

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### I.1 Latar Belakang

Crosby menyatakan bahwa suatu produk dikatakan telah memenuhi kualitas apabila sudah sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan (Kiki dkk., 2019). Kotler & Keller (2016) menyatakan bahwa kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk dalam menunjukkan fungsinya yang mana termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan dalam pengoperasian, dan perbaikan produk juga atribut produk lainnya. Selain itu, Alma juga menyatakan bahwa kualitas produk merupakan gabungan dari berbagai karakteristik barang dan jasa yang mencakup aspek pemasaran, rekayasa, produksi, serta pemeliharaan yang menjadikan produk dan jasa mampu memenuhi harapan pelanggan ketika digunakan (Irawan, 2020).

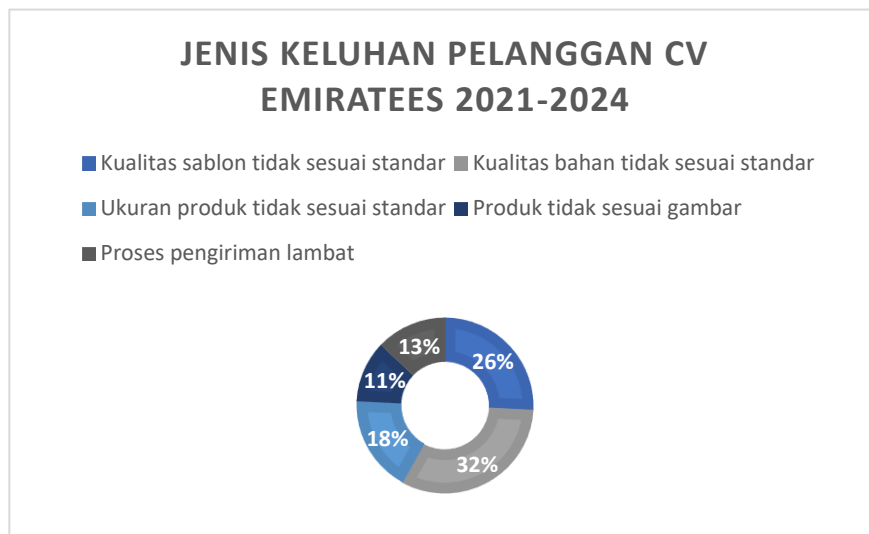
Dalam konteks ini, kualitas produk menjadi salah satu aspek penting bagi UMKM. UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) merupakan suatu kegiatan usaha yang dijalankan oleh individu, rumah tangga, atau badan usaha skala kecil. UMKM memiliki peran penting dalam perekonomian Indonesia, termasuk di Kota Bandung, Jawa Barat. Dengan adanya UMKM juga menciptakan lapangan kerja, meningkatkan pendapatan masyarakat, dan berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi secara keseluruhan.

Untuk mempertahankan peran tersebut, UMKM perlu menerapkan sistem manajemen mutu guna memastikan kualitas produk yang konsisten. Manajemen mutu sangat penting karena dapat meningkatkan mutu produk di mata pelanggan, dengan demikian dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan dapat meningkatkan keunggulan pada persaingan pasar antar UMKM (Utami, 2021)

CV Emiratees merupakan UMKM yang berlokasi di Bandung dan berfokus dalam memproduksi dan menjual produk pakaian. Berdiri sejak tahun 2012, kini CV Emiratees memiliki berbagai macam produk, seperti *t-shirt*, *totebag*, *topi*, *hoodie*, dan *sweater*. Ciri khas dari produk yang dimiliki oleh CV Emiratees adalah *design* yang digunakan memiliki gaya arabian.

Dengan kemajuan teknologi, banyak perusahaan yang kini memanfaatkan aplikasi untuk operasional bisnis mereka. Perkembangan pesat dalam teknologi informasi mendorong para pelaku bisnis untuk memahami dan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi tersebut dalam aktivitas mereka, termasuk CV Emirates yang menggunakan *platform* Instagram sebagai media promosi serta Shopee dan Tokopedia sebagai toko online resmi. Sejak berdirinya CV Emirates, kini CV Emirates memiliki 30,6 ribu pengikut pada akun Instagram (@emiratesarabic), dan 8,6 ribu pengikut pada toko resmi Shopee Emirates.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis pada *platform e-commerce* Shopee dan Tokopedia milik CV Emirates, terdapat beberapa keluhan yang diberikan oleh pelanggan terkait produk yang dijual. Berikut ini merupakan beberapa jenis keluhan pelanggan mengenai produk yang dijual oleh CV Emirates pada *e-commerce* Shopee dan Tokopedia:



Gambar I. 1. Jenis Keluhan Pelanggan CV Emirates tahun 2021-2023

(Sumber: *E-commerce* CV Emirates)

Data keluhan pelanggan yang ditampilkan pada gambar I.2 hanya menampilkan keluhan pelanggan terhadap produk *t-shirt* saja karena pada *e-commerce* CV Emirates tidak terdapat keluhan pelanggan untuk produk aksesoris. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada *e-commerce* CV Emirates, terdapat 62 keluhan pelanggan dari 20 jenis produk *t-shirt* dengan jumlah penjualan sebanyak 767 produk. Dari jumlah data tersebut dapat diketahui keluhan pelanggan

sebanyak 8% dari penjualan 767 produk *t-shirt*. Hal ini menjadi masalah karena berdasarkan hasil wawancara bersama *owner* CV emiratees mengatakan bahwa CV Emiratees hanya menoleransi 2-3% keluhan pelanggan.

Penjelasan mengenai jenis keluhan pelanggan beserta penyebabnya dapat dilihat pada tabel I.1

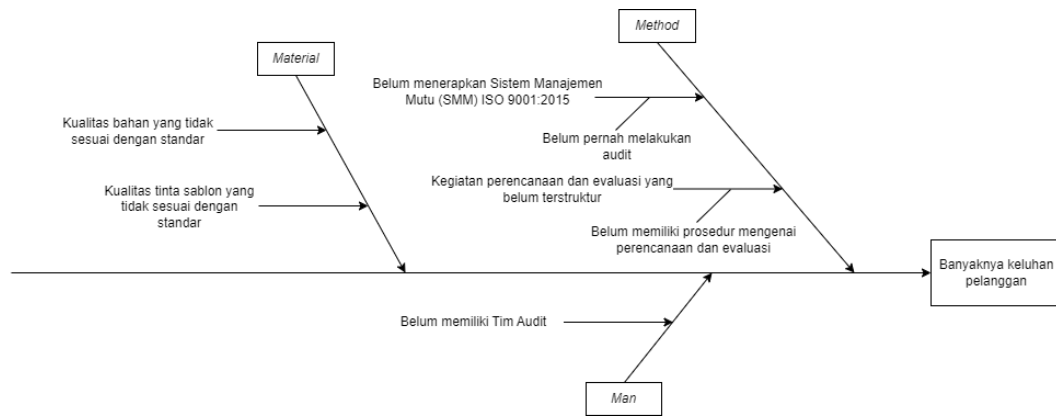
Tabel I. 1. Jenis dan Penyebab Keluhan

Jenis Keluhan	Persentase	Penyebab
Kualitas sablon yang tidak sesuai standar.	26%	Tinta yang digunakan tidak sesuai standar karena standar tinta yang digunakan seharusnya tinta plastinol.
Kualitas bahan yang tidak sesuai standar.	32%	Bahan yang digunakan terlalu tipis dan kurang kuat untuk digunakan dan dicuci secara berulang kali. Standar bahan yang digunakan seharusnya bahan <i>cotton combed 24s</i> .
Ukuran produk yang tidak sesuai standar.	18%	Terdapat perbedaan antara ukuran produk yang dimiliki oleh CV Emiratees.
Produk tidak sesuai dengan gambar.	11%	Perbedaan kualitas tinta dan juga bahan yang digunakan. Selain itu, terdapat perbedaan pencahayaan ketika

		mengambil foto produk.
Proses pengiriman lambat.	13%	Keterlambatan dalam melakukan proses pesanan atau jarak lokasi antara pengirim dan penerima.

Permasalahan tersebut akan diselesaikan melalui proses identifikasi akar permasalahan menggunakan metode *root cause analysis* dengan menggunakan *fishbone diagram*. Terdapat beberapa faktor yang menjadi penyebab munculnya permasalahan tersebut.

Berikut merupakan hasil analisis akar permasalahan yang digambarkan menggunakan *fishbone diagram*:



Gambar I. 2. *Fishbone Diagram*

Berdasarkan diagram *fishbone* pada gambar I.2, ditemukan tiga faktor penyebab banyaknya keluhan pelanggan, yaitu factor *man*, *method*, dan *material*.

### I.2 Alternatif Solusi

Berdasarkan beberapa faktor permasalahan yang terjadi pada CV Emirates, berikut ini merupakan potensi solusi sesuai dengan akar permasalahan yang sudah digambarkan pada *fishbone diagram*:

Tabel I. 2. Alternatif Solusi

No.	Kategori	Akar Masalah	Potensi Solusi
1.	<i>Man</i>	Belum memiliki tim audit.	Membentuk tim audit sesuai dengan kompetensi dan kriteria yang dibutuhkan.
2.	<i>Method</i>	Belum menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015	Melakukan penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 di CV Emirates.
		Kegiatan perencanaan dan evaluasi yang	Menerapkan Audit Mutu Internal yang sesuai

		belum terstruktur	dengan ISO 19011:2018
		Belum memiliki prosedur mengenai kegiatan perencanaan dan evaluasi	Menyusun <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) Audit Mutu Internal sesuai dengan panduan ISO 19011:2018.
3.	Material	Ketidaksesuaian bahan produk	Melakukan pengecekan ulang ketika menerima bahan dari vendor.
		Kualitas tinta sablon yang digunakan tidak sesuai standar	Melakukan pengecekan ulang jenis tinta yang digunakan ketika menerima produk.

Berdasarkan hasil identifikasi akar masalah dan analisis data yang dilakukan. Solusi yang dapat diberikan kepada CV Emirates adalah dengan menerapkan Audit Mutu Internal dan membuat *Standard Operating Procedure* (SOP) Audit Mutu Internal. Dengan melakukan audit internal, CV Emirates dapat menemukan dan mengatasi masalah yang menyebabkan adanya keluhan pelanggan, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Selain itu, pelaksanaan audit mutu internal juga tertulis pada ISO 9001:2015 Klausul 9.2 yang mewajibkan organisasi untuk melakukan Audit Mutu Internal untuk memenuhi kesesuaian Sistem Manajemen Mutu (SMM).

Elfansyah & Nugraha (2019) menyatakan bahwa tujuan utama dari Audit Mutu Internal adalah untuk mengevaluasi dan mendapatkan bukti terkait penerapan sistem manajemen mutu perusahaan pada setiap periode audit, serta memberikan rekomendasi tindakan perbaikan terhadap ketidaksesuaian yang ditemukan. Adapun prosedur melakukan audit internal mengacu pada ISO 19011:2018. Saat ini, CV Emirates belum menerapkan proses Audit Mutu Internal, penelitian ini dilatarbelakangi untuk mempermudah implementasi proses Audit Mutu Internal di CV Emirates, disarankan untuk menyusun *Standard Operating Procedure*

(SOP) untuk Audit Mutu Internal. Menurut Putra (2020) SOP dapat dijadikan sebagai panduan umum dan khusus bagi perusahaan dalam melaksanakan tugas utama dan fungsi untuk setiap bidang. Keuntungan dari SOP ini mencakup standardisasi metode yang digunakan oleh tim audit dalam menyelesaikan tugas khusus, mengurangi risiko kesalahan, dan kelalaian. Oleh karena itu, diharapkan dengan adanya SOP Audit Mutu Internal, CV Emirates dapat lebih mudah dalam menjalankan proses audit, menetapkan kriteria audit, serta melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap ketidaksesuaian yang ditemukan dalam setiap prosesnya.

### **I.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan di bahas sebagai berikut:

1. Bagaimana rancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) Audit Mutu Internal yang sesuai bagi CV Emirates untuk mengurangi keluhan pelanggan?

### **I.4 Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan, tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah:

1. Merancang *Standard Operating Procedure* (SOP) Audit Mutu Internal yang sesuai bagi CV Emirates untuk mengurangi keluhan pelanggan.

### **I.5 Manfaat**

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

- a. Bagi CV Emirates:
  1. Hasil dari penelitian yang dilakukan, yaitu berupa *Standard Operating Procedure* (SOP) dapat dijadikan acuan dalam melakukan implementasi Audit Mutu Internal yang sesuai dengan ISO 19011:2018 bagi CV Emirates.
  2. Dengan mengikuti SOP audit mutu internal, perusahaan dapat memastikan kepatuhan terhadap standar.

b. Bagi Peneliti

1. Peneliti dapat memperluas wawasan mengenai cara merancang *Standard Operating Procedure* (SOP) Audit Mutu Internal yang sesuai dengan ISO 19011:2018 pada CV Emirates.
2. Peneliti dapat memberikan kontribusi terhadap usulan perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) Audit Mutu Internal CV Emirates.

c. Bagi Pembaca

1. Pembaca dapat menambah pengetahuan mengenai perancangan Sistem Manajemen Mutu (SMM) yang memiliki focus pada perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) Audit Mutu Internal.
2. Pembaca dapat memahami prosedur dan proses audit mutu internal dengan baik melalui SOP yang telah dirancang, sehingga dapat meningkatkan kesadaran akan pentingnya Sistem Manajemen Mutu (SMM).

## **I.6 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika di bawah ini agar dapat memberikan gambaran umum mengenai penelitian yang dilakukan:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Pada bab ini juga dijelaskan mengenai latar belakang CV Emirates serta permasalahan yang terjadi pada CV tersebut.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan mengenai penjelasan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Tujuan dari bab ini adalah untuk membentuk suatu kerangka berpikir yang dapat menjadi landasan yang berguna untuk keperluan penelitian.



### **BAB III METODOLOGI PENYELESAIAN MASALAH**

Pada bab ini berisi mengenai sistematika penyelesaian masalah, Langkah-langkah penelitian secara rinci, mengidentifikasi system terintegrasi, serta Batasan dan asumsi penelitian.

### **BAB IV PENGUMPULAN DATA DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini mencakup proses pengumpulan data penelitian yang terdiri dari data primer dan data sekunder. Data tersebut kemudian dianalisis menggunakan *gap analysis* untuk menentukan *gap* yang terdapat pada kondisi aktual CV Emirates dengan ISO 19011:2018, serta menentukan solusi yang sesuai dari *gap* yang ditemukan.

### **BAB V ANALISIS, VERIFIKASI, DAN VALIDASI**

Pada bab ini dilakukan verifikasi hasil rancangan dengan klausul terkait, serta spesifikasi rancangan, dan standar rancangan. Kemudian hasil rancangan tersebut juga divalidasi oleh *owner* untuk dipastikan bahwa hasil rancangan telah sesuai dengan kebutuhan CV Emirates. Selain itu juga dilakukan analisis hasil rancangan untuk mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan, serta dampak terhadap CV Emirates.

### **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi mengenai kesimpulan hasil penelitian apakah sudah sesuai dengan tujuan penelitian atau belum. Selain itu juga terdapat saran untuk CV Emirates dan penulis selanjutnya dari hasil penelitian yang telah dilakukan.