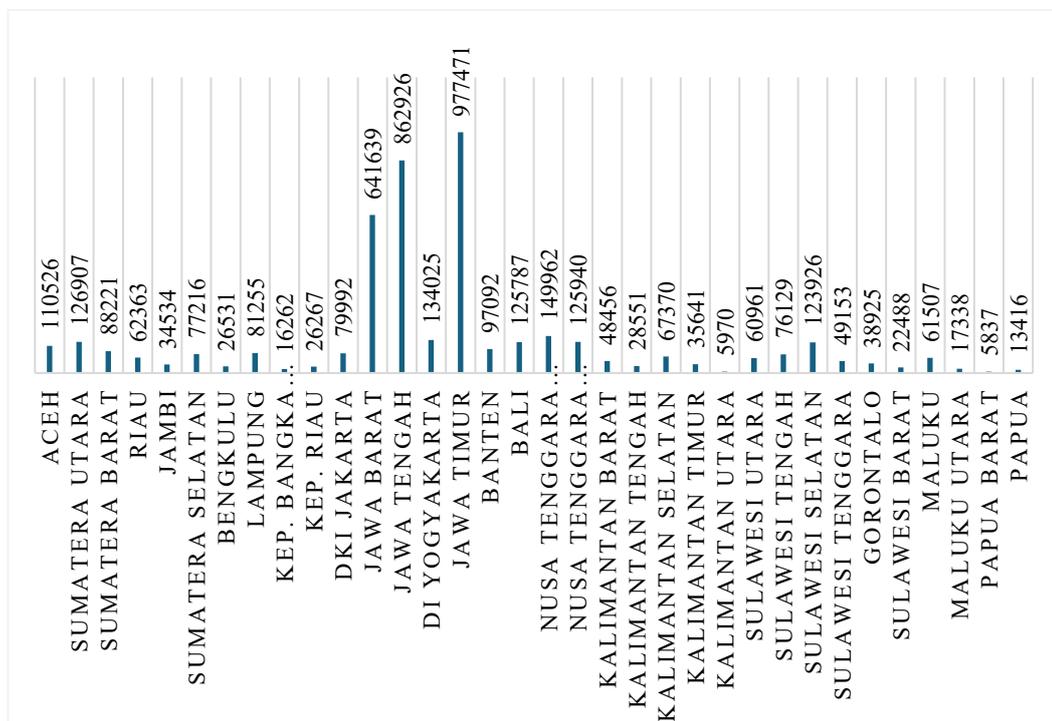


BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan jenis usaha yang dikelola oleh individu atau badan usaha berskala kecil, dengan jumlah kekayaan dan pendapatan tertentu, serta berkontribusi dalam mendorong kemandirian ekonomi masyarakat (Purba dkk., 2021). Pada tahun 2023, UMKM di Indonesia mengalami pertumbuhan sebesar 1,52% dengan jumlah unit usaha yang tersebar di seluruh provinsi mencapai 66 juta (Badan Pusat Statistik, 2024).

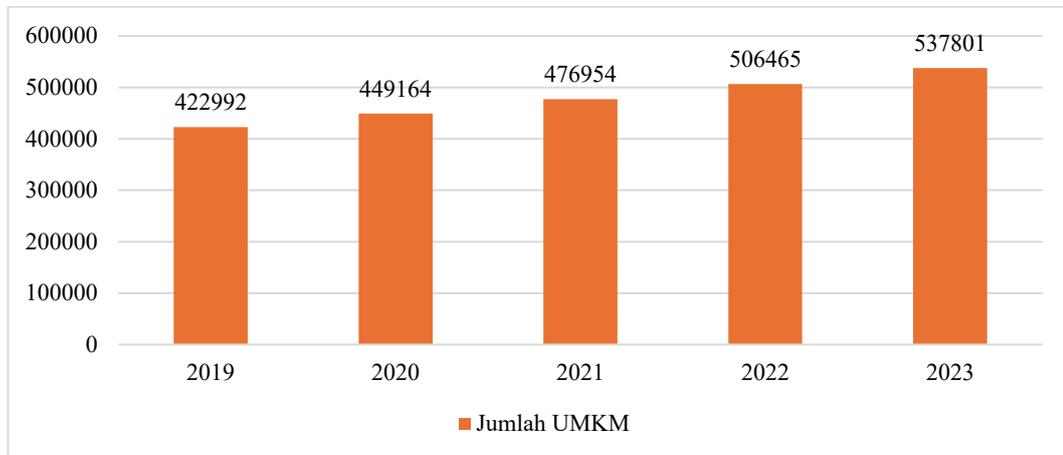


Gambar I-1. Pertumbuhan UMKM di Indonesia Tahun 2023

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2024

Gambar I-1 menunjukkan bahwa terdapat tiga provinsi di Indonesia yang memiliki jumlah UMKM terbanyak, yaitu Jawa Timur sebanyak 977.471-unit usaha, Jawa Tengah sebanyak 862.926-unit usaha, dan Jawa Barat sebanyak 641.639-unit usaha. Jawa Barat sebagai salah satu provinsi dengan pertumbuhan ekonomi yang cukup pesat, memiliki salah satu wilayah kabupaten yang telah memanfaatkan potensi UMKM untuk meningkatkan daya saing industri lokal, yaitu Kabupaten Bandung. Pertumbuhan UMKM di Kabupaten Bandung dapat dilihat pada Gambar I-2 yang

bersumber dari data Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Kabupaten Bandung tahun 2023.



Gambar I-2. Jumlah UMKM di Kabupaten Bandung Tahun 2019 – 2023

Sumber: Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Kab. Bandung, 2023

Gambar I-2 memperlihatkan bahwa jumlah UMKM di Kabupaten Bandung terus meningkat setiap tahunnya. Pada tahun 2023 mencapai 537.801-unit usaha atau meningkat sebesar 6,19% dari tahun 2022. Kabupaten Bandung dikenal sebagai salah satu sentra industri sepatu lokal yang tidak hanya memenuhi kebutuhan pasar domestik, tetapi juga turut berkontribusi terhadap ekspor nasional. Data dari Badan Pusat Statistik (2023), menunjukkan bahwa nilai ekspor sepatu Indonesia pada tahun 2022 mencapai US\$7,74 miliar atau meningkat sebesar 25,15% dari tahun 2021. Peningkatan ekspor tersebut tentu tidak terlepas dari kemampuan perusahaan atau UMKM dalam menjaga konsistensi kualitas produk agar sesuai dengan standar pasar global. Kualitas produk menunjukkan kemampuan suatu produk dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dan bersaing di pasar (Auliah, Musa, & Natsir, 2022). Oleh karena itu, menjaga konsistensi kualitas produk menjadi faktor utama dalam mempertahankan daya saing di pasar yang semakin kompetitif.

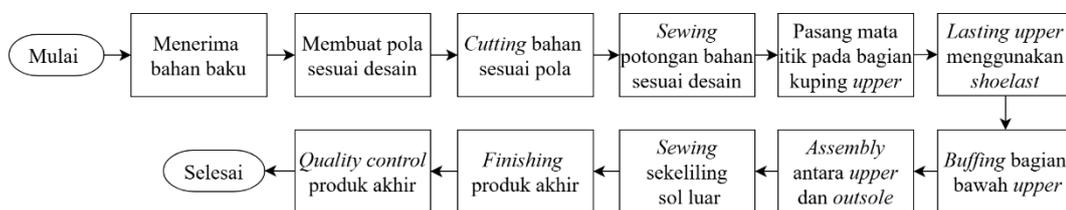
Kepuasan pelanggan dapat dipertahankan dan ditingkatkan apabila perusahaan atau UMKM secara konsisten menjaga kualitas produk melalui penerapan *quality control* yang tepat dalam proses produksi (Putri & Sinaga 2024). *Quality control* berperan dalam menjaga konsistensi kualitas dengan memastikan bahwa setiap produk telah memenuhi standar yang ditetapkan, melalui proses pengujian, pemeriksaan, dan analisis terhadap proses produksi (Surya, 2019). Agar *quality*

control dapat berjalan secara optimal, dibutuhkan panduan kerja yang jelas dan terdokumentasi sebagai acuan untuk menjaga kualitas produk tetap konsisten. Salah satu bentuk panduan kerja tersebut melalui penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP). SOP adalah kumpulan instruksi atau aktivitas yang harus dilakukan oleh individu agar pekerjaannya selesai dengan aman dan sesuai dengan ketentuan operasional maupun produksi (Universitas Al Azhar Indonesia, 2019). Penerapan SOP yang tepat membantu memastikan proses produksi berjalan secara sistematis dan menghasilkan produk yang sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan (Yayat, Fatima, & Ikhtiar, 2024).

SOP yang tepat disusun berdasarkan standar ISO (*International Organization for Standardization*), yang penerapannya dapat disesuaikan dengan tujuan dan kebutuhan suatu perusahaan atau UMKM (ISO, 2015). Salah satu standar ISO yang umum digunakan adalah ISO 9001:2015, yaitu sistem manajemen mutu yang dirancang untuk menjamin bahwa produk atau layanan memenuhi kebutuhan pelanggan dan *stakeholder*, serta mematuhi ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku. Penerapan ISO 9001:2015 juga mendorong organisasi untuk menjalankan proses bisnis yang berorientasi pada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, dan secara berkelanjutan meningkatkan kepuasan pelanggan (Putra, Santoso, & Usman, 2023).

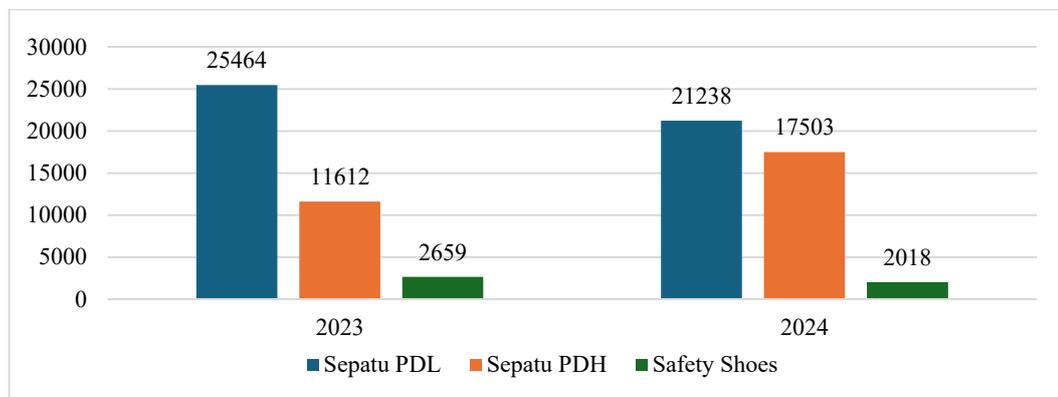
Suatu perusahaan termasuk UMKM dapat dikatakan telah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 apabila telah memenuhi klausul-klausul yang relevan, seperti klausul 8.7.1 yang mengatur tentang pengendalian ketidaksesuaian *output* untuk mencegah penggunaan atau pengiriman kepada pelanggan. Selain itu, klausul 9.1.1 mengenai pelaksanaan proses pemantauan, pengukuran, analisis, dan evaluasi untuk memastikan proses berjalan sesuai rencana dan melakukan tindakan pengendalian apabila diperlukan (ISO, 2015). Meskipun ISO 9001:2015 memberikan banyak manfaat, pada kenyataannya masih banyak perusahaan atau UMKM yang belum menerapkan standar ini dalam kegiatan operasionalnya (Amalia, Susanto, & Widaningrum, 2024).

Salah satu UMKM yang belum menerapkan standar ISO 9001:2015 adalah CV Ciarmy. Sejak didirikan tahun 2011, CV Ciarmy fokus memproduksi dan memasarkan sepatu berkualitas serta layanan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Produk yang dihasilkan mencakup tiga model sepatu, yaitu PDL (Pakaian Dinas Lapangan), PDH (Pakaian Dinas Harian), dan *safety shoes*. CV Ciarmy memasarkan produknya melalui *marketplace* seperti Shopee dan Tokopedia, serta memiliki toko *offline* di Daerah Cibaduyut, Kota Bandung. Proses produksi sepatu di CV Ciarmy meliputi beberapa tahapan, sebagaimana ditampilkan pada Gambar I-3.



Gambar I-3. Proses Produksi Sepatu di CV CIARMY

Berkaitan dengan proses produksi yang dijalankan oleh CV Ciarmy, Gambar I-4 menyajikan data total produksi sepatu dari bulan Januari 2023 hingga Oktober 2024.

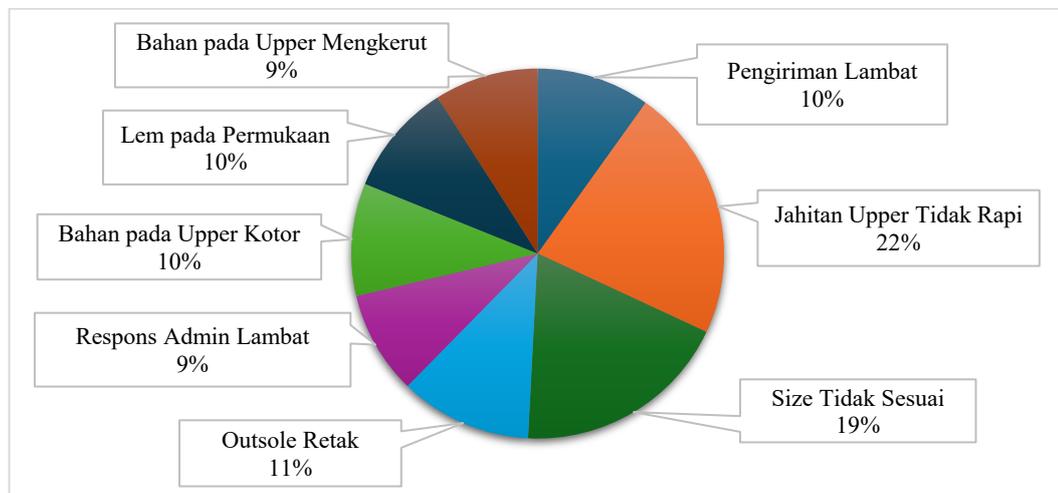


Gambar I-4. Jumlah Produksi Sepatu CV Ciarmy Tahun 2023 – 2024

Sumber: Data Perusahaan, 2024

Berdasarkan Gambar I-4, diketahui bahwa sepatu PDL memiliki volume produksi tertinggi sepanjang tahun 2023-2024. Tingginya volume produksi ini menunjukkan bahwa permintaan pasar yang cukup tinggi terhadap produk tersebut. Meskipun demikian, berdasarkan hasil wawancara dengan admin CV Ciarmy mengungkapkan bahwa perusahaan masih sering menerima keluhan dari pelanggan

melalui ulasan di *marketplace*, hal ini dibuktikan oleh banyaknya data keluhan pelanggan yang dimiliki oleh CV Ciarmy dan dapat dilihat pada Gambar I-5.

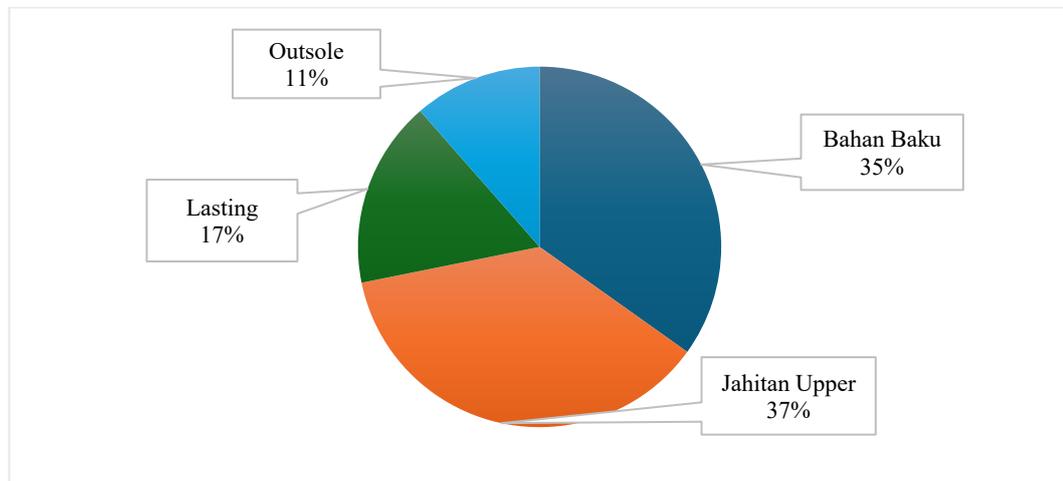


Gambar I-5. Jenis Keluhan Pelanggan Tahun 2023 – 2024
Sumber: Shopee dan Tokopedia CV Ciarmy, 2024

Gambar I-5 menunjukkan bahwa sepanjang tahun 2023-2024 berbagai keluhan pelanggan terhadap pembelian sepatu PDL muncul melalui ulasan di *marketplace* seperti Shopee dan Tokopedia. Sebagian besar keluhan tersebut berkaitan dengan kualitas produk, dengan tiga jenis keluhan terbanyak yaitu jahitan *upper* yang tidak rapi sebesar 22% meliputi jahitan yang tidak lurus, jahitan putus, dan adanya sisa benang jahitan yang belum terpotong. Selanjutnya keluhan terkait *size* yang tidak sesuai sebesar 19%, disebabkan oleh kesalahan pengiriman *size* dan ketidaksesuaian antara *chart size* yang ditampilkan di *marketplace* dengan produk yang diterima pelanggan. Sementara itu, keluhan pada *outsole* retak sebesar 11% yang terjadi akibat penggunaan bahan *outsole* yang terlalu tipis dan tidak sesuai dengan model sepatu yang diproduksi.

Keluhan-keluhan tersebut terjadi karena sebagian besar proses produksi di CV Ciarmy masih dilakukan secara konvensional. Meskipun perusahaan telah menggunakan mesin produksi, namun penggunaannya masih terbatas pada beberapa tahap saja, seperti *sewing*, *buffing*, dan *assembly*. Keterbatasan tersebut menyebabkan kualitas produk sangat bergantung pada keterampilan dan pengalaman masing-masing pekerja, yang menimbulkan inkonsistensi kualitas antarproduk. Hal tersebut dibuktikan oleh data pada Gambar I-6, yang

menunjukkan persentase total produk yang tidak lolos *quality control* pada bulan Oktober hingga Desember 2024.



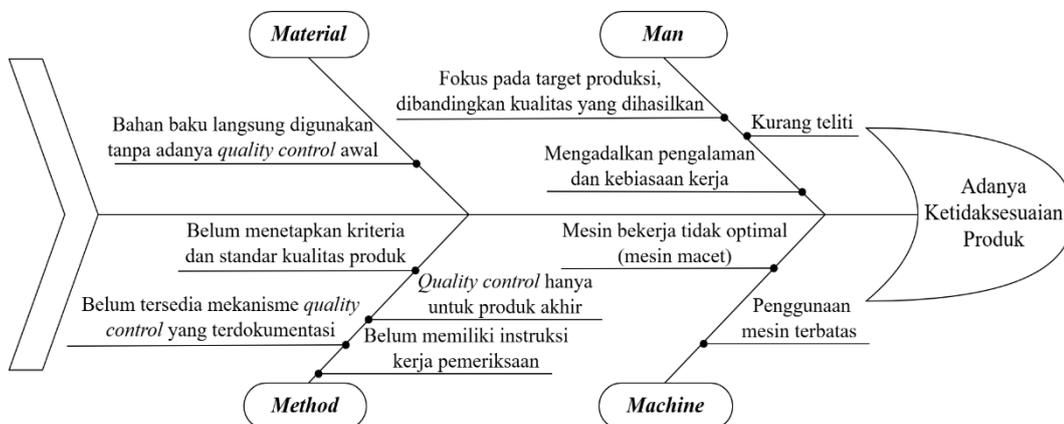
Gambar I-6. Persentase Jumlah Ketidaksesuaian Produk Sepatu PDL Berdasarkan Jenis
Sumber: Data Perusahaan, 2024

Berdasarkan Gambar I-6, ketidaksesuaian produk sepatu PDL terbagi dalam empat kategori, yaitu jahitan *upper*, bahan baku, *lasting*, dan *outsole*. Jenis ketidaksesuaian produk yang ditemukan meliputi goresan pada bahan kulit, jahitan yang terurai, lebar lekukan kepala sepatu yang tidak sama, bahan kulit kotor, hasil lem yang tidak rapi, dan *outsole* yang retak. Data tersebut menunjukkan bahwa ketidaksesuaian produk tertinggi terjadi pada kategori jahitan *upper* sebesar 37% dan bahan baku sebesar 35% dari total ketidaksesuaian yang ditemukan. Jahitan *upper* yang dilakukan pada tahap *sewing* menjadi tahap paling krusial dalam produksi sepatu PDL, karena setiap ketidaksesuaian langsung terlihat secara visual dan sangat mempengaruhi tampilan akhir produk. Penurunan kualitas produk berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pelanggan (Halawa, Situmeang, & Manalu, 2021).

Pada kondisi aktual, proses produksi di CV Ciarmy masih bergantung pada pengalaman dan kebiasaan masing-masing pekerja, belum didukung oleh standar kualitas yang mampu menjamin bahwa setiap produk yang dihasilkan telah memenuhi kualitas yang layak digunakan atau dikirim kepada pelanggan. *Quality control* belum diterapkan secara menyeluruh dan masih terbatas pada tahap akhir produksi yang meliputi aktivitas pemeriksaan kesesuaian *size*, kelengkapan

aksesoris, dan bentuk antarsepasang sepatu. Apabila ditemukan ketidaksesuaian, produk dikembalikan ke bagian terkait untuk diperbaiki tanpa didahului oleh proses pencatatan yang sistematis. Tindakan perbaikan (*rework*) juga jarang dilakukan karena pekerja lebih fokus pada pencapaian target produksi harian, yaitu minimal 150 pasang sepatu, dibandingkan memastikan kualitas produk yang dihasilkan. Selain itu, ketika volume produksi meningkat, pelaksanaan *quality control* pada produk akhir sering kali tidak dilakukan secara menyeluruh.

Pada tahap awal produksi, bahan baku yang diterima dari *supplier* hanya diperiksa berdasarkan jumlah dan jenisnya, tanpa dilakukan pemeriksaan kualitas seperti ketebalan atau tekstur bahan. Tidak adanya *quality control* pada tahap awal menyebabkan banyak ketidaksesuaian kualitas bahan baku tidak terdeteksi, sehingga baru diketahui setelah produk selesai diproduksi atau setelah produk dikirim ke pelanggan, yang menimbulkan adanya keluhan dari pelanggan, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar I-5 dan Gambar I-6, yang memperlihatkan bahwa ketidaksesuaian produk pada jahitan *upper* merupakan keluhan dan jenis ketidaksesuaian produk yang paling banyak ditemukan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa *quality control* yang diterapkan di CV Ciarmy belum berjalan secara optimal dan belum memenuhi *requirements* ISO 9001:2015, khususnya klausul 8.7.1 tentang pengendalian ketidaksesuaian *output* untuk mencegah penggunaan atau pengiriman kepada pelanggan dan klausul 9.1.1 mengenai pelaksanaan proses pemantauan, pengukuran, analisis, dan evaluasi. Oleh karena itu, diperlukan identifikasi akar permasalahan menggunakan analisis diagram *fishbone*, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar I-7.



Gambar I-7. Diagram *Fishbone* Permasalahan

Berdasarkan hasil analisis diagram *fishbone* pada Gambar I-7, teridentifikasi beberapa akar permasalahan terkait faktor *man*, *material*, *machine* dan *method* yang mengakibatkan ketidaksesuaian produk. Pada faktor *man*, rendahnya ketelitian pekerja dalam proses pengeleman menyebabkan lem menyebar ke bagian *outsole*. Pekerja cenderung memprioritaskan target produksi harian dibandingkan menjaga kualitas, karena adanya tekanan dari perusahaan untuk memenuhi jumlah produksi yang ditetapkan setiap hari. Selain itu, proses kerja sangat bergantung pada pengalaman dan kebiasaan masing-masing pekerja, karena belum tersedia panduan kerja yang terdokumentasi, sehingga menyebabkan ketidakonsistenan dan meningkatkan risiko ketidaksesuaian produk. Pada faktor *material*, bahan baku langsung digunakan tanpa melalui proses *quality control* awal karena belum adanya standar terdokumentasi yang menjelaskan kriteria kelayakan bahan sebelum digunakan dalam proses produksi. Pada faktor *machine*, ditemukan bahwa mesin jahit yang digunakan tidak selalu berfungsi dengan baik (sering macet), yang disebabkan oleh kurangnya kesadaran pekerja dalam menjaga kebersihan mesin, sehingga sisa potongan benang yang tertinggal dan tersangkut pada komponen mesin dapat mengganggu kinerja mesin. Selain itu, keterbatasan penggunaan mesin menyebabkan sebagian besar proses produksi dilakukan secara manual, sehingga kualitas hasil produksi sangat bergantung pada keterampilan pekerja. Pada faktor *method*, belum tersedia kriteria dan standar kualitas, instruksi kerja pemeriksaan, dan mekanisme pelaksanaan *quality control* yang terdokumentasi secara sistematis dan menyeluruh. Pada kondisi aktual, *quality control* hanya dilakukan pada produk akhir serta belum mencakup pemeriksaan pada bahan baku dan produk setengah jadi. Pemeriksaan yang dilakukan juga masih bergantung pada arahan lisan dan pengalaman masing-masing pekerja, sehingga hasil pemeriksaan menjadi tidak konsisten dan kurang objektif.

Berdasarkan hasil analisis diagram *fishbone*, diketahui bahwa saat ini CV Ciarmy belum memahami dan menerapkan *quality control* secara terstruktur dan terdokumentasi dalam produksi sepatu PDL. Penerapan *quality control* yang menyeluruh sangat penting dalam proses produksi untuk memastikan bahwa produk yang dihasilkan konsisten, sesuai standar, serta mampu memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kualitas produk yang terjaga secara konsisten

juga menjadi faktor penting dalam memperkuat daya saing perusahaan di pasar yang semakin kompetitif (Arianti, Rahmawati, & Prihatiningrum, 2020). Oleh karena itu, dibutuhkan perancangan *quality control* yang dapat diterapkan secara menyeluruh dalam proses produksi. Upaya ini sejalan dengan prinsip penerapan standar ISO 9001:2015, yang berfokus pada pendekatan proses dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Dengan demikian, penelitian Tugas Akhir ini mengusulkan solusi untuk menyelesaikan permasalahan tersebut melalui penyusunan rancangan SOP *Quality Control* pada produksi sepatu PDL berdasarkan *requirements* ISO 9001:2015 klausul 8.7.1 dan 9.1.1, serta menggunakan metode *Business Process Management* di CV Ciarmy.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kriteria dan standar kualitas yang relevan untuk produk sepatu PDL di CV Ciarmy?
2. Bagaimana merancang dokumen *Standard Operating Procedure Quality Control* pada produksi sepatu PDL yang sesuai dengan kebutuhan CV Ciarmy dan memenuhi *requirements* ISO 9001:2015 klausul 8.7.1 dan 9.1.1?

I.3 Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah yang ditetapkan, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menetapkan kriteria dan standar kualitas yang relevan untuk produk sepatu PDL di CV Ciarmy.
2. Menghasilkan rancangan dokumen *Standard Operating Procedure Quality Control* pada produksi sepatu PDL yang sesuai dengan kebutuhan CV Ciarmy dan memenuhi *requirements* ISO 9001:2015 klausul 8.7.1. dan 9.1.1.

I.4 Manfaat Tugas Akhir

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini dapat menjadi solusi dalam bentuk rancangan SOP *Quality Control* yang dapat dijadikan acuan untuk

mengendalikan kualitas produk sepatu PDL secara menyeluruh, sehingga mampu mengurangi inkonsistensi kualitas yang mengakibatkan ketidaksesuaian produk dan meningkatkan produktivitas proses produksi.

2. Bagi pembaca, penelitian ini menjadi referensi tambahan dalam melakukan penelitian serupa, khususnya yang berkaitan dengan perancangan SOP, *quality control*, dan penerapan ISO 9001:2015 di sektor UMKM Industri Manufaktur.

I.5 Batasan dan Asumsi Tugas Akhir

Batasan dan asumsi ditetapkan untuk memperjelas ruang lingkup penelitian agar lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Adapun batasan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya difokuskan pada proses produksi sepatu PDL di CV Ciarmy.
2. Penelitian ini hanya berupa usulan rancangan SOP *Quality Control* dan terbatas sampai tahap uji coba implementasi awal, tanpa dilanjutkan ke tahap implementasi secara penuh pada kondisi operasional.
3. Uji coba hasil rancangan SOP *Quality Control* terbatas pada tahap pemeriksaan bahan baku dan produk akhir.
4. Tahapan BPM *Lifecycle* yang digunakan dalam penelitian ini terbatas pada tahap *process identification* hingga *process redesign*.
5. Penelitian ini tidak membahas secara mendalam terkait metode *quality control* seperti *Acceptance Sampling Plans* dan *Statistical Process Control*.

Adapun asumsi dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Proses produksi di CV Ciarmy saat ini diasumsikan belum memenuhi *requirements* ISO 9001:2015, khususnya klausul 8.7.1 dan 9.1.1.

I.6 Sistematika Laporan

BAB I PENDAHULUAN

Bab I memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan di CV Ciarmy, yang mencakup latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, serta batasan dan asumsi yang terkait dalam penelitian. Bab ini juga menjelaskan cara penyelesaian masalah yang menjadi panduan dalam memahami alur penelitian dan menyusun rancangan SOP *Quality Control*.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab II menguraikan berbagai teori dan konsep yang menjadi dasar dalam perancangan SOP *Quality Control*. Beberapa teori ini diambil dari buku, jurnal ilmiah, dan dokumen standar ISO 9001:2015. Bab ini juga membahas metode yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan dalam penelitian.

BAB III METODE PENYELESAIAN MASALAH

Bab III menjelaskan secara rinci tahapan-tahapan metode yang digunakan untuk menyusun rancangan SOP *Quality Control*, dimulai dari tahap pengumpulan dan pengolahan data, perancangan, analisis, serta kesimpulan dan saran.

BAB IV PENYELESAIAN PERMASALAHAN

Bab IV menjelaskan proses pengumpulan serta pengolahan data primer dan sekunder yang diperoleh dari CV Ciarmy. Data tersebut digunakan untuk mendukung analisis dan pengambilan keputusan dalam merancang SOP *Quality Control*.

BAB V VALIDASI, ANALISIS HASIL, DAN IMPLIKASI

Bab V membahas proses validasi rancangan SOP *Quality Control* berdasarkan kebutuhan CV Ciarmy. Selain itu, dilakukan analisis efektivitas hasil rancangan terhadap penyelesaian masalah dan penerapannya pada kondisi aktual, serta implikasi mengenai kontribusi nyata atau kebermanfaatan hasil rancangan di CV Ciarmy.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab VI berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian, yang disusun sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu, bab ini juga menyampaikan rekomendasi untuk CV Ciarmy dan saran pengembangan untuk penelitian selanjutnya di masa mendatang.