

## **BAB 5**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **5.1 Hasil Penelitian**

##### **(a) Deskripsi proses bisnis di UKM T**

Secara lengkap deskripsi hasil identifikasi komponen-komponen dalam sistem yang diamati (UKM T) terangkum dalam proses bisnis di lampiran 11. Ada 4 (empat) komponen yang diidentifikasi dalam proses bisnis tersebut yaitu Pemilik, Bagian informasi/Pengepakan, produksi, keuangan, pembelian. Secara ringkas identifikasi proses produksi/bisnis proses yaitu pelaksanaan produksi/bisnis masih dilakukan secara konvensional dilakukan di tempat sendiri dan berbentuk usaha keluarga (pengetahuan dan keterampilan diturunkan secara turun temurun).

Sehubungan dengan tujuan Visi/Misi di UKM T, UKM T memiliki visi dan sudah di dokumentasikan serta disosialisasikan. Visi: Mengembangkan usaha pempek (Diversifikasi Bisnis). Misi: (1) Mampu memenuhi orderan kuliner pempek (2) Pengembangan fasilitas kuliner. Identifikasi pelanggan: Memiliki pelanggan (pangsa pasar tersendiri) dari dalam dan luar Palembang Perencanaan: Ada perencanaan kebutuhan bahan dari pemilik untuk produksi rutin dan work order yang masuk dan sudah terdokumentasi dengan baik. Identifikasi produk: Memiliki variasi produk atau jenis yang masing-masing memiliki beberapa macam ukuran dan variasi. Identifikasi kompetensi personel: Memiliki tenaga ahli dan pekerja yang kompeten dalam hal produksi pempek Identifikasi sistem dokumentasi: Sudah memiliki Sistem dokumentasi, dokumentasi dilakukan untuk keperluan transaksi bisnis Identifikasi bahan baku dan pemasok: Bahan baku yang digunakan yaitu ikan gabus, didapat dari mitra yang telah dipercaya. Pengujian produk yang dilakukan: Pengujian kualitas dilakukan saat bahan baku masuk, proses produksi dan hasil akhir produk pempek Spesifikasi mutu produk: Memiliki standar internal (dari ahli/pemilik) untuk produk pempek, berupa spesifikasi bahan, tingkat kekerasan, kepadatan, kerapian bentuk dan ukuran pempek. Secara lengkap deskripsi tentang proses bisnis di UKM T ada di lampiran 7.

##### **(b) Kendala – kendala yang dihadapi dalam proses Implementasi SMM SNI ISO 9001:2008**

Dari identifikasi awal di UKM T permasalahan (kendala) yang dihadapi dalam proses implementasi SMM SNI ISO 9001:2008 berhubungan dengan pengendalian dokumen, pengendalian rekaman, proses yang berkaitan dengan pelanggan, desain dan pengembangan,

produksi dan penyediaan jasa dan pemantauan – pengukuran proses. Untuk skor pencapaian yang diperoleh terlihat di lampiran 7. Hasil pengumpulan data berkaitan dengan Kegagalan produk lebih banyak berasal dari (1) Ketergantungan terhadap tenaga ahli dan pekerja khusus (2) Bahan baku produksi (3) Teknologi komunikasi.

## 5.2 Pembahasan

Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat penerapan Implementasi SMM SNI ISO 9001:2008, penulis menggunakan data hasil reduksi yang sudah dikelompokkan dalam penyajian data untuk menarik kesimpulan. Untuk memperoleh kesimpulan yang lebih *grounded*, penulis melakukan verifikasi atas kebermaknaan yang telah ditemukan pada tahap penyajian data. Akhirnya, penulis mengkonfirmasi temuan dan kesimpulan pada tujuan penelitian.

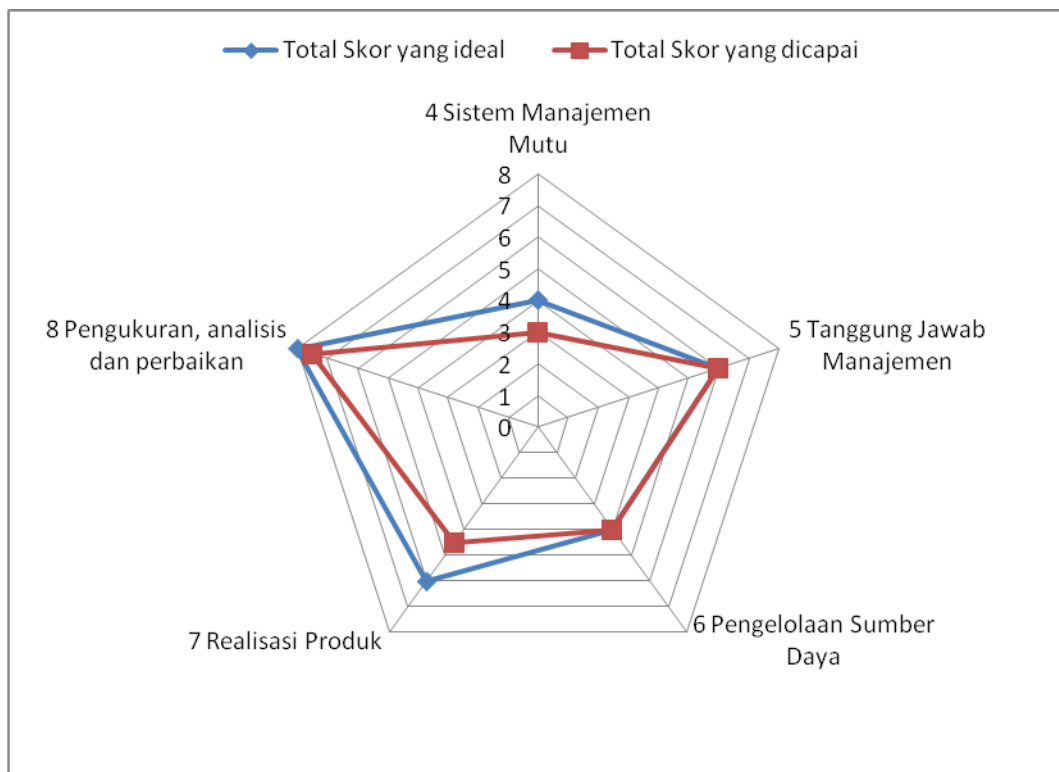
Dari hasil observasi awal dan wawancara analisa penyebab kegagalan untuk ketergantungan terhadap tenaga ahli dan pekerja khusus dapat dijelaskan sebagai berikut proses produksi pempek memang sangat tergantung dari ketersediaan tenaga ahli yang akan mengerjakannya. Jumlah dan ketersediaan (operator) untuk proses pembuatan pempek tersebut masih belum bisa di gantikan oleh mesin. Walaupun memiliki tenaga ahli dan pekerja dalam hal pembuatan pempek dan pelayanan. Memiliki 2 orang pekerja ahli spesialisasi (keahlian khusus) dalam hal pemrosesan pempek dan penilaian mutu hasil pempek dan 11 orang juru masak dan 15 orang pelayan, butuh bakat dan proses regenerasi yang baik dari pemilik atau pekerja ahli ke penerus.

Untuk penyebab kegagalan dalam hal proses produksi disebabkan karena ketersediaan bahan baku yang mulai langka. Bahan baku ikan dari pemasok sangat menentukan kualitas dan jumlah produksi dari pempek. Dari 3 mitra pemasok yang telah bekerjasama masih perlu dilakukan pengawasan dan pengecekan terhadap kualitas bahan baku tetap dilakukan. Pengujian produk pempek dilakukan dengan menggunakan indera penglihatan dan perasa dari tenaga *ahli*. *Intuisi* dari *ahli* sangat dominan dalam pengujian produk baik dari segi rasa, ukuran, bentuk dari macam-macam produk pempek yang dibuat.

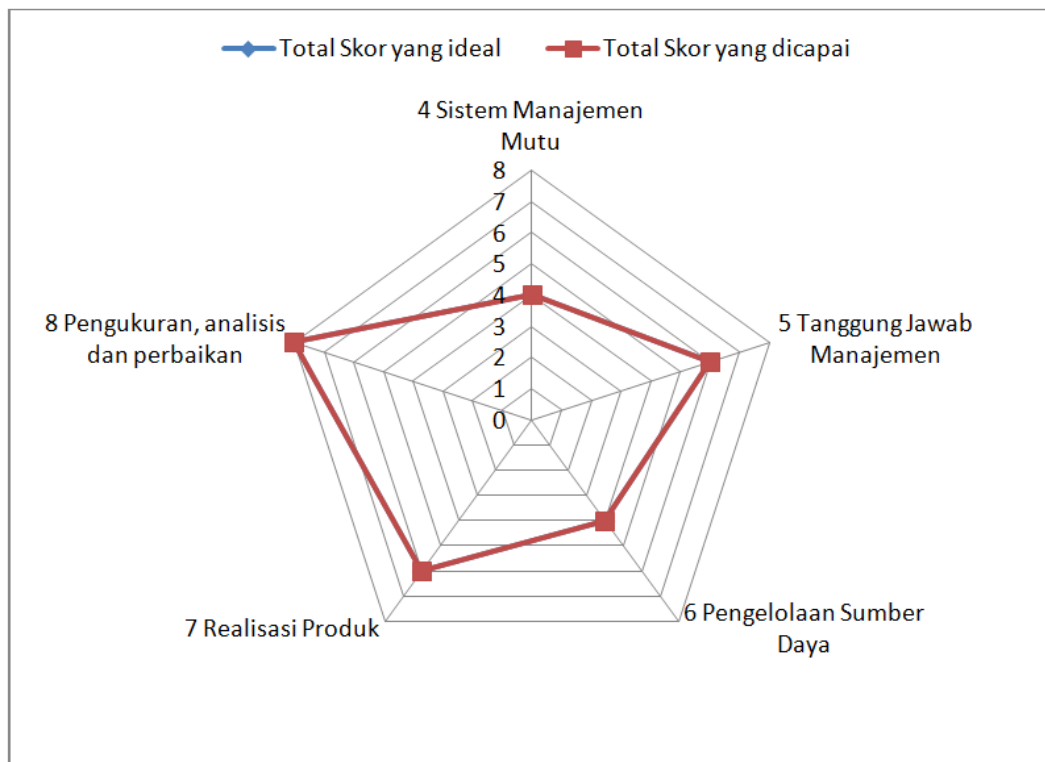
Untuk teknologi komunikasi penyebab kegagalan karena belum tersedianya tenaga ahli untuk sistem dokumentasi dan pemanfaatan teknologi informasi. Tenaga ahli dibidang teknologi komunikasi tersebut memungkinkan untuk menghadapi pesaing yang menjiplak dan melakukan tindakan yang merugikan citra produk.

### Kesesuaian fakta dengan klausul/kriteria

Dari data lembar kerja yang telah dikumpulkan, dapat diketahui hasil penerapan SMM SNI ISO 9001:2008 di UKM T. Dengan radar chart dapat terlihat tingkat kesesuaian (skor ideal) dan skor yang didapat dibandingkan dengan skor ideal (lihat gambar dibawah). Jika skor tersebut kurang dari skor ideal maka akan menjadi faktor penghambat untuk penerapan SMM SNI ISO 9001:2008. Untuk pengolahan data secara lengkap terlihat di lampiran 7.



(a)



(b)

Gambar 3. *Radar Chart* Kesenjangan Penerapan SNI ISO 9001:2008 (Awal (a) dan Setelahnya (b) di UMKM Pempek T).

Untuk faktor-faktor penghambat atau pendukung penerapan SMM SNI ISO 9001:2008 yang diidentifikasi dengan pedoman wawancara atau pengamatan (lihat lampiran 8 dan 9), beberapa hal yang menjadi perhatian untuk diselesaikan sehubungan dengan kriteria/tolok ukur dari SMM SNI ISO 9001:2008 adalah (1) Kelengkapan dokumen mutu (2) Pelatihan personel untuk peningkatan kompetensi dan wawasan (3) Realisasi produk.