

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

UMKM ASTIGA (Asli Ti Garut) merupakan UMKM yang bergerak di industri pakaian, tepatnya kerajinan jaket kulit yang berlokasi di Garut. Jaket kulit sendiri sudah menjadi salah satu kerajinan yang diminati para pendatang dari luar kota ke Garut. Jaket kulit dari ASTIGA berasal dari kulit domba. UMKM ini didirikan pada tahun 1998 oleh bapak H. Yusuf Sopian. ASTIGA selain menjual jaket kulit menjual pula kerajinan kulit lain seperti tas kulit, gelang kulit, topi, dan sabuk kulit. Model kerajinan kulit yang dijual ASTIGA dapat disesuaikan dengan keinginan pelanggan mulai dari model, warna, bentuk, ukuran, dan variasi. Selain itu, ASTIGA memiliki kerajinan kulit yang telah mereka produksi yang selalu berganti setiap beberapa bulan. ASTIGA merupakan salah satu pengrajin dan penjual kerajinan kulit yang sudah terkenal baik dari pelanggan dalam kota maupun luar kota, banyak wisatawan yang datang ke Garut untuk mencari oleh-oleh khas Garut ke ASTIGA. Selain model yang telah dipersiapkan ASTIGA, mereka juga melakukan kolaborasi. Salah satu kolaborasi ASTIGA yaitu bersama Bapak Sandiaga Uno.

Walau pun sudah menjadi UMKM terkemuka dalam penjualan kerajinan kulit, ASTIGA sendiri pernah mengalami penurunan penjualan akibat pandemi karena pada saat itu ASTIGA menjual produksi hanya di toko *offline* mereka, Setelah hal itu perusahaan mencari cara untuk meningkatkan penjualan kembali dengan cara membuka toko pada *marketplace*. Setelah beberapa tahun akhirnya penjualan meningkat kembali akibat trend pakaian meningkat pula. Sehingga, saat ini produksi jaket pada perusahaan mengantri. UMKM ini memiliki 4 lantai produksi dimulai dari tahap konsultasi model jaket, pola pada bahan jaket, pemotongan bahan jaket, penjahitan, dan inspeksi. Namun kenyataannya terdapat masalah pada saat dilakukan proses produksi sebagai mana yang penulis dapatkan dari hasil interview dengan manager produksi yang tertera pada Lampiran A.

Dari hasil wawancara dengan manager produksi pada diketahui bahwa perusahaan memiliki masalah pada proses produksi ataupun pada hasil produksi. Kesalahan pada proses produksi dapat mengakibatkan kerugian keuangan untuk perusahaan atau reputasi perusahaan terutama pada konsumen baru. Dampak dari adanya produk *Defect* yang lolos ke pelanggan dinilai cukup membahayakan perusahaan, seperti kerusakan citra usaha, kerugian finansial, kehilangan pelanggan baru, meningkatnya beban kerja karyawan, serta terhambatnya inovasi. Hal ini disampaikan langsung oleh manager produksi UMKM ASTIGA dalam wawancara yang dilakukan. Produk *Defect* ini merupakan produk yang tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan yang merupakan CTQ perusahaan. Kesesuaian produk dengan CTQ merupakan hal yang paling penting pada saat proses inspeksi dilakukan. CTQ adalah atribut penting dari kebutuhan pelanggan yang dapat diartikan sebagai elemen dalam proses atau aktivitas yang secara langsung memengaruhi tercapainya kualitas yang diharapkan (Saputra & Mahbubah, 2021).CTQ ini merupakan batas bahwa produk yang telah selesai sudah sesuai dengan standar perusahaan, jika ada produk yang tidak sesuai dengan CTQ maka perlu adanya perbaikan. Tabel 1.1 menunjukkan bahwa kondisi yang perlu diperhatikan pada proses inspeksi.

Tabel 1. 1 CTQ Produk

CTQ	Keterangan
Ukuran Jaket	Ukuran jaket harus sesuai dengan ukuran yang telah ditentukan perusahaan (S, M, L, XL, dsb.). Jika pelanggan memesan dengan ketentuan mereka, ukuran jaket harus sesuai dengan kesepakatan saat konsultasi. Informasi yang tercantum sesuai pada formulir pesanan pelanggan
Model Jaket	Desain atau bentuk jaket harus sesuai dengan model yang dipilih atau dipesan oleh pelanggan (misal: bomber, biker, varsity), termasuk variasi khusus jika ada.
Jahitan	Hasil jahitan harus rapi, kuat, tidak boleh ada benang yang longgar, terlepas, atau jahitan yang tidak lurus. Tidak boleh ada bagian yang belum dijahit.
Knob & Zipper	Seluruh kancing (knob) dan ritsleting (zipper) harus berfungsi sempurna, mudah digunakan, tidak macet, dan terpasang dengan kuat serta simetris.
Bahan	Kulit jaket harus bebas dari cacat fisik seperti goresan, bekas pola, bekas potongan, noda, atau kerutan yang berlebihan. Warna dan tekstur harus sesuai permintaan.

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa UMKM ASTIGA memiliki ketentuan untuk produk jaket yang mereka produksi. CTQ ini juga menjadi acuan bahwa produk jaket yang akan diterima pelanggan sesuai dengan standar yang mereka tetapkan. Namun, kenyataannya beberapa jaket yang sampai ke pelanggan tidak sesuai dengan ketentuan yang telah dibuat. dilihat dari data produksi 2024, diketahui bahwa UMKM mengalami adanya produk *Defect* yang lolos ke pelanggan. Data tersebut bisa dilihat pada Tabel 1.2 sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Kesalahan Proses Inspeksi Tahun 2024

No	Bulan	Jumlah Produksi	Jumlah <i>Defective</i> yang ditemukan	Jumlah <i>Defective</i> lolos ke pelanggan	Batas Toleransi <i>Defective</i> lolos ke pelanggan	Persentase <i>Defective</i> lolos ke pelanggan	Tingkat berhasil deteksi <i>Defective</i>
1	Januari	260	11	8	4%	3,08%	58%
2	Februari	369	9	16	4%	4,34%	36%
3	Maret	168	12	10	4%	5,95%	55%
4	April	196	7	15	4%	7,65%	32%
5	Mei	298	17	8	4%	2,68%	68%
6	Juni	269	10	14	4%	5,20%	42%
7	Juli	279	5	16	4%	5,73%	24%
8	Agustus	193	6	9	4%	4,66%	40%
9	September	257	14	9	4%	3,50%	61%
10	Oktober	302	19	16	4%	5,30%	54%
11	November	268	9	18	4%	6,72%	33%
12	Desember	279	17	11	4%	3,94%	61%
Jumlah		3138	136	150	4%	4,78%	48%
Rata-rata					4%	5%	47%

Keterangan

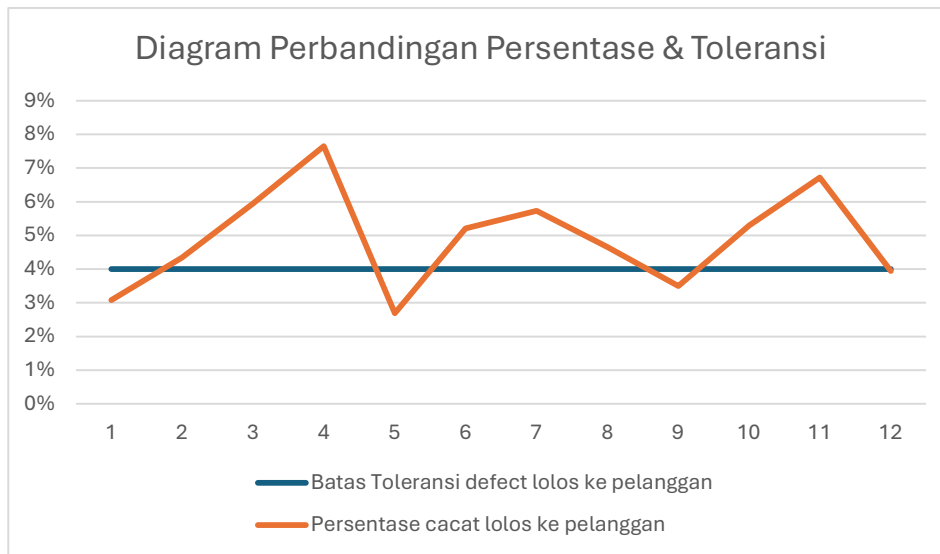
- Defective* yang ditemukan: Produk *Defect* yang terdeteksi ketika dilakukan proses inspeksi oleh operator.
- Defective* lolos ke pelanggan: Produk yang dinyatakan lolos oleh operator namun ketika sampai ke pelanggan, pelanggan menemukan adanya ketidaksesuaian.
- Batas toleransi *Defective* lolos ke pelanggan: Batas toleransi yang ditetapkan untuk produk *Defect* lolos ke pelanggan.

- d. Persentase *Defective* lolos ke pelanggan: Persentase dengan menggunakan perhitungan

$$\frac{\text{Jumlah Defect tidak terdeteksi}}{\text{Total produk yang diinspeksi}} \times 100\% =$$

- e. Tingkat keberhasilan deteksi *Defective*: Persentase dengan menggunakan perhitungan

$$\frac{\text{Jumlah Defect terdeteksi}}{\text{Jumlah Defect lolos} + \text{Jumlah Defect terdeteksi}} \times 100\% =$$

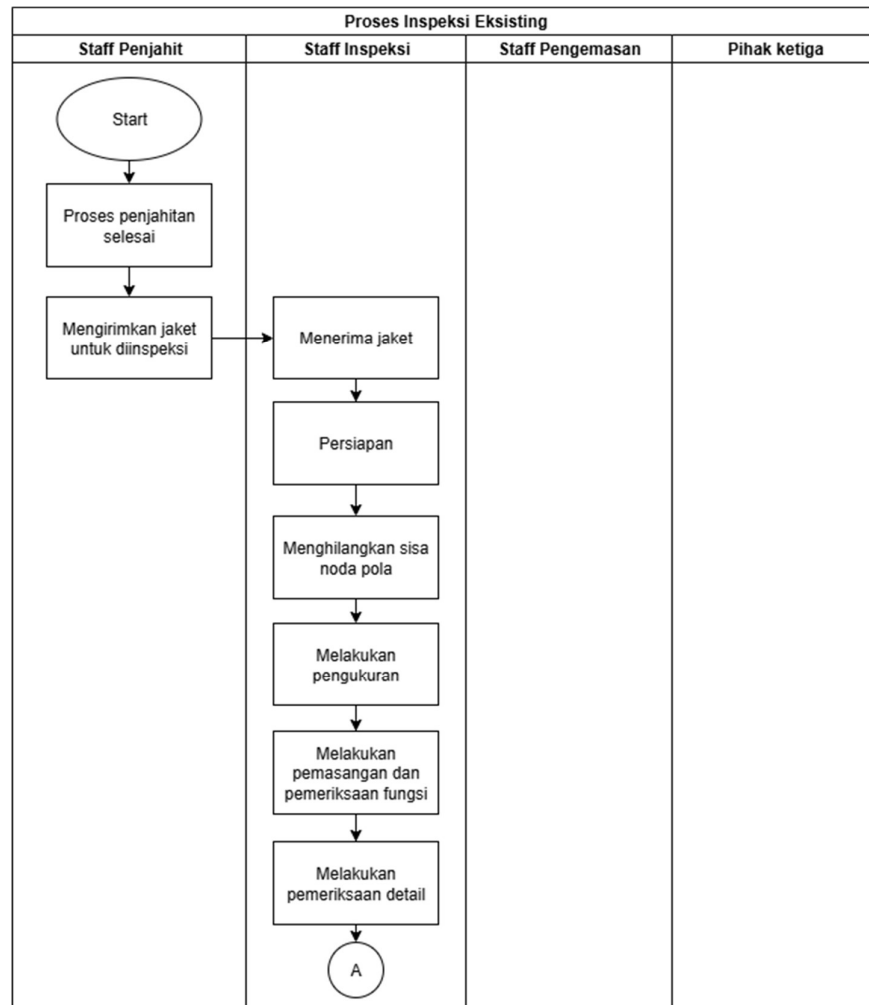


Gambar 1. 1 Diagram Perbandingan Persentase dan Toleransi
Sumber UMKM ASTIGA (2024)

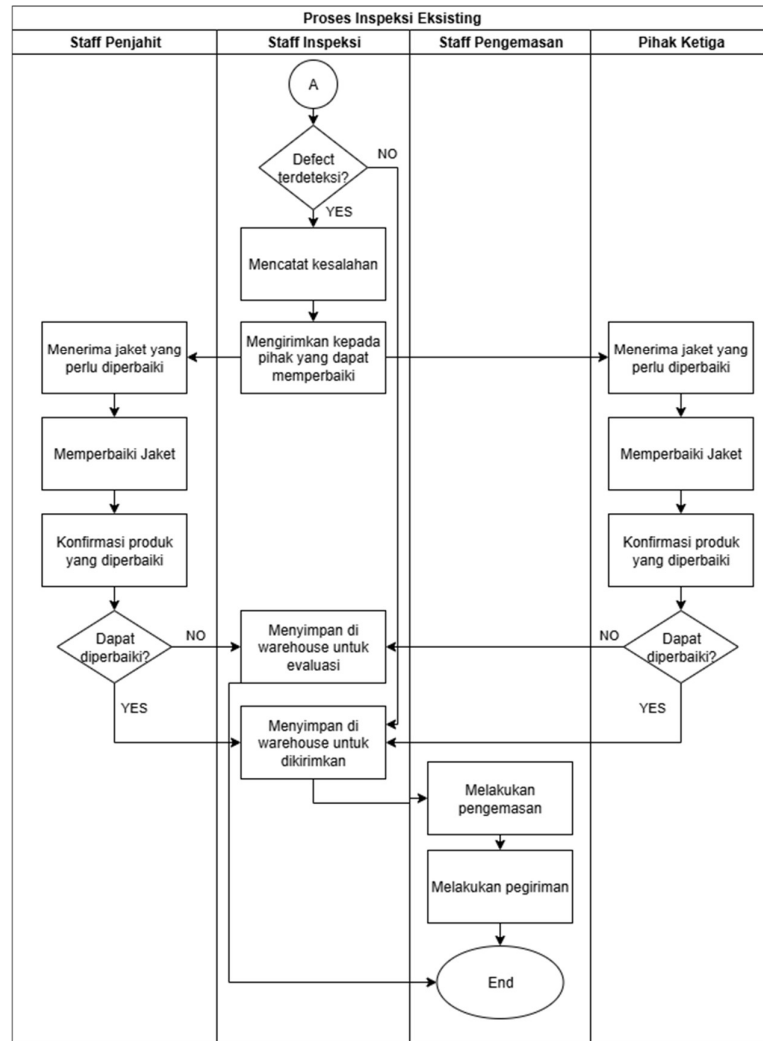
Berdasarkan Tabel 1.1 diketahui selama tahun 2024 ini terdapat produk yang memiliki kesalahan sampai ke konsumen. Berdasarkan hasil data tersebut diketahui pada tahun 2024 persentase *Defect* lolos ke pelanggan sebesar 4,78% dan rata-rata persentase *Defect* lolos ke pelanggan berada pada 5%. Dengan batas toleransi 4% yang dipilih berdasarkan penelitian Hamdani (2020), pada penelitian tersebut dimana PT.X yang merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pakaian atau tekstil menggunakan batas toleransi 4%. Oleh karena PT.X dan UMKM ASTIGA bergerak dibidang yang sama dan setelah dilakukannya diskusi dengan manager produksi bahwa toleransi 4% dinilai realistis karena UMKM ASTIGA masih melakukan proses produksi dengan cara manual. Dengan adanya diagram perbandingan menunjukkan bahwa kesalahan pada proses inspeksi perlu adanya perbaikan. Dapat ketahui pula bahwa tingkat keberhasilan defeksi *Defect* dengan

rata-rata 48% dan rata-rata tingkat keberhasilan deteksi *Defect* sebesar 47%. Dengan adanya produk yang *Defect* lolos ke pelanggan menimbulkan kerugian bagi astiga baik secara finansial atau reputasi UMKM.

Berdasarkan Gambar 1.1, terlihat bahwa persentase produk *Defect* yang lolos ke pelanggan setiap bulannya selalu berada di atas batas toleransi yang telah ditetapkan perusahaan, yaitu sebesar 0%. Kondisi ini menunjukkan bahwa proses inspeksi akhir belum berjalan secara efektif dalam menyaring produk *Defect*, sehingga produk yang tidak sesuai standar masih sampai ke tangan pelanggan. Hal ini tidak hanya berisiko menurunkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan, tetapi juga dapat menyebabkan kerugian finansial akibat komplain, retur, maupun perbaikan produk.



Gambar 1. 2 Proses Inspeksi Eksisting



Gambar 1. 3 Proses Inspeksi Eksisting (Lanjutan)

Gambar 1.2 merupakan tahapan-tahapan dalam proses inspeksi jaket kulit yang dilakukan di UMKM ASTIGA. Alur ini menunjukkan bahwa proses inspeksi hanya dilakukan satu kali, sehingga memiliki peran krusial dalam menjamin mutu produk sebelum sampai ke tangan konsumen. Namun, dari hasil analisis diketahui bahwa tidak adanya alur pemeriksaan yang terstandarisasi menyebabkan pemeriksaan berjalan tidak konsisten antar operator. Hal ini berdampak pada meningkatnya risiko produk cacat lolos ke pelanggan karena aspek-aspek penting dalam CTQ sering kali terabaikan

Tabel 1.3 Uraian Proses Inspeksi

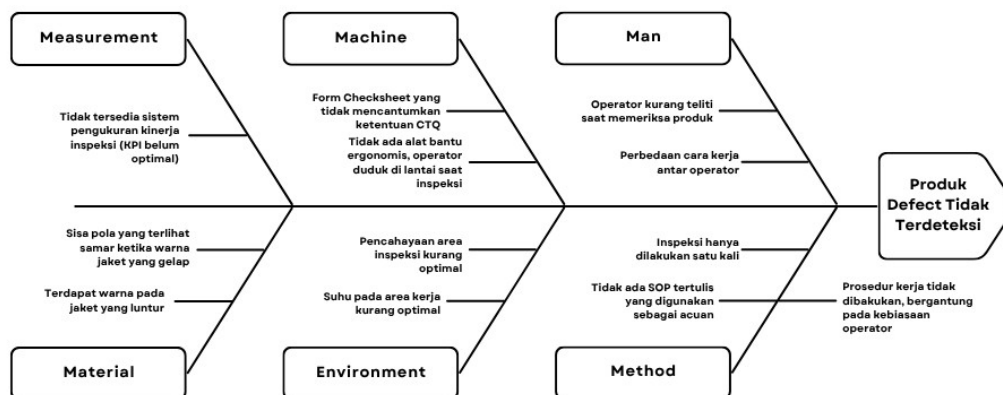
No	Proses Inspeksi	Tahapan Proses	Critical to Process
1	Persiapan pemeriksaan	1. Lampu yang digunakan dinyalakan 2. Membersihkan area inspeksi. 3. Menyiapkan jaket yang akan diinspeksi. 4. Menyiapkan pelatan kebutuhan inspeksi seperti spon pembersih, cairan pembersih, meteran kain, palu ringan, paku, tatakan, knob atau kancing, kulit pelapis knob atau kancing, dan zipper. 5. Mengambil dokumen order keterangan model dan ukuran.	1. Lampu harus memiliki pencahayaan yang baik atau tidak redup. 2. Area inspeksi terbebas dari sisa material dan tidak ada cairan pemberih yang berceceran. 3. Jaket disiapkan dan diletakan secara terbuka. 4. Spons pembersih berada dalam kondisi baik, tidak mengalami penyusutan, serta memiliki daya serap cairan yang optimal. 5. Cairan pembersih tersedia dalam jumlah cukup dan ditempatkan pada wadah. 6. Meteran kain dalam kondisi utuh (tidak kusut, tidak sobek, tidak melar, dan skala pengukuran tidak pudar). 7. Palu dalam kondisi baik, kepala palu tidak longgar, dan tidak ada bagian palu yang retak. Paku dalam kondisi baik dan tidak bengkok. 8. Kulit pelapis terhindar dari goresan dan tidak sobek. Warna kulit pelapis sesuai dengan warna jaket. 9. Knob atau kancing tersedia dengan jumlah yang sesuai dengan variasi pada jaket. 10. Zipper tersedia dengan jumlah yang sesuai dengan variasi pada jaket. 11. Dokumen order pelanggan sesuai dengan jaket yang diinspeksi, tidak ada kerusakan pada dokumen, dan informasi yang tidak lengkap.
2	Pembersihan noda sisa pola	1. Identifikasi pola yang terdapat pada bagian-bagian jaket. 2. Cairan pembersih dituangkan pada wadah yang disediakan 3. Bagian ujung spons akan di masukan ke dalam wadah yang terisi cairan pembersih.	1. Mengetahui bagian pada jaket yang terdapat sisa noda pola untuk menghindari bagian yang terlewatkan. 2. Cairan pembersih dituangkan pada wadah yang disediakan dengan cairan tidak melebihi wadah. 3. Kondisi spons yang telah dibasahi dengan cairan pembersih harus dijaga agar tidak terlalu basah, untuk mencegah terjadinya ceceran cairan pada jaket selama proses inspeksi.

		4. Pembersihan dilakukan dengan hati-hati pada bagian yang terdapat noda pola.	4. Pembersihan dilakukan secara lembut atau tidak menggosok dengan kasar untuk menghindari kerusakan pada kulit jaket.
3	Pengukuran jaket	1. Meteran kain yang telah disiapkan. 2. Dokumen order yang telah diambil pada bagian saku jaket. 3. Pengukuran jaket mengikuti keterangan pada dokumen order. 4. Mencatat ukuran pada buku yang telah disediakan	1. Meteran kain dalam kondisi utuh (tidak kusut, tidak sobek, tidak melar, dan skala pengukuran tidak pudar). 2. Dokumen order pelanggan sesuai dengan jaket yang diinspeksi, tidak ada kerusakan pada dokumen, dan informasi yang tidak lengkap. 3. Pengukuran jaket dengan presisi dengan batas toleransi ± 2 cm dari pesanan. 4. Pencatatan ukuran jaket sesuai dengan temuan pada proses pengukuran jaket.
4	Pemasangan & pemeriksaan fungsi	1. Identifikasi bagian yang akan dipasangkan knob atau kancing dan zipper. 2. Knob atau kancing yang telah disiapkan. 3. Kain pelapis knob yang telah disiapkan. 4. Pengukuran kain pelapis dengan knob kancing. 5. Pemotongan kain yang telah disesuaikan dengan ukuran knob atau kancing. 6. Penempelan kain yang telah dipotong dengan knob atau kancing 7. Pelubangan pada jaket yang telah diberi tanda. 8. Pemasangan knob atau kancing. 9. Pemeriksaan pada knob yang telah dipasang dengan melepas dan memasang secara berulang. 10. Pemasangan zipper. 11. Pemeriksaan pada zipper dengan menaik turunkan zipper.	1. Mengetahui bagian pada jaket yang akan dilakukan pemasangan knob atau kancing dan zipper. Tidak adanya bagian jaket yang terlewatkan atau kesalahan penempatan pemasangan knob atau kancing dan zipper. 2. Knob atau kancing tersedia dengan jumlah yang sesuai dengan variasi pada jaket. 3. Kulit pelapis terhindar dari goresan dan tidak sobek. Warna kulit pelapis sesuai dengan warna jaket. 4. Ukuran kulit pelapis sesuai dengan ukuran jaket dengan batas toleransi $\pm 0,5$ cm. 5. Pemotongan kulit pelapis dengan presisi menggunakan gunting kain dalam kondisi layak. Kulit pelapis terhindar dari pemotongan yang tidak sesuai ukuran. 6. Kulit pelapis ditempelkan menggunakan lem kulit. Penempelan kulit secara presisi dengan knob atau kancing, tidak ada sisa lem kulit yang berceceran pada kain pelapis dan knob atau kancing. 7. Jaket yang telah ditentukan bagian untuk dipasangkan knob atau kancing akan dilubangi menggunakan palu dan paku. Pelubangan secara presisi dengan ukuran knob atau kancing. 8. Bagian Jaket yang telah dilubangi akan dipasangkan knob atau kancing dengan menggunakan palu. Pemasangan dengan palu dilakukan dengan hati-hati agar knob atau kancing tidak rusak.

			9. Knob yang telah terpasang akan dilakukan pemeriksaan dengan melepas dan memasangkan kembali secara berulang selama tiga kali. Knob atau kancing harus dalam keadaan baik tidak ada bagian knob yang sulit dipasang atau mudah lepas. 10. Zipper akan dipasangkan secara manual. 11. Zipper yang telah terpasang akan diperiksa dengan menaik turunkan zipper secara berulang selama tiga kali. Zipper harus dalam keadaan baik tidak ada bagian zipper yang macet.
5	Pemeriksaan detail jaket.	1. Memastikan model jaket sudah sesuai dengan dokumen order pelanggan. 2. Pemeriksaan pada jahitan untuk setiap bagian pada jaket. 3. Pemeriksaan Aspek kesimetrisan antara sisi kiri dan kanan jaket diperiksa. 4. Memastikan warna pada jaket sudah sesuai.	1. Jaket akan ditinjau kembali sesuai dengan dokumen order pelanggan. Memastikan model dan variasi yang diinginkan pelanggan sesuai. 2. Pemeriksaan akan dilakukan pada seluruh jahitan pada bagian jaket. Tidak ada jahitan yang lepas, tidak ada bagian yang belum terjahit, jahitan harus kuat, dan tidak ada sisa jahitan. 3. Jaket akan diperiksa untuk melihat kesimetrisan. Bagian kiri dan kanan jaket simetris dan setiap variasi (jika ada) simetris. 4. Warna pada jaket sesuai dengan dokumen order pelanggan, tidak ada warna jaket yang luntur, dan tidak ada warna jaket yang tidak sama.
6	Pencatatan	1. Hasil dari inspeksi jaket akan dilakukan pencatatan jika terdapat ketidaksesuaian.	1. Jaket yang memiliki ketidaksesuaian akan dilakukan pencatatan. Pencatatan tersebut akan dicantumkan dalam dokumen order pelanggan.
7	Sortir Hasil	1. Hasil dari jaket yang dinyatakan lolos akan disimpan di warehouse untuk dikemas. 2. Hasil dari jaket yang dinyatakan tidak lolos akan dilakukan perbaikan. 3. Hasil dari jaket yang telah dilakukan perbaikan namun, tidak dapat diperbaiki akan disimpan di warehouse untuk dijadikan bahan evaluasi.	1. Jaket yang dinyatakan lolos sudah sesuai dengan ketentuan perusahaan dan keinginan pelanggan. Penyimpanan pada warehouse perlu disesuaikan agar jaket terhindar dari tertukarnya jaket dan jaket yang berjamur. 2. Jaket yang dinyatakan tidak lolos dikembalikan untuk dilakukan perbaikan sesuai dengan temuan pada proses inspeksi. 3. Jaket yang telah diperbaiki namun tidak dapat diperbaiki akan disimpan dan dipisahkan pada warehouse. Pemisahan sesuai dengan tempat penyimpanan jaket tidak sesuai sehingga tidak tertukar atau terkirim kepada pelanggan.

Berdasarkan Tabel 1.3, diketahui bahwa proses inspeksi jaket kulit di UMKM ASTIGA melibatkan tujuh tahapan utama, yaitu persiapan pemeriksaan, pembersihan noda sisa pola, pengukuran jaket, pemasangan dan pemeriksaan fungsi, pemeriksaan detail jaket, pencatatan, serta sortir hasil inspeksi. Setiap tahapan inspeksi memiliki aspek *Critical to Process* (CTP) yang perlu diperhatikan secara teliti agar produk memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan perusahaan. Dalam praktiknya, proses inspeksi hanya dilakukan satu kali sebelum produk dikirimkan kepada pelanggan, sehingga peran proses ini sangat krusial dalam memastikan bahwa setiap jaket telah memenuhi spesifikasi teknis dan karakteristik kualitas yang tertuang dalam dokumen pesanan maupun standar internal perusahaan. Fokus utama dalam inspeksi adalah memastikan kesesuaian model dan ukuran jaket, kualitas jahitan, fungsi knob dan zipper, serta kondisi bahan kulit. Oleh karena itu, ketelitian dalam menjalankan seluruh tahapan inspeksi menjadi hal yang esensial untuk mencegah produk *Defect* lolos ke tangan konsumen.

Kesalahan dalam proses inspeksi ini terjadi akibat berbagai faktor, jika diidentifikasi bahwa kesalahan terkait dapat muncul akibat beberapa faktor seperti manusia, metode, material, dan informasi. Maka dari itu terdapat penggambaran lebih rinci terkait akar masalah yang terjadi dalam bentuk *Fishbone Diagram*.



Gambar 1. 4 Fishbone Diagram

Berdasarkan *fishbone diagram* pada Gambar 1.4 dapat diidentifikasi pada kategori manusia bahwa operator kurang teliti, hal ini dapat menyebabkan CTQ produk yang telah ditetapkan terlewatkan. Selain itu diketahui bahwa adanya perbedaan cara kerja antar operator sehingga menyebabkan inkonsistensi yang terjadi pada proses inspeksi. Pada kategori metode diketahui bahwa inspeksi hanya dilakukan satu kali, sehingga proses inspeksi ini menjadi sangat krusial apabila tidak dilakukan dengan efektif karena dapat menyebabkan produk *Defect* tidak terdeteksi dan berhasil sampai ke pelanggan. Selain itu diketahui bahwa tidak adanya sop yang tertulis sebagai acuan, hal ini menyebabkan operator melakukan proses inspeksi menurut kebiasaan mereka. Selain itu tidak adanya acuan akan menyulitkan UMKM dalam melakukan evaluasi terhadap cara kerja operator dan apabila akan ada dilakukannya pelatihan terhadap operator baru ataupun lama akan menyulitkan akibat tidak adanya acuan. Pada kategori mesin diketahui bahwa form *Checksheets* yang selama ini digunakan yaitu dokumen order pelanggan yang mana dokumen tersebut hanya berisikan keterangan ukuran, warna, dan model. Sehingga, operator akan melakukan fokus mereka terhadap dokumen tersebut dan terkadang melupakan CTQ yang telah ditentukan oleh perusahaan. Adapula faktor tidak adanya alat bantu ergonomis seperti meja dan kursi yang digunakan oleh operator, hal ini dapat menyebabkan operator yang mudah lelah dan beban kerja operator lebih tinggi. Pada kategori lingkungan diketahui bahwa pencahayaan pada area inspeksi tidak baik. Pencahayaan dalam area tersebut diketahui bahwa lampu yang ada pada ruangan sudah mulai redup. Walaupun adanya pencahayaan bantuan dari lampu tambahan, namun operator mengeluhkan area tersebut sudah cukup gelap. Selain itu suhu pada area tersebut yang kurang memadai. Diketahui bahwa kurang adanya aliran udara yang baik dan tidak adanya kipas yang disediakan. Hal ini dapat berdampak pada kinerja operator ataupun jaket yang disimpan karena area inspeksi digabungkan dengan warehouse. Pada kategori pengukuran diketahui bahwa tidak adanya pengukuran kerja proses inspeksi. Hal ini dapat disebabkan pula oleh faktor lainnya yaitu tidak adanya pedoman yang digunakan, sehingga tidak adanya acuan yang baku bagi operator melakukan proses inspeksi. Pada faktor material diketahui bahwa jika terdapat warna jaket yang gelap cukup menyulitkan operator dalam memeriksa apakah noda pola masih tersisa atau tidak, selain itu adapula warna jaket

yang membuat sulit untuk dibersihkan apabila ada noda sisa pola. Faktor lainnya yaitu terdapat warna yang luntur. Hal ini diakibatkan pada proses pewarnaan sebelumnya dan warna yang luntur ini terkadang tidak terlihat oleh operator.

Setelah dilakukan analisis terhadap faktor yang mempengaruhi produk *Defect* tidak terdeteksi. Solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi masalah yaitu dengan pembuatan alur baku dan didokumentasikan kedalam SOP dan Perbaikan Checksheet. SOP yang akan dirancang mengikuti persyaratan ISO 9001:2015 klausul 8.1, 4.4.1, dan 4.4.2. Oleh karena itu dilakukan gap analisis untuk melihat kondisi aktual dengan persyaratan ISO, gap analisis ini akan dijadikan acuan untuk pembuatan rancangan SOP.

Tabel 1. 4 Gap Analisis Dengan ISO 9001:2015 Klausul 8.1

No	Persyaratan ISO 9001:2015 Klausul 8.1	Kondisi Aktual	Apakah Persyaratan Terpenuhi?	Gap Analysis
Organisasi harus merencanakan dan mengendalikan proses-proses yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan dari penyediaan layanan dan produk				
1	Menentukan persyaratan terhadap produk dan layanan.	Pada kondisi aktual, diketahui bahwa UMKM telah menentukan persyaratan produk dengan adanya CTQ yang telah ditetapkan oleh perusahaan.	Ya	-
2	Menetapkan kriteria untuk a. Proses b. Penerimaan produk dan layanan	Pada kondisi aktual, diketahui umkm belum menerapkan standar atau parameter dalam melaksanakan proses inspeksi. Hal ini ditandai dengan belum terdapat sebuah alur baku dan SOP sebagai acuan pada proses inspeksi. Untuk kriteria penerimaan produk yang terjadi pada proses inspeksi aktual hanya mengacu pada dokumen order pelanggan (model & ukuran), dengan hanya mengacu pada dokumen tersebut yang tidak mencantumkan aspek CTQ produk yang telah ditetapkan.	Tidak	Dilihat pada kondisi aktual dengan persyaratan ISO, perlu diterapkan alur baku dan didokumentasikan dalam sebuah SOP yang dapat dijadikan sebagai acuan atau standar yang diperhatikan dalam melakukan proses inspeksi. Selain itu perlu dilakukan perbaikan pada dokumen order pelanggan dengan mencantumkan aspek CTQ yang perlu diperhatikan saat melakukan proses inspeksi
3	Menentukan sumberdaya yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian	Pada kondisi aktual, diketahui bahwa UMKM telah menentukan dan menetapkan sumber daya yang diperlukan seperti tools yang digunakan memiliki	Ya	-

No	Persyaratan ISO 9001:2015 Klausul 8.1	Kondisi Aktual	Apakah Persyaratan Terpenuhi?	Gap Analysis
	produk dan persyaratan pelayanan.	ketetapan yang layak digunakan untuk digunakan pada proses inspeksi.		
4	Menetapkan kendali atas proses-proses yang sesuai dengan kriteria.	Pada kondisi aktual, diketahui bahwa UMKM belum menetapkan kendali atas proses inspeksi dikarekan tidak adanya acuan yang dijadikan bahan untuk dilakukannya kendali proses.	Tidak	Dilihat pada kondisi aktual dengan persyaratan ISO, perlu ditetapkan sebuah SOP yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur. Sehingga supervisor inspeksi dapat melakukan kendali pada operator proses inspeksi dengan SOP sebagai tolak ukur proses.
5	Menentukan, memelihara, menyimpan informasi terdokumentasi sejauh yang diperlukan: a. Untuk memiliki keyakinan bahwa proses-proses telah dilakukan seperti yang telah direncanakan b. Untuk menunjukan kesesuaian atas produk dan layanan yang sesuai dengan persyaratan	Pada kondisi aktual, diketahui bahwa UMKM belum menentukan, memelihara, dan menyimpan informasi terdokumentasi. Hal ini diakibatkan tidak adanya SOP atau pedoman yang dapat dijadikan sebagai acuan proses inspeksi telah dilakukan sesuai rencana. Selain itu tidak adanya perhitungan KPI yang menyebabkan tidak adanya tolak ukur dari proses inspeksi.	Tidak	Pembuatan informasi terdokumentasi pada proses inspeksi diperlukan sebagai bukti bahwa proses tersebut telah sesuai dengan perencanaan dan persyaratan yang ditetapkan. Informasi terdokumentasi yang dapat disusun meliputi Standar Operasional Prosedur (SOP) serta formulir <i>Checksheets</i> sebagai alat bantu. Dalam SOP yang akan ditetapkan sebuah KPI sebagai perhitungan yang menjadi tolak ukur proses inspeksi.
6	Hasil perencanaan harus sesuai dengan operasional organisasi.	Pada kondisi aktual, hasil dari perencanaan belum sesuai dengan rencana yang diinginkan oleh perusahaan. Hal ini ditandai dengan hasil proses inspeksi yang kurang baik dan tidak sesuai perencanaan.	Tidak	Diperlukan adanya perbaikan untuk meningkatkan efektifitas proses inspeksi. Perbaikan yang dapat dilakukan dengan menetapkan alur baku yang digunakan oleh seluruh operator dan didokumentasikan dalam sebuah SOP.

No	Persyaratan ISO 9001:2015 Klausul 8.1	Kondisi Aktual	Apakah Persyaratan Terpenuhi?	Gap Analysis
7	Organisasi harus mengendalikan perubahan yang direncanakan dan meninjau konsekuensi dari perubahan yang tidak diinginkan, mengambil tindakan untuk mengurangi efek samping, sesuai dengan yang dibutuhkan.	Pada kondisi aktual, diketahui bahwa UMKM telah melakukan perencanaan perbaikan dengan dilakukannya dengan melakukan evaluasi yang dilakukan setiap seminggu sekali. Namun, evaluasi tersebut belum berhasil memecahkan masalah yang terjadi pada proses inspeksi. Hal ini ditandai dengan data yang dimiliki pada tahun 2024. Evaluasi belum berhasil memecahkan masalah dikarenakan tidak adanya pedoman yang dijadikan sebagai tolak ukur kesesuaian proses inspeksi dengan rencana dari perusahaan.	Tidak	Diperlukan sebuah pedoman yang dapat dijadikan sebagai acuan yang digunakan untuk tolak ukur proses. Sehingga dapat memudahkan evaluasi dengan melihat kondisi dilapangan dengan pedoman yang ditetapkan.

Tabel 1. 5 Gap Analisis Dengan ISO 9001:2015 Klausul 4.4.1

No	Persyaratan ISO 9001:2015 Klausul 4.4.1	Kondisi Aktual	Apakah Persyaratan Terpenuhi?	Gap Analysis
Organisasi harus menetapkan proses-proses yang diperlukan untuk sistem manajemen mutu dan penerapannya di seluruh organisasi dan harus:				
1	Menentukan input yang diperlukan dan output yang diharapkan dari proses-proses tersebut.	Pada kondisi aktual, diketahui bahwa UMKM telah menetapkan input yang diperlukan pada proses inspeksi dengan menetapkan CTP dan output berupa jaket yang sesuai dengan CTQ.	Ya	-

No	Persyaratan ISO 9001:2015 Klausul 4.4.1	Kondisi Aktual	Apakah Persyaratan Terpenuhi?	Gap Analysis
2	Menentukan urutan dan interaksi dari proses-proses tersebut.	Pada kondisi aktual, diketahui bahwa UMKM belum memiliki alur baku proses inspeksi. Proses inspeksi yang dilakukan berdasarkan kebiasaan dari masing-masing operator.	Tidak	Diperlukan adanya alur baku yang terdokumentasi dalam SOP untuk menyelaraskan kedua operator dalam cara kerja melakukan proses inspeksi.
3	Menentukan dan menerapkan kriteria dan metode (termasuk pemantauan, pengukuran dan indikator kinerja terkait) yang diperlukan untuk memastikan operasional yang efektif, dan pengendalian atas proses-proses tersebut;	Pada kondisi aktual, diketahui bahwa UMKM belum sebuah pedoman yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur proses inspeksi. Sehingga, sulit dilakukannya evaluasi terhadap cara kerja yang dilakukan oleh operator.	Tidak	Dilihat pada kondisi aktual dengan persyaratan ISO, perlu ditetapkan sebuah SOP yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur. Sehingga supervisor inspeksi dapat melakukan kendali pada operator proses inspeksi dengan SOP sebagai tolak ukur proses.
4	Menentukan sumber daya yang dibutuhkan dan memastikan ketersediaannya.	Pada kondisi aktual, diketahui bahwa UMKM telah menentukan dan menetapkan sumber daya yang diperlukan seperti tools yang digunakan memiliki ketetapan yang layak digunakan untuk digunakan pada proses inspeksi. Hal ini juga telah ditetapkan dalam CTP perusahaan.	Ya	-
5	Menentukan tanggung jawab dan wewenang untuk proses-proses tersebut.	Pada kondisi aktual, diketahui bahwa UMKM belum ada dokumen formal yang mendefinisikan peran dan tanggung jawab atas proses inspeksi yang dilakukan.	Tidak	Perlu mendokumentasikan peran setiap pelaku proses untuk memudahkan penentuan peran dan tanggung jawab atas sebuah proses.

No	Persyaratan ISO 9001:2015 Klausul 4.4.1	Kondisi Aktual	Apakah Persyaratan Terpenuhi?	Gap Analysis
6	Hasil perencanaan harus sesuai dengan operasional organisasi.	Pada kondisi aktual, diketahui bahwa output yang dihasilkan tidak sesuai perencanaan yang ditetapkan oleh perusahaan terbukti dari keluhan pelanggan atau produk <i>Defect</i> lolos.	Tidak	Diperlukan perbaikan proses berdasarkan analisis kondisi aktual. Percobaan yang akan dilakukan dengan pembuatan alur baku dan didokumentasikan dalam sebuah SOP.
7	Mengevaluasi proses-proses dan menerapkan setiap perubahan yang diperlukan untuk memastikan proses-proses tersebut mencapai hasil yang diinginkan.	Pada kondisi aktual, diketahui bahwa UMKM telah melakukan perencanaan perbaikan dengan dilakukannya dengan melakukan evaluasi yang dilakukan setiap seminggu sekali. Namun, evaluasi tersebut belum berhasil memecahkan masalah yang terjadi pada proses inspeksi. Hal ini ditandai dengan data yang dimiliki pada tahun 2024. Evaluasi belum berhasil memecahkan masalah dikarenakan tidak adanya pedoman yang dijadikan sebagai tolak ukur kesesuaian proses inspeksi dengan rencana dari perusahaan.	Tidak	Diperlukan sebuah pedoman yang dapat dijadikan sebagai acuan yang digunakan untuk tolak ukur proses. Sehingga dapat memudahkan evaluasi dengan melihat kondisi dilapoangan dengan pedoman yang ditetapkan.
8	Meningkatkan proses-proses tersebut dan sistem manajemen mutunya.	Dengan tidak adanya alur baku yang terdokumentasi menyebabkan sulitnya melakukan peningkatan atau perbaikan dari proses inspeksi.	Tidak	Diperlukan alur baku yang terdokumentasi untuk dijadikan sebagai acuan melakukan proses peningkatan atau perbaikan.

Tabel 1. 6 Gap Analisis Dengan ISO 9001:2015 Klausul 4.4.2

No	Persyaratan ISO 9001:2015 Klausul 4.4.2	Kondisi Aktual	Apakah Persyaratan Terpenuhi?	Gap Analysis
1	Memelihara informasi terdokumentasi untuk mendukung proses-operasional proses.	Pada kondisi aktual, diketahui bahwa UMKM belum tersedia dokumen seperti SOP, instruksi kerja, atau panduan inspeksi yang terdokumentasi secara formal.	Tidak	Diperlukan penyusunan SOP dan <i>Checksheets</i> inspeksi agar proses berjalan sesuai standar dan dapat dilaksanakan secara konsisten.
2	Menyimpan informasi terdokumentasi untuk memiliki keyakinan bahwa proses-proses yang sedang dilakukan berjalan seperti yang direncanakan.	Pada kondisi aktual, diketahui bahwa UMKM belum memiliki informasi terdokumentasi. Sehingga menyulitkan dalam menentukan bahwa proses yang dijalankan sudah sesuai.	Tidak	Diperlukan sebuah pedoman yang dapat dijadikan sebagai acuan yang digunakan untuk tolak ukur proses. Sehingga dapat memudahkan evaluasi dengan melihat kondisi dilapangan dengan pedoman yang ditetapkan.

Berdasarkan Tabel 1.4 diketahui bahwa penerapan ISO 9001:2015 Klausul 8.1 yang membahas mengenai perencanaan dan pengendalian operasi, ditemukan bahwa UMKM belum sepenuhnya memenuhi standar proses manajemen mutu, khususnya dalam proses inspeksi produk akhir. Hal ini menunjukkan bahwa ketiadaan SOP inspeksi dapat menyebabkan ketidakaturan dan ketidakkonsistenan dalam pelaksanaan inspeksi mutu. Dengan adanya gap ini berdampak pada tingginya jumlah produk *Defect* yang lolos ke pelanggan.

Berdasarkan Tabel 1.5 diketahui bahwa penerapan ISO 9001:2015 Klausul 4.4.1 yang membahas mengenai sistem manajemen mutu dan proses-proses yang diperlukan dalam organisasi, belum sepenuhnya diterapkan oleh UMKM ASTIGA. Ketidaksesuaian ini menunjukkan bahwa proses inspeksi di UMKM ASTIGA belum dijalankan secara sistematis sesuai prinsip manajemen mutu. Ketiadaan standar prosedur dan pengendalian yang terstruktur menyebabkan pelaksanaan inspeksi bergantung pada kebiasaan masing-masing operator, sehingga berisiko terjadi ketidakkonsistenan dan kelalaian. Hal ini berdampak langsung pada rendahnya efektivitas deteksi *Defect* dan tingginya jumlah produk *Defect* yang lolos ke pelanggan. Oleh karena itu, perancangan SOP dan dokumen pendukung lainnya menjadi langkah penting untuk menjawab kesenjangan tersebut dan meningkatkan kinerja proses inspeksi secara menyeluruh.

Berdasarkan Tabel 1.6 diketahui bahwa penerapan ISO 9001:2015 Klausul 4.4.2 yang berkaitan dengan pengelolaan informasi terdokumentasi dalam proses manajemen mutu, belum diterapkan oleh UMKM ASTIGA. Perusahaan belum memiliki dokumen tertulis seperti SOP atau instruksi kerja untuk mendukung operasional proses inspeksi, serta belum menyimpan hasil inspeksi secara sistematis sebagai bukti pelaksanaan proses. Hal ini menunjukkan bahwa kurangnya dokumentasi mengakibatkan tidak adanya acuan baku yang dapat dijadikan pedoman kerja, serta kesulitan dalam memastikan bahwa proses telah berjalan sesuai rencana. Tanpa dokumentasi yang memadai, organisasi tidak hanya kehilangan data historis untuk analisis mutu, melainkan juga sulit menjamin bahwa proses berjalan sesuai standar (Rakhmawati, Ichwan, dan Wahyuni, 2021). Gap ini berdampak pada lemahnya kontrol mutu yang berkelanjutan dan menjadi salah satu faktor penyebab tingginya jumlah produk *Defect* yang lolos ke pelanggan.

Oleh karena itu perlu dilakukan pemecahan masalah dengan melakukan perancangan usulan perbaikan proses bisnis dalam memenuhi kondisi produksi saat ini serta membuat dokumentasi terkait usulan proses bisnis dalam bentuk SOP. Perancangan proses bisnis ini perlu dilakukan untuk memperbaiki proses inspeksi yang dapat menimbulkan kerugian bagi umkm. Sehingga pada akhirnya solusi yang diberikan dalam menghadapi masalah yang ada adalah proses bisnis yang usulan yang didokumentasikan dalam bentuk SOP inspeksi.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan pada latar belakang, maka muncul rumusan masalah sebagai berikut

1. Bagaimana perancangan usulan perbaikan proses inspeksi yang sistematis untuk meminimalkan produk *Defect* lolos menggunakan pendekatan *Business Process Improvement* (BPI)?
2. Bagaimana rancangan dokumen standar seperti SOP dan form inspeksi yang sesuai untuk meningkatkan efektivitas proses inspeksi di UMKM ASTIGA?
3. Bagaimana keadaan UMKM khususnya proses inspeksi setelah diberlakukannya SOP dan form inspeksi yang sesuai?

1.3. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan dilakukannya penelitian ini sebagai berikut

1. Merancang usulan perbaikan proses inspeksi menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI) untuk meningkatkan efektivitas deteksi produk cacat
2. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) dan formulir *Checksheet* sebagai panduan pelaksanaan inspeksi yang baku dan terstandarisasi.
3. Mengevaluasi dampak dari penerapan SOP dan form inspeksi terhadap efektivitas proses inspeksi dan penurunan jumlah produk *Defect* yang lolos ke pelanggan.

1.4. Manfaat

Manfaat yang dapat di peroleh adalah:

- a. Untuk Penulis:

1. Dapat mengimplementasikan ilmu teknik industri pada situasi kerja nyata.
 2. Dapat membuat usulan pada perusahaan dan memiliki dampak yang nyata bagi perusahaan
- b. Untuk Perusahaan:
1. Dapat dijadikan untuk bahan evaluasi.
 2. Dapat mengetahui solusi untuk meminimasi kesalahan pada proses produksi jaket kulit.
 3. Dapat mengetahui apa yang perlu dilakukan saat proses inspeksi.

1.5. Sistematika Penulisan

Berikut merupakan sistematika penulisan yang dilakukan oleh penulis:

a. BAB I Pendahuluan

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang masalah yang akan diangkat, rumusan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan.

b. BAB II Landasan Teori

Pada bab ini berisi konsep dasar literatur yang sesuai dengan metode yang akan digunakan. Teori-teori yang digunakan dalam bab ini akan digunakan untuk acuan penelitian, teori tersebut diambil dari buku, jurnal ilmiah, dan referensi lainnya.

c. BAB III Metodologi Penelitian

Pada bab ini berisi penjelasan mengenai metode pengumpulan data, serta Langkah-langka yang akan digunakan untuk memecahkan masalah yang ada.

d. BAB IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab ini berisi penyajian pengolahan data yang telah dikumpulkan untuk menyelesaikan masalah. Data yang didapat akan diolah untuk nantinya dianalisis.

e. BAB V Analisis

Pada bab ini berisikan analisis dari data yang telah didapatkan untuk menghasilkan solusi dari permasalahan yang diangkat.

f. BAB VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini berisikan Kesimpulan dari analisis data dan terdapat saran yang dapat dilakukan sebagai bahan pertimbangan.