

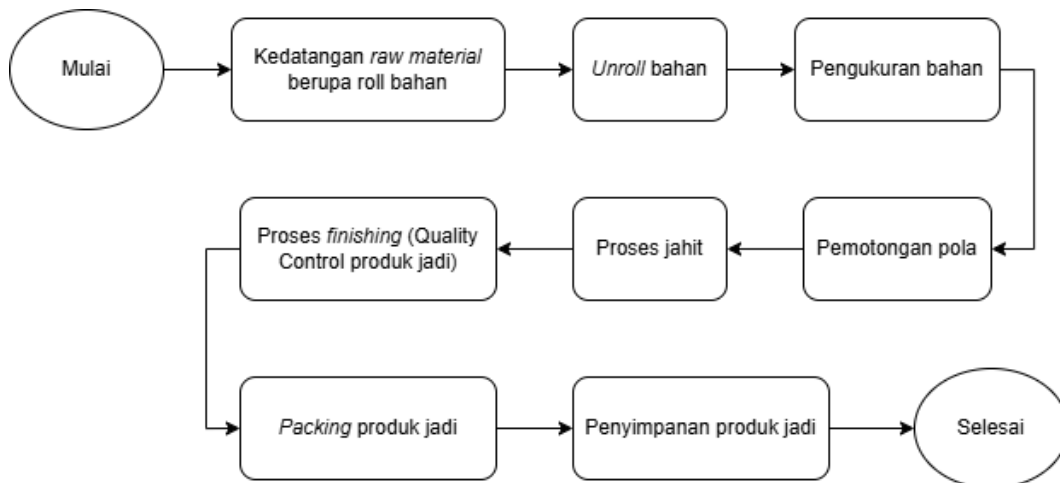
BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

UMKM merupakan sektor penting dalam perekonomian Indonesia, memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pendapatan nasional dan menciptakan lapangan pekerjaan untuk masyarakat (Roudhotun Nurul Janah & Roi Seston Tampubolon, 2024). Menurut data Kementerian Koperasi dan UKM, jumlah UMKM di Indonesia mencapai lebih dari 64,2 juta unit pada tahun 2021, menunjukkan bahwa perbaikan kualitas di sektor ini dapat memiliki dampak yang luas terhadap ekonomi nasional (Kementerian Koperasi dan UKM, 2021). Namun, dalam pelaksanaannya, para pelaku UMKM menghadapi berbagai tantangan serta permasalahan yang sering muncul dalam upaya pengembangan usaha mereka (Simangunsong, 2022). Salah satu tantangan yang dihadapi UMKM adalah kesalahan pemeriksaan pada proses *Quality Control* (QC) yang mengakibatkan produk cacat sampai ke tangan pelanggan.

Untuk itu, penting bagi UMKM memiliki prosedur inspeksi yang standar, terutama dalam hal *Quality Control* (QC) produk jadi, guna memastikan mutu produk yang konsisten dan sesuai dengan harapan pelanggan. Perusahaan dapat menerapkan pengendalian kualitas melalui kegiatan inspeksi. Inspeksi berfungsi sebagai upaya pengendalian mutu dan mendeteksi produk yang tidak memenuhi standar.

UMKM Pratiwi merupakan salah satu usaha mikro kecil dan menengah yang mengalami tantangan dalam upaya pengembangan usahanya. Berdiri sejak tahun 1998, UMKM ini telah beroperasi selama 26 tahun dan melayani berbagai pelanggan di seluruh Indonesia. Produk utama yang dihasilkan adalah mukena dengan beragam desain. Gambar I.1 merupakan alur proses produksi mukena di UMKM Pratiwi.

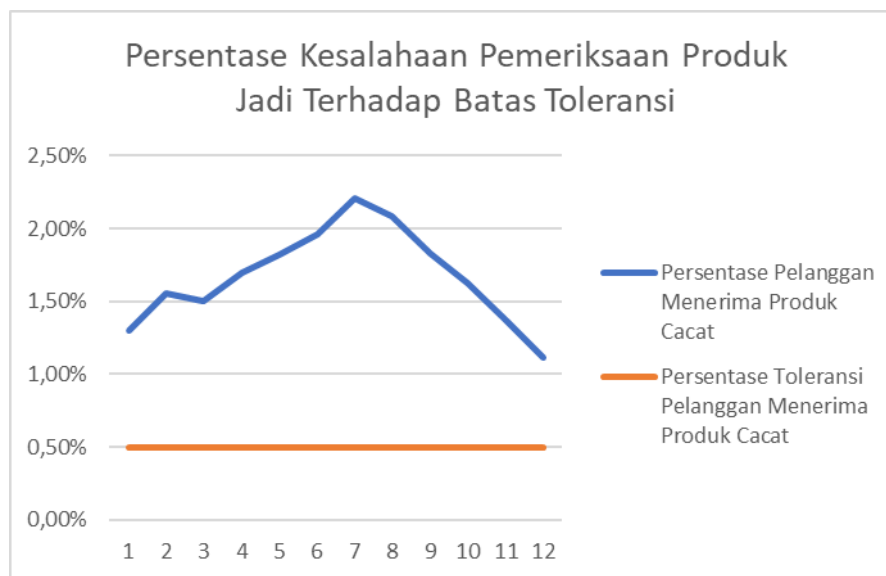


Gambar I. 1 Alur Proses Produksi UMKM Pratiwi

UMKM Pratiwi memproduksi mukena dalam jumlah besar untuk persediaan guna memenuhi permintaan selama bulan Ramadan hingga Lebaran Idul Fitri. Dalam upaya memenuhi target produksi, kualitas produk juga perlu diperhatikan agar tidak mendapatkan keluhan dari pelanggan. Namun, pada proses inspeksi di bagian QC produk jadi, ditemukan kesalahan pemeriksaan beberapa produk jadi dengan kualitas yang kurang baik. Hal tersebut disebabkan oleh proses inspeksi yang cenderung kurang efektif. Proses inspeksi yang dilakukan adalah proses inspeksi visual sederhana, di mana mukena dibentangkan secara keseluruhan untuk mendapatkan gambaran umum mengenai kondisi produk. Dalam proses ini, waktu yang digunakan relatif singkat karena tidak ada pengecekan mendalam untuk setiap bagian mukena. Oleh karena itu, kecacatan produk minim terdeteksi. Tabel I.1 merupakan data target produksi dan data kesalahan pemeriksaan produk yang ada pada UMKM Pratiwi.

Tabel I. 1 Data Target Produksi dan Kesalahan Pemeriksaan Produk

Data Target Produksi dan Kesalahan Pemeriksaan Produk						
Bulan	Tahun	Target Produksi (pcs)	Produksi Aktual (pcs)	Produk yang Dikembalikan Pelanggan	Persentase Pelanggan Menerima Produk Cacat	Persentase Toleransi Pelanggan Menerima Produk Cacat
Oktober	2023	1680	1615	21	1,30%	0,5%
November	2023	1680	1610	25	1,55%	0,5%
Desember	2023	1680	1602	24	1,50%	0,5%
Januari	2024	1680	1593	27	1,69%	0,5%
Februari	2024	1680	1590	29	1,82%	0,5%
Maret	2024	1680	1583	31	1,96%	0,5%
April	2024	1680	1584	35	2,21%	0,5%
Mei	2024	1680	1584	33	2,08%	0,5%
Juni	2024	1680	1583	29	1,83%	0,5%
Juli	2024	1680	1603	26	1,62%	0,5%
Agustus	2024	1680	1609	22	1,37%	0,5%
September	2024	1680	1612	18	1,12%	0,5%
Rata-rata			1597	27	1,67%	0,5%



Gambar I. 2 Persentase Kesalahan Pemeriksaan Produk Jadi Terhadap Batas Toleransi

Berdasarkan gambar I.2, dapat dilihat bahwa selama periode Oktober 2023 hingga September 2024 persentase kesalahan pemeriksaan produk jadi melebihi batas toleransi yang ditetapkan UMKM Pratiwi. Kesalahan pemeriksaan produk jadi merupakan produk cacat yang dikembalikan pelanggan. Tabel I.2 merupakan alasan pelanggan mengembalikan produk cacat pada periode Oktober 2023 hingga September 2024.

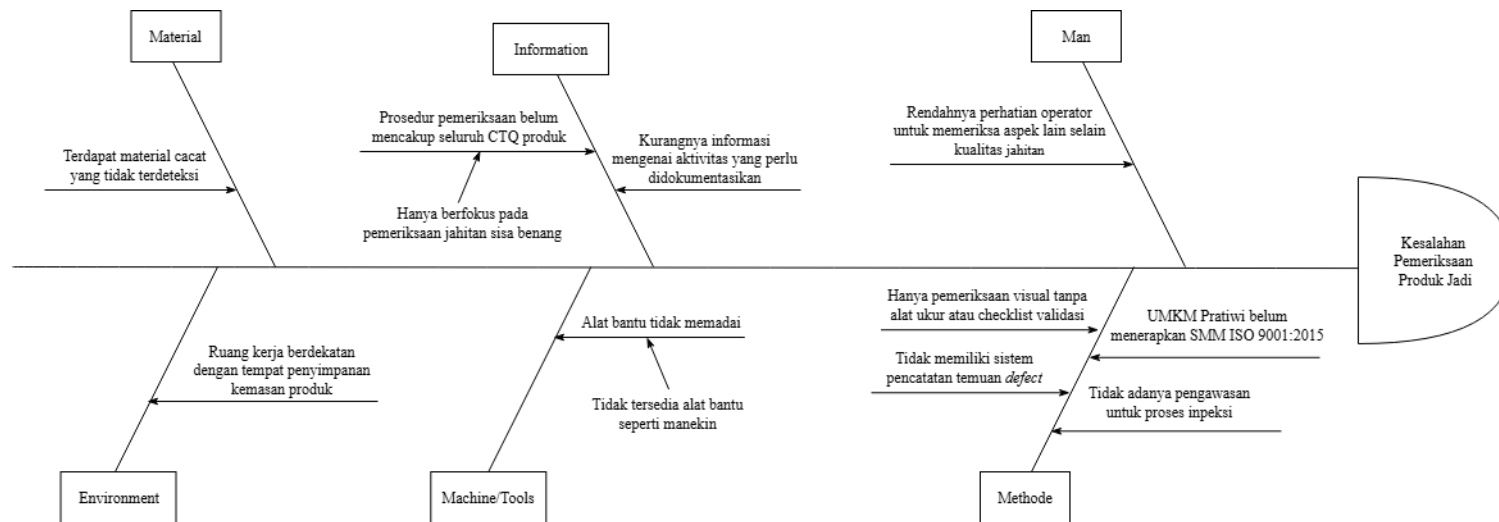
Tabel I. 2 Keluhan Pelanggan Terhadap Produk Mukena

Keluhan Pelanggan Terhadap Produk Mukena UMKM Pratiwi (Periode Oktober 2023 – September 2024)		
No.	Jenis Keluhan	Frekuensi*
1.	Posisi karet kepala/tali tidak simetris	Jarang
2.	Jahitan karet kepala terpelintir	Jarang
3.	Terdapat bagian yang belum terjahit sempurna	Jarang
4.	Lubang kecil pada kain	Jarang
5.	Bagian muka terlalu ketat	Jarang
6.	Bagian muka terlalu longgar	Jarang
7.	Jahitan mengkerut di sekitar karet kepala/tali	Sering
8.	Noda kotor pada kain	Sering
9.	Jahitan tidak rapi	Sering

*) Frekuensi “Sering” = ≥ 3 produk/bulan, sedangkan frekuensi “Jarang” = 1–2 produk/bulan.

Berdasarkan tabel I.2, keluhan yang paling sering muncul berkaitan dengan kualitas jahitan dan kebersihan kain, seperti jahitan yang tidak rapi, adanya noda pada kain, serta jahitan yang mengkerut di area karet kepala atau tali. Sementara itu, keluhan lain seperti posisi karet yang tidak simetris, bagian yang belum terjahit, serta ukuran muka yang tidak sesuai, cenderung terjadi dalam frekuensi yang lebih rendah. Data ini mengindikasikan bahwa proses inspeksi produk jadi yang dilakukan belum efektif dan memerlukan perbaikan lebih lanjut dalam upaya peningkatan mutu produk.

Sebelum merancang usulan perbaikan untuk proses inspeksi produk jadi, hal pertama yang perlu dilakukan adalah menentukan akar permasalahan. Untuk membantu menganalisis akar masalah yang terjadi pada UMKM Pratiwi, dapat digunakan diagram *fishbone*. Gambar I.3 adalah diagram *fishbone* mengenai permasalahan yang terjadi pada UMKM Pratiwi.



Gambar I. 3 *Fishbone Diagram*

Berdasarkan Gambar I.3, dapat diinterpretasikan bahwa kesalahan pemeriksaan produk jadi disebabkan oleh berbagai faktor yang saling berkaitan, yakni material, informasi, manusia, metode, alat bantu (*machine/tools*), dan lingkungan. Pada aspek manusia, kurangnya keterampilan atau ketelitian operator menjadi penyumbang utama kesalahan. Dari sisi metode, tidak adanya prosedur standar atau ketidaksesuaian metode inspeksi menjadi hambatan signifikan dalam memastikan kualitas produk. Informasi yang tidak jelas atau tidak tersampaikan dengan baik juga turut mempengaruhi keputusan selama proses pemeriksaan. Selain itu, alat bantu yang tidak memadai atau tidak dikalibrasi dengan tepat dapat menghasilkan data yang tidak akurat. Faktor lingkungan seperti pencahayaan atau kebersihan area kerja juga berperan terhadap ketelitian visual saat inspeksi. Terakhir, kualitas dan konsistensi material berpengaruh terhadap keberhasilan proses

pemeriksaan. Temuan ini menjadi dasar penting untuk dilakukan perbaikan berkelanjutan guna meningkatkan akurasi dan keandalan proses pemeriksaan produk jadi.

Usulan perbaikan proses inspeksi produk jadi secara visual diperlukan untuk menyelesaikan masalah dalam *fishbone*. Usulan tersebut dapat membantu UMKM Pratiwi untuk mengurangi kesalahan pemeriksaan produk jadi dan meningkatkan akurasi pemeriksaan. Dengan demikian, diharapkan kualitas produk yang dihasilkan semakin terjamin.

I.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana efektivitas usulan perbaikan proses inspeksi produk jadi dapat mengidentifikasi seluruh ketidaksesuaian yang terjadi pada produk mukena sebelum didistribusikan ke pelanggan?”.

I.3 Tujuan Tugas Akhir

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah usulan perbaikan SOP inspeksi produk jadi dengan pendekatan *Business Process Improvement* (BPI) dapat mengidentifikasi ketidaksesuaian yang terjadi pada proses pemeriksaan produk mukena sebelum didistribusikan ke pelanggan.

I.4 Manfaat Tugas Akhir

Penelitian ini diharapkan dapat membantu UMKM Pratiwi mengoptimalkan proses inspeksi produk jadi agar tidak ada produk cacat yang diterima pelanggan karena kesalahan pemeriksaan produk jadi.

I.5 Batasan dan Asumsi Tugas Akhir

Berikut adalah batasan pada penelitian ini.

1. Hasil rancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) tidak sampai tahap proses sertifikasi ISO 9001:2015.

Berikut adalah asumsi pada penelitian ini.

1. Pada kondisi aktual, tidak ada perubahan proses inspeksi produk jadi yang dilakukan UMKM Pratiwi selama periode penelitian.
2. Ritsleting yang dikirimkan oleh *supplier* sudah dalam keadaan baik dan mudah digunakan.
3. Pencatatan produk yg dikembalikan oleh pelanggan dicatat berdasarkan bulan yang tertera pada nota pembelian. Oleh karena itu, data tersebut tidak menggambarkan jumlah produksi pada bulan terjadinya pengembalian. Namun, dalam penelitian ini diasumsikan bahwa data pengembalian tersebut menggambarkan jumlah produksi pada bulan yang sama.
4. Untuk menghitung efektivitas, pemeriksaan dilakukan berdasarkan ketersediaan produk pada hari tersebut.
5. Pelanggan yang mengembalikan produk cacat diasumsikan sebagai orang ketiga dalam implementasi SOP usulan.

I.6 Sistematika Penulisan

Berikut merupakan sistematika penulisan proposal ilmiah yang dilakukan penulis.

BAB I Pendahuluan

Bab ini berisi penjelasan mengenai latar belakang masalah pada UMKM Pratiwi, perumusan masalah, tujuan tugas akhir, manfaat tugas akhir, dan sistematika perancangan.

BAB II Landasan Teori

Bab ini berisi literatur di bidang keilmuan yang sesuai dengan masalah, serta analisis pemilihan metode yang digunakan berdasarkan penelitian terdahulu.

BAB III Metodologi Penyelesaian Masalah

Bab ini menjelaskan sistematika penyelesaian masalah yang meliputi langkah-langkah penelitian dan metode rancangan yang digunakan.

BAB IV Penyelesaian Permasalahan

Bab ini berisi data primer dan data sekunder perusahaan yang dibutuhkan untuk penelitian, cara memperoleh data, dan cara mengolah data.

BAB V Validasi, Analisis Hasil, dan Implikasi

Bab ini menjelaskan hasil pengolahan data dan rancangan usulan perbaikan proses inspeksi di bagian QC produk jadi.

BAB VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan terkait hasil pengolahan data dan analisis yang dilakukan, serta saran untuk perusahaan maupun penelitian selanjutnya.