertujuan untuk dapat memastikan bahwa pemasok atau vendor yang telah dipilih didasarkan oleh kriteria yang relevan, dan pengadaan juga dilakukan dengan mempertimbangkan kebutuhan organisasi dan kualitas dari produk maupun juga layanan.

I.2 Alternatif Solusi

Berdasarkan permasalahan yang telah ditemukan sebelumnya hal ini dapat disebabkan oleh ketidak konsistenan kualitas bahan yang diberikan oleh vendor. Hal ini juga didukung dengan CV Emiratees yang belum memiliki mekanisme dalam pemilihan vendor. Selanjutnya penulis mengidentifikasi akar dari permasalahan dengan menggunakan *fishbone* yang dapat dilihat pada gambar I.3.



Gambar I. 3 *Fishbone Diagram*

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada gambar 1.2 sebelumnya, bahwa keluhan-keluhan pelanggan berasal dari faktor eksternal seperti kualitas sablon yang tidak sesuai standar, kualitas bahan yang tidak sesuai standar, ukuran produk yang tidak sesuai standar, produk tidak sesuai gambar, dan proses pengiriman yang lambat. Tidak terdapat faktor-faktor seperti *environment*, *machine* dan *money* pada akar masalah melalui media *fishbone*. Yang dimana hal ini dikarenakan permasalahan pada CV Emiratees mengenai keluhan pelanggan tidak dipengaruhi oleh faktor *environment*, *machine* dan *money*.

Faktor *environment* tidak mempengaruhi keluhan pelanggan dikarenakan lingkungan dan sekitarnya tidak dapat mengubah keluhan pelanggan. Faktor *machine* tidak mempengaruhi keluhan pelanggan dikarenakan mesin yang digunakan dalam memproduksi produk tidak dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dan faktor *money* tidak mempengaruhi keluhan pelanggan dikarenakan CV Emiratees tidak sedang mengalami masalah dalam keuangan yang memiliki dampak terhadap keluhan pelanggan.

Tabel I. 2 Analisa Potensi Solusi

Faktor	Akar Masalah	Potensi Penyelesaian Masalah
Manusia	Beban kerja yang <i>overload</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan evaluasi beban kerja dan memprioritaskan tugas yang paling penting - Mendistribusikan pekerjaan lebih merata di antara anggota tim
	Belum adanya pemahaman karyawan mengenai standar bahan	<ul style="list-style-type: none"> - Membuat dokumen yang merinci tentang standar bahan yang digunakan - Pengadaan rapat tim rutin untuk memastikan semua anggota tim memahami mengenai standar bahan yang digunakan
	Kurangnya Pekerja	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan rekrutmen tambahan untuk menambah jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan.
Material	Tinta yang dipesan tidak sesuai dengan standar yang diberikan	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan <i>cross check</i> dalam jenis tinta yang digunakan saat produk diterima
	Kualitas kain produk yang diterima tidak sesuai dengan standar	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan <i>cross check</i> dalam jenis kualitas kain produk saat produk diterima
Metode	CV Emirates belum menerapkan ISO 9001:2015	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan penerapan sistem manajemen mutu 9001:2015 di CV Emirates
	Belum adanya standar atau kriteria khusus dalam pemilihan bahan/material	<ul style="list-style-type: none"> - Membuat SOP mekanisme pemilihan vendor
	CV Emirates menetapkan vendor berdasarkan rekan	<ul style="list-style-type: none"> - Menetapkan dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk pemilihan vendor yang transparan dan objektif.

Berdasarkan hasil faktor akar masalah yang telah dijabarkan melalui *fishbone* diagram dan juga tabel I.2 serta penjelasan dari kondisi aktual dari CV Emirates,

akan dilakukan penetapan standar operasional prosedur (SOP) pemilihan vendor dan juga penentuan urutan prioritas kriteria pemilihan vendor. Harapan kedepannya, dengan melakukan perancangan SOP pemilihan vendor dan urutan prioritas kriteria pemilihan vendor ini, dapat menjadi alternatif solusi yang efektif dan membantu perusahaan dalam melakukan pemilihan vendor berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan, dan dapat meminimalisir atau bahkan dapat menghilangkan variasi keluhan pelanggan dan sepenuhnya mendapatkan kepercayaan dari pelanggan.

I.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dibahas melalui penelitian tugas akhir ini.

1. Bagaimana urutan prioritas dalam kriteria pemilihan vendor yang sesuai dengan CV Emirates
2. Bagaimana prosedur pemilihan vendor yang efektif dan juga sesuai persyaratan ISO 9001:2015 Klausul 8.4.1 di CV Emirates

I.4 Tujuan Masalah

1. Merancang urutan prioritas dalam kriteria pemilihan vendor yang sesuai dengan CV Emirates
2. Merancang prosedur pemilihan vendor yang efektif dan juga sesuai persyaratan ISO 9001:2015 di CV Emirates

I.5 Manfaat Tugas Akhir

1. Bagi CV Emirates, hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar informasi dan juga acuan berupa *standard operating procedure* (SOP) yang dapat memudahkan CV Emirates dalam melakukan pemilihan vendor yang sesuai dengan standar ISO 9001:2015 yang juga berguna dalam melakukan perencanaan kerja, pengukuran kerja, perbaikan kerja, dan evaluasi kerja terhadap proses-proses yang terdapat pada CV Emirates
2. Bagi penulis, hasil penelitian ini diharapkan akan memperluas pemahaman tentang cara merancang mekanisme pemilihan vendor berdasarkan ISO 9001:2015 klausul 8.4.1 pada UMKM
3. Bagi pembaca, hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar dalam menambah wawasan serta pengetahuan mengenai perancangan dari sistem manajemen

mutu yang berfokus terhadap perancangan *standard operating procedure* (SOP) mekanisme pemilihan vendor yang sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2015, tidak hanya itu, penelitian ini juga dapat dijadikan sebuah acuan apabila pembaca ingin melakukan penelitian yang serupa dimasa yang akan datang.

I.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini ialah sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini akan berikan tentang penjelasan mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan dalam penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika dalam penulisan.

BAB II Landasan Teori

Pada bab ini berisikan hasil literatur yang relevan terhadap permasalahan yang sedang diteliti.

BAB III Metodologi Penyelesaian Masalah

Pada bab ini akan dijelaskan sistematika penyelesaian masalah, dimulai dari langkah langkah penelitian secara rinci, identifikasi sistem terintegrasi, batasan dan asumsi dari permasalahan.

BAB IV Pengumpulan, Pengolahan Data dan Perancangan

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai beberapa data yang telah dikumpulkan dari objek terkait dan dilanjutkan dengan pengolahan data guna mendapatkan hasil atau usulan solusi yang dapat membantu penyelesaian masalah pada penelitian.

BAB V Analisis

Pada bab ini akan menjelaskan proses verifikasi dan juga validasi terhadap hasil rancangan yang telah dibuat, prinsip validasi dan evaluasi dari hasil rancangan yang telah dilakukan dapat disesuaikan dengan topik yang sedang diangkat. Selain itu bab ini juga akan membahas mengenai kekurangan serta kelebihan dari usulan solusi.

BAB VI Kesimpulan dan saran

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai kesimpulan atau rangkuman serta jawaban dari hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Bab ini juga

menjelaskan mengenai saran atau rekomendasi usulan solusi yang ditujukan terhadap perusahaan ataupun juga calon peneliti selanjutnya.