

## **BAB I PENDAHULUAN**

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

UMKM adalah sektor ekonomi yang dilakukan oleh individu ataupun organisasi usaha (Mahalizikri, 2019). Dilansir dari Niode (2019) dengan adanya keberadaan UMKM menjadi salah satu jalan alternatif untuk melawan kemiskinan, lewat pemberdayaan mereka, UMKM telah menunjukkan ketahanan yang cukup tangguh selama mengalami krisis ekonomi yang sempat dialami oleh bangsa Indonesia. Melansir dari *Open Data Jabar*, pertumbuhan UMKM kategori makanan di Jawa Barat terus meningkat hingga tahun 2023 yang dapat dilihat pada lampiran A.

Pada lampiran A, merupakan data pertumbuhan UMKM kategori makanan di Jawa Barat, terlihat bahwa setiap tahun jumlahnya selalu bertambah. Persaingan yang semakin ketat mengharuskan UMKM untuk dapat menghadapi tantangan (Sedyastuti, 2018). Tantangan yang dihadapi, di antaranya adalah kurangnya pemahaman mengenai cara mengatur kegiatan operasional sebuah usaha dan prosedur yang tidak terorganisir, yang membuat usaha tersebut terhambat (Yuppy Triwidatin, 2021).

Perusahaan harus menjaga kestabilan pendapatan dengan memprioritaskan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas produk dan proses melalui optimalisasi (Pantić dkk., 2010). Untuk memfasilitasi peningkatan kualitas proses, dibutuhkan sistem terintegrasi untuk meningkatkan kinerja keseluruhan sistem proses (He dkk., 2006). Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas proses adalah mengacu pada SOP (Herlina dkk., 2021). SOP merupakan panduan untuk menjalankan aktivitas pekerjaan yang berfungsi sebagai alat indikator penilaian kinerja di instansi pemerintah (Hotima, 2022).

Namun, dalam penyusunan SOP harus mengacu kepada standar ISO, di mana dalam pelaksanaannya akan terus berubah sesuai dengan kebutuhan dan kompleksitas perusahaan (Ajusta & Addin, 2018). Tujuan utama ISO adalah mengharmonisasi standar nasional di masing-masing negara menjadi salah satu standar internasional yang sama untuk memfasilitasi perdagangan barang dan jasa

(Siswanto, 2019). Salah satu standar yang diatur oleh ISO adalah ISO 9001, yang berfokus pada sistem manajemen mutu untuk memastikan bahwa organisasi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara konsisten (ISO, 2023).

Terdapat beberapa persyaratan untuk perusahaan mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2015, perusahaan harus memenuhi klausul-klausul yang relevan, termasuk klausul 7.5 mengenai informasi terdokumentasi (Pauliková, 2022). Informasi terdokumentasi klausul 7.5 dapat didefinisikan sebagai informasi yang harus dipantau atau dikelola oleh organisasi sesuai dengan peraturan (Ekanurhayati dkk., 2021). Informasi terdokumentasi mencakup prosedur, pedoman, petunjuk kerja, formulir serta dokumen pendukung lainnya (Muthia Sari dkk., 2015). Namun belum semua perusahaan atau UMKM telah menerapkan ISO 9001:2015 (Amalia dkk., 2024).

Salah satu UMKM yang belum menerapkan ISO 9001:2015 adalah UMKM Kripik Bujangan. Pada 14 Juli 2022, UMKM Kripik Bujangan berdiri dan menjadi sebuah perusahaan yang hingga saat ini bergerak di bidang industri makanan yang berlokasi di Kota Bandung. Fokus bisnis utamanya adalah memproduksi makanan cemilan khas Bandung seperti kripik singkong, makaroni, kripik kaca, bakso goreng, cimol dan batagor. Bahan utama yang digunakan oleh UMKM Kripik Bujangan untuk proses produksi meliputi bakso, singkong, makaroni, dan lainnya. UMKM Kripik Bujangan memfokuskan pada strategi *made to order*, yaitu perusahaan akan memproduksi produk sesuai dengan keinginan pelanggan.

Terdapat beberapa proses di dalam UMKM Kripik Bujangan, seperti proses pengadaan bahan baku, proses produksi, proses inspeksi, proses penyimpanan, proses promosi, dan lain sebagainya. Hasil dari wawancara dengan *owner* UMKM Kripik Bujangan, diketahui bahwa perusahaan tersebut masih sangat minim dalam pendokumentasian informasi di seluruh prosesnya, salah satunya pada proses pengadaan.

Proses pengadaan adalah sebuah aktivitas untuk memperoleh barang yang dibutuhkan oleh perusahaan (Sintawati & Widiarina, 2020). Proses pengadaan

merupakan tahapan awal yang penting karena hal ini akan sangat menentukan kemampuan perusahaan untuk menjamin ketersediaan bahan baku produksinya (Govindaraju & Pratama Sinulingga, 2017).

Pendokumentasian informasi sangat penting dalam proses pengadaan di industri makanan karena memungkinkan peningkatan dalam berbagai aspek seperti pengendalian biaya, efisiensi waktu, penggunaan tenaga kerja, keterlacakan, ketersediaan informasi, dan mengurangi ketidakpastian (Tripathi & Gupta, 2021). Pada perusahaan industri makanan, pendokumentasian sangat penting karena membantu melacak produk, meningkatkan efisiensi, dan dapat mengurangi biaya (Williams dkk., 2023).

Informasi terdokumentasi dalam proses pengadaan harus memenuhi standar untuk memastikan bukti kepatuhan terhadap standar (Falessi dkk., n.d.). Menerapkan ISO 9001:2015 pada proses pengadaan berdampak langsung pada mutu produk akhir perusahaan (Njuguna & Ngugi, 2020). Menerapkan informasi terdokumentasi sesuai ISO 9001:2015 pada proses pengadaan memberi manfaat bagi perusahaan, yaitu meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan memungkinkan perbaikan kelanjutan (Oboloo, 2019).

Perusahaan harus mendokumentasikan informasi dengan baik untuk mencegah risiko yang dapat menyebabkan kerugian (Kubanova dkk., 2022). Oleh karena itu, penting untuk menjalankan proses pengadaan dengan pendokumentasian yang sesuai dengan standar ISO 9001:2015. Informasi terdokumentasi yang tepat sangat penting untuk mencegah risiko dan memfasilitasi *monitoring* yang efektif terhadap aktivitas perusahaan, memastikan bahwa semua proses dan kegiatan dapat diawasi dengan baik (Kubanova dkk., 2022). Tidak lengkapnya informasi terdokumentasi membuat perusahaan kesulitan dalam melakukan *monitoring* terhadap aktivitas proses pengadaan.

*Monitoring* yang efektif berperan penting dalam perusahaan, untuk mengurangi risiko keterlambatan, penurunan kualitas, dan kepuasan pelanggan yang menurun (Okoye, n.d.). Informasi terdokumentasi yang baik dapat meningkatkan pengambilan keputusan dalam operasi bisnis (Sharma dkk., 2014).

Pada tabel I.1 merupakan rangkaian aktivitas proses pengadaan eksisting pada UMKM Kripik Bujangan.

Tabel I.1 Aktivitas Eksisting pada Proses Pengadaan  
(Sumber: Data Wawancara UMKM Kripik Bujangan)

No.	Aktivitas	Kondisi Eksisting Pendokumentasian
1.	Mencatat <i>demand</i> bahan baku sesuai pesanan	-
2.	Melakukan permintaan bahan baku	-
3.	Konfirmasi permintaan bahan baku	-
4.	Melakukan pencarian vendor	-
5.	Menanyakan ketersediaan bahan baku	-
6.	Mengecek ketersediaan bahan baku	-
7.	Mengonfirmasi ketersediaan bahan baku	-
8.	Melakukan negosiasi	-
9.	Melakukan pemesanan bahan baku	Dokumen <i>Purchase Order</i>
10.	Melakukan pembayaran	Kwitansi
11.	Mengirim bahan baku	Surat Jalan
12.	Menerima bahan baku	-
13.	Inspeksi bahan baku	-
14.	Melakukan pengembalian bahan baku	-
15.	Mengirim ulang bahan baku	-
16.	Menyimpan bahan baku digudang produksi	-

Berdasarkan tabel I.1, terlihat bahwa hanya tiga aktivitas yang memiliki informasi terdokumentasi, yaitu pembayaran berupa kwitansi, pengiriman bahan baku berupa surat jalan, dan pemesanan bahan baku berupa dokumen *purchase order*. Kurangnya informasi terdokumentasi pada proses pengadaan menyebabkan kesulitan dalam *monitoring* dan menyebabkan beberapa kesalahan operasional. Beberapa kesalahan yang terjadi pada perusahaan karena kurangnya pengendalian informasi terdokumentasi akan dijelaskan pada tabel I.2.

Tabel I.2 Data Kesalahan  
(Sumber: Data Wawancara UMKM Kripik Bujangan)

No.	Kesalahan
1.	Tidak ada catatan data vendor sebelumnya, sehingga harus mendata ulang vendor.
2.	Tidak ada catatan informasi mengenai negosiasi, mengakibatkan kesepakatan tidak tercapai.
3.	Bahan baku yang diterima tidak sesuai dengan yang telah disepakati.
4.	Proses pengembalian bahan baku kurang terstruktur.
5.	Memproduksi bahan baku yang tidak memenuhi standar kualitas.

Data kesalahan pada tabel I.2 diperoleh melalui wawancara dengan *owner* UMKM Kripik Bujangan yang dilakukan pada bulan Desember 2023, yang merupakan satu tahun sejak berdirinya UMKM Kripik Bujangan.

Berdasarkan tabel I.2, dijelaskan beberapa kesalahan yang terjadi pada UMKM Kripik Bujangan. Kesalahan tersebut disebabkan oleh informasi terdokumentasi di UMKM yang belum lengkap untuk masing-masing aktivitas proses pengadaan. Kesalahan yang terjadi memberikan dampak negatif bagi perusahaan, antara lain penundaan pada proses produksi, yang dapat menyebabkan UMKM berpotensi kerugian finansial. Selain itu, penurunan kualitas produk dapat terjadi akibat memproduksi bahan baku yang tidak memenuhi standar kualitas, dan proses pengembalian bahan baku yang tidak terstruktur dapat menunda waktu pemenuhan pesanan dan berakibat pada kepuasan pelanggan, karena perusahaan tidak dapat memenuhi harapan pelanggan.

Informasi terdokumentasi yang lengkap dan sesuai ISO 9001:2015 akan membantu perusahaan dalam *monitoring* aktivitas pengadaan, sehingga dapat meminimalisir kesalahan seperti pada tabel I.2.

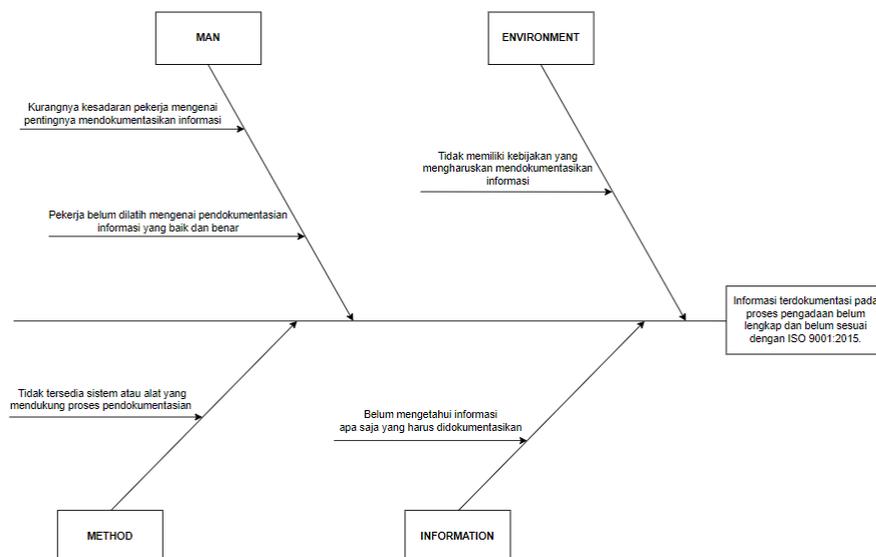
Setelah mengetahui kondisi eksisting pada UMKM Kripik Bujangan, dilakukan perbandingan antara *requirements* klausul 7.5 dengan kondisi eksisting.

Ditemukan *gap* antara *requirements* klausul 7.5 dengan kondisi aktual UMKM Kripik Bujangan. Tabel I.3 merupakan tabel analisis *gap* mengenai *requirements* ISO 9001:2015 dengan kondisi aktual di dalam UMKM Kripik Bujangan.

Tabel I.3 Analisis *Gap*

No.	Klausul	Requirement	Kondisi Aktual	Gap
1.	7.5	Mendokumentasikan informasi yang ditentukan oleh organisasi yang diperlukan untuk efektivitas sistem manajemen mutu (Firmansyah Nugraha, 2022)	UMKM ini hanya memiliki beberapa pendokumentasian informasi pada proses pengadaan berupa surat jalan, kwitansi, dan dokumen <i>purchase order</i> .	Belum memenuhi <i>requirements</i> ISO 9001:2015 klausul 7.5.

Setelah melakukan analisis *gap* antara *requirement* ISO 9001:2015 dengan kondisi aktual UMKM Kripik Bujangan, ditemukan bahwa permasalahan pada UMKM Kripik Bujangan yaitu informasi terdokumentasi belum memenuhi *requirements* ISO 9001:2015. Permasalahan mengenai pendokumentasian informasi yang terdapat di UMKM Kripik Bujangan akan dijelaskan menggunakan *fishbone* diagram yang akan ditunjukkan pada gambar I.1:



Pada Gambar I.1 menjelaskan satu permasalahan mengenai informasi terdokumentasi di UMKM Kripik Bujangan dengan beberapa penyebab permasalahan tersebut. Permasalahan tersebut yaitu informasi terdokumentasi di UMKM Kripik Bujangan pada proses pengadaan belum lengkap dan belum sesuai dengan standar ISO 9001:2015. Satu permasalahan tersebut disebabkan oleh 4 faktor yaitu *man*, *method*, *information*, dan *environment*.

Faktor pertama dari manusia (*man*), di mana pekerja belum memiliki kesadaran mengenai pentingnya mendokumentasikan informasi, penyebab kedua yaitu pekerja belum dilatih mengenai pendokumentasian informasi yang baik dan benar.

Faktor kedua yaitu metode (*method*), di mana tidak tersedia sistem atau alat yang mendukung proses dokumentasi.

Faktor ketiga adalah informasi (*information*), yaitu belum mengetahui informasi apa saja yang harus didokumentasikan.

Faktor keempat adalah lingkungan (*environment*), di mana perusahaan tidak memiliki kebijakan yang mengharuskan mendokumentasikan informasi.

## I.2 Alternatif Solusi

Setelah melakukan identifikasi masalah menggunakan *fishbone* diagram, ditemukan beberapa alternatif solusi untuk menyelesaikan permasalahan, akan dijelaskan lebih lanjut pada tabel I.4.

Tabel I.4 Alternatif Solusi

No.	Faktor	Akar Masalah	Alternatif Solusi
1.	<i>Man</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kurangnya kesadaran pekerja mengenai pentingnya mendokumentasikan informasi.</li> <li>- Pekerja belum dilatih mengenai pendokumentasian</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perusahaan mengadakan sosialisasi untuk meningkatkan kesadaran para pekerja bagaimana pentingnya pendokumentasian untuk jalannya operasional proses yang lancar.</li> </ul>

No.	Faktor	Akar Masalah	Alternatif Solusi
		informasi yang baik dan benar.	- Melakukan pelatihan atau memberi panduan yang jelas untuk pekerja dapat memahami cara pendokumentasian yang benar.
2.	<i>Method</i>	- Tidak tersedia dokumen atau sistem atau alat yang mendukung proses dokumentasi.	- Merancang dokumen ataupun sistem yang mendukung pendokumentasian.
3.	<i>Information</i>	- Belum mengetahui informasi apa saja yang harus didokumentasikan.	- Mengkaji ulang setiap aktivitas pada proses pengadaan, untuk melihat informasi apa saja yang penting untuk didokumentasikan.
4.	<i>Environment</i>	- Tidak memiliki kebijakan yang mengharuskan mendokumentasikan informasi.	- Perusahaan membuat kebijakan yang mewajibkan untuk melakukan pendokumentasian setiap informasi.

### I.3 Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang telah dirincikan oleh peneliti, di bawah ini merupakan perumusan masalah yang dapat diangkat pada penelitian ini:

1. Rancangan sistem terdokumentasi apa saja yang dibutuhkan oleh proses pengadaan di UMKM Kripik Bujangan?
2. Bagaimana bentuk rancangan sistem terdokumentasi yang diperlukan dalam proses pengadaan di UMKM Kripik Bujangan sesuai dengan ISO 9001:2015 dengan klausul terkait?

#### **I.4 Tujuan Tugas Akhir**

Sesuai dengan perumusan masalah yang telah diperoleh, terdapat tujuan pada penelitian ini yang diharapkan oleh peneliti yaitu:

1. Mengidentifikasi sistem terdokumentasi apa saja yang dibutuhkan pada proses pengadaan di UMKM Kripik Bujangan.
2. Membuat rancangan sistem terdokumentasi yang diperlukan pada proses pengadaan UMKM Kripik Bujangan sesuai dengan ISO 9001:2015 dengan klausul terkait.

#### **I.5 Manfaat Tugas Akhir**

Terdapat manfaat di dalam penelitian tugas akhir ini yang nantinya akan didapatkan oleh peneliti serta perusahaan yaitu:

1. Bagi perusahaan, membantu dalam memonitor seluruh aktivitas pada proses pengadaan dengan pembuatan rancangan yang dibutuhkan.
2. Bagi peneliti, dapat menambah pengetahuan mengenai sistem terdokumentasi yang sesuai di proses pengadaan dengan ISO 9001:2015 dengan klausul terkait.

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

Tugas akhir penelitian yang disusun oleh penulis akan mengikuti dengan sistematika penulisan dan aktivitas yang di rinci dengan penjelasan berikut ini:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berawal dari peneliti membahas tentang fenomena dan latar belakang permasalahan UMKM Kripik Bujangan mengenai kondisi aktual informasi terdokumentasi pada proses pengadaan yang diperoleh dengan melakukan wawancara dengan *owner* UMKM Kripik Bujangan. Peneliti melakukan penggambaran sumber permasalahan dari beberapa faktor menggunakan diagram *fishbone*. Setelah itu, melakukan pemilihan solusi alternatif yang didapatkan dari akar permasalahan. Lalu selanjutnya akan diikuti dengan perumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat dari penelitian bagi UMKM Kripik Bujangan dan peneliti.

## **BAB II TEORI DASAR**

Pada bab ini berisikan dasar teori serta pemilihan metode yang bersangkutan dengan permasalahan dan dapat digunakan oleh peneliti untuk memecahkan permasalahan, teori yang diangkat diantaranya yaitu mengenai proses pengadaan, ISO, ISO 9001:2015, sistem manajemen mutu, informasi terdokumentasi, sistem informasi, sistem informasi manajemen, UI/UX, *dashboard*, Google Spreadsheet, dan teori tentang metode yang akan digunakan beserta alasan menggunakan metode tersebut.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisikan mengenai tahapan untuk pengolahan data untuk penelitian, mulai dari langkah pengumpulan data, pengolahan data, langkah verifikasi, langkah validasi, kesimpulan, dan batasan serta asumsi dari penelitian.

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

Pada bab ini berisikan dari pengumpulan data primer dan data sekunder. Setelah memperoleh data, akan dijelaskan proses perancangan yang telah ditentukan susunannya. Solusi dari permasalahan akan ditemukan pada tahap ini.

## **BAB V ANALISIS**

Pada bab ini berisikan tentang hasil rancangan untuk dilakukan verifikasi, validasi, dan analisis dari hasil penelitian yang sudah dilakukan. Apakah hasil penelitian telah sesuai dengan kebutuhan perusahaan atau belum.

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran dari hasil perancangan yang sudah dilakukan oleh penulis untuk UMKM Kripik Bujangan. Beserta saran dari hasil penelitian yang ditunjukkan untuk peneliti, UMKM Kripik Bujangan, dan peneliti selanjutnya.