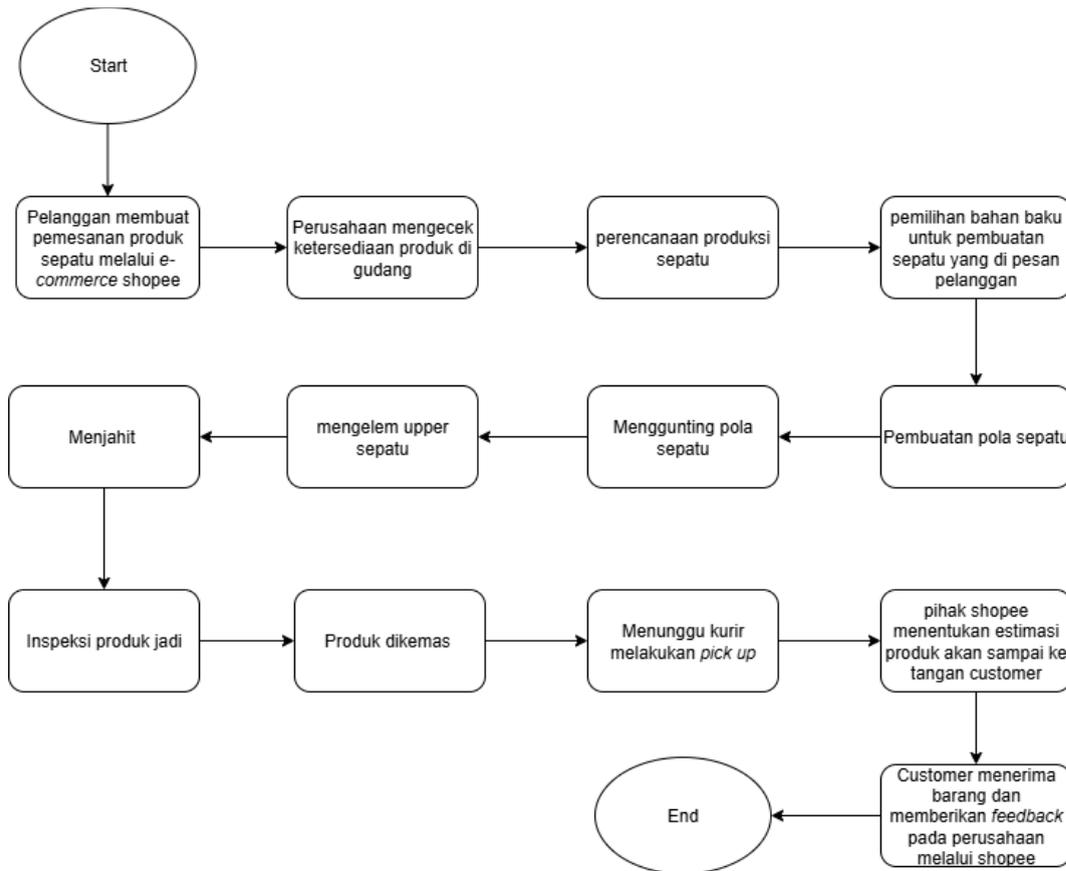


## BAB I PENDAHULUAN

### I.1 Latar belakang

Indonesia merupakan konsumen produk alas kaki terbesar ke-5 di dunia berdasarkan data World Footwear dengan konsumsi sekitar sekitar 702 juta atau 3,2% dari total konsumsi produk alas kaki dunia pada tahun 2022. Selain itu, Indonesia juga merupakan eksportir alas kaki terbesar ketiga di dunia, dengan ekspor mencapai 535 juta pasang pada tahun 2022, atau sekitar 3,5% dari total ekspor global (Kemenperin.go.id). Kondisi ini menjadikan kualitas sebagai salah satu faktor penting dalam industri sepatu, karena kualitas produk langsung mempengaruhi kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan. Dalam konteks pembuatan sepatu, kualitas tidak hanya mencakup bahan baku yang digunakan, tetapi juga mencakup aspek lain seperti proses produksi, desain, dan fitur tambahan yang ditawarkan. Sepatu yang berkualitas tinggi akan memberikan kenyamanan, performa yang baik dan ketahanan sehingga pelanggan merasa puas dan cenderung untuk melakukan pembelian ulang.

UMKM LVNATICA merupakan UMKM yang bergerak di bidang produksi alas kaki khususnya sepatu formal seperti sepatu *sneakers*, *docmart*, *pantofel*, *loafers*, dan sepatu kulit. UMKM LVNATICA didirikan pada tahun 2023 yang berlokasi di Jl. D1. Amung Sutarya Gg. Jamhari. Perusahaan ini memasarkan produknya melalui platform *e-commerce* seperti Shopee, Instagram dan Tiktok shop. Tantangan yang dihadapi oleh perusahaan yaitu memastikan bahwa setiap produk yang dihasilkan memenuhi standar kualitas. Terdapat beberapa tahap yang dilakukan untuk memastikan bahwa produk yang dihasilkan sesuai dengan alur proses yang ada di perusahaan. Berikut merupakan alur proses UMKM LVNATICA:



Gambar I.1 Alur Proses di UMKM LVNATICA

Melalui gambar I.1 alur proses yang ada di UMK LVNATICA dimulai dari menerima pesanan dari pelanggan. Mengecek stok produk yang dipesan oleh pelanggan di gudang, bila produk yang dipesan tersedia akan langsung dikirim dengan menggunakan jasa layanan pickup. Apabila produk yang dipesan tidak ada dalam stok, perusahaan akan memulai perencanaan produksi sepatu sesuai dengan yang dipesan oleh pelanggan. Setelah membuat perencanaan produksi sepatu perusahaan akan memilih bahan baku untuk membuat produk yang dipesan oleh pelanggan. Setelah pemilihan bahan baku perusahaan akan memulai tahap produksi sepatu yang diawali dengan tahap pembuatan pola, menggunting pola, mengelem *upper* sepatu, menjahit *upper* dengan outsole sepatu. Hasil produksi akan dilakukan inspeksi untuk mengecek ketidak sesuaian sepatu. Sepatu yang sudah lolos tahap inspeksi akan dikemas kemudian di *pick-up* oleh kurir. Setelah kurir mengambil produk, pihak shopee menentukan estimasi produk yang akan sampai ke tangan customer. Customer menerima barang dan memberikan feedback kepada perusahaan melalui *e-commerce* shopee.

Berdasarkan pengumpulan data melalui wawancara dengan pihak UMKM LVNATICA, diketahui perusahaan memproduksi sepatu sebanyak 500 pasang setiap bulannya. Hasil observasi melalui *e-commerce* shopee yang terlampir pada **LAMPIRAN B** ditemukan bahwa perusahaan masih mengalami permasalahan terkait kualitas dari produk sepatu yang di jual, hal tersebut ditandai dengan keluhan pelanggan yang masih sering muncul yang ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel I.1 Data keluhan pelanggan melalui *e-commerce* periode Januari 2025 –Maret 2025

Keluhan Pelanggan Produk Sepatu (Periode Januari 2025 – Maret 2025)				
Proses	Jenis Keluhan	Jumlah keluhan pelanggan	Jumlah produksi (pasang)	Persentase
Produksi dan Inspeksi Produk	Ukuran sepatu yang dipesan tidak sesuai dengan spesifikasi produk (size, dimensi sepatu yang kekecilan atau kebesaran)	31	1500	2.20%
	Tampilan sepatu tidak sesuai dengan spesifikasi produk (kulit dan outsole sepatu lecet, penyok, robek, retak, tampilan tidak mengkilap dan warna sepatu terlihat kusam)	23		1.73%
	Jahitan sepatu tidak rapih, ada yang putus dan tidak kuat	6		0.40%
	Spesifikasi tali sepatu berbeda dengan yang di gambar <i>e-commerce</i> (warna tali sepatu berbeda, tali sepatu pendek, ujung tali sepatu copot)	7		0.47%
	Lem tidak merekat dengan kuat sehingga memungkinkan bagian dari sepatu terlepas	20		1.40%
	Terdapat debu, kotoran, bau dan noda bekas lem yang masih menempel di sepatu	8		0.53%
Sub-total		101		6.73%
Packing	Jenis produk yang datang berbeda dengan yang dipesan	14		0.93%
	Sub-total		14	0.93%
Total		115	1500	7.67%

(Sumber : Observasi *e-commerce* UMKM LVNATICA)

Berdasarkan tabel I.1, data hasil observasi menunjukkan keluhan pelanggan menunjukkan sebanyak 115 pelanggan. Selama 3 bulan tersebut perusahaan sudah memproduksi sepatu sebanyak 1500 pasang dengan 500 pasang setiap bulannya. keluhan pelanggan paling dominan berasal dari rantai produksi (proses produksi dan inspeksi produk) dengan jenis keluhan Ukuran sepatu yang dipesan tidak sesuai dengan spesifikasi produk (size, dimensi sepatu yang kekecilan atau kebesaran) sebanyak 33, Tampilan sepatu tidak sesuai dengan spesifikasi produk (kulit dan outsole sepatu lecet, penyok, robek, retak, tampilan tidak mengkilap dan warna sepatu terlihat kusam) sebanyak 26, Jahitan sepatu tidak rapih, ada yang putus dan tidak kuat sebanyak 6, Spesifikasi tali sepatu berbeda dengan yang di gambar *e-commerce* (warna tali sepatu berbeda, tali sepatu pendek, ujung tali sepatu copot) sebanyak 7, Lem tidak merekat dengan kuat sehingga memungkinkan bagian dari sepatu terlepas sebanyak 20, Terdapat debu, kotoran, bau dan noda bekas lem yang masih menempel di sepatu sebanyak 8. selain keluhan pada rantai produksi, data keluhan pelanggan terjadi pada proses packing yaitu Jenis produk yang datang berbeda dengan yang dipesan sebanyak 14.

Tabel I.2 Jenis Produk yang dikeluhkan oleh pelanggan

Jenis keluhan	Gambar Produk	Jumlah Keluhan
Ukuran sepatu yang dipesan tidak sesuai dengan spesifikasi produk (size, dimensi sepatu yang kekecilan atau kebesaran)		31
Tampilan sepatu tidak sesuai dengan spesifikasi produk (kulit dan outsole sepatu lecet, penyok, robek, retak, tampilan tidak mengkilap dan warna sepatu terlihat kusam)		23

<p>Jahitan sepatu tidak rapih, ada yang putus dan tidak kuat</p>		<p>6</p>
<p>Spesifikasi tali sepatu berbeda dengan yang di gambar <i>e-commerce</i> (warna tali sepatu berbeda, tali sepatu pendek, ujung tali sepatu copot)</p>		<p>7</p>
<p>Lem tidak merekat dengan kuat sehingga memungkinkan bagian dari sepatu terlepas</p>		<p>20</p>
<p>Terdapat debu, kotoran, bau dan noda bekas lem yang masih menempel di sepatu</p>		<p>8</p>

Jenis produk yang datang berbeda dengan yang dipesan		14
<b>Total</b>		115

Selain data keluhan pelanggan, terdapat permasalahan berulang terjadi tetapi tidak didokumentasikan. Data keluhan ini didapatkan melalui hasil wawancara staf UMKM LVNATICA yang terlampir pada **LAMPIRAN A**. Berikut merupakan data keluhan staf:

Tabel I.3 Data keluhan staf UMKM LVNATICA

No	Keluhan	Frekuensi	Tindak Lanjut
1	Terdapat produk yang tidak memenuhi standar lolos ke tangan pelanggan	Sering	Produk ditukar dengan produk baru
2	Kesalahan pengiriman jenis barang yang tidak sesuai dengan yang dipesan	jarang	Mengecek kembali barang yang akan dikirim.

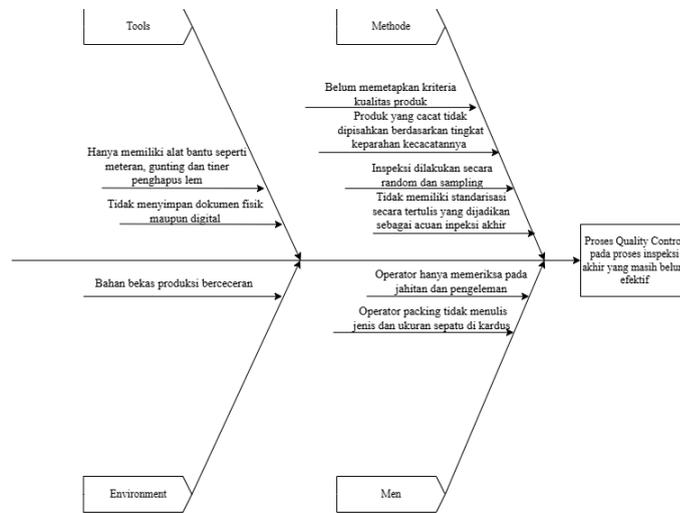
(sumber : wawancara)

Keterangan frekuensi:

1. Sering : terjadi lebih dari 5 kali dalam sebulan
2. Jarang : terjadi kurang dari 5 kali dalam sebulan

Melalui data yang telah dikumpulkan, keluhan dapat terjadi karena perusahaan belum konsisten menangani permasalahannya sehingga diperlukan standar produk tetap agar setiap keluhan pelanggan dan keluhan staf dapat berkurang. Dalam penelitian ini penetapan standar dapat dilakukan dengan merancang Standar Operasional Prosedur (SOP). Saat ini UMKM LVNATICA belum memiliki dan menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) terutama pada bagian proses inspeksi produk akhir. Dalam membantu menganalisis akar masalah pada UMKM

LVNATICA, akan digunakan diagram *fishbone*. Akar permasalahan pada proses pemeriksaan produk digambarkan sebagai berikut:



Gambar I.2 Fishbone diagram

Gambar I.2 menjelaskan dijelaskan bahwa terdapat beberapa faktor penyebab proses *quality control* pada proses inspeksi produk belum efektif diantaranya yaitu:

1. Faktor metode pengendalian kualitas merupakan kegiatan yang melibatkan pemeriksaan dan pengendalian atas kegiatan produksi agar sesuai dengan harapan (Sofjan Assauri, 2004). Faktor metode diakibatkan karena UMKM LVNATICA belum memiliki standarisasi secara tertulis yang jelas untuk pengendalian kualitas untuk dijadikan acuan dalam melakukan inspeksi akhir, sehingga menyebabkan ketidak konsistenan dalam mendeteksi dan menyelesaikan masalah. Perusahaan sering mengalami *overload*, sehingga memilih untuk menggunakan metode sampling dalam inspeksi produk, hal tersebut membuat operator inspeksi tidak memisahkan produk cacat berdasarkan kategori kualitas (*grading*). Selain itu perusahaan belum menetapkan kriteria kualitas produk, dimana hal tersebut sangat krusial untuk perusahaan karena kriteria kualitas produk dapat berdampak langsung kepada kepuasan pelanggan.
2. Faktor *tools* berguna untuk membantu mengidentifikasi masalah, menganalisis data dan memprioritaskan tindakan perbaikan untuk meningkatkan kualitas produk atau proses (Khadafi et al., 2021). Faktor *tools* diakibatkan oleh perusahaan yang hanya memiliki beberapa peralatan

untuk melakukan inspeksi secara manual seperti gunting, meteran dan tiner penghapus lem. Selain itu perusahaan belum menyimpan dokumen fisik maupun digital seperti data produksi sepatu, data kecacatan dalam produksi sepatu dan data keluhan pelanggan yang menyebabkan perusahaan sulit dalam melacak riwayat produksi dan menjaga kualitas.

3. Faktor *men* diakibatkan Pemeriksaan hanya berfokus pada jahitan dan pengeleman sehingga ada potensi untuk masalah lainnya terabaikan. Disisi lain operator pengepakan tidak mencatat jenis dan ukuran sepatu dengan benar, yang menyebabkan penyimpanan yang tidak teratur dan kemungkinan kesalahan pengiriman.
4. Faktor *environment* diakibatkan oleh bahan bekas produksi berceceran yang menghambat mobilitas operator.

Solusi yang dipilih sebagai penyelesaian masalah ini yaitu dengan membuat Standar Operasional Prosedur inspeksi untuk proses inspeksi produk jadi. Potensi solusi selain pembuatan prosedur inspeksi akhir tidak dibahas dalam penelitian sehingga menjadi batasan dan saran bagi penelitian selanjutnya.

## **I.2 Perumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana rancangan Standar Operasional Prosedur pada proses inspeksi produk jadi dapat mengurangi kecacatan sebelum dikirim ke pelanggan dan memenuhi requirement ISO 9001:2015 klausul 8.7 di UMKM LVNATICA

## **I.3 Tujuan tugas akhir**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu:

1. Merancang Standar Operasional Prosedur proses inspeksi produk untuk mengurangi jumlah keluhan pelanggan terhadap ketidaksesuaian pada produk yang diterima pelanggan dan memenuhi *requirement* ISO 9001:2015 klausul 8.7 di UMKM LVNATICA.

#### **I.4 Manfaat tugas akhir**

Bagian ini berisikan manfaat penulisan tugas akhir pada pihak yang terkait sebagai berikut :

1. Bagi mahasiswa  
Peningkatan pemahaman dan pengetahuan dalam penerapan ISO 9001:2015 dengan menggunakan pendekatan *Business Process Management* (BPM).
2. Bagi Perusahaan,  
UMKM LVNATICA dapat memperbaiki efisiensi dan efektivitas pada proses inspeksi produk jadi serta memastikan kepatuhan terhadap standar mutu yang relevan.

#### **I.5 Batasan dan Asumsi**

Untuk menjaga aktivitas penelitian dapat tercapai, maka akan ditentukan batasan serta asumsi penelitian sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya berfokus pada proses inspeksi akhir sepatu
2. Permasalahan seperti pengembalian produk dari pelanggan ke perusahaan tidak dibahas dalam penelitian ini
3. Hasil rancangan prosedur inspeksi tidak sampai ke tahap implementasi
4. Data yang observasi *e-commerce* terbatas pada periode bulan agustus 2023 hingga juli 2024

#### **I.6 Sistematika penulisan**

##### **BAB I      Pendahuluan**

Pada bab ini membahas tentang permasalahan standar produk yang belum terdokumentasi di perusahaan, yang menyebabkan tingginya keluhan pelanggan karena menerima produk yang tidak sesuai dengan spesifikasinya. Permasalahan diidentifikasi melalui wawancara, observasi langsung ke perusahaan dan observasi melalui *e-commerce* shopee milik perusahaan, serta pemetaan alur dan dianalisis menggunakan diagram *fishbone*. Hasil analisis menunjukkan bahwa ada empat faktor yang mempengaruhi *quality control* proses inspeksi belum efektif yaitu faktor metode, *tools*,

*man*, dan *environment*. Berdasarkan temuan itu, penelitian ini bertujuan untuk merancang SOP pada proses inspeksi produk sesuai dengan ISO 9001:2015 klausul 8.7.

## **BAB II Landasan Teori**

Pada bab ini berisi landasan teori yang digunakan sebagai dasar untuk memahami dan menyelesaikan permasalahan terkait perencanaan SOP pada proses inspeksi di UMKM LVNATICA. Teori yang digunakan adalah teori mengenai aktivitas, proses, inspeksi, kualitas, *Business Process Management* (BPM), PDCA, ISO 9001:2015 klausl 8.7. Pada bagian pemilihan metode, dilakukan perbandingan antara metode BPM, BPI dan PDCA kemudian dipilih metode BPM sebagai metode yang digunakan dalam perancangan proses bisnis pada penyelesaian masalah.

## **BAB III Metodologi Penyelesaian Masalah**

Pada bab ini dijelaskan mengenai langkah-langkah sistematis yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi di perusahaan. Penelitian diawali dengan pengumpulan data primer melalui observasi langsung dan wawancara dengan karyawan UMKM LVNATICA, penyelesaian masalah tugas akhir, verifikasi hasil, validasi serta kesimpulan dan saran.

## **BAB IV Penyelesaian Permasalahan**

Pada bab ini akan dijelaskan penyelesaian masalah dengan menggunakan BPM *Lifecycle* yang dimulai dari proses *Identification*, pada tahap pengumpulan data di UMKM LVNATICA. Pengumpulan data terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer penelitian ini terdiri dari kondisi aktual UMKM LVNATICA, hasil wawancara hasil observasi keluhan pelanggan di e-commerce dan observasi langsung ke perusahaan. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yaitu profil perusahaan dan struktur organisasi perusahaan. Selanjutnya proses *Discovery* digunakan untuk memahami proses bisnis yang ada di UMKM LVNATICA. Pada tahap ini akan digunakan *leveling*

*process* untuk memahami masalah terkait dengan tanggung jawab pada proses inspeksi produk. *BPM Analysis* digunakan untuk mengidentifikasi *GAP* antara kondisi aktual perusahaan dengan *requirement* ISO 9001:2015 klausul 8.7. selanjutnya dilakukan penyelesaian masalah dengan menggunakan 18 item model proses bisnis. Aktivitas yang dirancang kemudian diidentifikasi melalui menggunakan siklus PDCA. Setelah itu hasil rancangan di verifikasi menggunakan *requirement* ISO 9001:2015 klausul 8.7.

## **BAB V Validasi, Analisis Hasil dan Implikasi**

Pada bab ini akan membahas tentang validasi, analisis hasil dan implikasi hasil penyelesaian masalah. Validasi dilakukan dengan menggunakan umpan balik rancangan SOP proses inspeksi produk dari *stakeholder* perusahaan. Hasil rancangan validasi dianalisis untuk mengetahui aspek yang diperlukan sebelum implementasi SOP proses inspeksi produk. Implementasi berisikan penjelasan mengenai cara memeriksa produk sesuai dengan kriteria kualitas produk hasil rancangan, sehingga perusahaan dapat menjamin kualitas yang diberikan untuk pelanggan dan dapat meminimalisir keluhan pelanggan terkait kualitas.

## **BAB VI Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah dilakukan dan rekomendasi bagi perusahaan serta menjawab rumusan masalah dan tujuan dari penelitian ini yaitu mengenai hasil dari rancangan SOP proses inspeksi. saran untuk perusahaan pada penelitian ini dapat berupa untuk penelitian selanjutnya dapat berupa perbaikan metode atau mendapatkan hasil yang lebih baik serta saran peneliti selanjutnya.