

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Usaha mikro, kecil, dan mikro (UMKM) adalah jenis usaha dengan karakteristik tertentu, yaitu usaha mandiri atau kelompok kecil dengan jumlah usaha terbatas. UMKM memiliki karakteristik seperti omset atau pendapatan kecil, jumlah karyawan terbatas, sumber daya terbatas, dan cenderung fokus pada produksi barang atau jasa lokal (Febriantoro & Arisandi, 2018). Meskipun demikian, UMKM masih memegang peranan penting dalam perekonomian negara. UMKM merupakan sumber penghasilan Sebagian penduduk di Indonesia, sekaligus sumber daya peningkatan perekonomian daerah. Oleh karena itu, UMKM sangat perlu mendapatkan perhatian dari pemerintah dan masyarakat agar dapat tumbuh dan berkembang secara efektif.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan globalisasi, UMKM semakin diberikan kemudahan untuk mengakses pasar yang lebih luas, seperti *platform e-commerce*. Hal ini membuka peluang bagi UMKM untuk berkembang dan mencapai pasar yang lebih besar. Namun, UMKM juga perlu memperhatikan aspek-aspek lain seperti manajemen bisnis, pemasaran, dan kualitas produk agar tetap bersaing di pasar yang semakin ketat. UMKM yang berhasil dalam era digital ini adalah yang mampu mengimplementasikan strategi manajemen bisnis yang efektif, memiliki strategi pemasaran yang tepat, dan memberikan produk dengan kualitas yang konsisten. Pelaku UMKM akan membutuhkan teknologi informasi yang tepat untuk dapat berkembang dan bersaing pada era digital saat ini (Rozinah & Meiriki, 2020).

CV. Milyarda Cipta Karya merupakan salah satu UMKM di Indonesia yang memproduksi bermacam-macam produk Muslimah yang telah berdiri sejak tahun 2015 yang terletak di Kabupaten Bandung, Jawa Barat. CV. Milyarda Cipta Karya memiliki beberapa produk hijab yang diproduksi yaitu hijab instan, ciput, segi empat, pashmina hingga produk wanita lainnya seperti tas, sepatu dan mukena. CV Milyarda Cipta Karya saat ini memiliki berbagai *reseller* di tanah air dan juga beberapa *home-agent* di manca negara seperti Thailand dan Jepang. Meskipun CV Milyarda Hijab kini memperlihatkan performa yang baik yang dibuktikan dengan 145.000 pengikut di

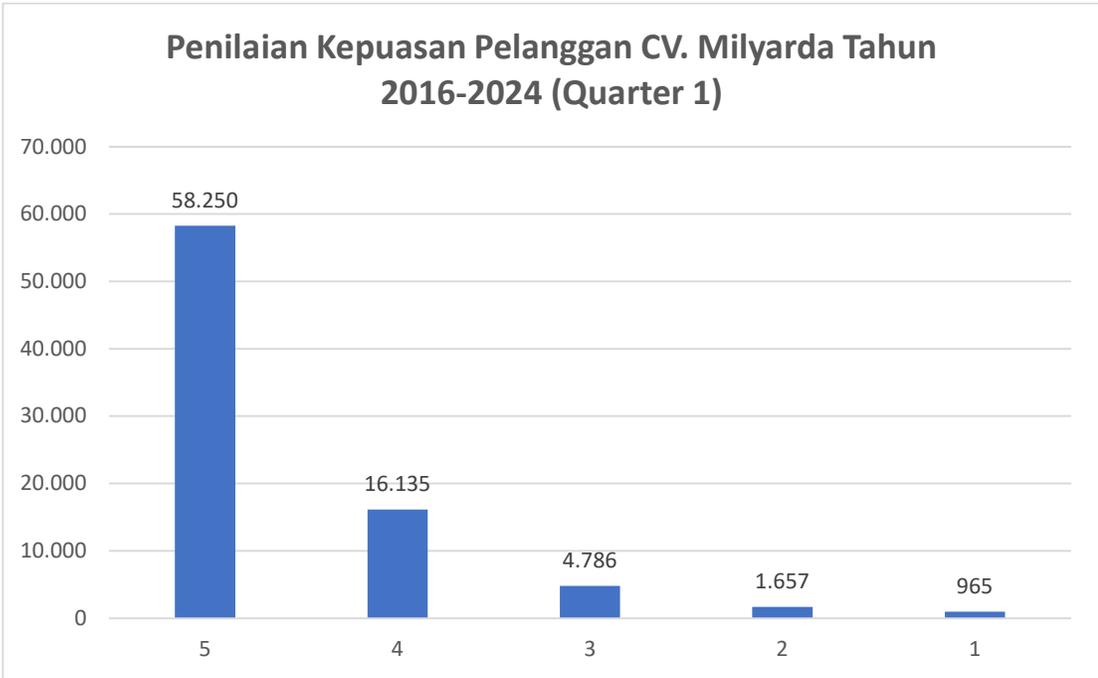
*official store* Shopee. Pada saat ini CV. Milyarda Hijab masih berfokus pada menjalankan kegiatan operasional agar keuntungan dari penjualan dapat tercapai, namun efektifitas dan efisiensi dari setiap prosesnya belum dilakukan analisis dan tindakan lebih lanjut.

Dalam upaya untuk meningkatkan dan mempertahankan bisnis, perlu dilakukan analisis dan tindakan terhadap proses bisnis. Menurut (Kotler & Keller, 2016) salah satu faktor yang mempengaruhi kesuksesan perusahaan adalah kualitas produk. Kualitas produk yang kurang baik dan kekurangan dalam meningkatkan kualitas produk dan pelayanan secara berkelanjutan dapat berdampak negatif pada bisnis. Oleh karena itu, analisis kualitas produk dan pelayanan serta tindakan korektif perlu dilakukan. Pengukuran kepuasan pelanggan dapat menjadi indikator kualitas pelayanan, sebagaimana yang ditunjukkan dalam penelitian (Harun, 2013) yang menemukan korelasi positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Tindakan korektif juga merupakan langkah penting dalam evaluasi kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Keluhan yang sering diterima oleh CV Milyarda Hijab dari pelanggan di kolom *review* Shopee, seperti kesalahan dalam jenis dan warna produk yang diterima, ketidaksesuaian kuantitas dengan pesanan, dan ketidakrapihan jahitan, menunjukkan adanya kekurangan dalam pengelolaan proses bisnis di CV Milyarda. Hal ini menunjukkan bahwa proses tersebut tidak dikelola dengan baik, sehingga menyebabkan kesalahan dalam pengiriman pesanan kepada pelanggan.

Data keluhan pelanggan diambil dari kolom *review* Shopee toko Milyarda Hijab untuk menjelaskan masalah yang terjadi secara visual. Dalam proses pengambilan data, penulis merangkum keluhan dari penilaian pelanggan dengan rentang *rating* satu hingga tiga bintang dari sejak Milyarda Hijab berdiri yaitu 2016 hingga 2024 *Quarter* 1 (Jan-Maret). Rentang *rating* ini dipilih karena rentang satu hingga tiga bintang secara konsisten mencerminkan adanya ketidakpuasan atau masalah yang dialami oleh pelanggan melalui komentar yang diberikan. Dengan fokus pada rentang ini, penulis dapat secara pasti mengidentifikasi dan menganalisis keluhan yang paling sering terjadi, serta mengambil tindakan perbaikan yang sesuai untuk meningkatkan kepuasan

pelanggan. Keluhan yang diambil merupakan data keseluruhan penilaian toko Milyarda Hijab dengan total penilaian kepuasan pelanggan sebesar 4.6/5.0. Berikut adalah peta persebaran keluhan dari pelanggan Milyarda Hijab.



Gambar I.1 Jumlah Keluhan Terhadap Produk CV. Milyarda Tahun 2016 s/d 2024 (Quarter 1)  
(Sumber: Toko Shopee Resmi Milyarda Hijab)

Tabel I. 1 Kategori Penilaian Rating E-Commerce

Kategori Penilaian Rating E-Commerce	
Rating	Keterangan
1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Cukup Puas
4	Puas
5	Sangat Puas

Dapat dilihat pada hasil rekapitulasi data penilaian kepuasan pelanggan pada tabel I.1 dengan total 81.793 penilaian, terdapat 4.768 pelanggan yang cukup puas, 1.657 pelanggan yang tidak puas dan 965 pelanggan yang menilai sangat tidak puas akan produk yang dijual. Jika diakumulasikan seluruh perolehan *rating* 1-3, hasil ketidakpuasan pelanggan mencapai 9,04% dari total penilaian kepuasan pelanggan keseluruhan. Berdasarkan hasil observasi pada *e-commerce* shopee resmi Milyarda Hijab, ketidakpuasan pelanggan disebabkan adanya pengiriman warna produk yang tidak sesuai, bahan tidak sesuai dengan spesifikasi, proses pengemasan lambat, jenis pesanan tidak sesuai, barang rusak, jahitan kurang rapih dan keluhan lainnya. Berikut merupakan sampel data keluhan pelanggan yang diambil dari 15 produk Milyarda Hijab terlaris pada online shop shopee dengan total sampel yang diambil sebanyak 115 keluhan dari 4 tahun terakhir yaitu tahun 2021-2024 (*Quarter* 1).

Tabel I. 2 Jenis keluhan pelanggan pada tahun 2021-2024 (*Quarter* 1)

Jenis Keluhan Pelanggan	2021	2022	2023	2024
Warna tidak sesuai pesanan	5	9	7	8
Jenis hijab tidak sesuai pesanan	1	5	4	4
Jahitan kurang rapih	1	3	3	3
Bahan tidak sesuai	2	2	3	3
Barang tidak sesuai gambar	2	2	2	2
Ukuran tidak sesuai	3	3	3	4
Proses pengemasan lambat	1	3	1	3
Barang rusak	4	2	2	3
Jumlah pesanan tidak sesuai	2	4	2	4
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>33</b>	<b>27</b>	<b>34</b>

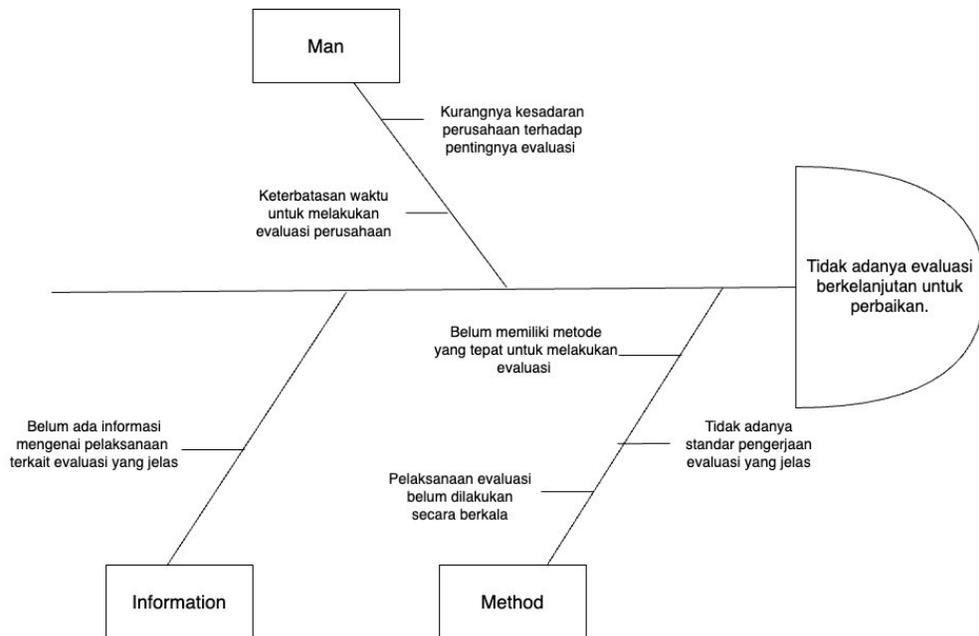
(Sumber data : *E-Commerce* Shopee Milyarda Hijab tahun 2016-2024 (*Quarter* 1))

Berdasarkan data jenis keluhan pada tabel I.2, dapat dianalisis bahwa terdapat permasalahan yang berulang dari tahun ke tahun di CV. Milyarda. Frekuensi masalah tersebut tidak menunjukkan penurunan karena CV. Milyarda belum melakukan evaluasi terhadap hasil *feedback customer* yang diperoleh.

Saat ini, proses evaluasi di CV Milyarda hanya dilakukan dalam bentuk *weekly report*, yang berarti evaluasi dilakukan secara rutin setiap minggu. Namun, ada beberapa kelemahan dalam sistem ini. Proses evaluasi *weekly report* sering kali tidak terstruktur dengan baik dan tidak ada prosedur khusus yang mengatur pelaksanaan evaluasi tersebut, sehingga evaluasi sering dilakukan secara spontan tanpa arah yang jelas.

Selain itu, tidak ada tindakan korektif dan preventif yang diambil berdasarkan hasil evaluasi *weekly report*. Akibatnya, masalah yang sama terus berulang karena tidak ada upaya yang sistematis untuk mengatasi penyebab masalah. Keterbatasan sumber daya manusia dan beban kerja yang tinggi di setiap divisi juga menyebabkan pelaksanaan evaluasi tidak konsisten dan sering kali hanya dilakukan secara formalitas saja. Hasil evaluasi juga tidak selalu didokumentasikan dengan baik, sehingga sulit untuk melakukan analisis tren permasalahan secara mendalam dan menyeluruh.

Setelah melakukan wawancara dengan Ibu Mila, selaku owner dari CV. Milyarda, ditemukan faktor-faktor yang menyebabkan permasalahan tersebut muncul. Permasalahan yang ditemukan ini akan diidentifikasi akarnya menggunakan metode *Root Cause Analysis* dengan *fishbone diagram* yang dapat dilihat pada gambar I.2.



Gambar I. 2 *Fishbone Diagram*

Dapat dilihat dari hasil pencarian akar masalah menggunakan metode *fishbone diagram* ditemukan tiga faktor penyebab tidak adanya evaluasi berkelanjutan untuk perbaikan pada CV. Milyarda yaitu *Man*, *Method* dan *Information*. Pada faktor *Man* terdapat beberapa faktor yang menyebabkan belum adanya kegiatan evaluasi yang diantaranya adalah kurangnya kesadaran perusahaan terhadap pentingnya evaluasi dan keterbatasan waktu untuk melakukan pengukuran evaluasi. Data ini didapatkan dari hasil wawancara langsung oleh ibu Mila selaku *owner* dari CV. Milyarda, beliau menyampaikan bahwa saat ini proses evaluasi masih dilakukan secara spontan tanpa jadwal dan perencanaan khusus dan belum ada unit khusus yang bertanggung jawab atas pelaksanaan evaluasi dan tindakan perbaikan sehingga untuk saat ini sebagian besar pengambilan keputusan masih dilakukan oleh owner.

Selanjutnya pada faktor *method*, didapatkan bahwa tidak adanya standar pengerjaan evaluasi yang jelas dikarenakan perusahaan belum memiliki metode yang tepat untuk melakukan evaluasi itu sendiri. Berdasarkan keterangan dari Ibu Mila, CV. Milyarda belum memiliki perencanaan terkait evaluasi sehingga pengerjaan evaluasi menjadi tidak terstruktur.

Selanjutnya pada faktor *information*, terdapat beberapa faktor yang menyebabkan tindakan perbaikan di CV. Milyarda terhambat adalah perusahaan saat ini belum memiliki alur komunikasi dan *timeline* yang jelas terkait evaluasi. Apabila perusahaan menyadari bahwa perlu dilakukan tindakan perbaikan, untuk saat ini teknisnya masih dilakukan secara verbal saja dan hanya tertuju ke salah satu pegawai.

## I.2 Alternatif Solusi

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

Tabel I. 3 Analisa Akar Masalah

Faktor	Akar Masalah	Analisis	Potensi Penyelesaian Masalah
Man	Kurangnya kesadaran perusahaan terhadap pentingnya evaluasi.	Kurangnya pemahaman atau kesadaran mengenai manfaat evaluasi bagi perusahaan, seperti untuk meningkatkan kualitas produk atau layanan, memperbaiki kelemahan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan.	Pelatihan, sosialisasi, dan pengenalan standar evaluasi.

Tabel I. 3 Analisa Akar Masalah (2)

Faktor	Akar Masalah	Analisis	Potensi Penyelesaian Masalah
Man	Keterbatasan waktu untuk melakukan evaluasi.	Perusahaan pada saat ini masih berfokus dengan proses operasional saja sehingga evaluasi masih sering diabaikan.	Membuat perencanaan untuk menetapkan alur dan jadwal evaluasi yang jelas.
Method	Tidak adanya standar evaluasi yang jelas.	Perusahaan belum memiliki metode yang tepat untuk melakukan evaluasi kepuasan pelanggan dan tidak memiliki standar yang jelas untuk pengukuran tersebut.	Menetapkan standar atau kriteria untuk setiap proses dan produk yang ada di CV. Milyarda.
	Pelaksanaan evaluasi belum dilakukan secara berkala.	Kurangnya informasi dan data yang dapat digunakan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan layanan kepada pelanggan dan sulit untuk mengukur	-Membuat jadwal evaluasi berkala. -Menerapkan system manajemen mutu.

Tabel I. 3 Analisa Akar Masalah (3)

Faktor	Akar Masalah	Analisis	Potensi Penyelesaian Masalah
		efisiensi dari upaya-upaya yang telah dilakukan.	
Method	Belum memiliki metode yang tepat untuk melakukan evaluasi.	CV Milyarda belum memiliki tata cara atau panduan terkait pelaksanaan evaluasi.	Menerapkan <i>standard operating procedure</i> yang terstandarisasi, seperti ISO 9001:2015.
Information	Belum ada informasi mengenai pelaksanaan terkait evaluasi yang jelas	CV Milyarda masih menerapkan instruksi evaluasi secara verbal dan spontan sehingga alur informasi belum terstruktur.	Menerapkan <i>standard operating procedure</i> yang terstandarisasi, seperti ISO 9001:2015.

Berdasarkan hasil identifikasi masalah, CV Milyarda memerlukan pendekatan sistematis untuk menyelesaikan isu-isu yang ada melalui implementasi tindakan korektif dan preventif. Untuk mencapai ini, CV Milyarda dapat merancang *Standard Operating Procedure* (SOP) yang mendetailkan langkah-langkah evaluasi dan tindakan korektif sesuai dengan klausul 10.2.1 standar ISO 9001:2015. SOP ini akan membantu dalam mengidentifikasi, mendokumentasikan, dan menangani ketidaksesuaian secara efektif. Dengan mengintegrasikan proses ini ke dalam SOP, CV Milyarda akan memastikan bahwa semua tindakan yang diambil berbasis pada analisis penyebab akar yang menyeluruh, mengarah pada perbaikan berkelanjutan dalam operasional dan kualitas produk atau jasa yang ditawarkan. Pendekatan ini tidak hanya mendukung peningkatan kualitas, tetapi juga memastikan kepuasan pelanggan melalui tindakan yang responsif dan tepat.

Menurut Tjipto Atmoko dalam (Junita, 2019) "Standar Operasional Prosedur merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-

indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan”. Proses perancangan SOP akan mencakup langkah-langkah rinci dari awal hingga akhir, visualisasi keterkaitan antar setiap proses, penentuan orang yang bertanggung jawab atas setiap proses, serta input dan output yang terlibat dalam setiap proses tersebut. Dengan menerapkan SOP yang baik dan terstandarisasi, diharapkan perusahaan dapat memperbaiki kualitas layanan dan produk yang ditawarkan, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta mengurangi jumlah keluhan yang diterima dari pelanggan.

CV. Milyarda dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses bisnis dalam tindakan korektif dan preventif dengan menerapkan metode *Business Process Management* (BPM). Metode *Business Process Management* (BPM) adalah praktek dan ilmu mengawasi bagaimana pekerjaan dilakukan untuk memastikan hasil yang konsisten dan memanfaatkan peluang peningkatan, BPM sebagai suatu disiplin menyediakan metode, teknik, alat untuk mendukung perbaikan, pelaksanaan, manajemen, dan analisis proses (Polyvyanyy, Wynn, Looy, & Reichert, 2021). Dengan menerapkan BPM dalam pembuatan SOP tindakan korektif dan preventif, perusahaan dapat melakukan pemodelan proses untuk memahami bagaimana proses tersebut bekerja dan mengidentifikasi potensi perbaikan. Selain itu, BPM juga dapat membantu perusahaan dalam merancang dan mengevaluasi SOP secara sistematis, serta memonitor dan mengukur kinerja proses dengan lebih efektif. Dengan begitu, perusahaan dapat terus meningkatkan kualitas layanan dan produk yang ditawarkan, serta memperbaiki kepuasan pelanggan dengan cara yang lebih terukur dan terstruktur.

### **I.3 Rumusan Masalah**

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

Bagaimana perancangan SOP Tindakan Korektif dan Preventif yang tepat untuk CV. Milyarda?

### **I.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini adalah:

Merancang SOP (*Standard Operating Procedure*) tindakan korektif berdasarkan ISO 9001:2015 klausul 10.2.1 menggunakan metode *Business Process Management* di CV. Milyarda.

### **I.5 Manfaat Penelitian**

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

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai informasi dan referensi untuk menyusun *Standard Operating Procedure* (SOP) Tindakan Korektif dan Preventif. SOP ini akan mempermudah CV Milyarda dalam melaksanakan proses evaluasi dengan mengacu pada klausul 10.2.1 yang berkaitan dengan tindakan korektif dan preventif. Dengan adanya SOP ini, CV Milyarda dapat melakukan perencanaan, pengukuran kinerja, evaluasi berkala, serta perbaikan berkelanjutan pada proses-proses yang ada di dalam perusahaan untuk mengurangi ketidakpuasan pelanggan.

### **I.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan laporan ini sebagai berikut:

#### **BAB I**

Bab ini membahas mengenai permasalahan yang terjadi pada CV Milyarda terkait Tindakan korektif pada proses produksi yang menjelaskan kondisi aktual pelaksanaan evaluasi di CV Milyarda yang didukung dengan hasil wawancara dengan *owner* 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.

#### **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 mencakup proses pengumpulan data penelitian yang melibatkan data primer dan sekunder. Data tersebut dianalisis dengan menggunakan gap analysis untuk mengidentifikasi perbedaan antara kondisi aktual CV Milyarda dengan persyaratan yang ada, serta untuk menetapkan rekomendasi yang sesuai berdasarkan gap yang terdeteksi.

#### BAB V

Dalam bab ini, dilakukan verifikasi hasil rancangan dengan *requirement* yang relevan serta spesifikasi kriteria dan standar dari proses bisnis dan produk. Selain itu, hasil rancangan juga divalidasi oleh *owner* untuk memastikan kesesuaian dengan kebutuhan CV Milyarda. Selain itu, analisis hasil rancangan juga dilakukan untuk mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan, serta dampaknya terhadap CV Milyarda.

#### BAB VI

Bab ini berisi rangkuman untuk menilai apakah hasil yang diperoleh telah mencapai tujuan penelitian, serta memberikan rekomendasi kepada CV Milyarda dan saran untuk penelitian selanjutnya berdasarkan temuan dari penelitian yang telah dilakukan.