

## BAB I PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Produk yang berkualitas adalah produk yang memiliki desain serta karakteristik yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Menurut (Garvin, 1984) dan didukung oleh (Mitra, 2021) kesesuaian ini diukur dengan banyaknya kejadian produk gagal (*defect*) dan proporsi unit yang gagal memenuhi spesifikasi atau standar. Salah satu upaya yang dapat dilakukan ialah dengan menerapkan *quality control* dan *improvement* (Montgomery, 2020). Handoko (2017) menyatakan bahwa produk dan jasa harus selalu diperiksa agar sesuai dengan standar-standar yang telah ditetapkan dan agar hasil akhir yang tidak sesuai dapat disingkirkan. Perusahaan harus memastikan produk dan jasa yang dihasilkan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Untuk memastikan produk sesuai dengan keinginan pelanggan, perusahaan dapat mengimplementasikan *quality control* dalam bentuk kegiatan inspeksi. Inspeksi ini diperlukan untuk mencapai konsep kualitas (Syahrul Amsari, 2024). Inspeksi sangat diperlukan untuk mengendalikan kualitas, serta mendeteksi produk yang tidak sesuai dengan standar. Hal tersebut dilakukan agar sesuai dengan persyaratan dalam ISO 9001:2015 klausul 8.1 tentang perencanaan dan pengendalian operasional.

Kaffa Indonesia merupakan UMKM (Usaha Mikro, Kecil dan Menengah) di Kota Bandung yang mengkhususkan kegiatan bisnis dalam produksi busana muslim bagi wanita dan pria. Dalam produksi pakaian ini, Kaffa Indonesia menetapkan CTQ (*critical-to quality*) produk sebagai acuan karakteristik yang perlu dipenuhi oleh setiap produk pakaian yang diproduksi. Berikut merupakan CTQ bahan baku dan CTQ produk jadi yang terlampir pada tabel 1.1

Tabel I.1 CTQ Bahan Baku dan Produk Jadi

No.	Driver	Critical to Quality
1.	Kain	Jenis dan warna kain sesuai dengan pesanan dan surat jalan
2.		Kain tidak robek
3.		Kain tidak bolong
4.		Warna kain tidak pudar
5.		Warna kain tidak belang
6.		Kain tidak terdapat garis

Tabel I.1 CTQ Bahan Baku dan Produk Jadi (Lanjutan)

No.	Driver	Critical to Quality
7.	Jahitan	Benang jahitan tidak putus
8.		Kain terjahit dengan kuat, tidak longgar sehingga benang mudah terlepas
9.		Jahitan merata / tidak ada yang terlewat
10.		Benang tidak menggumpal
11.		Benang tidak tertarik
12.	Kancing	Jahitan kancing kuat
13.		Kancing tidak mudah patah ketika digunakan
14.	Zipper	Jahitan <i>zipper</i> kuat
15.		<i>Zipper</i> bisa digunakan dengan lancar (tidak macet)
16.		Kepala <i>zipper</i> tidak patah
17.	Saku	Posisi saku lurus dan sesuai pada letaknya
18.		Saku tidak bolong atau jebol
19.	Tali	Jahitan tali kuat
20.		Ukuran tali kanan dan kiri seimbang (tidak panjang sebelah)
21.	Label	Label terpasang dengan kuat
22.		Penempatan label berada di tengah
23.	Ukuran	Ukuran panjang dan lebar pakaian sesuai dengan <i>size chart</i> yang ditentukan

Dari tabel I.1, dapat dilihat terdapat 6 CTQ untuk bahan baku dan 17 CTQ untuk produk jadi. Untuk memastikan CTQ tersebut terpenuhi, maka perusahaan melakukan proses pengecekan hasil produksi atau disebut dengan proses *quality control*/inspeksi. Kaffa Indonesia melakukan proses inspeksi yang terbagi menjadi dua, yaitu inspeksi bahan baku dan inspeksi hasil akhir produksi. Pada pelaksanaan proses *quality control* tersebut, perusahaan memiliki SOP yang disajikan pada **LAMPIRAN A**. SOP yang sudah dimiliki berbentuk prosedur inspeksi yang hanya diperuntukkan untuk proses inspeksi produk jadi.

Kaffa Indonesia menyediakan media bagi konsumen untuk memberikan *feedback* ataupun keluhan terhadap produk yang dijual melalui pesan *WhatsApp* kepada pihak Kaffa. Berikut merupakan data komplain pelanggan terhadap produk pakaian pada periode produksi November 2023 – April 2024.

Tabel I.2 Keluhan Pelanggan Produk Pakaian Periode Produksi November 2023 - April 2024

Keluhan Pelanggan Produk Pakaian Kaffa Indonesia (Periode Produksi November 2023 – April 2024)		
Proses	Jenis Keluhan	Persentase
Inspeksi produk akhir	Pakaian tidak sesuai <i>size</i>	42.1%
	Jahitan tidak rapih	13.2%
	Logo lepas	2.6%
	Tidak ada gesper	2.6%
	Ada bagian yang bolong	7.9%
	Belum ada kancing	5.3%
	Pakaian tidak simetris	2.6%
Inspeksi bahan baku	Noda minyak	2.6%
	Bekas lem	2.6%
	Goresan di kain	2.6%
<i>Packing</i>	Jenis barang tidak sesuai	10.5%

Berdasarkan tabel I.2 terdapat keluhan tertinggi berada pada kategori “Pakaian tidak sesuai *size*” dengan total sebanyak 42.1% keluhan. Keluhan ketidaksesuaian *size* ini berupa keluhan mengenai ukuran pakaian yang tidak sesuai dengan label *size*. Sebagai contoh, terdapat pakaian berlabel L, namun ketika dipakai terlalu kecil dan tidak sesuai dengan keterangan *size chart* yang diinformasikan. Data ini mengindikasikan bahwa proses inspeksi yang dilakukan belum efektif, terutama untuk inspeksi produk akhir.

Selain data keluhan pelanggan, terdapat permasalahan yang kerap terjadi namun tidak terdokumentasikan. Data keluhan ini didapatkan dari survey pada karyawan Kaffa Indonesia yang terlampir pada **LAMPIRAN D**. Berikut merupakan data keluhan karyawan:

Tabel I.3 Data Keluhan Karyawan

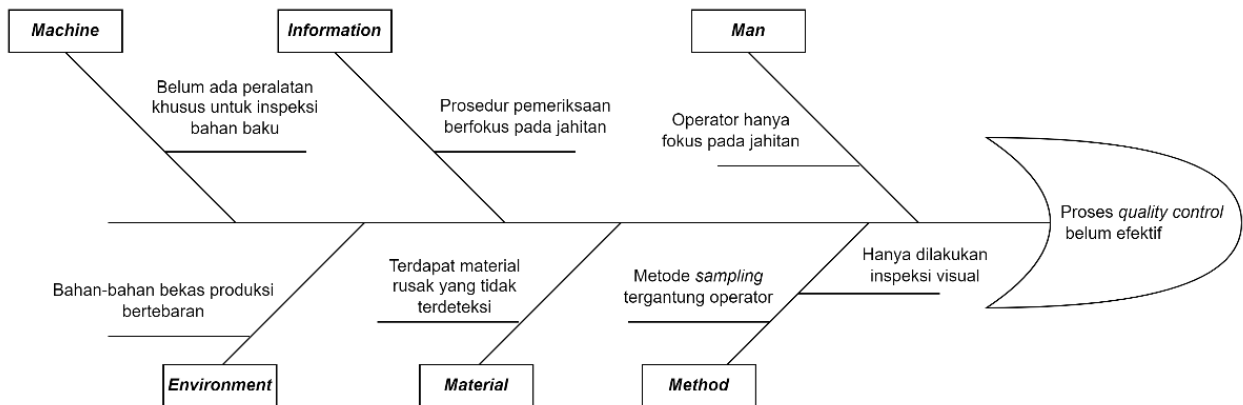
No	Keluhan	Frekuensi	Tindak Lanjut
1	Kesalahan kirim barang, kuantitas atau jenis barang tidak sesuai	Jarang	Mengecek kembali barang yang akan dikirim
2	Terdapat produk <i>defect</i> yang lolos ke pelanggan	Sering	Produk ditukar dengan produk baru atau melakukan <i>rework</i>
3	Bahan baku tidak memenuhi standar kualitas secara berulang	Sering	Komplain terhadap supplier, dan menukar bahan baku dengan yang baru. Jika <i>defect</i> karena kesalahan produksi, maka dilakukan <i>rework</i>

Keterangan :

Jarang = Terjadi kurang dari 5 kali dalam sebulan

Sering = Terjadi lebih dari 5 kali dalam sebulan

Dalam membantu menganalisis akar masalah produk *defect* yang lolos tersebut, digunakan diagram *fishbone*. Akar permasalahan pada proses pemeriksaan produk digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. 1 *Fishbone diagram*

Dari analisis akar masalah tersebut, selanjutnya diuraikan analisis potensi solusi yang dapat dilakukan. Berikut merupakan tabel uraian potensi solusi dari permasalahan proses inspeksi yang belum efektif.

Tabel 1. 2 Analisis 5 *Why's*

<b>Faktor</b>	<b>Akar Masalah</b>	<b>Why 1</b>	<b>Why 2</b>	<b>Why 3</b>	<b>Potensi Solusi</b>
<i>Man</i>	Operator hanya fokus memeriksa jahitan	Operator hanya mengacu pada prosedur tertulis yang hanya berfokus pada pemeriksaan jahitan	Operator tidak berinisiatif untuk memeriksa faktor lain	Tidak ada tuntutan atau keharusan dari perusahaan	Perbaiki prosedur inspeksi
<i>Information</i>	Prosedur pemeriksaan berfokus pada jahitan	Perusahaan mengasumsikan faktor lain sudah baik (mulai dari pemolaan, pemotongan, dll)	Sudah mempekerjakan pegawai yang berpengalaman		Perbaiki prosedur inspeksi
<i>Machine</i>	Tidak ada peralatan khusus untuk inspeksi bahan baku (hanya berdasarkan visual)	Perusahaan sudah percaya dengan kualitas bahan baku dari supplier			Metode pemeriksaan bahan baku yang detail (pemeriksaan sesuai dengan CTQ bahan baku)
<i>Method</i>	Hanya dilakukan inspeksi visual	Prosedur inspeksi aktual hanya berfokus pada tampilan visual produk			Perbaiki prosedur inspeksi
	Proses inspeksi dilakukan secara <i>sampling</i>	Proses <i>sampling</i> tidak menggunakan dasar metode yang sesuai			Pelatihan bagi operator mengenai metode <i>sampling</i>
<i>Material</i>	Terdapat material rusak yang tidak terdeteksi	Pemeriksaan bahan baku tidak efektif	Tidak ada prosedur		Pembuatan prosedur inspeksi bahan baku
<i>Environment</i>	Bahan-bahan bekas produksi bertebaran	Kurangnya pengelolaan lingkungan produksi	Minimnya kesadaran karyawan tentang lingkungan produksi		Menetapkan rutinitas untuk menata lingkungan area produksi

Berdasarkan uraian potensi solusi yang dapat dilakukan, terdapat beberapa solusi yang dapat diusulkan. Solusi yang dipilih sebagai penyelesaian masalah pada penelitian ini ialah pembuatan *Standard Operating Procedure* (SOP) inspeksi yang mencakup proses inspeksi bahan baku, inspeksi produk setengah jadi, hingga proses inspeksi produk jadi. Potensi solusi selain pembuatan prosedur, tidak dibahas pada penelitian sehingga menjadi batasan pembahasan penelitian dan saran bagi penelitian selanjutnya. Diharapkan perancangan SOP proses inspeksi ini dapat membuat proses inspeksi dijalankan secara terstruktur, sehingga keluhan pelanggan mengenai barang cacat dapat diminimasi.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan masalah pada latar belakang, maka rumusan masalah yang akan dibahas pada tugas akhir ini ialah :

1. Bagaimana rancangan SOP proses inspeksi bahan baku, produk setengah jadi, dan produk jadi yang sesuai dengan requirement ISO 9001:2015 klausul 8.1?

## **I.3 Tujuan Tugas Akhir**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian yang dilakukan, diantaranya ialah :

1. Merancang SOP proses inspeksi bahan baku, produk setengah jadi, dan produk jadi yang sesuai dengan *requirement* ISO 9001:2015 klausul 8.1

## **I.4 Manfaat Tugas Akhir**

Dengan adanya rancangan SOP proses inspeksi mulai dari bahan baku, produk setengah jadi, hingga produk jadi, diharapkan akan meminimalisir keluhan dari pelanggan.

## **I.5 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini berisikan uraian latar belakang penelitian yang menjelaskan akar masalah dan alasan perancangan SOP, tujuan penelitian, serta manfaat penelitian yang diharapkan.

### **Bab II Landasan Teori**

Bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang dibahas. Bab ini juga berisi penjelasan mengenai metode yang akan digunakan dalam penelitian serta alasan pemilihan metode.

### **Bab III Metodologi Perancangan**

Bab ini menjelaskan sistematika penyelesaian masalah yang akan dilakukan melalui model konseptual serta langkah-langkah penelitian. Pada bab ini dijelaskan tahap penelitian dari awal hingga akhir, termasuk tahap pengumpulan data, tahap pengolahan data, tahap perancangan, tahap analisis, hingga tahap kesimpulan dan saran.

### **Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Bab ini berisi penjelasan mengenai data yang dibutuhkan untuk penelitian. Data yang dibutuhkan meliputi data primer serta data sekunder. Data-data yang diperoleh akan diolah untuk keperluan tahap perbaikan proses inspeksi dan perancangan SOP.

### **Bab V Perancangan dan Analisis**

Bab ini menjelaskan perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) proses inspeksi sesuai dengan ISO 9001:2015 klausul 8.1 serta analisisnya.

### **Bab VI Kesimpulan dan Saran**

Bab ini berisi kesimpulan yang didapatkan serta saran untuk perusahaan maupun penelitian selanjutnya terkait pelaksanaan perbaikan proses inspeksi di UMKM ini.