

TUGAS AKHIR

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS SABLON TEMBAN
PADA LOGO SANDAL ARTIKEL EDWIN 9166
DI PT DAIMATU INDUSTRY INDONESIA PASURUAN**



**KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN RI
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA INDUSTRI
POLITEKNIK ATK YOGYAKARTA
2025**

TUGAS AKHIR

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS SABLON TEMBAN
PADA LOGO SANDAL ARTIKEL EDWIN 9166
DI PT DAIMATU INDUSTRY INDONESIA PASURUAN**



Disusun oleh :

FIONA LUMONGGA SIHOMBING

NIM. 2202038

**KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN RI
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA INDUSTRI
POLITEKNIK ATK YOGYAKARTA**

2025

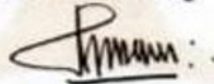
HALAMAN PENGESAHAN

UPAYA PENINGKATAN KUALITAS SABLON TEMBAN PADA LOGO SANDAL ARTIKEL EDWIN 9166 DI PT DAIMATU INDUSTRY INDONESIA PASURUAN

Disusun oleh :

Fiona Lumongga Sihombing
NIM.2202038

Program Studi Teknologi Pengolahan Produk Kulit
Dosen Pembimbing

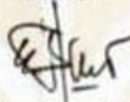


V. Sanjaya Nugraha, A.Md., S.Pd., M.Pd.
NIP. 19680619 199403 1 007

Telah dipertahankan di depan Tim penguji Tugas Akhir dan dinyatakan memenuhi
salah satu syarat yang diperlukan untuk mendapatkan derajat Ahli Madya
Diploma III (D3) Politeknik ATK Yogyakarta
Tanggal : 5 Agustus 2025

TIM PENGUJI

Ketua



Drs. Sugiyanto, S.Sn., M.Sn.
NIP. 19660101 199403 1 008

Penguji I



V. Sanjaya Nugraha, A.Md., S.Pd., M.Pd.
NIP. 19680619 199403 1 007

Penguji 2



Rofiatun Nafiah, S.S., M.A.
NIP. 19780915 200312 2 007

Yogyakarta, 5 Agustus 2025

Direktur Politeknik ATK Yogyakarta



Dr. Sonny Taufan, S.H., M.H.
NIP. 19840226 201012 1 002

PERSEMBAHAN

Puji Syukur kepada Tuhan yang Maha Esa, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan tepat waktu. Tugas akhir ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua Bapak Bumbunan Sihombing dan Ibu Lloyd Tiur Mutiara Marbun yang selalu memberi semangat, dukungan lahir dan batin, motivasi, serta doa yang tiada henti bagi penulis. Adik Kandung penulis, Farel Hamoraon Sihombing, yang selalu memberi dukungan, semangat dan doa bagi penulis.
2. Dosen pembimbing Bapak V. Sanjaya Nugraha, A.Md.,S.Pd.,M.Pd yang memberikan arahan serta bimbingan selama penyusunan Tugan Akhir.
3. Segenap dosen dan asisten dosen Politeknik ATK Yogyakarta yang mengajari penulis ilmu pengetahuan.
4. Bapak Kris selaku manager Produksi dan Ibu Nia selaku HRD PT Daimatu Industry Indonesia yang telah memberi kesempatan, memberi masukan, memantau perkembangan penulis selama magang dan Praktek kerja industry.
5. Bapak Tri Bambang selaku pembimbing lapangan mahasiswa magang di PT Daimatu Industry Indonesia yang telah memberikan arahan dan bimbingan.
6. Segenap keluarga besar PT Daimatu Industry Indonesia, Pasuruan, Jawa Timur.
7. Teman-teman seperjuangan Angkatan 2022 dan kelas TPPK B yang banyak memberikan dukungan dalam berbagai hal.

MOTTO

Filipi 4:6

“Hasilmu Akan Indah Apabila Kamu Mau Melibatkan Tuhan.”



KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran tuhan yang maha esa, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini. Penulisan tugas akhir diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Diploma III (D3) pada program pendidikan Teknologi Pengolahan Produk Kulit di Politeknik ATK Yogyakarta dengan judul “ **Upaya Peningkatan Kualitas Sablon Pada Logo Sandal Artikel Edwin 9166 di PT Daimatu Industry Indonesia Pasuruan-Jawa Timur.**”

Dalam penyusunan dan penulisan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik, tepat waktu berkat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak yang membantu sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Sonny Taufan, S.H., M.H., selaku Direktur Politeknik Atk Yogyakarta.
2. Abimanyu Yogadita Restu Aji S.Pd., M.Sn., selaku Ketua Program Studi Teknologi Pengolahan Produk Kulit (TPPK) Politeknik ATK Yogyakarta
3. V. Sanjaya Nugraha, A.Md.,S.Pd.,M.Pd, selaku Dosen pembimbing tugas akhir yang selalu memberikan bimbingan, nasehat, serta waktunya selama penulisan tugas akhir ini dapat terselesaikan.
4. Pimpinan, staff dan karyawan PT Daimatu Industry Indonesia yang telah banyak membagi ilmu, pengalaman, serta motivasi yang sangat berharga.
5. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini. Atas bantuan serta doa yang telah diberikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk memperbaiki Tugas Akhir ini, semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Pasuruan, 17 Maret 2025

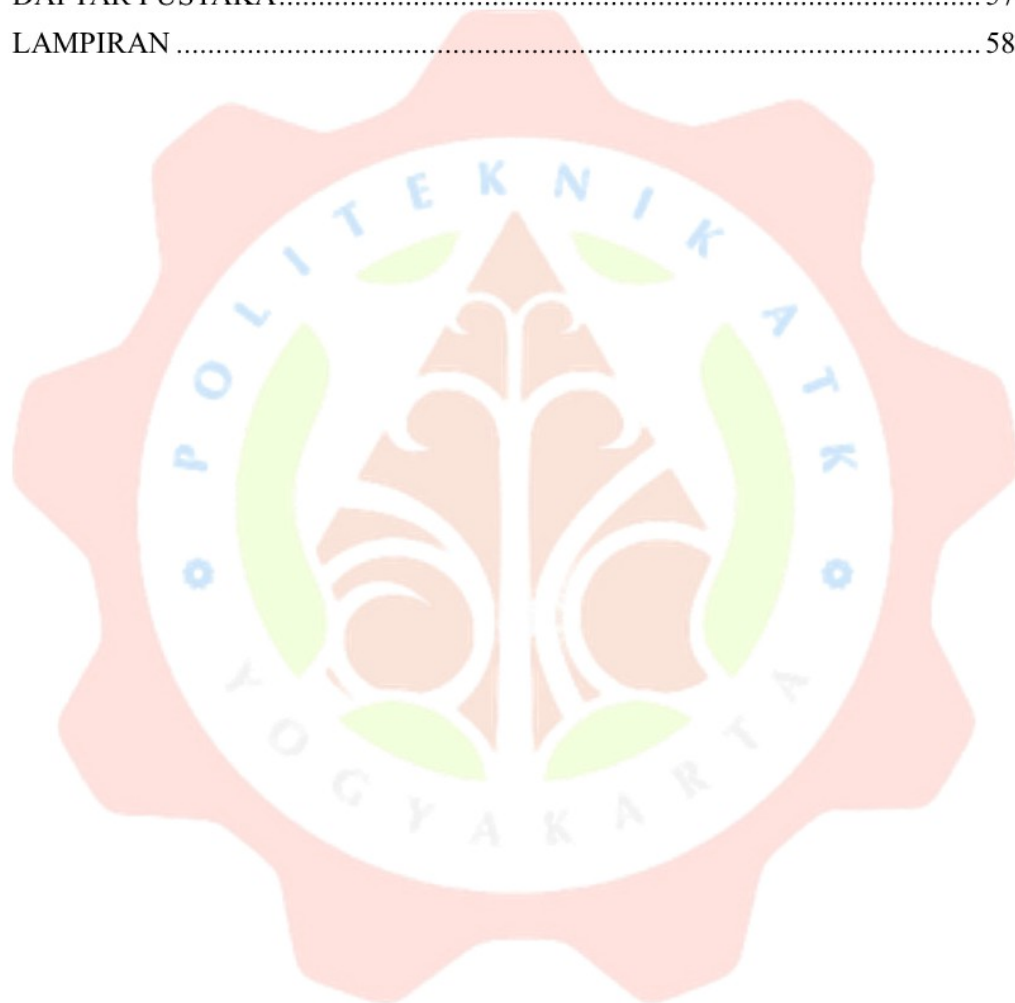
Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI.....	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Permasalahan.....	3
C. Tujuan Tugas Akhir.....	4
D. Manfaat Tugas Akhir	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Pengertian Sandal	6
B. <i>Upper</i> Sandal	7
C. <i>Bottom</i> Sandal.....	7
D. Mesin <i>Hot Stamping</i>	8
E. SOP (<i>Standard Operational Production</i>).....	9
F. Kualitas	9
G. Sablon	10
H. Material	12
I. Cacat	12
J. Diagram <i>Fishbone</i>	13
BAB III MATERI DAN METODE	17
A. Materi Pelaksanaan Tugas Akhir	17
B. Metode Pengambilan Data	17

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	24
A. Hasil	24
B. Pembahasan.....	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	55
A. Kesimpulan.....	55
B. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN	58



DAFTAR TABEL

Table 1. Jenis-Jenis Cacat Sandal Edwin 9166	2
Table 2. Macam-macam komponen dan Bahan yang dipakai.....	25
Table 3. Jumlah Order	48
Table 4. Data Cacat	48
Table 5. Usulan SOP Proses Sablon Temban	53
Table 6. Contoh Laporan Produksi Sablon.....	54



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Mesin <i>Hot Stamping</i>	8
Gambar 2. Contoh SOP	9
Gambar 3. Contoh Sablon Manual	11
Gambar 4. Contoh Sablon Mesin	12
Gambar 5. Contoh Diagram <i>Fishbone</i>	14
Gambar 6. Diagram Alir Penyelesaian Masalah.....	20
Gambar 7. Sandal Edwin 9166	25
Gambar 8. Alur Proses Produksi Sandal Edwin 9166	27
Gambar 9. Petunjuk Kerja Produksi	28
Gambar 10. <i>Cutting Upper</i>	29
Gambar 11. <i>Cutting Outsole</i>	29
Gambar 12. Memasang Komponen Temban pada Mal.....	30
Gambar 13. Menginjak Pedal untuk di <i>Hot Press</i>	31
Gambar 14. Penyesetan Tepi <i>Upper</i> 18mm.....	31
Gambar 15. Pengeleman <i>Upper</i>	32
Gambar 16. Pelipatan <i>Upper</i>	32
Gambar 17. Menjahit Gesper	33
Gambar 18. Mal Garis pada Bagian <i>Upper</i>	34
Gambar 19. Merakit <i>Upper</i>	34
Gambar 20. Alur Proses <i>Bandohari</i>	36
Gambar 21. <i>Primer</i> pada <i>Biosole</i>	37
Gambar 22. <i>Coating Biosole</i>	37
Gambar 23. <i>Marking Biosole</i>	38
Gambar 24. Pengeleman <i>Upper</i> dan <i>Biosole</i>	38
Gambar 25. <i>Bandohari</i>	39
Gambar 26. Pengepresan <i>Upper</i>	40
Gambar 27. Alur Proses <i>Sokohari</i>	41
Gambar 28. Pemberian TL (<i>Toluene</i>) dan <i>Primer Outsole</i>	42
Gambar 29. Pemberian <i>Max</i> dan <i>Primer Bandohari</i>	43
Gambar 30. Pengeleman <i>Bandohari</i>	43
Gambar 31. Pengeleman <i>Outsole</i>	43
Gambar 32. Perakitan <i>Upper</i> dan <i>Outsole</i>	44
Gambar 33. Pengepressan <i>Upper</i> dan <i>Outsole</i>	45
Gambar 34. Proses <i>Finishing</i>	45
Gambar 35. Proses Penyortiran	46
Gambar 36. Sandal Jadi	46
Gambar 37. Proses <i>Packing</i>	47
Gambar 38. Sablon Pudar.....	49
Gambar 39. Diagram <i>Fishbone</i> Cacat Sablon	49
Gambar 40. Hasil Sablon Temban	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Penempatan Magang	58
Lampiran 2. Surat Keterangan Selesai Magang	59
Lampiran 3. Lembar Kerja Harian Magang	60
Lampiran 4. Blangko Kosultasi Tugas Akhir	76



INTISARI

PT Daimatu Industry Indonesia merupakan perusahaan manufaktur alas kaki yang memproduksi sandal berkualitas tinggi untuk pasar ekspor. Salah satu produk unggulannya adalah sandal Edwin 9166. Selama proses produksi, perusahaan menghadapi permasalahan pada sablon terutama sablon logo pada bagian *sock lining* sandal yang mengakibatkan penurunan kualitas produk. Permasalahan utama yang ditemukan antara lain cacat seperti logo pudar, miring, dan kehitaman. Cacat tersebut sering terjadi akibat operator mesin yang kurang terlatih dan tidak adanya prosedur SOP tertulis. Kualitas sablon secara langsung mempengaruhi estetika produk dan daya saing pasar, maka mengatasi permasalahan ini menjadi sangat penting. Tugas akhir ini dilakukan dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi selama magang di PT Daimatu Industry Indonesia. Selain itu, dilakukan analisis diagram *fishbone* untuk mengetahui faktor penyebab kecacatan, yang meliputi manusia, mesin, metode, material, dan lingkungan. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa faktor penyebab utamanya adalah *setting* suhu dan tidak adanya SOP tertulis. Solusi yang diusulkan meliputi penyusunan SOP sablon dan memperbaiki *setting* suhu mesin, serta melakukan pengawasan rutin terhadap proses sablon. Dengan penerapan solusi ini, diharapkan kualitas sablon pada produk sandal Edwin 9166 dapat meningkat secara signifikan. Hal ini tidak hanya mengurangi tingkat cacat produksi, tetapi juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan di pasar ekspor.

Kata Kunci: Cacat Sablon, Kualitas Sablon, SOP (*Standard Operational Production*)

ABSTRACT

PT Daimatu Industry Indonesia is a footwear manufacturing company that produces high-quality sandals for the export market. One of its flagship products is the Edwin 9166 sandal. During the production process, the company faced problems with screen printing, especially the logo screen printing on the sock lining of the sandal, which resulted in a decrease in product quality. The main problems found included defects such as faded, tilted, and blackened logos. These defects often occur due to poorly trained machine operators and the absence of written SOP procedures. The quality of screen printing directly affects product aesthetics and market competitiveness, so addressing these problems is very important. This final assignment was conducted using observation, interview, and documentation methods during an internship at PT Daimatu Industry Indonesia. In addition, a fishbone diagram analysis was conducted to determine the factors causing defects, which include humans, machines, methods, materials, and the environment. The results of the observation showed that the main causes were temperature settings and the absence of a written SOP. The proposed solutions include developing a screen printing SOP and improving the machine temperature settings, as well as conducting regular monitoring of the screen printing process. By implementing these solutions, it is expected that the quality of screen printing on Edwin 9166 sandals can be significantly improved. This not only reduces the production defect rate, but can also improve customer satisfaction and the company's reputation in the export market.

Keywords: Screen Printing Defects, Screen Printing Quality, SOP (Standard Operational Production)

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Alas kaki adalah produk penting yang melindungi kaki dari benda-benda tajam sehingga tidak terluka. Alas kaki juga melindungi kaki dari berbagai kondisi cuaca yang ekstrim. Selain itu, alas kaki menjadi salah satu *fashion*, dengan jenis alas kaki yang dapat dipakai akan mempengaruhi gaya hidup seseorang. Oleh sebab itu, ada berbagai tipe alas kaki seperti sandal, sepatu, *heels*, dan pantofel.

PT Daimatu Industry Indonesia adalah Perusahaan yang menawarkan sandal yang berkualitas tinggi. Perusahaan tersebut berlokasi di Desa winong, Gempol, Pasuruan, Jawa Timur. Perusahaan ini memiliki beberapa divisi dalam proses produksi alas kaki beberapa divisi seperti PPIC (*Production Planning and inventory Control*), *Cutting*, Sablon, *Hosei* (*Sewing*), *Assembling* (perakitan), *Quality Control*. Perusahaan tersebut terus menerus mempertahankan kualitas sandal yang diproduksi untuk terus bersaing di pasar dan menjadi pemilihan utama bagi pelanggannya.

Perusahaan tersebut memproduksi sandal dengan berbagai *brand*, seperti Edwin, Indosole, Cortica, Shaka, dan Cedar Crest. Produk ini tidak hanya dipasarkan di dalam negeri, tetapi juga di ekspor. Proses pembuatan sandal di PT Daimatu Industry Indonesia melibatkan beberapa divisi dari PPIC (*Production Planning and inventory Control*) hingga proses *finishing*.

Salah satu divisi yang penting dalam proses produksi sandal adalah divisi sablon. Divisi ini bertanggung jawab untuk mencetak logo atau nomor *size* pada bagian *upper* dan *bottom* sandal. Meskipun pekerjaan ini terlihat sederhana, namun membutuhkan ketepatan dan kesabaran untuk meminimalkan terjadinya cacat. Namun, pada produksi sandal Edwin 9166, seringkali muncul kesalahan yang berkaitan dengan proses sablon temban pada logo. Hal ini menyebabkan kualitas sablon menjadi kurang baik, yang dapat mempengaruhi kualitas sandal secara keseluruhan. Masalah ini perlu diatasi untuk meningkatkan kualitas produk dan memenuhi standar.

Temban merupakan istilah yang umum digunakan PT Daimatu Industry Indonesia untuk menyebut bagian alas telapak kaki, tetapi dalam istilah umum lebih dikenal *sock lining*. Meskipun berbeda penyebutan tetapi keduanya mengacu pada bagian yang sama.

Berdasarkan pengamatan dan pengumpulan data, jenis-jenis cacat yang terjadi selama pengamatan dari bulan Februari dan Maret pada sandal Edwin 9166 PT Daimatu Industry Indonesia dapat dilihat pada table 1.

Table 1. Jenis-Jenis Cacat Sandal Edwin 9166

Jenis <i>Defect</i>	Jumlah <i>Defect</i>	Jumlah produksi	Presentase
Logo Pudar	250	6330	3,9%
Logo kehitaman	78	6330	1,2%
Logo miring	30	6330	0,47%

Sumber : PT Daimatu Industry Indonesia, 2025

Berdasarkan data pada tabel 1, jenis cacat sablon yang paling banyak adalah logo pudar, dengan jumlah 250 pasang dari jumlah order

6.330 pasang produk atau sebesar 3,9%. Jumlah ini jauh lebih tinggi dibandingkan logo kehitaman 1,2% dan logo miring. Sehingga dapat disimpulkan bahwa cacat sablon pudar merupakan masalah utama yang perlu segera mendapatkan prioritas penanganan dalam upaya peningkatan kualitas produksi.

Maka penulis mengambil tema mengenai permasalahan sablon temban pada Logo pudar dengan judul **“UPAYA MEMPERBAIKI KUALITAS SABLON TEMBAN PADA LOGO SANDAL ARTIKEL EDWIN 9166 DI PT DAIMATU INDUSTRY INDONESIA PASURUAN-JAWA TIMUR”**.

B. Permasalahan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan selama magang divisi sablon, ditemukan permasalahan yang membutuhkan perbaikan PT Daimatu Industry Indonesia yaitu memperbaiki kualitas sablon pada logo. Oleh karena itu, penulis ingin mempelajari lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas sablon dengan rumusan permasalahan yang terdapat dalam penulisan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimana permasalahan proses sablon logo pudar menggunakan mesin *hot stamping* pada sandal artikel Edwin 9166 ?
2. Apa saja faktor penyebab masalah kualitas sablon logo pudar pada proses sablon temban sandal artikel Edwin 9166 ?
3. Bagaimana usulan yang tepat untuk mengurangi dan mengatasi permasalahan cacat pada sablon temban sandal artikel Edwin 9166 ?

C. Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan Permasalahan yang terjadi pada proses sablon sandal Edwin 9166 di PT Daimatu Industry Indonesia, tujuan dari penulisan Tugas Akhir sebagai berikut:

1. Mengetahui permasalahan logo sablon pudar menggunakan mesin *hot stamping* sandal artikel Edwin 9166.
2. Mengetahui penyebab masalah kualitas sablon logo pudar pada proses sablon temban sandal artikel Edwin 9166.
3. Memberikan usulan penyelesaian terhadap permasalahan cacat pada sablon temban sandal artikel Edwin 9166.

D. Manfaat Tugas Akhir

Dari Pengamatan tugas akhir ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Politeknik ATK

Tugas Akhir ini menjadi informasi tambahan mengenai permasalahan pada sablon temban menggunakan mesin *hot stamping* untuk kualitas logo pada sandal Edwin 9166 dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa Politeknik ATK Yogyakarta dengan program studi teknologi pengolahan produk kulit.

2. Industri

Memberi usulan/solusi bagi perusahaan khususnya pada SOP (*Standard Operational Production*) tertulis dan memperbaiki suhu

mesin sablon temban sandal Edwin 9166 di PT Daimatu Industry Indonesia.

3. Masyarakat

Tugas akhir ini dapat dijadikan bahan referensi mengenai SOP (*Standard Operational Production*) sablon temban menggunakan mesin *hot stamping*.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Sandal

Menurut Rossi (2000), pengertian sandal adalah salah satu bentuk tertua dari sepatu yang kita ketahui. Awalnya berupa lempengan kulit yang melekat pada kaki dengan menggunakan seutas tali. Pada saat ini setiap sepatu yang terbuka yang terdiri atas komponen yang dekoratif ataupun tali yang berfungsi sebagai kaki disebut sandal. Desain sandal sangat beragam untuk keperluan sederhana atau pakalan satai, atau juga dapat sebagai alas kaki *fashion*.

Menurut Basuki (2010), menyatakan sandal merupakan alas kaki yang bentuknya terbuat terdiri dari kulit yang melindungi telapak kaki dari tali-tali yang memegang kaki. Pada umumnya yang menggunakan sandal yaitu dari asia tengah yang membutuhkan alas kaki untuk melindungi kaki dari serangan iklim panas (matahari), kerikil, batu, pasir, maupun benda tajam/duri, sehingga kebanyakan hanya memakai sandal. Adapun model-model sandal yang sering digunakan yaitu *Wedge Heel*, *Kitten Heel*, *Stiletto*, *Selop Sling Back Shoes*, Multi Strap Sandal Japit.

Berdasarkan pengertian dari kedua para ahli dapat menarik kesimpulan bahwa sandal adalah alas kaki memiliki karakteristik tertentu, seperti yang melindungi telapak kaki agar terlindungi dari berbagai macam iklim dan benda-benda tajam.

B. *Upper Sandal*

Menurut basuki dan wiryodiningrat (2007), bagian atas sepatu dan sandal adalah kumpulan komponen sepatu yang menutup seluruh bagian atas dan samping, sedangkan sandal terbuka pada bagian jari kaki atau tumit pemakainya. Komponen ini menjadi tujuan utama dalam desain dan pembuatan pola sepatu dan sandal (disamping desain bagian bawahnya). Bagaian atas sepatu merupakan satu unit yang terdiri dari beberapa komponen dengan bermacam-macam bentuk desain yang dirakit menjadi satu.

Menurut Basuki (2013), *upper* adalah bagian sepatu sandal yang terletak disebelah atas, merupakan bagian sepatu yang melindungi dan menutup sebelah atas dan samping kaki bagian atas umumnya terdiri dari beberapa komponen sepatu /sandal yang dirakit menjadi satu.

Berdasarkan kesimpulan bahwa sandal tidak hanya memiliki fungsi melindungi dan menutupi kaki, tetapi juga memiliki beberapa komponen yang dirakit menjadi satu.

C. *Bottom Sandal*

Menurut Basuki (2010), menyatakan batasan mengenai bagian bawah (*shoe bottom*) adalah menunjukkan keseluruhan bagian bawah sepatu dan sandal merupakan bagian alas kaki yang melindungi dan menjadi alas telapak kaki, termasuk juga variasi-variasi bentuk komponen yang ada, dan bentuk kontruksinya bagian bawah atau bagian pengesolan adalah bagian yang terletak di sebelah bawah. Bagian bawah terdiri dari beberapa

komponen sepatu yang dirakit menjadi satu, terkecuali pada bagian hak (tumit), apabila terpisah dari sol luarnya. Bagian ini adalah bagian yang benar-benar mendapat tekanan dari berat tubuh, oleh karena itu bahan-bahan yang digunakan harus lebih tebal dan kuat, berbeda dengan bahan untuk bagian atas lebih tipis.

D. Mesin *Hot Stamping*

Mesin *hot stamping* adalah alat yang dirancang khusus untuk mencetak menggunakan teknik *poly emboss*. Cara kerja mesin ini serupa dengan alat cap, namun ia memanfaatkan cap panas untuk menciptakan huruf atau logo dengan efek timbul.

Kualitas dari mesin *hot stamping* sangat krusial untuk mendapatkan hasil cetak *poly emboss* yang memuaskan. Namun, kemudahan dalam penggunaannya juga merupakan aspek yang perlu diperhatikan. Kini menemukan mesin *hot stamping* menjadi lebih sederhana.



Gambar 1. Mesin *Hot Stamping*

Sumber: PT Daimatu Industry Indonesia, 2025

E. SOP (*Standard Operational Production*)

Menurut Riadi (2016), SOP (*Standard Operational Production*) adalah dokumen yang mengacu pada Langkah-langkah yang dilakukan secara kronologis untuk melakukan pekerjaan yang bertujuan untuk mendapatkan hasil kerja yang paling efektif dari seorang karyawan atau operator dengan biaya rendah. Tujuan SOP adalah untuk menggambarkan standar tetap ada kaitannya dengan kegiatan kerja yang berulang-ulang.

 TambahPinter.com Jl. Karya Timur 29, Bitar 65189 www.tambahpinter.com		No. DOKUMEN : CS-10-SOP-12.05.20 MULAI BERLAKU : 25/05/2020 REVISI : 00 TGL. REVISI : - HALAMAN : 1-1
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN		
1. LATAR BELAKANG	: a. Adanya keluhan pelanggan ke customer service b. Keluhan disampaikan melalui telepon dan datang ke kantor c. Keluhan pelanggan tidak cepat ditanggapi	
2. TUJUAN	: a. Memberi kepuasan pelanggan b. Menata petugas untuk dapat menanggapi keluhan pelanggan dengan baik	
3. RUANG LINGKUP	: Tugas dan tanggung jawab customer service	
4. TANGGUNG JAWAB	: - Customer service - Supervisor front office	
5. UNIT KERJA TERLIBAT	: a. Keamanan kantor b. Pengemasan c. Pengiriman	
6. PROSEDUR PELAKSANAAN	: a. Customer service menerima pelanggan harus dengan ramah, sopan, tata bahasa yang baik dan senyum. b. Catat nama pelanggan, nomor pengiriman pelanggan dan apa saja keluhan pelanggan c. Customer service harus bisa memberi solusi cepat bila pelanggan mengeluhkan pelayanan yang diterima d. Bila tidak bisa memberi solusi cepat, jangan tutup kontak dengan pelanggan, segera lakukan koordinasi dengan unit kerja terkait yang dikeluhkan pelanggan, lalu teruskan solusi tersebut ke pelanggan	
7. REKAMAN	- Catatan front office - Memo internal ke unit kerja terkait	
DIBUAT		DIPERIKSA
NAMA :	NAMA :	NAMA :
JABATAN :	JABATAN :	JABATAN :
TANDA TANGAN :	TANDA TANGAN :	TANDA TANGAN :

Gambar 2. Contoh SOP

Sumber : <https://koinworks.com/blog/contoh-sop-perusahaan/>, 2024

F. Kualitas

Kualitas produk adalah aspek yang sangat krusial dalam ranah bisnis. Para ahli memiliki berbagai pandangan mengenai definisi kualitas produk. Prawirosentono (2017), menggaris bawahi pentingnya kualitas

sebagai kemampuan produk untuk memenuhi preferensi dan kebutuhan konsumen, sebanding dengan harga yang dibayarkan. Sunarto (2015), menganggap kualitas sebagai faktor utama untuk mencapai kesetiaan pelanggan, meningkatkan daya saing, dan mendorong pertumbuhan bisnis.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas produk ada pada standar yang ditentukan oleh perusahaan dan harapan konsumen, memberikan nilai yang sesuai dengan harga yang dibayarkan.

G. Sablon

Menurut Harta dkk (2021), sablon termasuk dalam salah satu bagian ilmu grafika terapan yang bersifat praktis. Teknik sablon dilakukan untuk mencetak berbagai pola di berbagai media visual seperti kertas, kaos dan berbagai media yang tidak mengandung air. Istilah sablon pada dasarnya adalah serapan istilah dari cetak saring yang tidak begitu dikenal di Indonesia. Ada beberapa teknik sablon diperusahan yaitu:

1. Sablon Manual

Proses sablon yang dilakukan secara manual oleh tenaga manusia. Dalam proses ini, desain yang ingin dicetak dipindahkan ke kaca film sablon, kemudian tinta disapukan ke kaca film sablon untuk mencetak desain ke kertas, kain, atau bahan lainnya.



Gambar 3. Contoh Sablon Manual

Sumber: PT Daimatu Industry Indonesia, 2025

2. Sablon menggunakan Mesin

Proses sablon menggunakan mesin dapat mencetak desain dengan cepat dan efisien, sehingga sangat cocok untuk produksi massal. Tetapi menggunakan mesin *hot stamping*, perusahaan dapat mengurangi waktu produksi dan menggunakan mesin perusahaan dapat memastikan bahwa desain yang dicetak memiliki kualitas. Namun, penggunaan mesin perusahaan harus mempertimbangkan faktor seperti perawatan mesin, kualitas, kecepatan, dan biaya.



Gambar 4. Contoh Sablon Mesin
Sumber: PT Daimatu Industry Indonesia, 2025

H. Material

Menurut Mulyadi (2000), material adalah bahan baku yang diolah perusahaan industri dan dapat diperoleh dari pembelian lokal, impor, atau pengolahan yang dilakukan sendiri. Dapat disimpulkan bahwa material merupakan bahan dasar yang diubah menjadi berbagai produk atau barang jadi yang lebih memiliki nilai guna. Dengan kata lain, kualitas adalah serangkaian elemen yang menentukan suatu barang untuk memenuhi kebutuhan pengguna, dengan kepastian mengenai penampilan dan daya tahan.

I. Cacat

Menurut Warsito dan Basuki (2018), cacat merupakan penyimpangan dari spesifikasi produk yang telah disetujui, baik dari segi material, desain, maupun proses produksinya. Untuk mengenali dan mengkategorikan cacat, diperlukan metode klasifikasi cacat dengan

menyusun daftar cacat yang mungkin terdapat dalam satu unit produk, berdasarkan tingkat keparahannya, yaitu cacat berat dan cacat ringan.

1. Cacat berat (*Major defect*)

Cacat yang tidak dapat diterima dan mengakibatkan produk ditolak. Jenis cacat ini biasanya disebabkan oleh penggunaan bahan yang salah, desain yang tidak tepat, atau proses pembuatan yang tidak memadai.

2. Cacat ringan (*Minor defect*)

Cacat yang bisa diterima dan tidak menyebabkan produk ditolak. Cacat ini biasanya berupa perbedaan kecil dari spesifikasi yang tidak mempengaruhi fungsi, keselamatan, dan daya tahan produk.

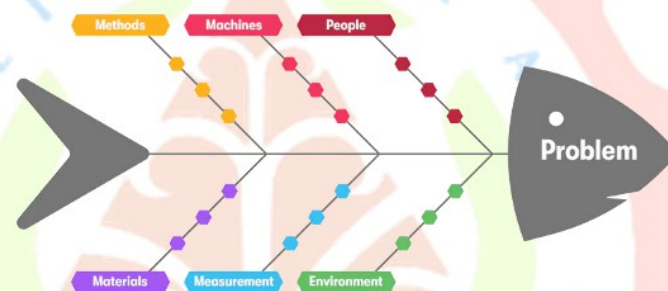
Cacat pada sablon dianggap sebagai cacat berat karena dapat merusak nilai estetika dan citra produk secara signifikan. Beberapa contoh cacat yang sering terlihat mencakup goresan pada desain, logo sablon yang tidak timbul dengan sempurna pada media, Cacat-cacat ini tidak hanya mengurangi daya tarik visual dari sandal, tetapi juga mencerminkan kualitas produksi yang buruk, yang akan menurunkan kepercayaan konsumen terhadap produk tersebut.

J. Diagram *Fishbone*

Menurut Tjiptono dan Diana (2003), diagram *fishbone* adalah alat yang digunakan untuk mengidentifikasi penyebab potensial suatu masalah secara sistematis. Diagram ini membantu dalam melihat hubungan antara masalah utama dan faktor-faktor penyebabnya. Oleh karena itu, keberadaan

fishbone dapat memicu keadaan secara terus menerus sehingga dapat ditemukan akar permasalahan di perusahaan tersebut. Diagram *fishbone* juga dikenal sebagai diagram Ishikawa, yang pertama kali diperkenalkan oleh Dr. Kaoru Ishikawa.

Menurut A.Vandy Pramujaya (2019), *fishbone* diagram adalah suatu metode analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi masalah kualitas dan *check point* yang meliputi empat jenis bahan atau peralatan, tenaga kerja dan metode.



Gambar 5. Contoh Diagram *Fishbone*

Sumber : <https://l1nq.com/ljTnp>

Dengan menggunakan diagram *fishbone* untuk menganalisis faktor apa saja yang menjadi penyebab dari kecacatan produk. Metode penentuan faktor penyebab masalah diagram *fishbone* yang dapat diterapkan pada perusahaan manufaktur:

1. Manusia (*Man*)

- a. Komunikasi yang tidak memadai : Kurangnya interaksi yang jelas di antara karyawan dapat mengakibatkan kebingungan dengan kualitas produk dan kurangnya motivasi dalam bekerja akan berdampak menurunkan kualitas produk.

- b. Kesalahan Manusia : Kecerobohan, kurangnya pelatihan, dan kurang fokus dalam proses produksi dapat mengakibatkan produk yang cacat.

2. Mesin (*Machine*)

- a. Ketidaksesuaian Alat : Memanfaatkan alat yang tidak sesuai untuk proses produksi tertentu dapat mengakibatkan produk dengan kualitas buruk.
- b. Kerusakan alat : alat yang kurang mendapatkan perawatan dapat menghasilkan produk yang buruk dan tidak sesuai dengan standarnya.

3. Metode (*Method*)

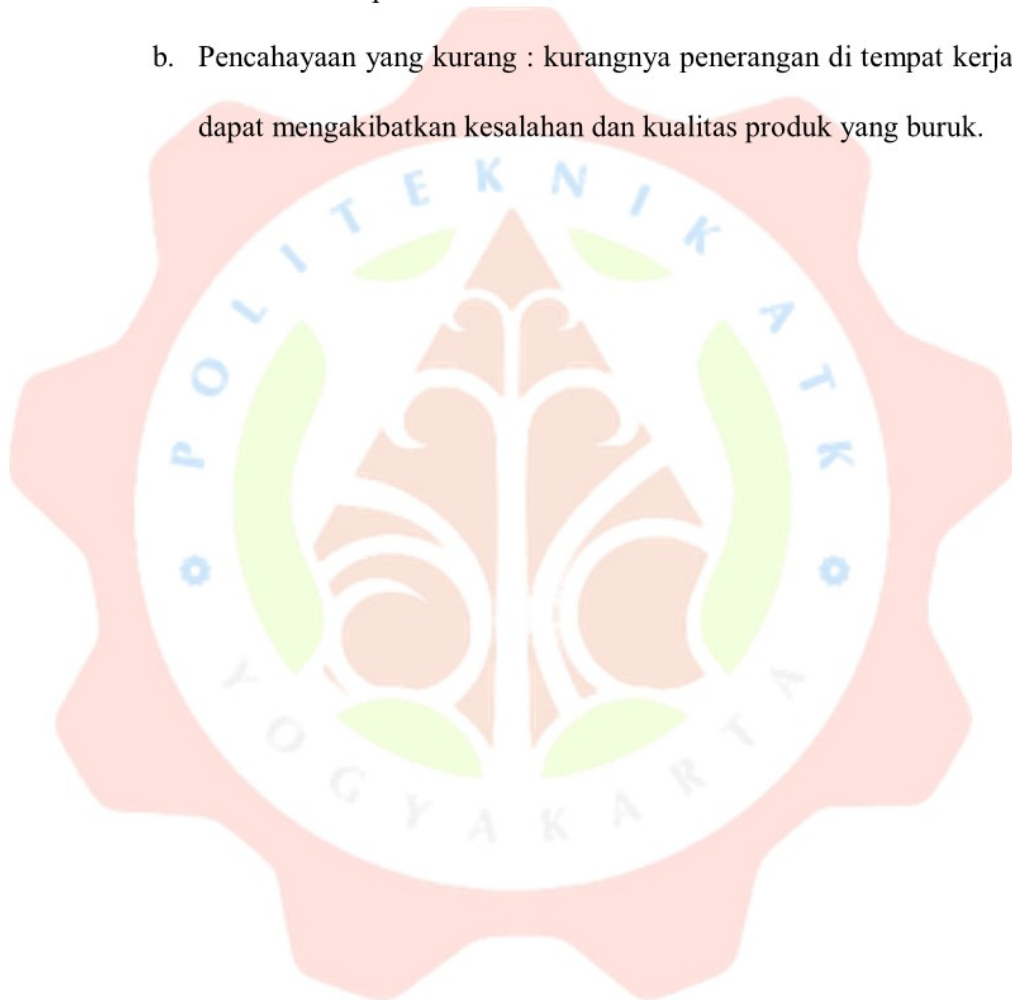
- a. Kesalahan metode : Metode produksi yang salah dapat menghasilkan produk dengan kualitas yang buruk tidak sesuai dengan standar karena kesalahan dalam proses produksi, seperti tahapan yang terabaikan bisa menimbulkan masalah pada kualitas produk.
- b. Kurangnya pengawasan dalam proses : keterbatasan dalam pengendalian proses seperti kurangnya pengawasan akan mengakibatkan kualitas produk yang buruk.

4. Material (Bahan Baku)

- a. Material yang tidak sesuai dapat mengakibatkan kerusakan pada sablon yang dihasilkan
- b. Material yang rusak juga dapat mengakibatkan cacat pada sablon

5. Lingkungan (*Environment*)

- a. Suasana yang tidak sesuai : suasana yang tidak teratur seperti suara mesin yang terlalu keras dapat mengganggu fokus dan meningkatkan terjadinya kesalahan, suhu yang terlalu panas dapat mengakibatkan kualitas suatu produk.
- b. Pencahayaan yang kurang : kurangnya penerangan di tempat kerja dapat mengakibatkan kesalahan dan kualitas produk yang buruk.



BAB III

MATERI DAN METODE

A. Materi Pelaksanaan Tugas Akhir

Materi yang diamati dalam penyelesaian tugas akhir ini adalah cacat pada sablon temban yang menggunakan mesin *hot stamping*. Permasalahan tersebut akan dianalisis faktor penyebabnya dan kemudian akan diberikan usulan untuk meningkatkan kualitas sablon temban di PT Daimatu Industry Indonesia.

B. Metode Pengambilan Data

1. Metode pengambilan data

Metode yang diterapkan dalam proses pengumpulan data primer dan data sekunder melalui pembimbing lapangan dan karyawan yaitu:

a. Metode pengumpulan data primer

Data yang diperoleh secara langsung dari pihak yang terkait dengan topik yang dibahas di PT Daimatu Industry Indonesia. Data tersebut bisa diperoleh dengan cara berikut:

1) Observasi

Observasi adalah data secara langsung proses pengamatan fokus pada kualitas dalam ketepatan cara pengoprasian mesin *hot stamping* temban sandal, khususnya

sandal Edwin 9166 di divisi produksi PT Daimatu Industry Indonesia. Hal ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat kegiatan operator termasuk waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan sablon.

2) Metode Wawancara

Wawancara adalah proses pengumpulan data melalui tanya jawab langsung yang berhubungan dengan sablon temban. Wawancara ini dilakukan dengan beberapa pihak PT Daimatu Industry Indonesia. Pihak yang diwawancarai adalah :

- a) Pembimbing lapangan : Diberikan informasi proses sablon temban menggunakan mesin *hot stamping*, standar kualitas sablon, dan bahan baku yang digunakan.
- b) Karyawan : diberikan informasi tentang kendala yang dihadapi dalam menggunakan mesin *hot stamping* untuk sablon temban dan saran untuk meningkatkan efisiensi.

3) Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu metode pengumpulan data yang meliputi foto, gambar, dan dokumen yang berkaitan dengan kualitas sablon temban PT Daimatu Industry Indonesia.

- a) Dokumentasi keadaan tempat kerja, seperti penataan area kerja dibagian sablon, penataan mesin *hot stamping*.
- b) Dokumentasi dokumen yang berhubungan dengan sablon temban dan catatan untuk control kualitas.

- c) Dokumentasi kegiatan yang dilakukan oleh operator, seperti Persiapan bahan, penyesuaian mesin, dan proses sablon temban.

Dokumentasi ini diteliti untuk melengkapi data yang diperoleh dari pengamatan dan wawancara, serta untuk memastikan kebenaran hasil yang ditemukan.

- b. Pengumpulan Data Sekunder

Metode pengumpulan data sekunder diberikan secara tidak langsung dengan meneliti, membaca, dan memahami sumber fisik dan digital dalam bentuk penelitian. Pengamatan dapat dilakukan dengan mencari artikel, buku, dan majalah. *online* yang terkait dengan alasan untuk topik tersebut.

- 2. Waktu dan Tempat Magang

- a. Waktu pengumpulan Data

Waktu pelaksanaan magang dimulai pada tanggal 2 Desember 2024 s/d 30 Mei 2025.

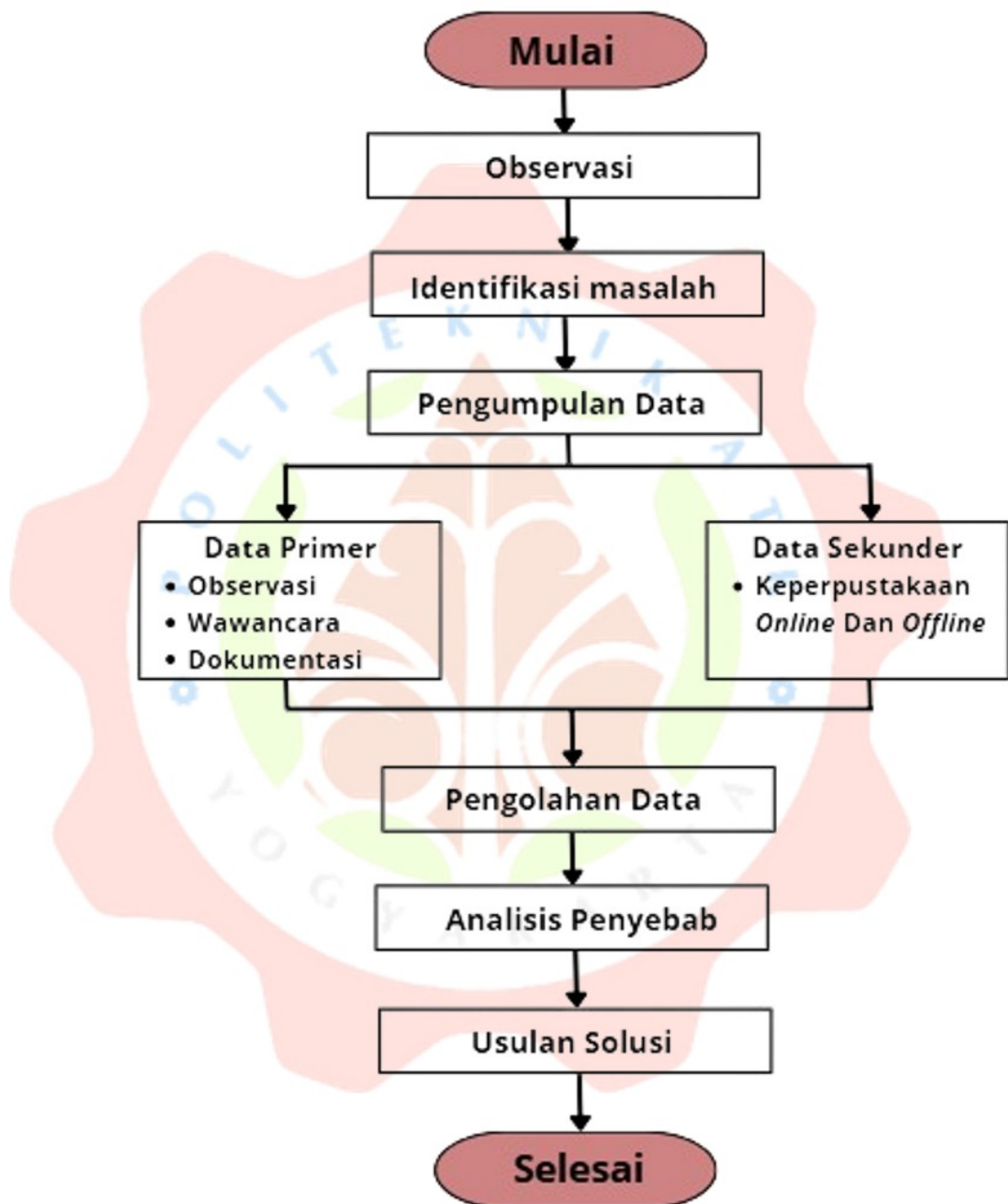
- b. Tempat pengumpulan Data

PT Daimatu Industry Indonesia, Desa winong, kecamatan gempol, kabupaten pasuruan, jawa timur. Divisi Produksi bagian sablon.

- 3. Tahapan Proses Penyelesaian Masalah

Penyelesaian masalah seharusnya dilakukan dengan mengikuti langkah-langkah yang terarah dan teratur, sesuai dengan prosedur yang

berlaku, agar hasilnya jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. Berikut adalah tahapan dalam penyelesaian masalah ini:



Gambar 6. Diagram Alir Penyelesaian Masalah

Berdasarkan alur penyelesaian masalah di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Observasi

Observasi dilaksanakan pada divisi sablon pada saat proses sablon temban. Observasi ini bermanfaat agar penulis mampu menentukan permasalahan yang terjadi di divisi sablon.

b. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dilakukan dengan menganalisis faktor penyebab cacat logo pada sablon temban sandal Edwin 9166 dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi, pengamatan yang spesifik agar pengamatan dapat dilaksanakan secara teratur dan penulis melaksanakan identifikasi masalah melalui pengamatan langsung di lapangan pada proses sablon temban.

c. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi selama magang di PT Daimatu Industry Indonesia. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1) Data Primer

a) Pengamatan (Observasi)

Kegiatan pengamatan dilaksanakan dengan cara mengamati dan dokumentasi secara teratur mengenai jenis,

jumlah, dan penyebab cacat produksi secara langsung yang dilakukan di PT Daimatu Industry Indonesia.

b) Wawancara

Proses wawancara dilakukan dengan berinteraksi secara langsung melalui tanya jawab kepada kepala bagian (KABAG) dan kepala produksi yang terkait dengan objek yang di observasi pada tugas akhir mengenai masalah yang muncul pada proses sablon temban agar pengamatan yang berlangsung tidak salah, sehingga dapat menghasilkan pilihan yang tepat sasaran dalam mencegah dan mengurangi cacat pada sablon logo temban.

c) Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan melalui pengambilan arsip serta data visual seperti gambar atau foto yang sesuai fakta fisik yang dianggap penting terkait objek yang diteliti, misalnya hasil akhir dari produksi sablon temban dan cacat yang terjadi pada sablon logo temban untuk memperkuat data. Pengambilan dokumentasi telah disesuaikan dengan persetujuan dari perusahaan.

2) Data Sekunder

Proses pengumpulan data sekunder dilakukan secara tidak langsung dengan cara membaca, memahami, mempelajari berbagai sumber yang berbentuk studi kepustakaan baik secara langsung

maupun digital. Studi kepustakaan ini bisa dilakukan dengan mencari artikel, buku, serta jurnal online yang berkaitan dengan dasar teori mengenai topik objek yang dibahas.

d. Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan menganalisis faktor-faktor penyebab terjadinya cacat dan menganalisis solusi terhadap permasalahan tersebut. Pengolahan data ini bertujuan untuk mempermudah pembaca dalam memahami permasalahan tersebut, contohnya data *defect* sablon temban yang didapatkan dari proses sablon lalu diolah data tersebut agar mudah dipahami.

e. Analisis penyebab

Untuk lebih mudah dipahami data yang diperoleh dianalisis menggunakan diagram *fishbone*. Diagram ini berfungsi untuk menemukan serta menganalisis faktor-faktor penyebab dan akibat masalah yang muncul dalam proses sablon temban menggunakan mesin *hot stamping* sandal Edwin 9166.

f. Solusi

Solusi dilakukan dengan memberikan usulan kepada perusahaan sesuai dengan masalah yang terjadi pada proses sablon sandal Edwin 9166 di PT Daimatu Industry Indonesia, berdasarkan metode pengumpulan data yang digunakan. Dalam hal ini, solusi yang diajukan untuk perusahaan berupa hasil dari pengamatan dan analisis terhadap cacat yang ditemukan di sandal Edwin 9166.