

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Proses pengadaan bahan baku memiliki peran yang penting dalam proses produksi karena keberhasilannya dapat mempengaruhi kualitas produk. Dengan adanya proses pengadaan bahan baku yang baik dan efisien akan mendukung kenaikan tingkat efisiensi dari proses produksi (Budijati dkk, 2023). Jika proses pengadaan bahan baku dikelola dengan baik, maka proses produksi akan berjalan lancar dan menghasilkan produk berkualitas yang sesuai dengan keinginan pelanggan dan dapat bersaing dipasar (Rahmasari, 2021). Pengadaan bahan baku perlu memiliki prosedur atau sistem yang berpedoman pada sistem manajemen mutu yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dari proses pengadaan, dan sistem manajemen mutu tersebut salah satunya adalah ISO 9001:2015 (Hanifa dkk., 2023; Wicaksono & Arisanti, 2022).

ISO 9001:2015 merupakan sebuah standar global yang mengatur bagaimana sistem manajemen mutu harus dibangun dan dijalankan, standar ini menetapkan aturan dan panduan untuk merancang serta mengevaluasi sistem manajemen mutu, dengan tujuan memastikan bahwa organisasi mampu menyediakan produk atau layanan sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan (Josua dkk., 2018). ISO 9001:2015 dapat memberikan manfaat yang baik bagi perusahaan terutama dalam hal meminimalisir pemborosan produk dan tugas yang kurang efektif yang dapat menghambat proses bisnis perusahaan, selain itu, perusahaan yang menerapkan ISO 9001:2015 juga mempromosikan alur kerja yang lebih terstruktur sehingga menghasilkan banyak peningkatan dalam segi proses bisnis internal (Yurnalisdell & Iskandar, 2022).

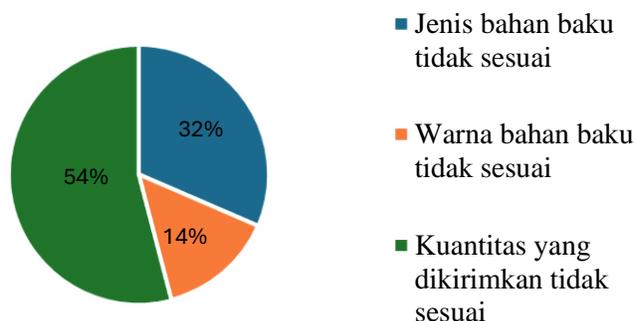
Dalam standar manajemen mutu ISO 9001:2015 terdapat klausul yang membahas informasi terdokumentasi, standar tersebut menyatakan bahwa informasi terdokumentasi perusahaan harus memelihara informasi terdokumentasi untuk

mendukung operasional proses-proses dan menyimpan informasi terdokumentasi untuk memiliki keyakinan bahwa proses-proses yang sedang dilakukan berjalan sesuai rencana (ISO, 2015).

Informasi terdokumentasi merupakan informasi yang esensial dalam merencanakan dan mengoperasikan sistem manajemen mutu, yang dapat berasal dari berbagai sumber dan media (Sutisna dkk., 2023). Namun, penerapan informasi terdokumentasi yang sesuai dengan standar ISO 9001:2015 belum diterapkan dalam setiap bisnis terutama dalam UMKM dan CV (Cahyadi dkk., 2023). Salah satu perusahaan yang belum menerapkan sistem informasi terdokumentasi yang sesuai dengan ISO 9001:2015 yaitu CV XYZ. Berdasarkan hasil wawancara kepada *owner* dan beberapa staff, CV XYZ mengakui mengalami kesulitan terutama dalam hal pendokumentasian informasi karena tidak menerapkan sistem informasi terdokumentasi. Dan alasan utama perusahaan masih belum menerapkan sistem tersebut adalah karena mereka masih kesulitan untuk mengerti bagaimana cara membuat sistem informasi terdokumentasi yang dapat mendukung pendokumentasian informasi khususnya dalam proses pengadaan yang sesuai dengan standar ISO 9001:2015.

CV XYZ sendiri merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang konveksi yang telah berdiri sejak tahun 2005. Perusahaan tersebut memproduksi berbagai macam jenis pakaian seperti jaket, baju, bahkan almamater kampus. Dalam proses bisnisnya, perusahaan memerlukan proses pengadaan bahan baku untuk memenuhi kebutuhan bahan baku yang akan diproduksi. Akan tetapi, berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan *owner*, dalam proses pengadaan masih sering terjadi kesalahan dalam aktivitas proses pengadaan bahan baku yang diakibatkan tidak adanya informasi terdokumentasi, untuk lebih jelas terkait permasalahan yang terjadi dalam proses pengadaan, berikut merupakan rekapitulasi kesalahan proses pengadaan dalam satu tahun terakhir.

### Rekapitulasi Kesalahan Dalam Proses Pengadaan Bahan Baku



Gambar I. 1 Rekapitulasi Data Kesalahan Dalam Proses Pengadaan Bahan Baku

(Sumber: observasi dan wawancara)

Berdasarkan gambar I.1, dapat diketahui bahwa terdapat tiga kesalahan dalam proses pengadaan seperti jenis bahan baku tidak sesuai, warna bahan baku tidak sesuai, dan kuantitas yang dikirimkan tidak sesuai. Dan dampak dari kesalahan tersebut kepada perusahaan adalah sebagai berikut.

Tabel I. 1 Dampak Kesalahan Dalam proses pengadaan Bahan Baku pada perusahaan

(Sumber: observasi dan wawancara)

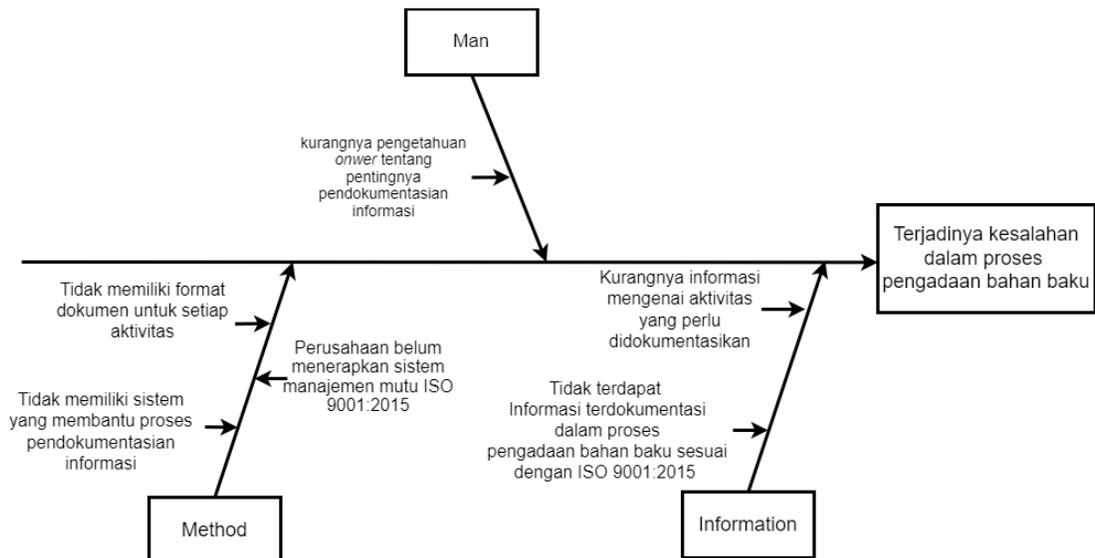
No	Kesalahan	Dampak pada perusahaan
1	Jenis bahan baku tidak sesuai	Mengalami keterlambatan proses produksi karena perlu melakukan pengembalian bahan baku, sehingga akan menyebabkan pelanggan tidak puas karena keterlambatan pengiriman barang.
2	Warna bahan baku tidak sesuai	
3	Kuantitas yang dikirimkan tidak sesuai	

Berdasarkan penjelasan tabel I.1, kesalahan-kesalahan pada proses pengadaan bahan baku yang diakibatkan oleh tidak adanya informasi terdokumentasi, berdampak pada dua hal dalam perusahaan yaitu ketidakpuasan pelanggan terhadap produk jadi dan terganggunya alur proses produksi perusahaan. Dampak dari kesalahan-kesalahan yang terjadi karena tidak adanya informasi

terdokumentasi sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Krapels dkk. (2022) dan Pheng (2018) yang menyatakan bahwa ketiadaan informasi terdokumentasi dapat mengganggu alur produksi perusahaan, menyebabkan keterlambatan pengiriman produk jadi ke pelanggan, dan berdampak negatif pada kepuasan pelanggan.

Kondisi aktual pendokumentasian informasi dalam CV XYZ yang dilakukan hanya mengandalkan riwayat pesan aplikasi *whatsapp* saja tidak didokumentasikan dengan benar sehingga mereka cukup kesulitan untuk melacak bukti ketika terjadi ketidaksesuaian yang terjadi saat proses pengadaan. Selain itu, adapula beberapa informasi yang tidak didokumentasikan salah satunya seperti daftar vendor bahan baku. Berdasarkan hasil wawancara dengan *owner*, dengan tidak adanya pendokumentasian informasi untuk daftar vendor dapat membingungkan perusahaan untuk memilih perusahaan yang tepat yang menjual bahan baku sesuai dengan budget perusahaan.

Untuk lebih jelas mengenai permasalahan dalam terjadinya kesalahan dalam proses pengadaan bahan baku, dijelaskan dalam diagram *fishbone* berikut ini.



Gambar I. 2 Diagram *Fishbone*

Fokus utama permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini ada pada permasalahan **”tidak terdapatnya informasi terdokumentasi dalam proses pengadaan bahan baku yang sesuai dengan ISO 9001:2015”** di faktor *information*. Faktor informasi dalam proses pengadaan bahan baku sangat penting karena mendukung pemantauan dan pengendalian informasi dalam aktivitas proses pengadaan bahan baku, sehingga proses tersebut dapat berjalan sesuai dengan tujuan perusahaan (Andreu dkk., 1991).

Untuk mendukung faktor informasi, diperlukan proses pendokumentasian informasi dari setiap aktivitas pengadaan bahan baku, proses pendokumentasian ini akan memudahkan perusahaan dalam melakukan pemantauan dan pengendalian informasi dari aktivitas pengadaan bahan baku, seperti mencari dan mencatat informasi yang didapat dari proses tersebut (Qolbina et al., 2024).

Sehingga, solusi yang dapat diusulkan dalam membantu proses pendokumentasian informasi di proses pengadaan bahan baku di CV XYZ yaitu membuat rancangan sistem informasi terdokumentasi yang mengacu pada ISO 9001:2015 dengan berfokus pada klausul 4.4.2 dan 7.5 beserta klausul pendukung informasi terdokumentasi yaitu 8.1, 8.5.3, 8.7.2, 9.1.1, 9.1.3, 10.2.1. Dengan metode yang digunakan dalam penelitian ini untuk merancang sistem informasi terdokumentasi yaitu *Business Process Management* (BPM). Rancangan sistem informasi terdokumentasi yang dibuat dalam bentuk teknologi sederhana berupa *dashboard* dan dokumen digital dengan *tools* yang digunakan untuk merancang *dashboard* adalah *google spreadsheet* dan untuk dokumen digital adalah *google document*.

## **I.2. Rumusan Masalah**

Bagaimana informasi terdokumentasi dapat dirancang untuk keperluan *monitoring* di CV XYZ yang memenuhi persyaratan ISO 9001:2015 dengan klausul yang relevan dalam konteks proses pengadaan bahan baku dan didukung oleh metode *Business Process Management*?

### **I.3. Tujuan Penelitian**

Merancang informasi terdokumentasi untuk keperluan *monitoring* di CV XYZ yang memenuhi persyaratan ISO 9001:2015 dengan klausul yang relevan dalam konteks proses pengadaan bahan baku didukung dengan metode *Business Process Management*.

### **I.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian yang dilakukan yaitu:

1. Bagi perusahaan:

CV. XYZ dapat meningkatkan kinerja proses dengan memastikan persyaratan informasi terdokumentasi yang diimplementasikan selaras dengan ketentuan yang tercantum dalam klausul terkait informasi terdokumentasi dari ISO 9001:2015. Dengan demikian, perusahaan dapat memperbaiki efisiensi dan efektivitas proses pengadaan, serta memastikan kepatuhan terhadap standar mutu yang relevan.

2. Bagi peneliti:

Peningkatan pemahaman dan pengetahuan terkait penerapan ISO 9001:2015 dengan menggunakan pendekatan *Business Process Management* (BPM). Dan implementasi ilmu yang sudah dipelajari di program studi Teknik Industri Universitas Telkom selama masa-masa perkuliahan.

### **I.5. Sistematika Penulisan**

#### **BAB I            PENDAHULUAN**

Dalam bab ini akan memuat latar belakang permasalahan yang ditemukan sekaligus yang menjadi dasar dari penelitian mengenai permasalahan informasi terdokumentasi pada proses pengadaan bahan baku dalam CV XYZ, serta menggambarkan akar permasalahan menggunakan diagram *fishbone* dan menjelaskan solusi yang diberikan beserta metode perancangan, selain itu dalam bab ini juga terdapat rumusan masalah dalam penelitian, tujuan penelitian, serta manfaat dari penelitian.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini akan membahas berbagai literatur pendukung yang berkaitan dengan isu penelitian yang akan dieksplorasi, serta akan menjelaskan rinci metode penelitian yang akan diterapkan dalam studi ini.

## **BAB III METODOLOGI PERANCANGAN**

Dalam bab ini secara komprehensif membahas proses berurutan yang akan diikuti dalam penelitian, termasuk perincian mendalam tentang rancangan konseptual dan model yang akan digunakan. Dan bab ini akan menjelaskan data yang akan digunakan dalam proses pengolahan data, analisis rancangan, serta perancangan usulan.

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

Bab ini akan membahas terkait pengumpulan data yang dibutuhkan yaitu data primer dan data sekunder. Selanjutnya, akan dilakukan pengolahan data mengacu dari data yang diperoleh. Lalu akan dijelaskan pula proses perancangan yang menghasilkan solusi untuk permasalahan.

## **BAB V ANALISIS DATA DAN EVALUASI HASIL PERANCANGAN**

Bab ini akan berisikan analisis mengenai hasil rancangan yang sudah dibuat. Serta menjelaskan bagaimana penyampaian dari hasil rancangan diverifikasi dan divalidasi untuk menentukan apakah rancangan tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini akan berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta berisikan saran-saran serta perbaikan untuk penelitian selanjutnya akan menggambarkan rangkuman kesimpulan yang diambil dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan, dan akan mencakup rekomendasi dan saran-saran untuk penelitian masa depan.