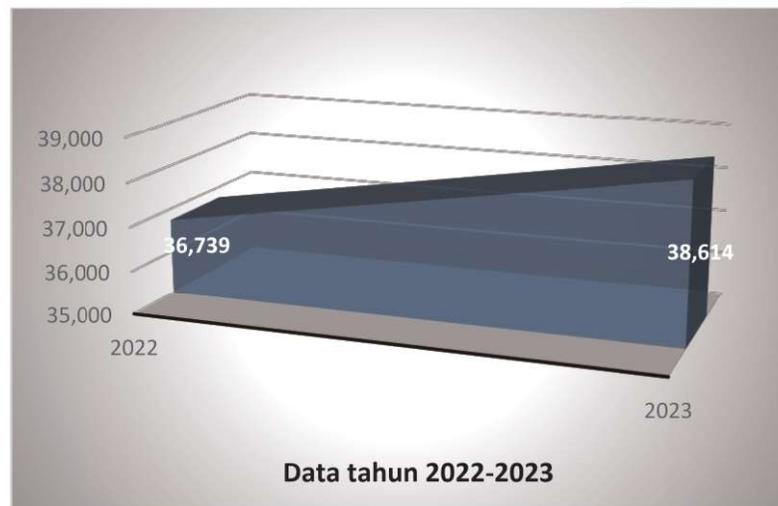


## BAB I PENDAHULUAN

### I.1. Latar Belakang

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan usaha produktif yang beroperasi secara mandiri, yang dijalankan oleh individu atau badan usaha di berbagai sektor ekonomi (Tambunan, 2012). Berdasarkan data Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Bandung (Diskop UKM Kab. Bandung) terdapat peningkatan pertumbuhan jumlah UMKM pada tahun 2023 sebesar 5,1%, yaitu pada tahun 2022 dengan jumlah 36.739 UMKM menjadi 38.614 UMKM pada tahun 2023.



Gambar I.1 Jumlah UMKM di Kabupaten Bandung

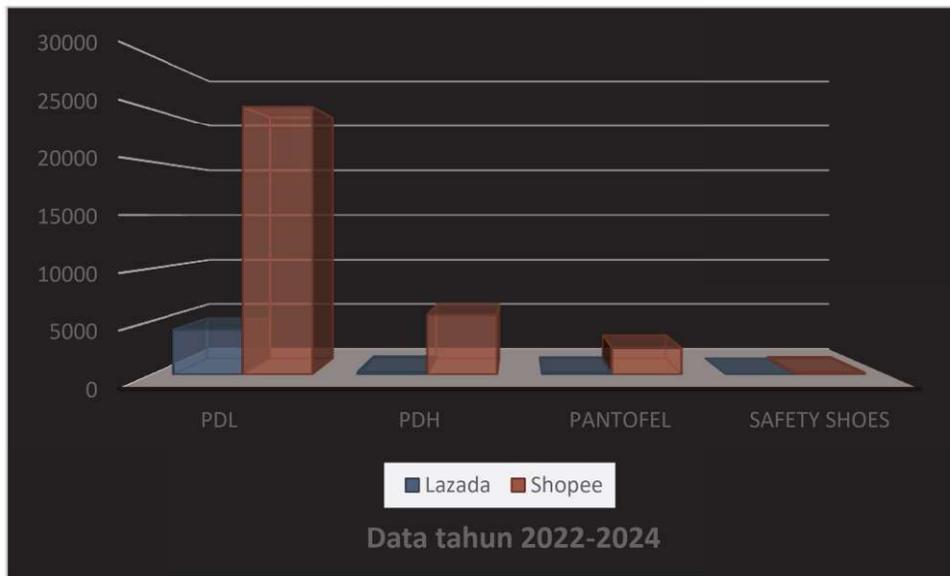
(Sumber: Dinas Koperasi dan UKM Kab. Bandung)

Pada gambar I.1 terdapat peningkatan jumlah UMKM sebesar 1.875 unit pada tahun 2023. Angka tersebut merupakan angka pertumbuhan yang positif di sektor UMKM, dan menunjukkan banyak pelaku usaha yang berani memulai bisnis. Seiring dengan pertumbuhan ini, para pelaku UMKM juga dihadapkan pada berbagai tantangan dalam menjalankan bisnisnya, baik dari sisi internal maupun eksternal. Faktor internal mencakup aspek sumber daya manusia, produksi, pemasaran, dan pengembangan produk yang menggambarkan kondisi perusahaan secara keseluruhan. Faktor eksternal mencakup pemasok, pesaing, pelanggan, teknologi, regulasi, sosial dan politik (Martauli, 2019).

CV Agonas adalah sebuah UMKM yang bergerak dibidang industri sepatu, berdiri

sejak tahun 2015 dan berlokasi di Margahayu, Kabupaten Bandung. Perusahaan ini memproduksi berbagai jenis sepatu, seperti sepatu Pakaian Dinas Lapangan (PDL), Pakaian Dinas Harian (PDH), pantofel, dan *safety shoes*. Sepatu-sepatu ini dibuat menggunakan berbagai jenis bahan, mulai dari kulit sapi, sintetis, hingga bahan lainnya yang bertujuan untuk menyediakan produk berkualitas tinggi dan beragam sesuai dengan kebutuhan pelanggannya.

Dari empat jenis sepatu yang diproduksi oleh CV Agonas yaitu PDL, PDH, pantofel, dan *safety shoes* memiliki beragam model yang telah dirancang oleh CV Agonas serta telah terjual puluhan ribu produk dari penjualan *offline* dan *online*. CV Agonas memulai penjualan secara *online* melalui *e-commerce* Shopee dan Lazada pada bulan Mei 2021 hingga saat ini. Berikut ini merupakan data penjualan yang diambil dari dua *e-commerce* CV Agonas yaitu Lazada dan Shopee:



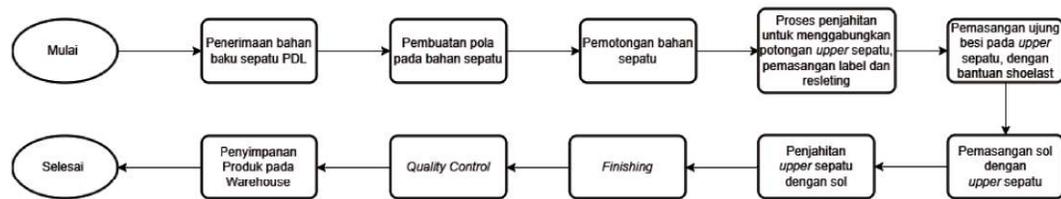
Gambar I.2 Data Penjualan Sepatu pada CV Agonas

(Sumber: *E-commerce* Shopee dan Lazada)

Berdasarkan data grafik pada gambar I.2 tersebut, dapat dilihat dari jumlah penjualan masing-masing jenis sepatu, bahwa jenis sepatu dengan jumlah penjualan terbanyak adalah jenis sepatu PDL. Tingginya volume penjualan sepatu PDL membuat produk tersebut memiliki tingkat *exposure* yang lebih luas kepada konsumen, sehingga cenderung menghasilkan lebih banyak *feedback*, baik berupa ulasan positif maupun negatif yang secara tidak langsung merupakan keluhan dari

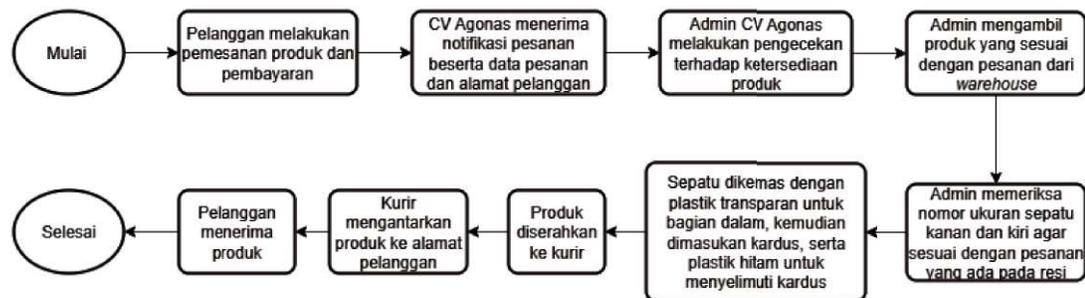
konsumen. Selain itu, sepatu PDL dianggap paling representatif dalam mencerminkan performa utama perusahaan dikarenakan produk tersebut merupakan produk yang paling banyak digunakan oleh pelanggan. Upaya perbaikan terhadap produk dengan penjualan tertinggi ini juga diyakini akan memberikan dampak yang lebih signifikan terhadap persepsi pelanggan kepada produk CV Agonas secara keseluruhan. Dengan pertimbangan tersebut, sepatu PDL menjadi objek utama untuk diidentifikasi sebagai potensi permasalahan kualitas produk secara menyeluruh.

Proses produksi merupakan alur yang mengubah bahan baku menjadi produk jadi (Sejati, D. M., 2021). Berikut merupakan alur proses produksi sepatu PDL dari CV Agonas:



Gambar I.3 Alur Proses Produksi Sepatu PDL

Dalam beberapa tahun terakhir, CV Agonas telah memanfaatkan platform *e-commerce* untuk menjangkau pasar yang lebih luas, yaitu melalui Shopee dan Lazada. Berikut merupakan alur proses pemesanan produk melalui *e-commerce* Shopee dan Lazada:



Gambar I.4 Alur Proses Pemesanan Produk melalui *E-commerce* hingga Pengiriman pada CV Agonas

CV Agonas menerima pemesanan produk secara daring melalui platform *e-commerce* seperti Shopee dan Lazada. Proses pemesanan diawali ketika pelanggan memilih produk, menentukan ukuran, dan menyelesaikan pembayaran melalui platform yang tersedia. Setelah transaksi berhasil, sistem akan mengirimkan

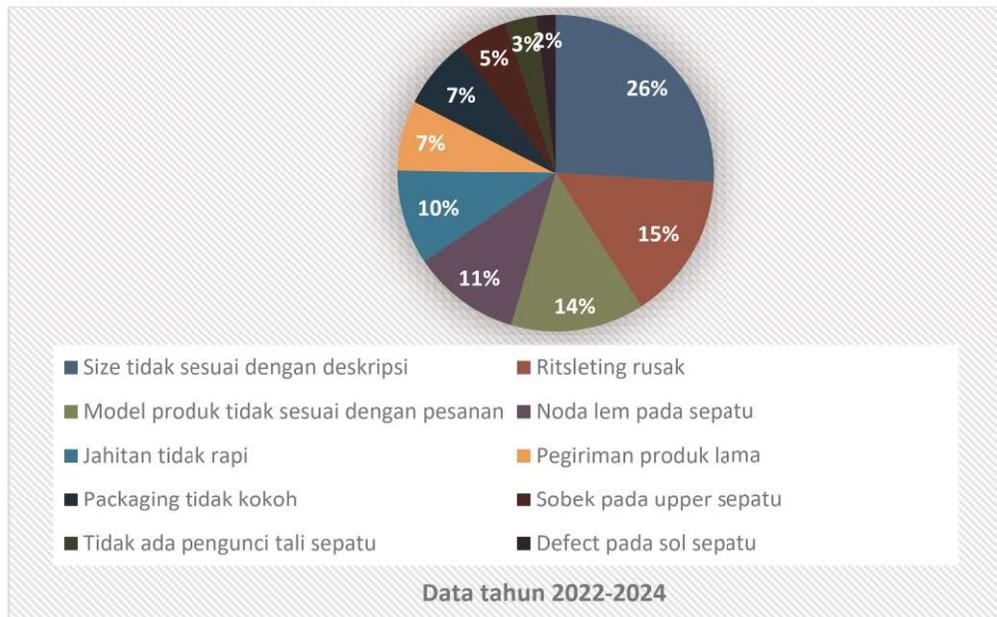
notifikasi pemesanan kepada CV Agonas yang memuat informasi detail pesanan, termasuk jenis produk, ukuran, jumlah, serta alamat tujuan pengiriman. Selanjutnya, admin CV Agonas melakukan pengecekan terhadap ketersediaan stok di gudang untuk memastikan pesanan dapat diproses.

Jika produk tersedia, admin akan mengambil sepatu yang sesuai dengan rincian pesanan dari gudang (*warehouse*), lalu memeriksa ukuran sepatu pada bagian kanan dan kiri untuk memastikan kesesuaian dengan pesanan pelanggan. Produk kemudian melalui proses pengemasan, dimulai dengan membungkus sepatu menggunakan plastik transparan sebagai pelindung dalam, lalu dimasukkan ke dalam kardus, dan dibungkus kembali dengan plastik hitam untuk memastikan keamanan selama proses pengiriman. Setelah produk selesai dikemas, admin menyerahkannya kepada kurir yang ditunjuk oleh pihak *e-commerce*.

Kurir kemudian mengantarkan produk ke alamat pelanggan sesuai dengan data pada sistem. Proses pemesanan dinyatakan selesai setelah produk diterima oleh pelanggan. Namun, apabila terdapat ketidaksesuaian atau kerusakan pada produk, pelanggan memiliki opsi untuk memberikan ulasan, menyampaikan keluhan, atau mengajukan pengembalian produk sesuai kebijakan platform. Proses ini menekankan pentingnya ketelitian dalam setiap tahapan penanganan pesanan untuk menjaga kepuasan pelanggan dan citra perusahaan di platform digital.

Kehadiran di *marketplace* ini memberikan kemudahan akses bagi pelanggan di berbagai wilayah untuk membeli produk CV Agonas secara *online*. Namun dengan semakin tingginya ekspektasi pelanggan dalam berbelanja secara *online*, CV Agonas menghadapi tantangan baru dalam menjaga kepuasan pelanggan terhadap produk.

Dari hasil observasi yang dilakukan terhadap *e-commerce* CV Agonas pada ulasan pembelian produk tahun 2022–2024, ditemukan beberapa jenis keluhan yang disampaikan oleh pelanggan pada produk sepatu khususnya sepatu PDL. Jenis-jenis keluhan ini meliputi aspek kualitas produk, seperti ukuran sepatu yang tidak sesuai dengan deskripsi produk, jahitan tidak rapi, ritsleting rusak, noda lem pada sepatu dan lain-lain.



Gambar I.5 Jenis Keluhan Pelanggan pada Sepatu PDL

(Sumber: *E-commerce* Shopee dan Lazada)

Gambar 1.5, merupakan diagram yang menggambarkan jenis keluhan pelanggan CV Agonas pada tahun 2022–2024. Data tersebut diambil sebanyak 154 sampel keluhan pelanggan yang didapatkan dari platform *e-commerce* Shopee dan Lazada, khususnya pada jenis sepatu PDL. Sampel diambil pada setiap etalase yang ada pada *e-commerce* tersebut dengan mengambil rating 1-2 dan berupa ulasan yang spesifik, kemudian diambil sepuluh keluhan terbanyak. Untuk mendukung keakuratan data keluhan pelanggan yang ditampilkan pada diagram, disertakan bukti pendukung berupa kutipan asli dari ulasan pembeli di platform *e-commerce* Shopee dan Lazada. Ulasan tersebut diambil secara langsung sebagai representasi pengalaman pelanggan terhadap produk, dan dicantumkan dalam Lampiran E agar analisis yang disajikan bersifat objektif dan sesuai dengan kondisi nyata di lapangan.

Dari data pada gambar I.5 di atas, jenis keluhan yang paling mendominasi yaitu ukuran yang diterima oleh pelanggan tidak sesuai dengan deskripsi produk dengan persentase 26%, ritsleting rusak saat diterima pelanggan dengan persentase 15%. Ini bahwa permasalahan utama yang dirasakan pelanggan berkaitan dengan fungsi utama produk dan kesesuaian spesifikasi. Ketidaksesuaian ukuran dapat mengindikasikan ketidaktepatan dalam proses pemotongan bahan, pencetakan pola

sepatu, atau kurangnya standar pengukuran yang jelas. Sementara itu, ritsleting rusak menunjukkan bahwa pemeriksaan kualitas komponen tambahan sepatu belum dilakukan secara menyeluruh.

Keluhan seperti model produk tidak sesuai dengan pesanan memiliki persentase sebesar 14%, terdapat noda lem pada sepatu memiliki persentase 11%, jahitan tidak rapi memiliki persentase sebesar 10%, kemudian pengiriman produk lama dan *packaging* tidak kokoh sebesar 7%, sobek pada *upper* sepatu memiliki persentase sebesar 5%, dan tidak ada pengunci tali sepatu sebesar 3%, serta *defect* pada sol sepatu sebesar 2% merupakan indikasi bahwa proses akhir seperti *finishing* dan inspeksi visual tidak dilakukan dengan standar baku. Adanya keluhan minor seperti pengemasan tidak kokoh dan pengunci tali yang tidak tersedia menunjukkan bahwa tidak hanya aspek produksi, tapi juga proses pengepakan dan QC akhir perlu ditingkatkan.

Berdasarkan data pada Gambar I.5, keluhan terbanyak yang disampaikan oleh pelanggan adalah terkait ukuran sepatu yang tidak sesuai (26%) dan ritsleting yang rusak saat produk diterima (15%). Kedua jenis keluhan ini mencerminkan bahwa permasalahan utama bukan berasal dari proses akhir seperti pengemasan, melainkan lebih pada proses produksi dan terutama pada tahapan inspeksi kualitas di rantai produksi. Hal ini diperkuat oleh keluhan lain yang juga berkaitan dengan kondisi fisik produk, seperti jahitan yang tidak rapi, adanya noda lem, serta defect pada bagian sol sepatu. Keluhan-keluhan tersebut dapat diminimalkan apabila proses *quality control* dilakukan secara menyeluruh, terstandar, dan terdokumentasi dengan baik sebelum produk dikemas dan dikirim kepada pelanggan.

Sementara itu, terdapat pula keluhan lain yang bersifat minor, seperti pengemasan yang kurang kokoh, tidak adanya pengunci tali sepatu, serta waktu pengiriman yang relatif lama. Meskipun jumlahnya tidak sebanyak keluhan utama, hal-hal tersebut tetap menjadi indikator bahwa aspek *finishing* dan kontrol akhir perlu mendapatkan perhatian. Namun demikian, akar permasalahan yang paling mendasar terletak pada ketiadaan prosedur *quality control* yang sistematis di lini produksi. Produk dengan kecacatan ringan hingga berat masih dapat lolos dari proses pengecekan karena tidak adanya tahapan inspeksi yang baku.

Kondisi aktual yang ada pada proses produksi dan *Quality Control* (QC) memberikan gambaran nyata proses yang sedang berjalan di perusahaan, mengidentifikasi kelemahan atau penyimpangan dari standar, serta menjadi dasar dalam merancang perbaikan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan, berikut merupakan kondisi aktual yang terjadi pada proses produksi sepatu di CV Agonas.

Tabel I.1 Kondisi Proses Produksi Sepatu PDL

<b>Kondisi Proses Produksi</b>	
<b>Positif</b>	<b>Negatif</b>
Terdapat cetakan pola sepatu dari masing-masing model dan ukuran sepatu dalam proses pembuatan pola pada bahan kulit sepatu.	Pembuatan pola secara manual menggunakan alat penjiplak menyebabkan hasil pembuatan pola pada bahan <i>part upper</i> tidak konsisten dan memerlukan waktu yang lama.
Pemotongan <i>part upper</i> sepatu dilakukan sesuai dengan pola yang telah digambar.	Pemotongan bahan <i>part upper</i> secara manual menggunakan gunting dengan mengikuti pola yang telah dibuat, berisiko mengurangi presisi dan mempengaruhi ukuran serta bentuk sepatu, selain itu juga memakan waktu yang lama.
Proses penjahitan potongan <i>part upper</i> menggunakan mesin jahit sepatu dan sebagian dikerjakan oleh mitra jahit.	Penjahitan <i>upper</i> yang dilakukan oleh pekerja non-karyawan tetap di luar tempat produksi CV Agonas, menyebabkan kualitas kerja yang kurang konsisten dan berpotensi menurunkan kualitas hasil kerja akibat keterbatasan pengawasan langsung.
Proses perekatan <i>part upper</i> dengan sol menggunakan lem dengan bantuan alat berupa sikat kecil.	Penuangan lem pada sol sepatu masih banyak yang tercecer ke bagian luar sol sepatu.
Menjahit <i>part upper</i> sepatu dengan sol sepatu menggunakan mesin jahit sepatu.	Proses menjahit <i>upper</i> sepatu dengan sol tidak rapi dikarenakan tidak ada standar dalam proses penjahitan
Proses <i>finishing</i> meliputi pemasangan tali dan pengunci tali sepatu, pembersihan noda lem, merapikan jahitan pada sepatu, dan penyemiran pada sepatu.	Pada proses <i>finishing</i> masih terdapat noda lem pada sol sepatu dan ujung jahitan yang belum rapi.
Dilakukan proses <i>quality control</i> dengan	Tidak ada standar proses <i>quality</i>

<b>Kondisi Proses Produksi</b>	
<b>Positif</b>	<b>Negatif</b>
mengambil sampel sepatu dan dilakukan hanya pada akhir proses produksi.	<i>control.</i>

Berdasarkan Tabel I.1, kondisi aktual dalam proses produksi sepatu PDL di CV Agonas menunjukkan bahwa sistem yang diterapkan belum berjalan secara optimal. Ketidakefisienan dalam proses ini dapat berdampak pada kualitas produk yang dihasilkan, yang pada akhirnya akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Salah satu tanda dari ketidakefisienan tersebut adalah tidak adanya standar operasional yang jelas pada setiap tahap produksi untuk menjamin kualitas produk. Akibatnya sering terjadi ketidaksesuaian antara produk yang diterima pelanggan dan yang mereka harapkan. Berdasarkan data keluhan pelanggan pada gambar I.4, dua masalah utama pelanggan tidak puas dengan produk yang diterima adalah ukuran yang diterima oleh pelanggan tidak sesuai dengan deskripsi produk dan ritsleting rusak saat diterima oleh pelanggan. Hal ini mencerminkan kurangnya pengawasan dan *quality control* yang efektif pada setiap tahapan produksi, serta kegagalan dalam memastikan bahwa produk yang diterima pelanggan sesuai dengan harapan dan standar yang telah ditetapkan.

Ketidaksesuaian produk yang diterima pelanggan dengan spesifikasi yang diberikan oleh CV Agonas menyebabkan pembeli melakukan pengembalian produk. Pengembalian produk oleh pelanggan merupakan salah satu indikator kunci yang dapat mencerminkan kualitas operasional dan manajerial suatu usaha dari keefektifan sistem produksi dan juga dari pemenuhan pesanan pelanggan yang diterapkan oleh CV Agonas. Pengembalian produk tidak hanya mencerminkan adanya ketidaksesuaian antara ekspektasi pelanggan dan kenyataan, tetapi juga dapat menunjukkan adanya potensi masalah dalam proses operasional, baik pada tahap produksi, pengemasan, maupun pengiriman. Berikut merupakan data pengembalian produk yang dilakukan oleh pelanggan pada dua *e-commerce* selama tahun 2024.



Gambar I.6 Data Pengembalian Produk pada *E-commerce* Shopee dan Lazada pada Tahun 2024

(Sumber: *E-commerce* Shopee dan Lazada)

Berdasarkan data grafik pada gambar I.6, menunjukkan fluktuasi tingkat pengembalian produk sepatu PDL yang dijual melalui platform *e-commerce* Shopee dan Lazada sepanjang tahun 2024. Tingkat pengembalian tertinggi pada platform Lazada terjadi pada bulan September dan Oktober, masing-masing mencapai 15% dari total penjualan bulanan. Sementara itu, pada platform Shopee, tingkat retur tertinggi tercatat pada bulan September sebesar 13%.

Data ini mencerminkan adanya ketidaksesuaian antara produk yang diterima oleh pelanggan dengan informasi yang disampaikan pada platform, terutama dalam hal ukuran sepatu, yang tercatat sebagai kategori keluhan terbanyak. Tingginya tingkat pengembalian, khususnya pada bulan-bulan dengan volume penjualan yang tinggi, menunjukkan bahwa permasalahan tidak hanya sebatas dari ekspektasi pelanggan, tetapi lebih pada belum optimalnya proses *quality control* di lini produksi. Ketiadaan prosedur baku serta kurangnya inspeksi yang menyeluruh menyebabkan produk yang tidak sesuai tetap terkirim ke pelanggan, sehingga berpotensi menurunkan tingkat kepuasan dan kepercayaan terhadap merek.

Tingkat pengembalian yang tinggi berpotensi menimbulkan biaya operasional tambahan yang tidak terduga (*hidden costs*), seperti biaya pengiriman ulang produk, perbaikan produk, hingga pengelolaan keluhan pelanggan. Kondisi ini, apabila

tidak ditangani secara mendalam dapat mengganggu keberlanjutan usaha dan menurunkan daya saing CV Agonas di pasar *e-commerce* yang kompetitif. *Quality control* merupakan proses yang bertujuan untuk memastikan bahwa setiap produk yang dihasilkan telah memenuhi spesifikasi dan standar mutu yang ditetapkan, sehingga mampu meminimalkan ketidaksesuaian produk dengan harapan konsumen.

Latar belakang penelitian ini diperkuat oleh adanya keluhan pelanggan yang diterima melalui platform *e-commerce*, yang umumnya berkaitan dengan ukuran produk yang tidak sesuai atau kerusakan fisik seperti ritsleting yang rusak saat diterima. Adanya keluhan pelanggan yang tercatat secara digital pada *e-commerce* mempengaruhi rating penjualan dan juga kepercayaan konsumen untuk membeli produk CV Agonoas. Permasalahan tersebut perlu segera diatasi melalui peningkatan pengawasan mutu dan penerapan standar produksi yang konsisten. Dengan demikian, diharapkan CV Agonas dapat meningkatkan kualitas produk, menekan angka pengembalian, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta memperkuat keberlanjutan usahanya dalam jangka panjang.

Pada 9001:2015 Klausul 8.7 “Organisasi harus memastikan *output* yang tidak sesuai dengan persyaratan diidentifikasi dan dikendalikan untuk mencegah penggunaan atau pengiriman yang tidak disengaja”. Klausul tersebut menekankan bahwa organisasi harus memiliki prosedur yang jelas untuk mengidentifikasi, mengisolasi, dan mengambil tindakan korektif terhadap produk yang tidak sesuai dengan standar. Prosedur ini mencakup langkah-langkah inspeksi, pencatatan, hingga tindakan korektif seperti perbaikan produk atau penarikan produk yang tidak sesuai. Dengan menerapkan pedoman ini, CV Agonas dapat mencegah terjadinya pengiriman produk yang tidak sesuai, menjaga reputasi perusahaan, dan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap produk.

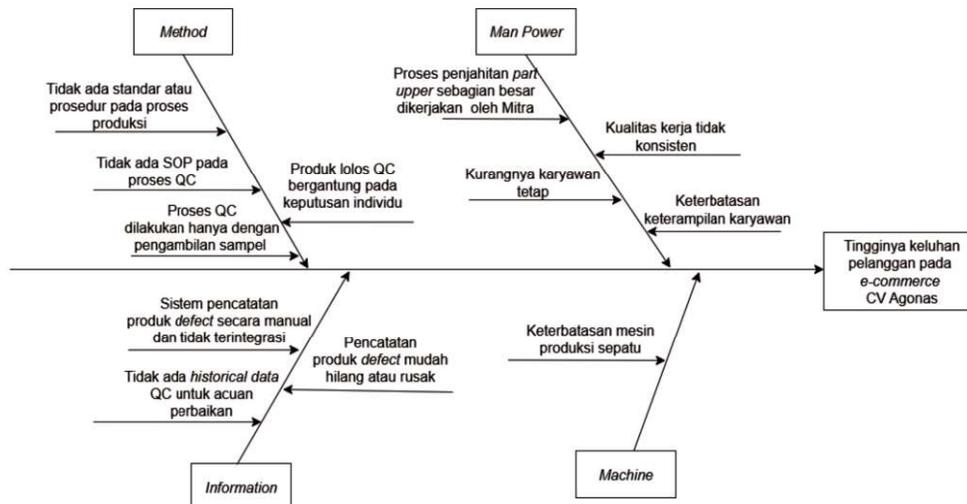
Sesuai dengan ISO 9001:2015 terdapat Klausul 8.7.1 yang berisi, standar yang mensyaratkan organisasi untuk memiliki langkah sistematis dalam menangani *output* yang tidak sesuai, seperti koreksi, pemisahan, atau pemberitahuan kepada pelanggan. Namun CV Agonas belum memiliki proses yang jelas atau terdokumentasi untuk menangani *output* yang tidak sesuai. Hal ini menciptakan gap

yang signifikan, dimana tidak adanya prosedur tersebut dapat berdampak pada konsistensi kualitas produk dan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Untuk Klausul 8.7.2, standar mengharuskan organisasi untuk mendokumentasikan penanganan ketidaksesuaian, termasuk tindakan yang diambil dan otorisasi untuk keputusan terkait. Saat ini, CV Agonas belum memiliki dokumentasi lengkap terkait ketidaksesuaian produk maupun tindak lanjutnya. Analisis gap menunjukkan bahwa ketiadaan dokumentasi ini dapat menghambat proses evaluasi dan perbaikan, serta mengurangi kemampuan perusahaan untuk memenuhi standar yang ditetapkan.

Dari hasil analisis gap yang telah dianalisis, dapat disimpulkan bahwa CV Agonas perlu mengembangkan sistem yang lebih terstruktur dan terdokumentasi untuk memenuhi persyaratan ISO 9001:2015, terutama dalam hal penanganan *output* yang tidak sesuai dan penyimpanan informasi terkait ketidaksesuaian. Kemudian secara keseluruhan, penerapan *quality control* yang sesuai dengan pedoman ISO 9001:2015 diharapkan dapat meningkatkan kualitas produk, mengurangi keluhan pelanggan, memperkuat kepercayaan pelanggan, dan mendukung pencapaian target penjualan yang berkelanjutan. Hal ini menjadi langkah strategis yang tidak hanya memberikan kepuasan kepada pelanggan, tetapi juga mendukung keberlanjutan dan daya saing CV Agonas di pasar *e-commerce*.

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi sebelumnya yang disebabkan oleh ketidakpuasan terhadap produk yang dihasilkan oleh CV Agonas sehingga mengakibatkan pengembalian produk, kemudian penulis belum mengidentifikasi akar permasalahan yang digambarkan menggunakan diagram *fishbone* yang dilihat pada gambar I.7.



Gambar I.7 Diagram *Fishbone*

Diagram *fishbone* pada gambar I.7, menunjukkan faktor penyebab permasalahan utama yaitu proses *Quality Control* (QC) yang belum efektif di perusahaan. Dalam kategori *method*, masalah utamanya adalah tidak ada standar dan prosedur yang jelas dalam proses produksi dan juga proses QC, sehingga QC sering kali dilakukan hanya dengan pengambilan sampel secara acak tanpa perhitungan. Hal ini menyebabkan banyak produk yang seharusnya tidak lolos, tetap diterima. Selain itu hal tersebut juga diakibatkan karena proses QC yang bergantung pada penilaian individu yang semakin memperburuk ketidaksesuaian produk yang dihasilkan. Pada proses pencatatan QC yang dilakukan secara manual juga kurang efektif dikarenakan catatan tersebut mudah hilang dan juga rusak, mengingat *historical data* QC sangat penting untuk digunakan sebagai acuan pada proses perbaikan pada proses produksinya sehingga produk *defect* dapat berkurang. Hal tersebut adalah permasalahan pada kategori *information*.

Pada kategori *manpower*, ada beberapa tantangan seperti mekanisme perusahaan dalam pengelolaan sumber daya manusia dengan menerapkan lebih banyak tenaga kerja non-karyawan tetap yang menyebabkan kualitas kinerja tidak konsisten. Hal tersebut juga diakibatkan karena karyawan melakukan pekerjaan di luar lokasi produksi, sehingga tidak ada pemantauan secara langsung. Kekurangan pekerja tetap juga menjadi masalah, yang memperburuk stabilitas dan kualitas produksi. Ditambah lagi, keterbatasan keterampilan pekerja membuat proses produksi tidak berjalan dengan optimal, sehingga mempengaruhi hasil produk.

Pada kategori *machine*, keterbatasan teknologi mesin yang digunakan dalam produksi sepatu menjadi salah satu penyebab utama ketidaksesuaian produk. Banyaknya aktivitas yang dilakukan secara manual, dapat memperbanyak diferensiasi pada hasil produk yang berdampak pada ukuran sepatu tidak sesuai dengan deskripsi. Dengan keterbatasan teknologi pada mesin produksi, aktivitas manual yang dilakukan oleh karyawan mengakibatkan ukuran produk yang tidak konsisten.

Secara keseluruhan, faktor-faktor pada kategori tersebut dikarenakan kurangnya prosedur yang jelas, tenaga kerja yang tidak stabil, teknologi yang tidak berkembang, informasi yang tidak jelas. Hal tersebut tentu berkontribusi pada masalah kualitas yang terjadi. Agar proses QC lebih efektif, perbaikan di setiap aspek ini sangat diperlukan untuk memastikan kualitas dan efisiensi produksi yang lebih baik.

Selain itu, penting untuk menetapkan *Standard Operating Procedure (SOP)* yang jelas dan terintegrasi pada setiap tahapan produksi terutama dalam hal QC agar perbaikan pada final QC jika terdapat defect, hanya perbaikan secara minor saja sehingga biaya dan waktu untuk perbaikan dapat diminimalisir begitupun juga untuk produk *reject* yang tidak dapat diperbaiki. Menambahkan karyawan tetap, pengurangan ketergantungan pada non-karyawan tetap, serta pelatihan rutin untuk meningkatkan keterampilan karyawan juga diperlukan untuk memastikan kualitas kerja yang konsisten. Langkah-langkah ini jika diterapkan secara terpadu, dapat memperbaiki efektivitas proses *quality control* dan mengurangi masalah *defect* produk, sehingga meningkatkan kualitas dan efisiensi produksi secara keseluruhan.

Berdasarkan analisis akar masalah yang telah digambarkan pada diagram *fishbone* dan beberapa alternatif solusi yang sesuai, akan dilakukan penetapan *Standard Operating Procedure (SOP) quality control* pada CV Agonas. Diharapkan dengan adanya SOP tersebut dapat meminimalisir keluhan pelanggan, meningkatkan kepercayaan pelanggan yang berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan.

## **I.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, berikut merupakan rumusan masalah dalam penelitian ini.

1. Bagaimana rancangan Standar Operational Prosedur *quality control* yang sesuai dengan kebutuhan CV Agonas dan juga sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2015 klausul 8.7?

### **I.3. Tujuan Tugas Akhir**

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini.

1. Merancang Standar Operational Prosedur *quality control* yang sesuai dengan kebutuhan CV Agonas dan juga sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2015 klausul 8.7.

### **I.4. Manfaat Tugas Akhir**

Berdasarkan penjelasan permasalahan pada latar belakang, maka manfaat yang didapatkan saat pelaksanaan tugas akhir ini antara lain:

1. Bagi CV Agonas, penelitian ini dapat menjadi dasar bagi CV Agonas untuk menerapkan SOP *quality control* sesuai ISO 9001:2015, dengan tujuan meningkatkan konsistensi kualitas produk, mengurangi kesalahan proses, dan meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pembaca untuk memperluas wawasan dan pengetahuan tentang perancangan sistem manajemen mutu, khususnya terkait dengan rancangan *Standard Operating Procedure (SOP) quality control* sesuai dengan ketentuan ISO 9001:2015 klausul 8.7.

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

Pada penelitian ini terdapat batasan dan asumsi agar ruang lingkup dan cakupan pada penelitian ini lebih terarah.

Batasan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada produk sepatu PDL.
2. Ruang lingkup perancangan dibatasi pada penyusunan SOP *Quality Control* tanpa mencakup tahap implementasi atau evaluasi pasca-implementasi.
3. Proses yang dianalisis dan dirancang hanya mencakup kegiatan produksi internal CV Agonas, tidak termasuk proses yang dilakukan oleh mitra

penjahitan atau pihak eksternal CV Agonas.

Asumsi pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Proses bisnis pada CV Agonas belum memenuhi *requirement* ISO 9001:2015 Klausul 8.7.
2. Mitra penjahitan eksternal tidak memiliki SOP QC sendiri, sehingga standar mutu CV Agonas berlaku untuk seluruh proses produksi, termasuk oleh mitra.
3. Perancangan ini dilakukan tanpa memerlukan biaya apa pun.

## **I.6. Sistematika Laporan**

Sistematika penulisan dalam tugas akhir ini disusun sebagai berikut:

### **BAB I Pendahuluan**

Bab ini menguraikan latar belakang permasalahan yang dihadapi oleh CV Agonas yang menjadi objek penelitian, serta menjelaskan kondisi terkini yang ada pada perusahaan tersebut. Selain itu, dilakukan pula identifikasi akar permasalahan menggunakan diagram *fishbone*. Setelah itu, bab ini merumuskan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat dari tugas akhir ini bagi UMKM terkait.

### **BAB II Landasan Teori**

Bab ini menyajikan penjelasan mengenai literatur dan kerangka teori standar yang relevan dengan topik permasalahan, serta pemilihan teori-teori tersebut digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi.

### **BAB III Metodologi Penyelesaian Masalah**

Pada bab ini dijelaskan mengenai langkah-langkah penyelesaian masalah secara rinci, identifikasi sistem terintegrasi, serta asumsi dan batasan yang berlaku dalam penelitian.

### **BAB IV Penyelesaian Permasalahan**

Bab ini membahas tentang proses pengumpulan data dari objek penelitian dan pengolahan data yang diperoleh dari proses pengumpulan data tersebut. Selain itu, bab ini juga mencakup perancangan sistem terintegrasi yang mencakup spesifikasi rancangan berdasarkan data yang terkumpul dan proses perancangan yang sesuai dengan tahap-tahap yang telah dijelaskan sebelumnya. Hasil rancangan yang disusun akan menjadi usulan solusi untuk menyelesaikan permasalahan yang ada.

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

Bab ini berisi validasi terhadap hasil rancangan yang telah dibuat. Selain itu, dilakukan pula analisis mengenai kelebihan dan kekurangan dari rancangan yang telah disusun.

#### BAB VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini menyimpulkan hasil dari tugas akhir yang telah dilakukan, serta memberikan saran bagi perusahaan terkait dan peneliti yang akan melanjutkan penelitian ini di masa mendatang.