

## BAB I PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

UMKM HOLE adalah UMKM yang bergerak dibidang industri konveksi pakaian yang berada di Cimahi, yang sudah berdiri sejak tahun 2019. UMKM HOLE memasarkan berbagai macam produk seperti *t-shirt*, *jersy*, topi, dan *totebag*. Berbagai produk tersebut juga dipasarkan melalui beberapa *marketplace* seperti *Instagram*, *Shopee*, dan *TikTok*. Dengan ketersediaan produknya di berbagai *platform e-commerce*, UMKM HOLE terus berkomitmen untuk memberikan produk berkualitas, dan layanan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Setelah penulis melakukan observasi terhadap *e-commerce* yang dimiliki oleh UMKM Hole, terdapat beberapa jenis keluhan pelanggan dari tahun 2021-2023 yang diterima oleh UMKM Hole. Jenis keluhan tersebut dapat dilihat pada gambar I.2.



Gambar I.1 Jenis Keluhan Pelanggan

(Sumber : Platform *e-commerce Shopee* UMKM HOLE )

Gambar I.1 merupakan jenis keluhan pelanggan yang berasal dari 248 sampel keluhan pelanggan yang memberikan ulasan pada produk yang didapatkan dari *platform e-commerce shopee*. Dari gambar I.1 di atas, jenis keluhan yang paling mendominasi yaitu terkait dengan kualitas produk. Keluhan terkait kualitas produk

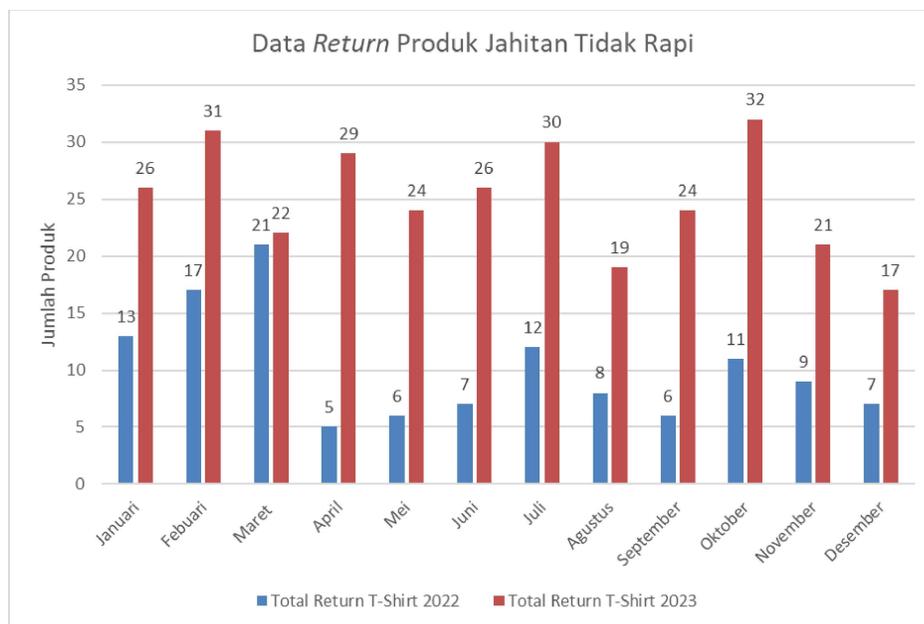
tersebut seperti ukuran tidak sesuai dengan ukuran internasional dengan persentase 24%, jahitan tidak rapi seperti jahitan yang tidak lurus, jahitan tidak kuat, dan masih terdapat sisa jahitan dengan persentase 21%, bahan tidak sesuai seperti bahan terlalu tipis dengan persentase 20%, sablon rusak seperti sablon yang luntur, dan lengket, sablon yang memiliki tekstur yang mudah rusak atau mudah hilang dengan persentase 8%, ada noda di produk seperti noda bekas sablon, dan noda kotor yang ada di produk dengan persentase 8%. Selain keluhan pelanggan terkait dengan kualitas produk terdapat keluhan pelanggan lainnya seperti kesalahan dalam pengiriman seperti kesalahan mengirimkan size, kesalahan dalam *quantity* yang akan dikirimkan, dan barang yang dikirimkan tidak sesuai dengan kode barang dengan persentase 7%, warna tidak sesuai seperti kode warna yang dipakai untuk produksi tidak sesuai dengan deskripsi produk yang ada namun memiliki kesamaan warna yang beda tipis dengan persentase 5%, barang rusak seperti barang yang dikirimkan ke pelanggan mengalami cacat produk seperti produk memiliki lubang sobekan dengan persentase 5%. dan pengiriman lambat seperti jadwal pengiriman tidak sesuai dengan waktu prediksi pengiriman dengan persentase 2%.

Berdasarkan data pada gambar I.1, keluhan pelanggan yang memiliki presentase terbesar yaitu *size* yang tidak sesuai, jahitan yang tidak rapi. Kedua hal tersebut merupakan kesalahan pada proses produksi yang mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan. Kesalahan pada proses produksi yang ada di UMKM Hole yang mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan dalam kualitas produk yang dipasarkan. Hal ini terjadi karena pada kondisi aktual di UMKM Hole, proses produksi yang dilakukan masih belum efektif. Berdasarkan wawancara dengan *Owner* UMKM Hole, dapat diketahui bahwa banyaknya keluhan pelanggan terkait kualitas produk disebabkan oleh proses produksi yang masih belum efektif. *Owner* UMKM Hole mengakui bahwa belum terdapatnya standar dalam tahapan produksi, mulai dari pembuatan pola, pemotongan bahan, penjahitan, hingga pemasangan label, dan pengepresan, mengakibatkan ketidaksesuaian produk akhir. Kondisi aktual terkait proses produksi di UMKM Hole dapat dilihat pada table I.1.

Tabel I. 1 Kondisi Aktual Proses Produksi

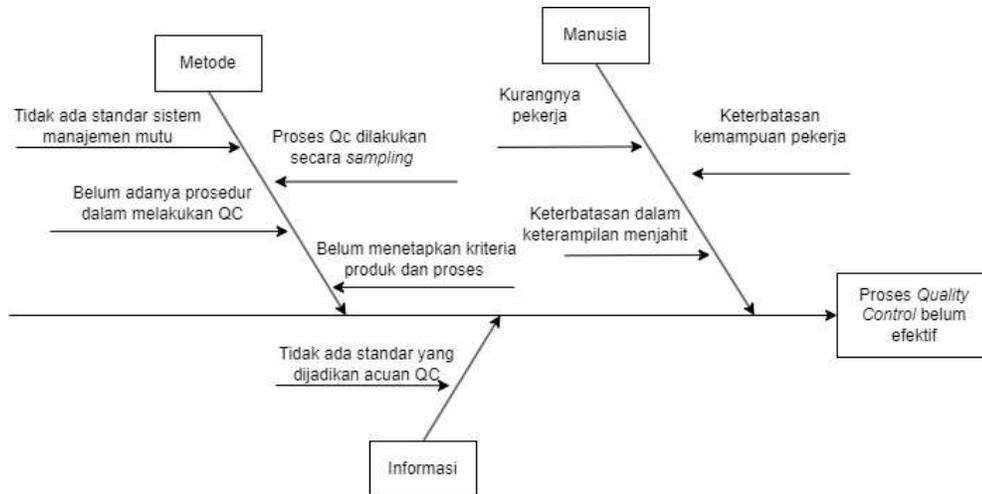
<b>Kondisi Aktual Proses Produksi</b>	
<b>Positif</b>	<b>Negatif</b>
Telah melakukan pembuatan pola sesuai dengan desain	UMKM Hole memiliki pola yang tidak dibuat dengan akurat yang akan menghasilkan produk yang ukurannya tidak konsisten.
Telah melakukan pemotongan bahan sesuai dengan pola	Ppemotongan bahan dilakukan tidak memperhatikan arah serat kain yang menyebabkan produk memiliki garis atau tektur, menyebabkan produk tidak nyaman digunakan, dan mudah rusak
Telah melakukan proses penjahitan sesuai dengan pola yang sudah ada	Pada proses penjahitan tidak dilakukan <i>quality control</i> untuk memastikan semua jahitan memenuhi standar kualitas.
Telah melakukan pemasangan label	Pemasangan label pada size dan label merek belum terpasang dengan kuat dan pemasangan tidak sesuai dengan desain.
Telah melakukan proses pengepressan	Pada proses pengepressan terdapat produk yang rusak dan produk masih tidak rapi. Hal itu dikarenakan belum memiliki standar untuk melakukan proses pengepressan
Belum melakukan proses <i>Quality Control</i> pada proses produksi	Belum melakukan <i>quality control</i> terkait dengan proses produksi yang ada di UMKM Hole, sehingga perlu menetapkan standar terkait dengan produk, dan proses.

Berdasarkan Tabel I.1, dapat dilihat bahwa kondisi aktual proses produksi di UMKM Hole masih belum efisien. Hal ini dibuktikan dengan tidak adanya standar pada proses produksi. Proses produksi yang tidak efisien ini berpengaruh besar terhadap kualitas produk akhir yang akan dihasilkan, sehingga banyak pelanggan yang mengembalikan produk karena kualitas produk tidak sesuai, terutama pada produk *t-shirt*. Pada gambar I.2 merupakan data *return* produk *t-shirt* yang disebabkan oleh jahitan yang tidak rapi yang ada di UMKM Hole melalui *e-commerce* Shopee pada tahun 2022 dan 2023.



Gambar I.2 Data Return Produk Jahitan Tidak Rapi

Berdasarkan Gambar I.2, dapat dilihat bahwa pada tahun 2022 dan 2023, terdapat peningkatan yang signifikan dalam jumlah pengembalian pada produk *t-shirt* yang jahitannya tidak rapi. Puncak tertinggi pengembalian produk terjadi pada tahun 2023 bulan Oktober dengan total pengembalian 32 produk. Berdasarkan gambar I.2 dapat diketahui bahwa UMKM HOLE menghadapi masalah utama dalam menghasilkan kualitas produk yang baik dan sesuai dengan keinginan pelanggan. Permasalahan ini dapat disebabkan salah satunya karena UMKM Hole belum menerapkan *quality control* pada proses produksi terutama pada produk *T-shirt* yang akan dipasarkan. *Quality control* sendiri merupakan aspek yang sangat penting dalam setiap bisnis, karena hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap produk *T-shirt* yang dibeli atau digunakannya. Berikut merupakan analisa masalah menggunakan diagram *fishbone* pada UMKM Hole:



Gambar I.3 Diagram *Fishbone*

Pada diagram *fishbone* gambar I.3, permasalahan yang terjadi di UMKM HOLE yaitu proses *quality control* belum efektif disebabkan oleh faktor-faktor seperti manusia, metode, dan informasi. Diantara faktor tersebut, faktor manusia terjadi disebabkan oleh adanya kurangnya pekerja, keterbatasan kemampuan pekerja, dan kurangnya dalam keterampilan menjahit. Pihak *Owner* UMKM Hole menyampaikan pada saat wawancara bahwa kurangnya jumlah pekerja menyebabkan hasil produksi kurang maksimal, karena pekerja tidak dapat fokus sepenuhnya pada tugas mereka karena mereka masih melakukan tugas tambahan yang tidak sesuai dengan *jobdesc* mereka, sehingga dapat mengganggu konsentrasi yang mereka kerjakan. Selain itu, keterbatasan kemampuan pekerja karena kurangnya pengetahuan, pengalaman, dan tidak adanya panduan untuk mereka jadikan acuan.

Dalam faktor metode, disebabkan oleh tidak ada standar sistem manajemen mutu, proses *quality control* dilakukan secara *sampling*, dan belum adanya standar dalam melakukan *quality control* produk *t-shirt*, dan belum menetapkan kriteria, standar produk, dan proses. Berdasarkan keterangan dari pihak *Owner* UMKM Hole, mereka belum memiliki standart produk yang jelas, kriteria, dan proses yang terdefinisi dengan baik dalam pembuatan produk. Selain itu, proses *quality control* masih dilakukan secara manual, dan tidak sepenuhnya terstruktur. Ketika pesanan meningkat, *quality control* tidak dilakukan dengan maksimal.

Sedangkan faktor informasi disebabkan oleh tidak adanya standar yang dijadikan acuan dalam QC. Berdasarkan keterangan dari pihak *Owner* UMKM Hole, belum memiliki standar yang jelas untuk produk mereka. Selain itu, masih menggunakan standar yang tidak terdefinisi dengan baik, dan tidak sistematis.

## I.2 Alternatif Solusi

Berdasarkan permasalahan yang teridentifikasi dalam Gambar I.3, terlihat jelas bahwa terdapat beberapa faktor yang berkontribusi terhadap masalah yang dihadapi. Sehingga dapat dilakukan analisis mendalam mengenai akar permasalahan untuk menentukan langkah-langkah yang dapat diambil untuk merumuskan beberapa alternatif solusi yang bertujuan untuk secara sistematis mengatasi akar permasalahan. Berikut ini adalah beberapa alternatif solusi yang dirancang untuk mengatasi masalah yang telah diidentifikasi.

Tabel I. 2 Alternatif Solusi

No.	Faktor	Akar Masalah	Alternatif Solusi
1	Manusia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kurangnya pekerja</li> <li>- Keterbatasan kemampuan pekerja</li> <li>- Keterbatasan dalam keterampilan menjahit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merekrut pekerja baru untuk memenuhi kebutuhan perusahaan</li> <li>- Memberikan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan pekerja terkait dengan pemantauan, mengukur kualitas produk dan keterampilan dalam menjahit</li> </ul>
2	Metode	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tidak ada standar sistem manajemen mutu</li> <li>- Proses <i>quality control</i> dilakukan secara <i>sampling</i></li> <li>- Belum adanya prosedur dalam melakukan <i>quality control</i></li> <li>- Belum menetapkan kriteria dan standar produk dan proses</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat SOP <i>quality control</i></li> <li>- Melakukan proses <i>quality control</i> pada semua produk dan dilakukan setiap hari</li> <li>- Membuat SOP <i>quality control</i> Menetapkan kriteria dan standar produk di UMKM Hole</li> </ul>
3	Informasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tidak ada standar yang dijadikan acuan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menetapkan standar untuk produk di UMKM Hole</li> </ul>

Berdasarkan tabel I.2, dapat disimpulkan bahwa masalah utama yang dialami oleh UMKM Hole yaitu proses *quality control* yang masih belum efektif yang menyebabkan kualitas produk yang dihasilkan tidak sesuai. ISO 9001:2015 klausul 8.7 mengharuskan organisasi dalam memastikan *output* yang tidak sesuai dengan

persyaratan diidentifikasi dan dikendalikan. Berdasarkan kondisi aktual yang ada, UMKM Hole belum menerapkan proses *quality control* secara efektif dan belum memiliki standar dalam pelaksanaan *quality control*. Dalam pengimplementasikan ISO 9001:2015 juga menekankan proses bisnis yang fokus pada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Sehingga usulan yang akan digunakan dalam penelitian ini ialah membuat SOP *quality control* produk *t-shirt*. Dengan adanya usulan ini, organisasi dapat menggunakan standar menjadi acuan dalam melakukan *quality control* sehingga dapat meningkatkan kualitas produk, kepuasan pelanggan, dan penjualan bagi UMKM Hole. Sehingga, langkah yang paling tepat untuk mencapai solusi terbaik adalah dengan merancang SOP untuk *quality control* sesuai dengan ISO 9001:2015 klausul 8.7.

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

Berdasarkan latar belakang masalah yang dibahas, berikut merupakan rumusan masalah dalam penelitian ini.

1. Bagaimana rancangan Standar Operasional Prosedur *quality control* yang sesuai kebutuhan UMKM Hole, dan memenuhi *requirement* dengan ISO 9001:2015 klausul 8.7?

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

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini.

1. Merancang Standar Operasional Prosesur *quality control* sesuai kebutuhan UMKM Hole, dan memenuhi *requirement* ISO 9001:2015 klausul 8.7

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

Manfaat yang didapatkan dari penelitian ini.

1. Menghasilkan rancangan dokumen perancangan Standar Operasional Prosedur *quality control* sesuai kebutuhan UMKM Hole, dan memenuhi *requirement* ISO 9001:2015 klausul 8.7

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

Sistematika penulisan laporan Penyusunan Tugas Akhir disusun sesuai dengan *template* yang diberikan oleh Fakultas Rekayasa Industri yang terdiri dari beberapa

bab, dan disusun mengikuti arahan dari dosen pembimbing akademik, dan buku paduan. Laporan Penyusunan Tugas Akhir ini terdapat beberapa bab yaitu:

### **BAB I. PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi penjelasan terkait latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan statistika penulisan yang terjadi pada UMKM Hole. Pada latar belakang menjelaskan permasalahan yang dihadapi oleh Perusahaan, dan diidentifikasi akar permasalahan yang ada kemudian dilakukan pencarian alternatif solusi terkait permasalahan yang ada.

### **BAB II. TINJUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi penjelasan terkait teori-teori, dan konsep yang digunakan pada pemecahan masalah pada penelitian di UMKM Hole yang bersumber dari referensi buku, dan jurnal.

### **BAB III. METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan metodologi atau Langkah-langkah untuk pemecahan masalah dalam penyelesaian masalah pada penelitian. Langkah-langkah yang dilakukan meliputi tahapan pengumpulan data, tahapan perancangan, tahapan verifikasi, dan validasi serta tahap kesimpulan dan saran.

### **BAB IV. PENGUMPULAN DATA DAN PENGOLAHAN DATA**

Pada bab ini berisi diidentifikasi kebutuhan data dari pengumpulan data primer dan data sekunder. Setelah itu dilakukan pengolahan data dengan metode BPM *Life-Cycle* yang dimulai dari tahapan *identification*, tahap *discovery*, tahap *analysis*, dan tahap *redesign*.

### **BAB V. VALIDASI DAN EVALUASI HASIL RANCANGAN**

Pada bab ini berisi validasi dan evaluasi hasil rancangan untuk memastikan kesesuaian hasil rancangan dengan kebutuhan perusahaan. Jika sudah sesuai, selanjutnya dilakukan analisis rencana implementasi hasil rancangan.

### **BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian untuk menentukan *output* yang dihasilkan, dan berisi saran yang diberikan untuk UMKM Hole serta penelitian selanjutnya berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan.