

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Namun, tantangan yang dihadapi oleh UMKM saat ini tidaklah sedikit, terutama dalam menjaga kualitas produk, efisiensi operasional, dan daya saing di pasar. Salah satu tantangan utama yang sering dihadapi oleh UMKM adalah lemahnya pengelolaan informasi dan dokumentasi, terutama terkait proses produksi.

Berdasarkan standar manajemen mutu ISO 9001:2015 yang diakui oleh dunia internasional menjelaskan bahwa informasi terdokumentasi adalah informasi yang dikontrol atau dikendalikan serta dipelihara oleh sebuah organisasi. Perancangan informasi terdokumentasi dilakukan dengan tujuan untuk memastikan kepatuhan terhadap standar prosedur yang berlaku dimana hasil dari perancangan ini nantinya akan menunjukkan bahwa sistem yang telah dirancang ini telah sesuai dengan kondisi aktual yang ada di perusahaan dan juga mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

UMKM OneWay merupakan sebuah perusahaan yang berdiri pada tahun 2021 yang lalu dan bergerak dalam industri konveksi dimana bisnis utamanya memproduksi jaket & sweater. Adapun bahan yang digunakan pada proses produksi di UMKM OneWay ini terdiri dari berbagai macam jenis, diantaranya adalah bahan *dryfit*, *polyester*, *cotton* dan *embos*. UMKM *OneWay* menerapkan sistem produksi dengan jenis *make to stock* dan juga *make to order*. Untuk jenis produksi *make to stock*, para karyawan bagian produksi memiliki target produksi sebanyak minimal 60 pcs dan maksimal sebanyak 80 pcs dalam rentang waktu 1 minggu. Namun, untuk jenis produksi *make to order* target produksinya akan bergantung kepada berapa banyak jumlah pesanan yang diminta oleh pelanggan.

UMKM OneWay dalam menjalankan bisnisnya memiliki beberapa proses yang terjadi di dalamnya. Proses tersebut dimulai dari pemesanan produk, pengadaan bahan baku, proses produksi hingga proses pemasaran produk. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan *owner* UMKM OneWay terdapat tantangan yang dihadapi oleh UMKM OneWay dalam menjaga dan mempertahankan kualitas produknya dan efisiensi operasional. Salah satu

tantangan utama yang dihadapi oleh UMKM OneWay ini adalah lemahnya dalam pengelolaan informasi terdokumentasi terutama pada proses produksi.

Proses perencanaan produksi yang tidak terdokumentasi dengan baik mengakibatkan timbulnya berbagai macam permasalahan diantaranya seperti, penjadwalan produksi menjadi tidak efisien dan ketidakpastian dalam hal pengendalian kualitas hasil produksi. Hal ini berpotensi menyebabkan terjadinya penundaan produksi hingga ketidaksesuaian antara hasil akhir dengan spesifikasi yang diharapkan yang akan berdampak pada meningkatnya keluhan pelanggan akibat hasil produksi yang tidak memenuhi standar kualitas.

Tabel 1 1 Data dan Deskripsi Permasalahan

No	Permasalahan	Deskripsi Masalah	Dampak Kepada Perusahaan
1	Penjadwalan Produksi yang tidak efisien	Tidak adanya sistem dokumentasi informasi yang digunakan untuk mengontrol penuh jalannya proses produksi menimbulkan ketidakpastian dalam penjadwalan produksi yang dilakukan.	Penjadwalan produksi yang tidak efisien berdampak pada terjadinya penundaan produksi.
		Penjadwalan produksi yang tidak efisien secara otomatis mengakibatkan waktu produksi menjadi terlambat .	Waktu produksi yang terlambat berdampak pada penundaan pengiriman pesanan yang telah dijanjikan atau disepakati sebelumnya sehingga menimbulkan ketidakpuasan dari pelanggan.
2	Ketidakpastian dalam pengendalian kualitas produk.	Tidak adanya sistem dokumentasi informasi dalam hal pengendalian	Setiap hasil akhir produk yang tidak sesuai ( <i>defect</i> ) akan menimbulkan

No	Permasalahan	Deskripsi Masalah	Dampak Kepada Perusahaan
		kualitas produk dapat menimbulkan adanya hasil akhir produk yang tidak sesuai ( <i>defect</i> ).	kerugian bagi perusahaan dikarenakan produk tersebut tidak dapat dijual dan menyebabkan bertambahnya ongkos produksi.
3.	Ketidakpastian dalam pengendalian inventaris.	Tidak adanya sistem dokumentasi informasi dalam pengendalian inventaris produksi.	Ketidakpastian pengendalian inventaris ini akan berdampak kepada pemborosan bahan baku yang digunakan.
4	Lemahnya Dokumentasi Perencanaan Produksi	Tidak adanya sistem dokumentasi informasi dalam pengendalian mengenai perencanaan produksi.	Lemahnya dokumentasi informasi mengenai perencanaan produksi memberikan dampak pada hasil akhir yang tidak sesuai dan alokasi sumber daya yang salah.

.(Sumber : Wawancara di UMKM OneWay)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan *owner* UMKM OneWay menjelaskan bahwa, kesalahan yang terjadi dalam proses perencanaan produksi ini terjadi dikarenakan belum adanya proses perencanaan produksinya belum memiliki sistem dokumentasi informasi baik secara tulisan ataupun digital. Informasi-informasi ini biasanya hanya disampaikan melalui instruksi lisan, kecuali untuk hal-hal yang bersifat administratif seperti nota keuangan atau pembelian yang menggunakan nota kwitansi, pembuatan ukuran-ukuran pola penjahitan. Selain dari proses tersebut belum ada sistem dokumentasi informasi pada aspek lainnya seperti dokumen proses perencanaan proses produksi, rekaman penerimaan bahan baku, dokumen kontrak pemesanan dan dokumen *quality control*. Hal ini mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan dan produk, efisiensi operasional, pemenuhan persyaratan pelanggan, meningkatkan

kepercayaan dan kepuasan pelanggan, meminimalisir risiko kerugian serta meningkatkan nilai efisiensi biaya.

Tabel 1 2 Gap Analysis

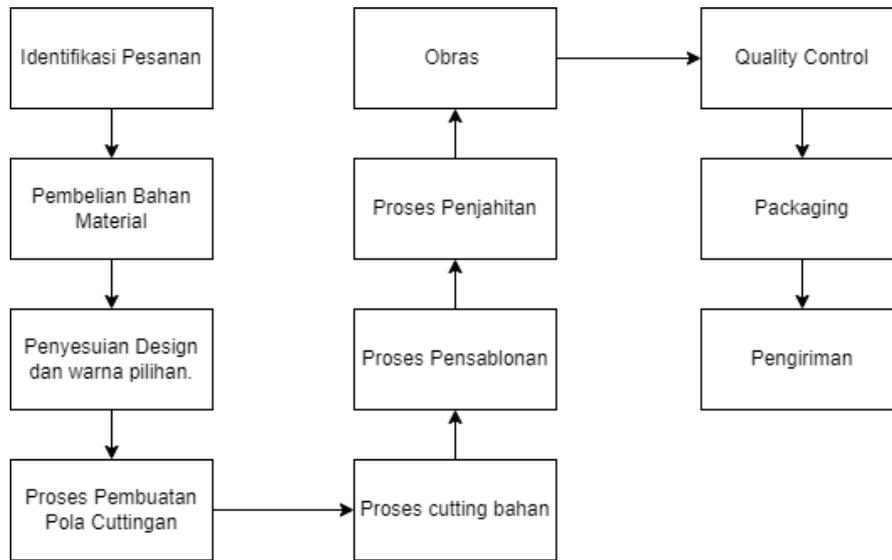
<b>Klausul</b>	<b>Requirement</b>	<b>Interpretasi</b>	<b>Kondisi Aktual Perusahaan</b>	<b>Gap</b>
7.5	Perusahaan perlu memiliki kebijakan dokumentasi yang disyaratkan ISO 9001:2015 dan mencakup dokumen yang diperlukan untuk efektivitas sistem manajemen mutu.	Informasi Terdokumentasi mencakup tentang kebijakan mutu, instruksi kerja, prosedur dan pencatatan. Dokumen-dokumen tersebut harus mencakup identifikasi yang meliputi, judul, tanggal, format yang digunakan (tulisan atau digital) dan terlindungi kerahasiaannya.	UMKM <i>OneWay</i> hanya memiliki pendokumentasian informasi pada pemesanan / <i>production order</i> saja berupa kwitansi pemesanan sehingga informasi terdokumentasi pada kondisi actual perusahaan tidak mendukung semua proses produksinya.	UMKM <i>OneWay</i> belum memenuhi requirement ISO 9001:2015 klausul 7.5.
8.1	Perusahaan perlu memiliki kebijakan dokumentasi yang disyaratkan ISO 9001:2015 dan	Informasi Terdokumentasi mencakup tentang Perusahaan agar dapat mengontrol dan	UMKM <i>OneWay</i> belum memiliki informasi terdokumentasi dalam perencanaan dan pengendalian operasional	UMKM <i>OneWay</i> belum memenuhi requirement ISO 9001:2015 klausul 8.1

<b>Klausul</b>	<b>Requirement</b>	<b>Interpretasi</b>	<b>Kondisi Aktual Perusahaan</b>	<b>Gap</b>
	mencakup dokumen yang diperlukan dalam perencanaan dan pengendalian operasional.	mengendalikan agar sesuai dengan persyaratan. Pengendalian ini dapat dilakukan berupa inspeksi, pengendalian informasi mengenai proses yang terlibat di dalamnya.		
8.7.1	Perusahaan perlu memiliki kebijakan dokumentasi yang disyaratkan ISO 9001:2015 dan mencakup dokumen yang diperlukan untuk mengontrol atas identifikasi <i>output</i> yang tidak sesuai.	Informasi Terdokumentasi yang mencakup tentang bagaimana Perusahaan dapat mengendalikan atau mengontrol atas <i>output</i> yang tidak sesuai atau tidak memenuhi persyaratan yang dilakukan	UMKM OneWay belum memiliki informasi terdokumentasi dalam pengendalian <i>output</i> yang tidak sesuai.	UMKM <i>OneWay</i> belum memenuhi requirement ISO 9001:2015 klausul 8.7.1

<b>Klausul</b>	<b>Requirement</b>	<b>Interpretasi</b>	<b>Kondisi Aktual Perusahaan</b>	<b>Gap</b>
		dengan pemeriksaan fisik, evaluasi dan dokumentasi.		
9.1.3	Perusahaan perlu memiliki kebijakan dokumentasi yang disyaratkan ISO 9001:2015 dan mencakup dokumen yang diperlukan untuk melakukan analisis dan evaluasi dengan <i>quality control</i> .	Informasi Terdokumentasi ini mencakup informasi yang dianalisis dari hasil pemantauan dan pengukuran proses dan produk, hasil tinjauan manajemen, audit dari pihak eksternal ataupun internal, dan Tingkat kepuasan pelanggan ( <i>feedback customer</i> )	UMKM <i>OneWay</i> belum memiliki informasi terdokumentasi dalam melakukan analisis dan evaluasi ( <i>quality control</i> ).	UMKM <i>OneWay</i> belum memuhi requirement ISO 9001:2015 klausul 9.1.3

UMKM *OneWay* dalam menjalankan bisnisnya berfokus dalam proses pembuatan pakaian berupa jaket dan *sweater*. Dalam proses produksinya, UMKM *OneWay* akan mulai beroperasi apabila ada permintaan dari pelanggan atau konsumen dengan menggunakan alat dan bahan

yang dibutuhkan selama proses produksi berjalan. Berikut merupakan Gambaran dari proses produksi yang ada di UMKM *OneWay* :



Gambar 1 1 Proses Produksi UMKM OneWay

Dalam menjalankan bisnisnya, UMKM memiliki beberapa alur proses produksi di dalamnya yang meliputi proses pemotongan bahan, proses pembuatan pola atau desain, proses jahit sampai dengan proses finishingnya seperti yang terdapat pada gambar 1.1. Namun, aktivitas yang paling penting terdapat sebelum produksi dilakukan yaitu pada tahap perencanaan produksi yang belum ada dan aktivitas untuk pengendalian kualitas yang belum terdokumentasi. Sehingga, ada kebutuhan informasi terdokumentasi untuk UMKM *OneWay* sebagai berikut :

Tabel 1 3 Kebutuhan Informasi Terdokumentasi

<b>Aktivitas</b>	<b>Kebutuhan Informasi Terdokumentasi UMKM</b>	<b>Persyaratan <i>Requirement</i> ISO 9001 : 2015</b>
Proses Perencanaan Produksi	Belum Terdokumentasikan dengan baik.	- ISO 9001:2015 Klausul 7.5.1 (Persyaratan Umum Informasi Terdoumentasi) - ISO 9001:2015 Klausul 7.5.2 (Membuat dan
<i>Quality Control</i>		
Penerimaan Bahan Baku		
Kontrak Pembelian		

Aktivitas	Kebutuhan Informasi Terdokumentasi UMKM	Persyaratan <i>Requirement</i> ISO 9001 : 2015
		<ul style="list-style-type: none"> <li>memelihara Informasi Terdokumentasi)</li> <li>- ISO 9001:2015 Klausul 7.5.3 (Pengendalian Informasi Terdokumentasi)</li> <li>- ISO 9001:2015 Klausul 8.1 (Perencanaan dan Pengendalian Operasional)</li> <li>- ISO 9001:2015 Klausul 8.7.1 (Pengendalian atas <i>output</i> yang tidak sesuai)</li> <li>- ISO 9001:2015 Klausul 9.1.3 (Analisis dan Evaluasi)</li> </ul>

Permasalahan yang dialami oleh UMKM OneWay terdapat dalam pengelolaan informasi terdokumentasi pada proses produksi yang belum sesuai dengan persyaratan yang terdapat pada ISO 9001:2015 klausul 7.5 perihal informasi terdokumentasi. Dengan menerapkan ISO 9001:2015, perusahaan akan memiliki kontrol penuh atas dokumen termasuk dalam distribusi, akses, perubahan versi dokumen. Hal yang paling penting juga dengan mengimplementasikan ISO 9001:2015 dapat meningkatkan struktur dan kualitas dari standar mutu perusahaan tersebut. Berdasarkan kondisi aktual dari UMKM *OneWay* saat ini menunjukkan bahwa adanya kekurangan dan ketiadaan dari beberapa informasi. Informasi terdokumentasi tersebut nantinya

akan membantu perusahaan dalam melakukan *control* dan *monitoring* terhadap semua aktivitas yang terjadi selama berada di dalam perusahaan. Dokumen dan informasi ini dapat dijadikan sebagai salah satu langkah untuk mendorong proses operasional dan juga untuk mendukung peningkatan dari keberlanjutan perusahaan. Apabila kegiatan pendokumentasian informasi ini tidak dilakukan dan tidak mengacu pada *requirement* yang tertera pada ISO 9001:2015 tentunya akan menimbulkan beberapa kerugian bagi perusahaan diantaranya adalah efektivitas dan efisiensi dari proses produksi di UMKM *OneWay* akan menurun.

Adapun beberapa kendala mengenai pendokumentasian informasi yang terjadi di UMKM *OneWay* yaitu terdapat banyak dokumentasi informasi yang masih belum lengkap dan belum tersedia dengan baik dan belum sesuai dengan *requirement* ISO 9001:2015 klausul 7.5. Berikut merupakan data yang menunjukkan kondisi aktual informasi terdokumentasi di UMKM *OneWay*.

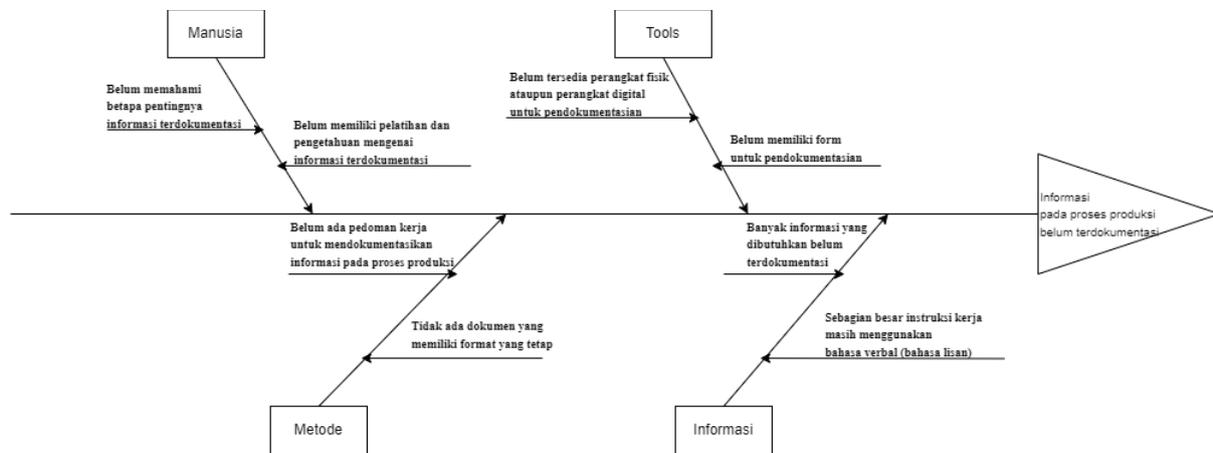
Tabel 1 4 Kondisi Aktual Informasi Terdokumentasi UMKM *OneWay*

No	Aktivitas	Output Proses	Kondisi Aktual Pendokumentasian
1	Pendataan informasi terdokumentasi internal	Dokumen perencanaan produksi	Informasi belum tersedia dan instruksi kerja hanya berdasarkan lisan.
		Rekaman <i>quality control</i> produk.	Informasi terkait <i>quality control</i> belum tersedia.
2	Rekaman kontrak pembelian pesanan	Dokumen <i>Bill Of Quantity</i>	Informasi belum terdokumentasi secara konsisten.
3	Proses penerimaan Bahan baku produksi	Surat <i>Material Receiving Report</i>	Informasi belum tersedia

Berdasarkan uraian dari tabel di atas dapat dilihat bahwa masih terdapat informasi yang belum terdokumentasi dengan baik dan konsisten serta masih ada informasi yang belum tersedia. Dalam hal ini ada beberapa faktor pendorong yang menyebabkan hal ini terjadi diantaranya adalah perusahaan terkait merupakan perusahaan konvensional yang memiliki sistem produksi yang belum menerapkan teknologi digital, mekanisme kerja yang informal serta sistem perusahaan yang hanya dikendalikan oleh *owner* tanpa memiliki pedoman kerja yang jelas dan

terstruktur serta pencatatan produksi sehari-hari yang ada di perusahaan belum terdokumentasi dengan baik.

Berdasarkan permasalahan informasi terdokumentasi akan diuraikan melalui *fishbone diagram* pada gambar :



Gambar 1 2 *Fishbone Diagram*

Berdasarkan gambar di atas, permasalahan yang terjadi adalah ada informasi pada proses produksi yang belum terdokumentasi yang sesuai dengan *requirement* persyaratan ISO 9001:2015, dimana hal tersebut disebabkan oleh beberapa faktor pendorong diantaranya faktor metode, manusia, informasi dan *tools*.

Tabel 1 5 Analisis Akar Masalah dan Alternatif Solusi

No	Faktor	Akar Permasalahan	Alternatif Solusi
1	Manusia	Para pekerja/karyawan belum memahami tentang pentingnya informasi terdokumentasi.	Membuat sebuah peraturan/SOP terhadap suatu proses yang memerlukan dokumentasi untuk membuat dokumen tersebut terisi/tercatat sebelum beralih ke aktivitas selanjutnya.
		Para Pekerja/karyawan belum memiliki pelatihan dan pengetahuan tentang informasi terdokumentasi.	Melakukan pelatihan atau memberikan penjelasan tentang bagaimana cara melakukan pendokumentasian

No	Faktor	Akar Permasalahan	Alternatif Solusi
			terhadap informasi-informasi dengan baik dan benar.
2	Metode	Belum ada pedoman kerja untuk mendokumentasikan informasi pada proses produksi	Membuat pedoman kerja yang berisikan tentang informasi-informasi yang berisikan alur proses produksi dari setiap tahapannya.
		Tidak ada dokumen yang memiliki format yang tetap.	Membuat dokumen dengan format yang tetap dan lengkap serta mudah dimengerti dan diimplementasikan.
3	Tools	Belum ada perangkat pendukung baik perangkat fisik ataupun digital untuk melakukan pendokumentasian.	Membuat perangkat pendukung untuk penyimpanan informasi terdokumentasi baik perangkat berupa fisik (catatan) atau perangkat digital berupa <i>file</i> yang tersimpan di dalam computer.
		Belum memiliki form untuk melakukan pendokumentasian	Membuat form aktivitas proses produksi sebagai bentuk pendokumentasiannya.
4	Informasi	Masih banyak informasi yang dibutuhkan yang belum terdokumentasi.	Membuat rancangan informasi terdokumentasi yang berkaitan dengan proses produksi.
		Sebagian instruksi kerja masih menggunakan Bahasa verbal (Bahasa lisan).	Memberikan instruksi melalui dokumen atau catatan baik berbentuk fisik ataupun dalam bentuk digital yang tersimpan dalam <i>file</i> computer sehingga mudah dalam proses penyimpanan dan pengarsipan.

Oleh karena itu, berdasarkan permasalahan yang terjadi di UMKM *OneWay*, metode yang tepat untuk penelitian ini adalah *Business Process Management* (BPM). *Business Process Management* (BPM) merupakan suatu ilmu yang digunakan untuk mengawasi cara kerja yang dilakukan oleh sebuah organisasi yang bertujuan untuk mengambil keuntungan dari peluang perbaikannya. Metode *Business Process Management* (BPM) ini tepat digunakan karena di UMKM *OneWay* belum terdapat proses pendokumentasian informasi-informasi yang dibutuhkan secara terstruktur dan dapat membantu UMKM *OneWay* dalam melakukan analisis hingga perancangan mengenai informasi terdokumentasi.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Perancangan informasi terdokumentasi seperti apa yang dibutuhkan pada proses produksi untuk meningkatkan proses produksi yang lebih efektif dan menghasilkan *output* yang baik di UMKM *OneWay*.
- b. Bagaimana hasil rancangan informasi terdokumentasi pada proses produksi yang memenuhi persyaratan ISO 9001 : 2015 klausul 7.5 mengenai informasi terdokumentasi di UMKM *OneWay*.

## **I.3 Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui informasi terdokumentasi yang dibutuhkan pada proses produksi untuk meningkatkan efektivitas proses produksi dan menghasilkan *output* yang lebih baik di UMKM *OneWay*.
- b. Membuat rancangan informasi terdokumentasi pada proses produksi yang memenuhi persyaratan ISO 9001 : 2015 mengenai informasi terdokumentasi di UMKM *OneWay*.

## **I.4 Manfaat Penelitian**

- a. Bagi UMKM, memberikan rekomendasi mengenai informasi terdokumentasi yang sesuai dengan *requirement ISO 9001:2015* klausul 7.5
- b. Bagi UMKM, memberikan rekomendasi terkait potensi risiko-risiko yang terjadi dan cara meminimasi terhadap kemungkinan risiko yang terjadi.

- c. Bagi penulis, penelitian ini dapat menambah wawasan pengetahuan penulis mengenai informasi terdokumentasi pada proses usulan perbaikan terhadap produk dan layanan sesuai dengan *requirement ISO 9001:2015* klausul 7.5

## **I.5 Sistematika Penulisan**

Tugas akhir ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

### **BAB I Pendahuluan**

Pada bab ini membahas tentang permasalahan yang terdapat di UMKM yang meliputi informasi terdokumentasi berdasarkan fakta yang ada di lapangan sesuai dengan hasil observasi dari penulis. Poses identifikasi masalah dalam bab ini dijelaskan dengan menggunakan diagram *fishbone*. Kemudian dilakukan pemilihan terhadap alternatif Solusi dari proses identifikasi masalah menggunakan diagram *fishbone* di atas. Setelah itu dilakukan penentuan terhadap rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

### **BAB II Landasan Teori**

Pada bab ini menjelaskan tentang studi literatur kerangka standar pemilihan teori perancangan yang berkaitan dengan permasalahan yang terjadi di UMKM dan dapat digunakan oleh penulis sebagai landasan dalam memecahkan masalah seperti, informasi terdokumentasi, ISO 9001:2015 dan lain-lain.

### **BAB III Metodologi Penelitian**

Pada bab ini berisi tentang penjelasan model konseptual dan sistematika perancangan, penyelesaian masalah, menganalisis data untuk menjelaskan masalah dari proses penelitian.

### **BAB IV Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Pada bab ini berisi tentang informasi mengenai pengumpulan data dari objek yang terkait serta proses pengolahan data yang dilakukan berdasarkan dari hasil data yang diperoleh. Pada bab ini juga menjelaskan tentang perancangan sistem yang terintegrasi dengan memuat informasi mengenai rancangan yang dilakukan berdasarkan data faktual sesuai dengan tahapan yang sudah dijabarkan pada sistematika perancangan. Hasil proses rancangan yang sesuai dengan standar spesifikasi yang telah ditentukan serta dapat menerapkan usulan alternatif Solusi dari permasalahan yang akan diselesaikan.

## **BAB V Analisis Data**

Pada bab ini memuat penjelasan tentang proses verifikasi dan validasi data. Selain itu juga membahas tentang prinsip-prinsip mengenai proses yang dimulai dengan verifikasi, validasi serta evaluasi berdasarkan hasil rancangan yang dilakukan sesuai dengan topik permasalahan yang diangkat dan teori yang digunakan. Bab ini juga menjelaskan tentang implementasi dan dampak usulan solusi.

## **BAB VI Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini menjelaskan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis berdasarkan hasil rancangan yang telah dilakukan. Kesimpulan dapat berisikan penjelasan berdasarkan tujuan awal penelitian dilakukan serta saran dengan memuat analisis usulan solusi dan dampak implementasi dari usulan solusi yang dilakukan.