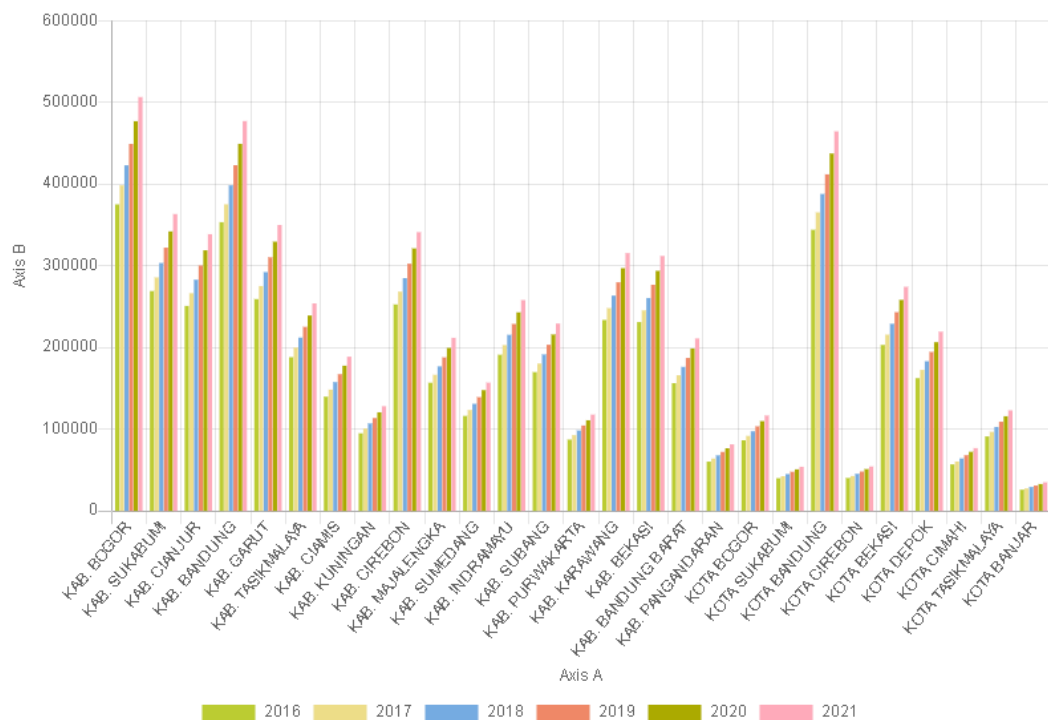


# BAB I

## PENDAHULUAN

### IV.1 Latar Belakang

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) adalah unit usaha produktif yang dilakukan oleh individu atau badan usaha semua sektor ekonomi. Berdasarkan data Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah, jumlah usaha mikro, kecil, menengah (UMKM) di Indonesia mencapai 65 juta pada tahun 2021. Sementara itu di Jawa Barat pada tahun 2021 jumlah UMKM berjumlah 32 juta.



Gambar I. 1 Grafik Pertumbuhan UMKM di Jawa Barat

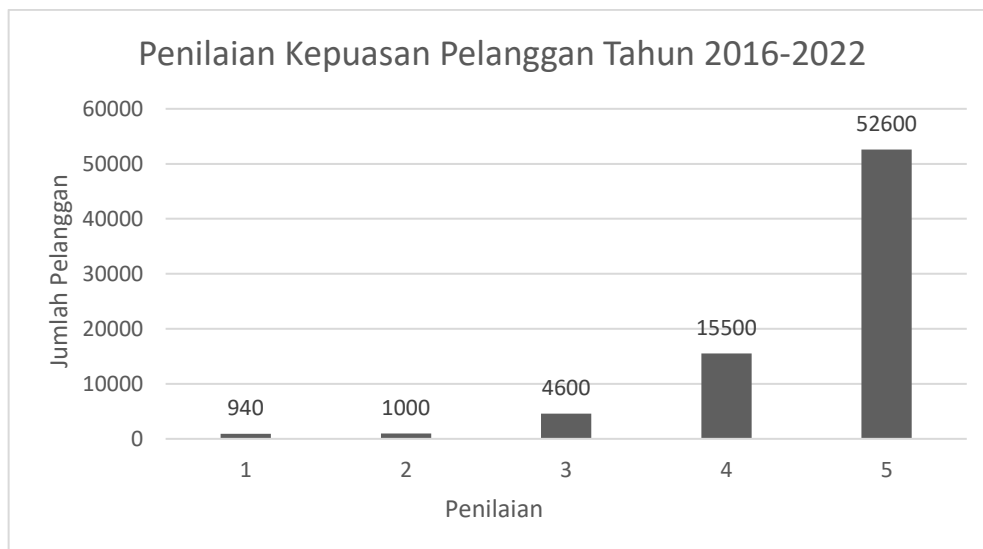
(Sumber : <https://opendata.jabarprov.go.id/> )

Dapat dilihat pada grafik batang diatas menunjukkan pertumbuhan UMKM yang signifikan sejak tahun 2016 di Jawa Barat yang dimana pada grafik tersebut Axis B merupakan banyaknya UMKM dan Axis A merupakan nama kabupaten kota. Kabupaten Bandung menduduki peringkat tiga teratas dengan jumlah UMKM terbanyak yaitu sebanyak 476954 UMKM yang dimana data tersebut menunjukkan pertumbuhan UMKM yang semakin pesat. Meskipun demikian, sebagian besar UMKM tidak berjalan mulus, masih banyak hambatan dan kendala yang terjadi di

kebanyakan UMKM, baik yang bersifat internal maupun eksternal, seperti pada faktor Sumber Daya Manusia (SDM) yaitu kurangnya pengetahuan mengenai teknologi produksi terbaru dan cara menjalankan *quality control* terhadap kinerja proses perusahaan, tidak hanya itu banyaknya persoalan teknis yang membuat pemilik UMKM kurang memikirkan tujuan atau rencana strategis jangka panjang usahanya (LPPI, 2015).

Terdapat salah satu UMKM di Kabupaten Bandung yang sudah berdiri sejak tahun 2015, merupakan salah satu UMKM yang perkembangannya cukup pesat. UMKM tersebut bergerak di bidang pakaian yang memproduksi berbagai model hijab, mulai dari hijab anak-anak atau dapat disebut dengan Milyarda Kids dan dewasa dengan berbagai macam jenis hjab seperti hijab segi empat, pasmina, hijab instan, hijab daily, dan model hijab lainnya. Tidak hanya itu Milyarda hijab juga memproduksi produk sekunder seperti tas, mukena, dan sepatu. Milyarda Hijab melakukan penyebaran, penjualan, pembelian serta pemasaran mengendalikan sistem berbasis elektronik atau dapat disebut dengan *e-commerce*. Untuk saat ini Milyarda Hijab memanfaatkan *platform* Shopee sebagai toko resmi Milyarda Hijab dengan 145 ribu pengikut.

Sama seperti kebanyakan UMKM, UMKM tersebut kurang memerhatikan kualitas produk dan jasa yang ditawarkan kepada pelanggan, hal tersebut terlihat jelas pada toko resmi UMKM tersebut di shopee. Berikut merupakan grafik penilaian kepuasan pelanggan pada toko *online*.



Gambar I. 2 Grafik Kepuasan Pelanggan Periode 2016-2022 di UMKM

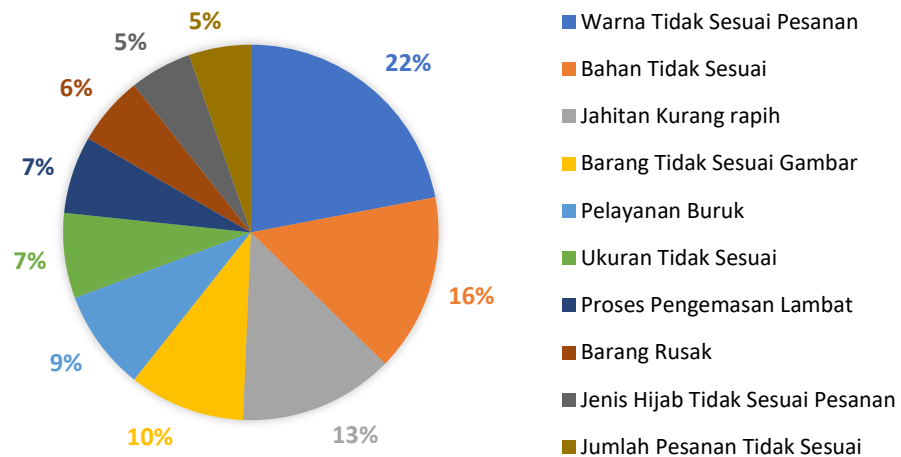
Berdasarkan kriteria penilaian kepuasan pelanggan yang terdapat pada Tabel I.1 di bawah ini, serta grafik penilaian pelanggan yang terdapat dalam Gambar I.2 di atas, terlihat bahwa masih banyak pelanggan yang memberikan penilaian rendah terhadap produk yang dijual maupun jasa yang diberikan oleh UMKM tersebut.

Tabel I. 1 Kriteria Penilaian Kepuasan Pelanggan

Kriteria Penilaian Kepuasan Pelanggan	
Penilaian	Keterangan
5	Sangat Puas
4	Puas
3	Kurang Puas
2	Tidak Puas
1	Sangat Tidak Puas

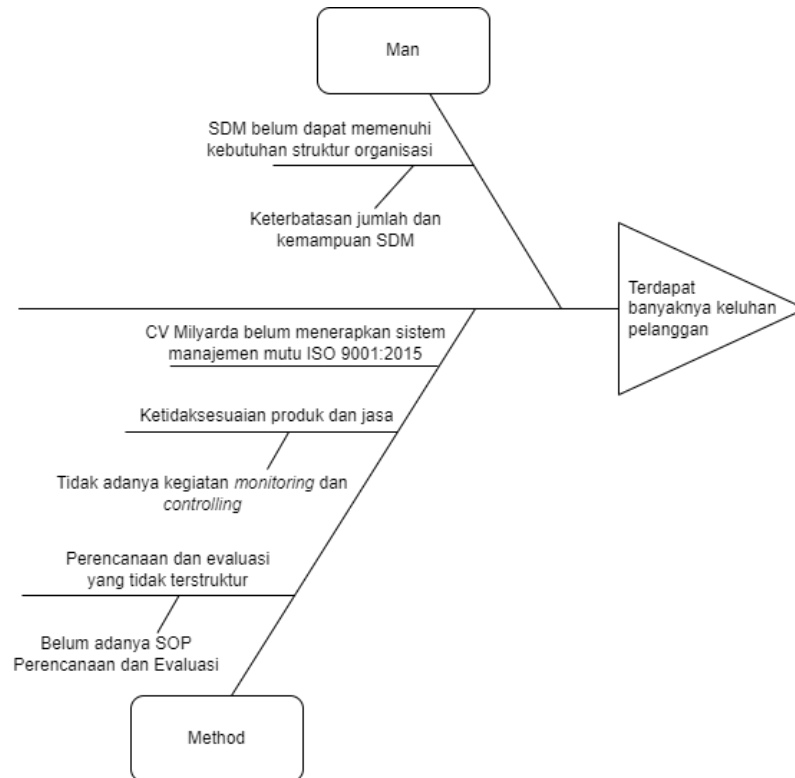
Berdasarkan hasil rekapitulasi data penilaian kepuasan pelanggan di atas dengan total 74600 penilaian, terdapat 4600 pelanggan kurang puas, 1000 pelanggan yang tidak puas dan 940 pelanggan yang menilai sangat tidak puas akan produk yang dijual. Jika diakumulasikan ketidakpuasan pelanggan mencapai 8,7% dari total penilaian kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil observasi pada toko shopee resmi Milyarda Hijab, ketidakpuasan pelanggan disebabkan adanya produk yang tidak

sesuai dengan spesifikasi pelanggan dan kualitas produk yang buruk seperti produk tidak sesuai dengan pesanan, jahitan kurang rapih , kualitas bahan buruk, dan keluhan lainnya. Berikut merupakan sampel data keluhan pelanggan yang diambil dari 15 produk Milyarda Hijab terlaris pada *online shop* shopee dengan total sampel yang diambil sebanyak 150 keluhan.



Gambar I. 3 Diagram Jenis Keluhan Pelanggan

Permasalahan yang ditemukan sebelumnya akan diproses untuk mengidentifikasi akar permasalahan dengan menggunakan metode analisis penyebab akar (*Root Cause Analysis*) dengan menggunakan *fishbone diagram*. Dari hasil wawancara dengan pemilik UMKM, ditemukan faktor-faktor yang menyebabkan permasalahan tersebut muncul, berikut merupakan hasil analisis akar permasalahan menggunakan *fishbone diagram* yang dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar I. 4 Diagram Akar Permasalahan Tulang Ikan

Dapat dilihat pada *fishbone diagram* di atas ditemukan dua faktor penyebab banyaknya keluhan pelanggan. Pada faktor *Man*, Sumber Daya Manusia (SDM) belum dapat memenuhi kebutuhan struktur organisasi, hal tersebut disebabkan oleh adanya keterbatasan dan kemampuan sumber daya manusia yang mengakibatkan pembagian pekerjaan tidak merata. Seperti yang disebutkan dalam wawancara dengan *owner* UMKM, bahwa tidak terdapat unit yang dikhususkan untuk melakukan perencanaan, evaluasi, serta tindakan perbaikan sehingga sebagian besar pengambilan keputusan masih dilakukan oleh *owner*. Hal tersebut juga menyebabkan terjadinya *bottleneck* dalam pembuatan laporan karena saat ini sebagian besar pembuatan laporan masih dilakukan oleh *owner*, yang membuat tindakan perbaikan dari hasil evaluasi tidak terlaksana.

Selanjutnya pada faktor *method*, diketahui bahwa faktor-faktor yang menyebabkan terdapat banyaknya keluhan pelanggan yaitu dalam pengelolaan produk Milyarda Hijab, *owner* mengatakan bahwa untuk saat ini pelaksanaan perencanaan dan evaluasi tidak terstruktur dan di waktu yang tidak terencana sehingga sulit untuk UMKM dalam menentukan dan memastikan apakah tujuan organisasi tercapai.

Tidak hanya itu berdasarkan hasil wawancara dengan owner dapat diketahui bahwa UMKM tersebut belum memiliki proses perencanaan jangka panjang secara menyeluruh, perencanaan juga dilakukan pada waktu yang tidak terencana dan berbeda-beda di masing-masing divisinya, terlebih dalam proses perencanaan pada masing-masing divisi tidak memiliki prosedur tertulis dalam pelaksanaannya sehingga hasil perencanaan tidak selalu terlaksana dengan baik karena sulitnya UMKM dalam melakukan *monitoring* dan evaluasi hasil pelaksanaannya. UMKM juga tidak memiliki prosedur dalam proses evaluasi sehingga evaluasi dilakukan secara tidak terencana dan tidak terstruktur. Evaluasi hanya dilakukan jika sekiranya dibutuhkan saja. Dari permasalahan yang sudah disebutkan sebelumnya juga dapat mengakibatkan tidak adanya tindakan perbaikan yang dilakukan oleh UMKM tersebut yang dapat mempengaruhi kualitas produk yang ditawarkan.

Tabel I. 2 Potensi Solusi Akar Permasalahan

No	Akar Masalah	Potensi Solusi
1	Sumber Daya Manusia belum dapat memenuhi kebutuhan struktur organisasi UMKM.	Menambahkan unit yang dapat memenuhi kebutuhan struktur organisasi UMKM.
2	Keterbatasan sumber daya manusia.	Membuat SOP Audit Mutu Internal secara efisien dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia.
3	UMKM belum menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015.	Melakukan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di UMKM.
4	Ketidaksesuaian produk dan jasa yang diberi oleh UMKM kepada pelanggan	Membuat <i>Key Performance Indicators</i> (KPI) dan mengadakan kegiatan <i>monitoring</i> serta <i>controlling</i>

5	Tidak ada kegiatan <i>monitoring</i> dan <i>controlling</i>	Menerapkan sistem <i>monitoring</i> dan <i>controlling</i> berdasarkan ISO 9001:2015 Klausul 9.1
6	Pelaksanaan perencanaan dan evaluasi yang tidak terstruktur	Menerapkan Audit Mutu Internal berdasarkan ISO 9001:2015 Klausul 9.2
7	Belum adanya SOP perencanaan dan evaluasi	Membuat SOP Audit Mutu Internal berdasarkan ISO 9001:2015 Klausul 9.2 dan ISO 19011:2018

Berdasarkan hasil identifikasi akar masalah dan penggalian data yang dilakukan, maka potensi utama permasalahan dapat diselesaikan dengan menambahkan menerapkan Audit Mutu Internal, dan membuat SOP untuk pelaksanaan Audit Mutu Internal dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Pelaksanaan Audit Mutu Internal didukung dengan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 klausul 9.2 yang mengharuskan organisasi untuk melakukan Audit Mutu Internal. Pada ISO 9001:2015 klausul 9.2 menjelaskan bahwa organisasi harus melakukan Audit Mutu Internal pada selang waktu yang ditentukan untuk mengetahui apakah sistem manajemen mutu memenuhi pengaturan yang direncanakan pada persyaratan yang telah ditetapkan oleh organisasi itu sendiri. Tujuan Audit Mutu Internal pada dasarnya untuk mengevaluasi dan memperoleh bukti penerapan sistem manajemen mutu perusahaan pada setiap periode auditnya, dan untuk merekomendasikan tindakan perbaikan atas ketidaksesuaian yang ditemukan (Efansyah & Nugraha, 2019). Dalam menerapkan Audit Mutu Internal juga dapat didukung dengan dokumen ISO 19011:2018 yang dapat memberikan panduan untuk organisasi serta berbagai cakupan mengenai audit. ISO 19011:2018 juga memberikan panduan tentang bagaimana sistem manajemen audit berjalan. Saat ini UMKM belum menerapkan proses Audit Mutu Internal yang membuat pengukuran efektivitas sistem manajemen mutu sulit untuk di ukur yang dikarenakan organisasi belum ada proses perencanaan yang jelas dan target kinerja,

hal tersebut mengakibatkan tidak terlaksananya evaluasi dan tindakan korektif sehingga pelaksanaan perbaikan secara terus menerus tidak berjalan.

Maka dari itu untuk mempermudah penerapan pelaksanaan proses Audit Mutu Internal dapat dibuat SOP (*Standard Operating Procedure*) untuk Audit Mutu Internal di UMKM, SOP merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar (Soemohadiwidjojo, 2014). Penggunaan SOP dalam organisasi bertujuan untuk memastikan organisasi beroperasi secara konsisten, efektif, efisien, sistematis, dan terkelola dengan baik, untuk menghasilkan produk yang memiliki mutu konsisten sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. SOP berisi urutan langkah-langkah atau pelaksanaan pekerjaan, di mana pekerjaan tersebut dilakukan, bagaimana melakukannya, bila mana melakukannya di mana melakukannya, dan siapa yang melakukannya. Manfaat dari SOP itu sendiri sebagai standarisasi cara yang dilakukan oleh tim audit dalam menyelesaikan pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalaian. SOP membantu tim menjadi lebih mandiri dan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari. Maka dari itu diharapkan dengan adanya SOP Audit Mutu Internal akan memudahkan UMKM dalam melaksanakan proses audit, menentukan kriteria audit, dan melakukan evaluasi atau tindakan perbaikan secara terus menerus terhadap ketidaksesuaian yang ditemukan dalam setiap prosesnya.

#### **IV.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana rancangan SOP (*Standard Operating Procedure*) Audit Mutu Internal yang efektif dan efisien di UMKM dengan keterbatasan sumber daya yang ada?

#### **IV.3 Tujuan Masalah**

1. Merancang SOP (*Standard Operating Procedure*) Audit Mutu Internal yang efektif dan efisien di UMKM dengan keterbatasan sumber daya yang ada.

#### **IV.4 Manfaat Tugas Akhir**

1. Bagi UMKM, hasil penelitian dapat menjadi informasi dan juga acuan berupa SOP (*Standard Operating Procedure*) untuk memudahkan UMKM



dalam mengimplementasikan Audit Mutu Internal sesuai standard ISO 9001:2015 dan ISO 19011:2018, yang berguna untuk melakukan perencanaan, pengukuran kinerja, evaluasi berkala, dan perbaikan terus menerus terhadap proses-proses yang ada pada UMKM.

2. Bagi penulis, hasil penelitian dengan topik perancangan SOP (*Standard Operating Procedure*) Audit Mutu Internal diharapkan dapat memperluas pengetahuan mengenai bagaimana cara menyusun sebuah laporan penelitian yang telah menerapkan sistem terintegrasi, dan juga mengenai bagaimana merancangan SOP (*Standard Operating Procedure*) yang telah memenuhi persyaratan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 Klausul 9.2 dan ISO 19011:2018 pada UMKM.
3. Bagi pembaca, hasil penelitian dapat berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai perancangan sistem manajemen mutu yang berfokus pada perancangan SOP (*Standard Operating Procedure*) Audit Mutu Internal sesuai persyaratan ISO 9001:2015 Klausul 9.2 dan ISO 19011:2018. Tidak hanya itu, penelitian yang telah dilakukan juga dapat dijadikan sebuah acuan apabila ingin melakukan penelitian serupa di masa mendatang.

#### **IV.5 Sistematika Penulisan**

Berikut merupakan uraian sistematika penulisan.

##### **Bab I Pendahuluan**

Pada bab ini membahas mengenai permasalahan yang terjadi di UMKM yaitu terdapat banyaknya keluhan pelanggan. Selain itu juga menjelaskan kondisi aktual UMKM yang menyebabkan hal tersebut terjadi. Kondisi aktual UMKM diperoleh dari hasil wawancara dengan *owner*, hasil, dan dijadikan bahan untuk melakukan identifikasi akar permasalahan menggunakan diagram *fishbone*. Selanjutnya dilakukan pencarian alternatif solusi dari akar permasalahan yang telah ditemukan dan menentukan rumusan masalah, tujuan penelitian, serta manfaat penelitian.

##### **Bab II Landasan Teori**

Pada bab ini berisikan literatur kerangka standar dan pemilihan teori kerangka standar perancangan berkaitan topik permasalahan dan dapat digunakan untuk menyelesaikan permasalahan dalam penelitian ini seperti, sistem manajemen mutu, ISO 9001:2015, dll.

### **Bab III Metodologi Penyelesaian Masalah**

Pada bab ini menjelaskan mengenai sistematika perancangan solusi pada penelitian secara rinci yang meliputi solusi pada penelitian secara rinci yang meliputi tahap pengumpulan data, tahap perancangan solusi, dan tahap validasi rancangan. Lalu menentukan batasan dan asumsi dari penelitian yang dilakukan

### **Bab IV Pengumpulan Data dan Pengolahan Data**

Pada bab ini berisikan pengumpulan data kebutuhan penelitian yang terdiri dari data primer dan data sekunder. Data tersebut diolah menggunakan *gap analysis* untuk menentukan *gap* yang terdapat pada kondisi aktual UMKM dengan *requirement* dan menentukan usulan yang tepat dari *gap* yang ditemukan.

### **BAB V Analisis, Verifikasi, dan Validasi**

Pada bab ini dilakukan verifikasi hasil rancangan dengan *requirement* terkait serta spesifikasi rancangan dan standar rancangan. Hasil rancangan juga di validasi dengan *owner* untuk memastikan bahwa hasil rancangan sesuai dengan kebutuhan UMKM. Tidak hanya itu juga dilakukan analisis hasil rancangan untuk mengidentifikasi kekurangan dan kelebihan hasil rancangan dan pengaruh hasil rancangan terhadap UMKM.

### **BAB VI Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini berisikan kesimpulan apakah output yang dihasilkan telah sesuai dengan tujuan penelitian, serta berisikan saran untuk UMKM dan penelitian selanjutnya daih hasil penelitian yang telah dilakukan.