

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

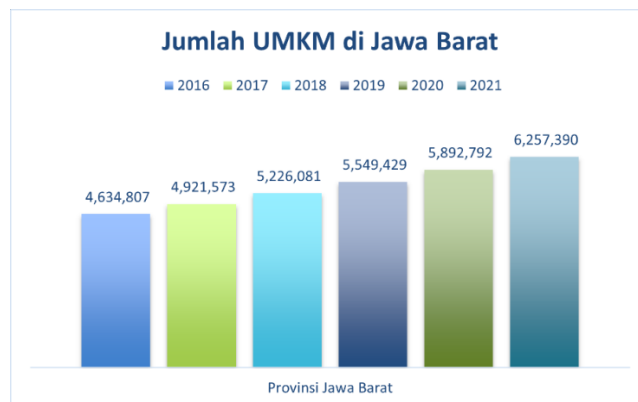
UMKM adalah kegiatan usaha yang dijalankan oleh perseorangan atau individu, rumah tangga, atau badan usaha skala kecil dan kriteria UMKM ini dapat digolongkan melalui pendapatan per tahun, jumlah karyawan, dan jumlah aset yang dimiliki (Sudrartono, et al., 2022). Berdasarkan Undang - Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2008, didefinisikan UMKM merupakan usaha yang dimiliki perseorangan atau badan usaha yang telah memenuhi kriteria sebagai usaha. Dalam Undang - Undang tersebut juga memberikan kriteria golongan UMKM berdasarkan jumlah aset yang dimilikinya sebagai berikut:

Tabel I. 1 Kriteria UMKM

Uraian	Kriteria	
	Aset	Pendapatan
Usaha Mikro	Paling banyak Rp 50 Juta	Paling banyak Rp 300 Juta
Usaha Kecil	Rp 50 Juta – Rp 500 Juta	Rp 300 Juta – Rp 2,5 Milyar
Usaha Menengah	Rp 500 Juta – Rp 10 Milyar	Rp 2,5 Milyar – Rp 50 Milyar

Sumber: Undang - Undang Nomor 20 Tahun 2008

Sebagai provinsi dengan jumlah penduduk terbanyak di Indonesia provinsi Jawa Barat tentunya memiliki UMKM yang dapat dibilang produktif. Berdasarkan data yang diperoleh dari laman Open Data Jabar diperoleh jumlah UMKM dari tahun 2016 sampai 2021 sebagai berikut:



Gambar I. 1 Jumlah UMKM di Jawa Barat

Sumber: (Dinas Koperasi dan Usaha Kecil, 2022)

Pada kota Bandung yang merupakan ibu kota dari provinsi Jawa Barat pada tahun 2021 memiliki sekitar 464.346 unit UMKM pada laman Open Data Jabar.

Sesuai dengan pengertian dari UMKM bahwa mayoritas UMKM dimiliki oleh perseorangan atau pun sebuah badan usaha yang masih terbilang dalam skala yang kecil. Sehingga terdapat beberapa pemilik UMKM yang masih belum memerhatikan atau menerapkan manajemen mutu pada proses produksinya, sedangkan manajemen mutu merupakan hal yang penting karena dapat meningkatkan mutu produk di mata pelanggan karena implementasi manajemen mutu pada proses produksi UMKM dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan dapat meningkatkan keunggulan pada persaingan antar UMKM (Utami, 2021). Karena UMKM belum dapat mengelola sistem manajemennya dengan baik maka sebuah standar internasional yaitu ISO 9001:2015 dapat dijadikan sebuah cara untuk membantu pengelolaan manajemen UMKM secara efektif (Rapitasari & Amirullah, 2019).

ISO 9001:2015 merupakan standar (persyaratan) manajemen mutu yang berlaku untuk semua organisasi yang menyediakan produk dan layanan (Tricker, 2017). Apabila sebuah organisasi menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 berdasarkan (ISO, 2015) terdapat 4 manfaat potensial yaitu:

- a. Kemampuan untuk menyediakan produk dan layanan secara konsisten yang memenuhi persyaratan pelanggan dan hukum serta regulasi yang berlaku
- b. Memfasilitasi peluang untuk meningkatkan kepuasan pelanggan
- c. Mengatasi risiko dan peluang yang terkait dengan konteks dan tujuan organisasi
- d. Kemampuan untuk menunjukkan kesesuaian dengan persyaratan sistem manajemen mutu yang ditentukan.

Berdasarkan manfaat yang baik bagi organisasi tersebut terdapat salah satu UMKM di daerah kota Bandung yang belum bersertifikasi ISO yaitu UMKM AKS Gold Product. UMKM AKS Gold merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang industri perhiasan. UMKM AKS Gold Product merupakan sebuah UMKM di Kota Bandung yang sudah menggeluti bidang produksi perhiasan sejak lama. Berdasarkan hasil observasi kelapangan UMKM ini masih minim pencatatan terdokumentasi yang baik. Pencatatan informasi tersebut tentunya bertujuan untuk

menghindari hal-hal yang akan merugikan UMKM ini di masa yang akan datang. Pada perusahaan manufaktur seperti UMKM AKS Gold Product ini pencatatan pada proses produksi merupakan suatu hal yang sangat penting dalam menjalankan proses bisnisnya karena dengan pencatatan tersebut dapat diketahui biaya produksinya (Mutiara, Widayanti, & Kusnadi, 2015).

Pada kondisi aktual, proses produksi di UMKM AKS Gold Product ini berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik UMKM ini diketahui bahwa proses produksi yang telah berjalan belum memiliki pendokumentasian yang baik terutama pada data pemesanan, jumlah produksi, jumlah produk cacat yang akan didaur ulang, dan jumlah susut perhiasan selama proses produksi. Apabila tidak dilakukan pencatatan berpotensi akan menimbulkan risiko kerugian akibat tidak terhitung atau tercatatnya pengeluaran tambahan dari suatu proses produksinya.

Selama berjalannya UMKM ini terdapat beberapa kejadian yang menyebabkan UMKM ini merugi salah satunya adalah adanya pekerja yang melakukan kecurangan. Pada kondisi aktualnya, UMKM ini hanya melakukan pendataan atau pendokumentasian pesanan melalui kuitansi yang tidak memiliki format yang tetap yang dijadikan sebagai pencatatan pemesanan. Adapun pembukuan jumlah pesanan hanya dilakukan apabila mendapatkan pesanan lebih banyak dibandingkan hari-hari biasanya, seperti hari raya *idul fitri* dan tahun baru.

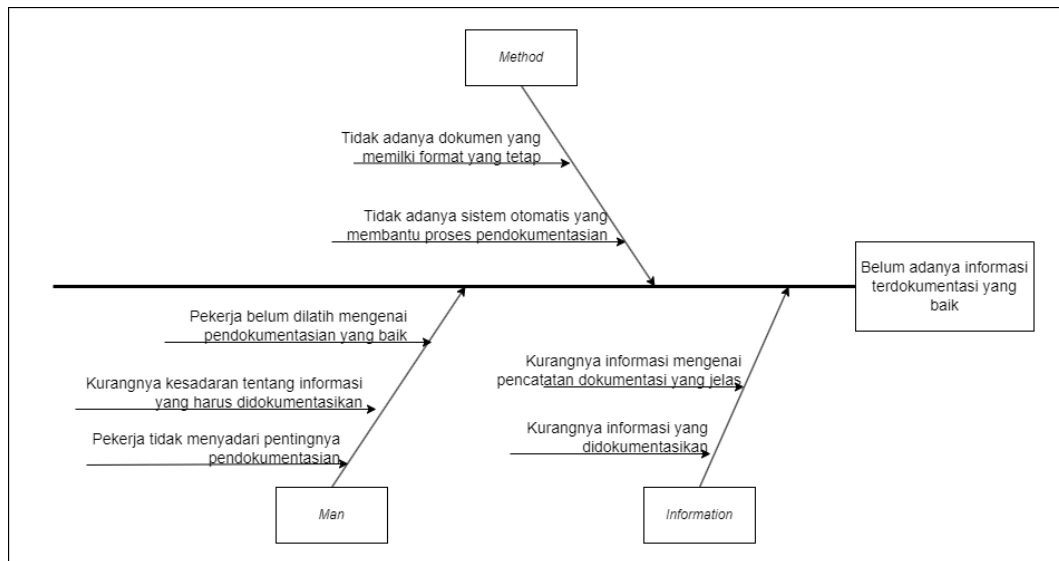
Adapun hasil analisis gap mengenai kondisi aktual dengan persyaratan ISO 9001:2015 tentang informasi terdokumentasi dapat dilihat pada tabel I.2.

Tabel I. 2 Analisis Gap

No.	Klausul	Persyaratan	Kondisi Aktual	Gap
1	4.4.2	Memelihara informasi terdokumentasi untuk mendukung operasi prosesnya	UMKM ini hanya memiliki pendokumentasian informasi pada pemesanan dengan menggunakan kuitansi dan pendataan penyusutan produk. Sehingga informasi terdokumentasi pada kondisi aktual tidak mendukung semua proses produksinya.	Belum memenuhi persyaratan ISO 9001:2015 klausul 4.4.2

Permasalahan pada pendokumentasian informasi seperti pada tabel 1 analisis gap tentunya disebabkan oleh beberapa faktor diantara-Nya adanya kejadian yang

merugikan perusahaan, belum maksimalnya dalam pencatatan pesanan, belum melakukan pendokumentasian informasi dengan baik.



Gambar I. 2 *Fishbone* Diagram

Berdasarkan gambar I.2 merupakan uraian mengenai belum terstandarnya pendokumentasian informasi sesuai ISO 9001:2015. Adapun penjelasan terhadap setiap faktor penyebabnya sebagai berikut:

1. Manusia (*Man*)

- a. Pekerja belum dilatih mengenai pendokumentasian yang baik, pada kondisi aktual para pekerja di UMKM AKS Gold Product ini belum mengetahui bagaimana cara pendokumentasian yang baik karena para pekerja melakukan dokumentasi penyusutan produk hanya dengan menuliskan angka penyusutan di dalam sebuah buku tulis yang memiliki kemungkinan dokumen tersebut mudah rusak dan tidak memiliki format yang tetap.
- b. Kurangnya kesadaran tentang informasi yang harus didokumentasikan, pada kondisi aktual pemilik dan pekerja belum mengetahui informasi apa saja yang harus didokumentasikan karena tidak adanya data historis pesanan yang telah diproduksi dan informasi yang dibutuhkan pada suatu dokumen.
- c. Pekerja tidak menyadari pentingnya pendokumentasian, pada kondisi aktual para pekerja belum memiliki kesadaran dan pentingnya dilakukan pendokumentasian informasi pada proses produksinya.

2. Metode (*Method*)

- a. Tidak adanya dokumen yang memiliki format yang tetap, pada kondisi aktual informasi yang dilakukan pencatatan oleh pemilik dan para pekerja tidak memiliki format yang sama sehingga akan sulit untuk dimengerti.
- b. Tidak adanya sistem otomatis yang membantu proses pendokumentasian, pada kondisi aktual, UMKM ini tidak memiliki informasi yang menggunakan sistem otomatis semua yang berkaitan dengan pendokumentasian dilakukan secara manual (tulis tangan).

3. Informasi (*Information*)

- a. Kurangnya informasi mengenai pencatatan dokumentasi yang jelas, pada kondisi aktual semua informasi yang didokumentasikan tidak memiliki penjelasan mengenai apa informasi yang dicatatnya.
- b. Kurangnya informasi yang didokumentasikan, pada kondisi aktual semua informasi yang didokumentasikan oleh pemilik dan para pekerja tidak dilengkapi dengan informasi yang mendukung proses tersebut.

1.2 Alternatif Solusi

Berdasarkan latar belakang yang dijabarkan, terdapat beberapa alternatif solusi untuk permasalahan tersebut sebagai berikut.

Tabel I. 3 Alternatif Solusi

No.	Faktor	Akar Masalah	Alternatif Solusi
1	<i>Man</i>	<ul style="list-style-type: none">• Pekerja belum dilatih mengenai pendokumentasian yang baik• Kurangnya kesadaran tentang informasi yang harus didokumentasikan• Pekerja tidak menyadari pentingnya pendokumentasian	<ul style="list-style-type: none">• Melakukan pelatihan cara pendokumentasian yang baik.• Menunjuk pekerja yang nantinya akan bertanggung jawab dalam pencatatan/pendokumentasian dan pengelola dokumen.• Membuat peraturan dalam suatu proses yang membutuhkan dokumentasi diharuskan mengisi dokumen tersebut sebelum berlanjut ke tahap selanjutnya.

No.	Faktor	Akar Masalah	Alternatif Solusi
2	<i>Method</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak adanya dokumen yang memiliki format yang tetap • Tidak adanya sistem otomatis yang membantu proses pendokumentasian 	<ul style="list-style-type: none"> • Membuat dokumen dengan format yang tetap. • Membuat pendokumentasian secara terkomputerisasi sehingga mudah untuk dilakukan penyimpanan.
3	<i>Information</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kurangnya informasi mengenai pencacatan dokumentasi secara jelas • Kurangnya informasi yang didokumentasikan 	<ul style="list-style-type: none"> • Membuat peraturan dalam suatu proses yang membutuhkan dokumentasi diharuskan mengisi dokumen tersebut sebelum berlanjut ke tahap selanjutnya. • Melengkapi dokumen dengan informasi tambahan yang mendukung proses produksi.

I.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang mengenai UMKM AKS Gold Product, berikut merupakan rumusan masalah yang dapat dijadikan sebagai bahasan dalam penelitian tugas akhir ini.

1. Apa saja persyaratan informasi terdokumentasi untuk sistem manajemen mutu dalam proses produksi di UMKM AKS Gold Product yang sesuai dengan ISO 9001:2015 yang memenuhi persyaratan klausul 4.4.2 berdasarkan kondisi aktual dokumen yang ada?
2. Bagaimana rancangan informasi terdokumentasi pada proses produksi UMKM AKS Gold Product yang memenuhi persyaratan ISO 9001:2015 klausul 4.4.2?

I.4 Tujuan Tugas Akhir

Adapun berdasarkan rumusan masalah tujuan yang ingin dicapai pada penelitian kali ini adalah:

1. Mengidentifikasi informasi terdokumentasi untuk sistem manajemen mutu dalam proses produksi di UMKM AKS Gold Product yang sesuai dengan ISO 9001:2015 yang memenuhi persyaratan klausul 4.4.2 berdasarkan kondisi aktual perusahaan.
2. Merancang informasi terdokumentasi pada proses produksi UMKM AKS Gold Product yang memenuhi persyaratan ISO 9001:2015 klausul 4.4.2.

I.5 Manfaat Tugas Akhir

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah.

1. Bagi perusahaan, UMKM AKS Gold Product dapat memonitor dan mengevaluasi proses produksinya dan dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Perusahaan dapat melengkapi persyaratan mengenai informasi terdokumentasi yang sesuai dengan ISO 9001:2015.
2. Bagi peneliti, Menambah pengetahuan dan wawasan terkait persyaratan ISO 9001:2015 mengenai informasi terdokumentasi yaitu klausul 4.4.2.

I.6 Sistematika Penulisan

Tugas akhir penelitian ini dapat diuraikan ke dalam sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini tersusun atas latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini tersusun atas sumber dan literatur yang digunakan penulis yang relevan dengan permasalahan yang dibahas bersumber dari buku, jurnal, dll.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis membahas mengenai identifikasi sistem terintegrasi, terdapat juga sistematika perancangan berupa diagram alur, dan terdapat batasan serta asumsi dari penelitian serta *timeline* penyelesaian penelitian.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini tersusun atas pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini dan pengolahan datanya. Data tersebut digunakan untuk penyelesaian masalah yang ada.

BAB V ANALISIS

Pada bab ini tersusun atas penjelasan mengenai penyelesaian masalah penelitian yang telah dilakukan pengolahan pada bab IV. Bab ini juga tersusun atas proses verifikasi dan validasi dari hasil penelitian terhadap tujuan penelitian.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini tersusun atas kesimpulan serta saran dari hasil penelitian yang dilakukan saran tersebut ditujukan untuk penulis, perusahaan, dan peneliti selanjutnya.