

Bab I Pendahuluan

I.1 Latar Belakang

Batik merupakan salah satu kebudayaan kebanggaan Indonesia. Keberadaannya tidak terlepas dari sejarah dan jati diri bangsa Indonesia yang memiliki kultur berbeda-beda di setiap daerahnya. Batik telah memasuki ke pasar internasional, hal ini dapat dilihat pada Gambar I.1 mengenai peningkatan ekspor batik di Indonesia periode tahun 2007-2011.



Gambar I.1 Peningkatan Ekspor Batik Tahun 2007-2011
(Sumber: Kementerian Perindustrian, 2012)

Grafik tersebut menunjukkan bahwa batik mengalami peningkatan ekspor setiap tahunnya sejak tahun 2007. Peningkatan yang signifikan terjadi pada tahun 2008 ke 2009. Hal ini menunjukkan peminat batik semakin bertambah setiap tahunnya. Untuk itu dalam menghadapi pasar global, batik membutuhkan suatu standar yang berfungsi untuk menjaga kualitas produk serta untuk meningkatkan daya saing batik Indonesia. Kualitas batik harus ditunjang dari kualitas proses bisnis dan proses produksi batik. Perancangan proses bisnis dan proses produksi yang terstruktur dan terdokumentasi merupakan salah satu alat yang digunakan untuk menstandarisasi proses sehingga keluaran yang dihasilkan dapat memenuhi kepuasan pelanggan.

Indonesia telah memiliki Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk menjamin kualitas batik. SNI berisi ketentuan teknis, pedoman, dan karakteristik produk yang berlaku secara nasional, namun penggunaan SNI hanya terbatas pada penjaminan kualitas produk dan proses produksi namun tidak mencakup penjaminan kualitas keseluruhan proses bisnis yang terjadi di perusahaan.

ISO (*International Organization for Standardization*) adalah organisasi yang menangani perkembangan dan publikasi mengenai standarisasi internasional. ISO 9001:2008 berisi delapan klausul yang mengatur proses-proses standar untuk sistem manajemen yang bertujuan menjamin standarisasi proses dan produk terhadap persyaratan tertentu, dimana persyaratan tertentu tersebut ditentukan oleh pelanggan dan organisasi. ISO 9001:2008 juga mengatur mengenai *continuous improvement* sebagai penyempurnaan dari seri ISO sebelumnya yaitu ISO 9001:2000. Standarisasi ISO diperlukan untuk memastikan proses bisnis perusahaan berjalan efektif dan efisien sehingga dapat mencapai kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian oleh Hadi Firmansyah yaitu Analisis terhadap Penerapan ISO 9001:2000 dalam Kaitannya dengan Produktivitas dan Kepuasan Pelanggan di PT. Polysindo Eka Perkasa II-Karawang diperoleh bahwa perusahaan mengalami peningkatan proses diantaranya semakin rendahnya *waste* yang dihasilkan dan komplain pelanggan semakin menurun dengan adanya penerapan ISO 9001:2000.

Dalam rangka melakukan penjaminan terhadap kualitas proses dan produk, maka perusahaan harus menerapkan proses realisasi produk sebagaimana diatur dalam klausul 7. Klausul ini menyatakan bahwa organisasi harus menjamin bahwa proses realisasi produk berada di bawah pengendalian agar memenuhi persyaratan produk. Klausul 7 ini mengatur mulai dari perencanaan realisasi produk, proses yang berkaitan dengan pelanggan, desain dan pengembangan produk, proses pembelian, proses produksi dan penyediaan jasa, serta pengendalian peralatan pemantauan dan pengukuran.

Untuk mengimplementasikan sistem manajemen mutu, diperlukan persyaratan dokumentasi seperti yang telah diatur dalam ISO 9001:2008 klausul 4.2 mengenai persyaratan dokumentasi. Persyaratan dokumentasi itu adalah adanya manual mutu, *Standard Operating Procedure* (SOP), instruksi kerja dan form. Perancangan ini berguna untuk memudahkan dan menyamakan persepsi pihak yang memanfaatkannya atau yang berkepentingan agar dapat lebih memahami kegiatan yang dilakukan (Stup, 2001). Selain itu, pendokumentasian proses dalam bentuk manual mutu, SOP, instruksi kerja maupun form ini juga untuk menstandarisasi proses yang dilakukan di perusahaan sehingga dapat meminimalisir perbedaan perlakuan proses oleh pelaku proses.

Berdasarkan penelitian mengenai Pengaruh Penerapan Standar ISO 9001 Terhadap Kualitas Produk pada PT. Trisula Textile Industries tahun 2013 oleh Arip Kurniawan, diperoleh kesimpulan bahwa penerapan standar ISO 9001 berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas produk. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa penerapan standar ISO 9001 dan kualitas produk meningkat pada kategori sedang.

Batik Mahkota merupakan salah satu perusahaan batik yang sedang berkembang di Cirebon. Perusahaan ini memproduksi dua jenis batik yaitu batik tulis dan batik cap, selain itu Batik Mahkota telah memasarkan produk batik di dalam dan luar negeri. Batik cap yang diproduksi memiliki motif yang lebih beragam dibandingkan dengan batik tulis, karena dibuat menggunakan cetakan (cap) dan waktu pengerjaannya lebih cepat, sehingga produk yang dihasilkan juga lebih banyak.

Dalam proses realisasi produk batik cap, proses pembuatan batik dimulai dari pemolaan pada kain, proses pengecapan, proses pewarnaan, proses pelorodan (pelepasan malam), proses pencucian dan penjemuran serta terdapat pengecekan kualitas batik. Setiap perusahaan memiliki kriteria/ standar yang berbeda untuk menjalankan proses tersebut, oleh karena itu Batik Mahkota perlu menetapkan

kriteria untuk menstandarisasi proses agar proses berjalan konsisten dan produk yang dihasilkan dapat memenuhi kepuasan pelanggan.

Dalam melakukan standarisasi proses, Batik Mahkota perlu merancang sistem manajemen mutu khususnya untuk proses realisasi produk. Perancangan ini dapat dilakukan melalui beberapa metode, salah satunya adalah metode *benchmarking*. Camp, 1989 dalam Gaspersz, 2008 mengemukakan bahwa *benchmarking* merupakan suatu proses pencarian secara kontinu untuk ide-ide baru dan metode-metode baru, praktek dan proses, dan salah satu usaha mengadopsi praktek-praktek atau mengadaptasikan *features* terbaik, kemudian menerapkannya untuk memperoleh hasil terbaik dari yang terbaik (*best of the best*), dengan kata lain *benchmarking* merupakan pencarian untuk praktek terbaik.

Berdasarkan wawancara dengan Direktur Batik Mahkota, Bapak Ari Muktiono, perusahaan memiliki 35 orang karyawan yang terdiri dari 20 orang bagian produksi dan 15 orang bagian galeri. Batik Mahkota belum memiliki kebijakan mutu, sasaran dan persyaratan mutu produk, serta belum mendokumentasikan proses bisnis dan proses produksi perusahaan. Menurut Direktur, Batik Mahkota ingin menerapkan sistem manajemen mutu untuk menstandarisasi proses bisnis dan proses produksi serta menjamin produk yang dihasilkan dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Berikut ini merupakan kondisi perusahaan saat ini jika dibandingkan dengan persyaratan standar klausul 7 ISO 9001:2008 yang dijelaskan dalam Tabel I.1.

Tabel I.1 Kesesuaian Persyaratan Klausul 7 ISO 9001:2008 dengan Kondisi Perusahaan Saat ini
(sumber: (Gaspersz, 1997); hasil wawancara)

Klausul	Isi Klausul	Kondisi <i>Existing</i> Perusahaan		
		Ya	Tidak Sesuai	Tidak Ada
7.1	Perencanaan Realisasi			
	a. Perusahaan menetapkan tujuan kualitas dan persyaratan untuk produk		√	

Tabel I.1. Kesesuaian Persyaratan Klausul 7 ISO 9001:2008 dengan Kondisi Perusahaan Saat ini

(sumber: (Gaspersz, 1997); hasil wawancara) (Lanjutan)

Klausul	Isi Klausul	Kondisi <i>Existing</i> Perusahaan		
		Ya	Tidak Sesuai	Tidak Ada
	b. Kebutuhan menetapkan proses dan dokumentasi serta memberikan sumber daya dan fasilitas yang spesifik terhadap produk			√
7.2	Proses yang Berkaitan dengan Pelanggan			
	a. Identifikasi produk yang terkait dengan ketentuan pelanggan		√	
	b. Penetapan persyaratan penanganan, kontrak atau order		√	
7.3	Perancangan dan Pengembangan dalam Perusahaan			
	a. Perusahaan menetapkan prosedur perancangan dan pengembangan produk			√
	b. Perusahaan menetapkan prosedur pelaksanaan dan pencatatan tinjau ulang desain			√
7.4	Pembelian			
	a. Perusahaan menetapkan prosedur untuk pembelian			√
	b. Perusahaan melakukan prosedur pemilihan & evaluasi <i>supplier</i>			√
7.5	Produksi			
	a. Ketersediaan instruksi kerja yang diperlukan perusahaan			√
	b. Perusahaan menetapkan prosedur untuk pengendalian proses			√
	c. Perusahaan menetapkan prosedur inspeksi dan pengujian			√
	d. Perusahaan menetapkan prosedur untuk identifikasi dan kemampuan penelusuran produk			√
	e. Perusahaan menetapkan prosedur untuk inspeksi dan penguian akhir			√

Tabel I.1 menjelaskan bahwa Batik Mahkota belum melakukan proses realisasi produk sesuai dengan persyaratan klausul 7 ISO 9001:2008. Dalam proses realisasi produk, diantaranya terdapat klausul 7.1 yang berisi perencanaan realisasi produk, yang berarti perusahaan harus menetapkan sasaran dan persyaratan mutu produk, kebutuhan untuk menetapkan proses dan dokumen serta rekaman bahwa proses realisasi produk telah memenuhi persyaratan.

Oleh karena itu dalam penelitian tugas akhir ini akan diusulkan proses realisasi produk batik cap di Batik Mahkota dan akan dilakukan perancangan SOP proses realisasi produk dan persyaratan lain berdasarkan klausul 7 ISO 9001:2008, sehingga diharapkan perusahaan memiliki suatu pedoman untuk menstandarisasi proses agar proses berjalan dengan konsisten dan menghasilkan produk yang sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan, serta dapat memenuhi kepuasan pelanggan.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, perumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apa saja proses realisasi produk batik cap yang ada di Batik Mahkota saat ini?
2. Bagaimana rancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) dan persyaratan lainnya untuk proses realisasi produk batik cap pada Batik Mahkota sesuai dengan persyaratan klausul 7 ISO 9001:2008?
3. Bagaimana perbaikan proses realisasi produk batik cap yang diusulkan bila dibandingkan dengan proses realisasi produk batik cap yang dimiliki perusahaan saat ini?

I.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui proses realisasi produk batik cap yang ada di Batik Mahkota saat ini.
2. Merancang *Standard Operating Procedure* (SOP) dan persyaratan lain untuk proses realisasi produk batik cap pada Batik Mahkota sesuai dengan persyaratan klausul 7 ISO 9001:2008.

3. Mengidentifikasi perbaikan proses realisasi produk batik cap yang diusulkan bila dibandingkan dengan proses realisasi produk batik cap yang dimiliki perusahaan saat ini.

I.4 Batasan Penelitian

Batasan dari penelitian ini adalah:

1. Rancangan *Standard Operating Procedure* dan persyaratan lain tidak sampai pada tahap implementasi dan proses untuk sertifikasi ISO 9001:2008.
2. Penelitian ini tidak melakukan pengukuran terhadap waktu proses.
3. Struktur organisasi, uraian jabatan, proses bisnis dan proses produksi sesuai dengan kondisi perusahaan saat ini.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Memberikan rancangan proses realisasi produk batik cap yang sesuai dengan persyaratan klausul 7 ISO 9001:2008 untuk menstandarisasi proses sehingga proses dan produk yang dihasilkan sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan serta untuk memenuhi kepuasan pelanggan.
2. Memberikan rancangan *Standar Operating Procedure* dan persyaratan lain untuk mengatur proses realisasi produk batik cap sehingga proses yang dilakukan berjalan konsisten dan meminimalisir kesalahan pada proses dan produk yang dihasilkan.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian yang menjadi dasar penelitian “Perancangan *Standard Operating Procedure* dan Persyaratan Lain pada Proses Realisasi Produk Batik Cap di Batik Mahkota untuk Memenuhi *Requirement* Klausul 7 ISO 9001:2008 menggunakan Metode *Benchmarking*”. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka disusun rumusan masalah,

tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi landasan-landasan teori yang relevan dengan permasalahan yang digunakan sebagai acuan untuk memecahkan masalah dalam penelitian, selanjutnya akan dibahas pula hasil-hasil penelitian terdahulu. Landasan teori yang digunakan diantaranya mengenai klausul 7 ISO 9001:2008, *Standar Operating Procedure*, dan analisis metode *benchmarking*.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi identifikasi mitra *benchmark*, identifikasi data yang akan di-*benchmark*, identifikasi kebutuhan data, pengumpulan data primer dan data sekunder, pengolahan data dengan cara melakukan identifikasi *gap* proses bisnis perusahaan saat ini dibandingkan dengan persyaratan klausul 7 ISO 9001:2008, melakukan analisis *benchmarking*, membuat rancangan *Standar Operating Procedure* proses realisasi produk dan persyaratan lainnya, melakukan verifikasi kesesuaian rancangan *Standar Operating Procedure* dan persyaratan lainnya, analisis rancangan *Standar Operating Procedure* dan persyaratan lainnya serta tahap kesimpulan dan saran.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab ini berisi tentang pengumpulan dan pengolahan data yang digunakan untuk perancangan *Standar Operating Procedure* dan persyaratan lain di Batik Mahkota. Pengumpulan data dilakukan dengan mengidentifikasi mitra *benchmark* dan data yang akan di-*benchmark*, serta pengumpulan data primer dan data sekunder. Pengolahan data yang dilakukan adalah identifikasi *gap* untuk proses

realisasi produk perusahaan saat ini dengan persyaratan klausul 7 ISO 9001:2008 dan analisis *benchmarking*.

Bab V Perancangan dan Analisis Usulan

Bab ini menjelaskan mengenai perancangan *Standar Operating Procedure* dan persyaratan lain di Batik Mahkota dan dilakukan analisis terhadap *Standar Operating Procedure* dan persyaratan lain yang diusulkan dengan proses bisnis perusahaan saat ini serta dilakukan analisis implementasi *Standar Operating Procedure* dan persyaratan lain di Batik Mahkota.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan yang dihasilkan dari penelitian perancangan *Standar Operating Procedure* dan persyaratan lain di Batik Mahkota dan saran untuk penelitian selanjutnya.