

## **TUGAS AKHIR**

# **PEMBUATAN DAN PENERAPAN SOP *QUALITY CONTROL* UNTUK MEMINIMALISIR KELUHAN PELANGGAN DI GOZZO SLEMAN YOGYAKARTA**



**Disusun Oleh :**

**BAROKAH ENJANG NUR AZIZAH**

**NIM 1802061**

**Program Studi Teknologi Pengolahan Produk Kulit**

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

**2021**

## **TUGAS AKHIR**

# **PEMBUATAN DAN PENERAPAN SOP *QUALITY CONTROL* UNTUK MEMINIMALISIR KELUHAN PELANGGAN DI GOZZO SLEMAN YOGYAKARTA**



**Disusun Oleh :**

**BAROKAH ENJANG NUR AZIZAH**

**NIM 1802061**

**Program Studi Teknologi Pengolahan Produk Kulit**

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

**2021**

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**PEMBUATAN DAN PENERAPAN**  
**SOP *QUALITY CONTROL* UNTUK**  
**MEMINIMALISIR KELUHAN PELANGGAN**  
**DI GOZZO SLEMAN YOGYAKARTA**

Disusun Oleh:

**BAROKAH ENJANG NUR AZIZAH**

**NIM. 1802061**

**Program Studi Teknologi Pengolahan Produk Kulit**

Pembimbing



**Abimanyu Yogadita Restu Aji., S.Pd., M. Sn.**

NIP. 19910311 201901 1 001

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 : 10 Agustus 2021

DEWAN PENGUJI

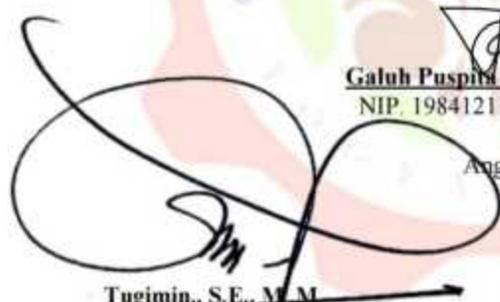
Ketua



**Galuh Puspita Sari, S.T., M.T.**

NIP. 19841211 201012 2 003

Anggota



**Tugimin., S.E., M.M.**

NIP. 19580919 198103 1 007



**Abimanyu Yogadita R. A., S.Pd., M. Sn.**

NIP. 19910311 201901 1 001

Yogyakarta, 10 Agustus 2021  
Direktur Politeknik ATK Yogyakarta



**Drs. Sugiyanto, S.Sn., M.Sn.**

NIP. 19660101 199403 1 008

## MOTTO

*"... Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya"*

**(QS. Al Baqarah 286)**

*"... maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan."*

**(QS. Al Insyirah 5-6)**

*"... sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, kecuali mereka mengubah keadaan mereka sendiri."*

**(QS. Ar Ra'd 11)**

*"... dan jangan kamuberputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus asa dari rahmat Allah, melainkan kaum kafir."*

**(QS. Yusuf 87)**

*"... janganlah kamu berduka cita, sesungguhnya Allah selalu bersama kita."*

**(QS At Taubah 40)**

*"... maka jangan sekali-kali membiarkan kehidupan dunia ini memperdaya kamu"*

**(QS Fatir 5)**

*"Hanya ada dua pilihan untuk memenangkan kehidupan: keberanian, atau keikhlasan. Jika tidak berani, ikhlaslah menerimanya. Jika tidak ikhlas, beranilah mengubahnya."*

**(Lenang Manggala)**

*"Jangan pergi mengikuti kemana jalan akan berujung. Buat jalanmu sendiri dan tinggalkan jejak."*

**(Ralph Waldo Emerson)**

*"Sehari itu lama terdapat 24 jam 3600 menit 36000 detik, maka manfaatkanlah sebaik mungkin."*

**(Rizki Nur Fitria Sari)**

*"Lebih baik begadang, daripada lulus tahun depan."*

**(Nurmaya Kyuteec)**

*"Bahagia tak harus tertawa, bersedih tak harus menangis, karna diam lebih bijaksana."*

**(Heni Fitri Astuti)**

*"Tak perlu banyak gaya yang penting bahagia."*

**(Febriyanti Dwi Listyorini)**

*"Apa yang menjadi takdirmu tetap akan datang kepadamu sekeras apapun kamu menolaknya. Dan apa yang tidak menjadi takdirmu tidak akan datang kepadmu seberusaha apapun kamu mengejarnya. Hidup ini indah jika kamu bisa meletakkan sabar dan rasa syukur pada tempatnya."*

**(Ananda Putri Sut)**

*"Hidup adalah perihal menyambut yang akan datang, mensyukuri yang tengah ada, dan mengikhlaskan yang telah pergi. Jika kau tak pandai menata rasa, maka hidupmu tak ubah layaknya ruang hampa."*

**(Ardi Setyo Utomo)**

*"Katakan apa yang kamu inginkan, bila tidak kamu katakan maka kamu hanya akan menjalani apa yang orang lain inginkan, sebutkan mimpimu, kemudian bangunlah yakinmu, maka tak ada mimpi yang terlalu tinggi untuk kamu gapai."*

**(Aji Prasetyo Purnomo)**

*"Apapun yang kita pilih sekarang pasti akan membuahkan hasil pada masa yang akan datang, kita akan menjadi besar di jalan kita masing-masing. Pada dasarnya kita tau bahwa siapapun itu bisa jadi apapun tergantung usaha yang kita lakukan, jadi tetap sabar dan bersyukur atas kesempatan ataupun pilihan yang kita miliki hari ini."*

**(Andika Afurauf)**

*"For now I need eat, sleep, and money, we can talk about you later. My lup"*

**(Juanita Tri Utami)**

*"Tetap bertahan apapun kondisinya, yakin dengan diri sendiri, yakin percaya bisa melampauinya, pertahankan Alhamdulillah disetiap ujungnya."*

**(Barokah Enjang Nur Azizah)**

## PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirrabil' alamin, puji syukur kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya serta menghadirkan mereka yang selalu memberikan dukungan dan doa. Hanya kepada-Nya tempat mengadu kesah dan bersyukur atas segala nikmat yang telah diberikan, dan hanya karena-Nya Tugas

Akhir ini dapat terselesaikan.

Shalawat serta salam tak lupa penulis panjatkan kepada panutan kita **Nabi Muuhammad SAW** yang kita nantikan syafa'atnya di yaumul akhir.

Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada :

**Kedua Orang Tua** yakni, **Bapak Suratman** dan **Ibu Suhartanti**, yang telah berjuang dengan penuh keikhlasan, memberikn kasih sayang, dan selalu memberikan dukungan material maupun spiritual. Serta adik yang selalu memberikan dukungan motivasi untuk terselesainya Tugas Akhir ini **Dinar Kamila Mardhiyah**. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan perlindungan, kelimpahan nikmat, dan rezeki yang barokah tiada henti.

**Dosen dan Asisten Dosen Politeknik ATK Yogyakarta** yang memberikan bimbingan secara offline maupun online dengan penuh kesabaran dan keikhlasan, serta memberikan gambaran dalam dunia kerja maupun usaha.

Seluruh pihak **Gozzo Indonesia**, yakni **Mas Ridho**, **Mbak Alif**, **Mbak Puri**, dan **Mbak Anjas**, yang membantu penulis dalam proses magang. Dan tak lupa teman magang serta teman satu kos selama magang **Retno Palupi**, yang memberikan pengetahuan, dan motivasi untuk terselesainya Tugas Akhir tepat pada waktunya.

Kakak tingkat di Politeknik ATK Yogyakarta, **Alm Mas Tio, Mbak Reni, Mbak Anisa Ayu, Mbak Annisa YL, Mbak Yunita, Mbak Faiz, Mbak Icha, dan Mas Nando**, yang sudah ikhlas memberikan bimbingan online maupun offline secara gratis dari sebelum magang hingga proses penyusunan Tugas Akhir ini selesai.

**Alivia Ardiani, Ayu Wulandari, Ananda Putri, Andika Afurauf, Aji Prasetyo, Ardi Setyo, Heni Fitri, Juanita Tri, Tresa Selvy, Pitri Della, Sri Millenia, Mayang Angling, Amalia Restu, Febriyanti Rini, dan Timur Prodo Adhi Priambodo**, yang telah memberikan dukungan, bantuan, semangat, motivasi untuk terus berjuang menuntaskan Tugas Akhir. Serta memberikan pembelajaran untuk terus berbuat baik kepada siapapun dan dalam kondisi apapun.

**Rizki Nur, Elly Tiara, Dini Istiqomah, Sherina Fauzia, dan Nurmaya Kyutee**, teman kuliah di Politeknik ATK Yogyakarta yang memberikan motivasi, semangat, bahkan tempat berkeluh kesah. Serta memberikan bantuan material maupun spiritual untuk terselesainya Tugas Akhir ini tepat pada waktunya.

**Keluarga besar HIMMATEKPRO** yang memberikan pembelajaran berharga dan pengalaman berorganisasi selama kuliah di Politeknik ATK Yogyakarta.

**Teman - teman TPPK B 18** yang saling mendukung dan memberikan bantuan selama perkuliahan offline maupun online di Politeknik ATK Yogyakarta.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis mampu melaksanakan dan menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Pembuatan dan Penerapan SOP *Quality Control* untuk Meminimalisir Keluhan Pelanggan Di Gozzo Sleman Yogyakarta” dengan tepat waktu.

Penyusunan laporan tugas akhir ini guna melengkapi syarat dalam penyelesaian Program Studi Diploma III di Politeknik ATK Yogyakarta untuk memperoleh derajat ahli Madya Diploma III di Politeknik ATK Yogyakarta.

Dalam penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak baik berupa tenaga, pikiran dan waktu. Maka dari itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Drs. Sugiyanto, S.Sn., M.Sn., Direktur Politeknik ATK Yogyakarta.
2. Anwar Hidayat, S.Sn., M.Sn., Ketua Program Studi Teknologi Pengolahan Produk Kulit, Politeknik ATK Yogyakarta.
3. Abimanyu Yogadita Restu Aji, S.Pd., M.Sn. Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan dan waktunya sehingga penulisan tugas akhir ini dapat terselesaikan.
4. Ridho Ikhtiari, S. Pd., M.Pd., Pimpinan Gozzo yang telah

memberikan kesempatan untuk magang dan melakukan pengamatan di Gozzo.

5. Alif Febriantini A.md, Bns., Manager HRD & GA serta pembimbing selama penulis melaksanakan tugas magang di Gozzo.
6. Kepada seluruh staff dan karyawan Gozzo yang telah memberikan pengalaman, ilmu dan juga membantu selama penulis melakukan magang di Gozzo.
7. Orang tua yang selalu memberikan semangat dan mendoakan untuk terselesaikannya Tugas Akhir tepat pada waktunya.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan dengan sebagaimana mestinya bagi semua pihak, terkhusus untuk penulis, dan civitas akademik Politeknik ATK Yogyakarta.

Yogyakarta, Juli 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PENGESAHAN.....	ii
MOTTO.....	iii
PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Permasalahan.....	2
C. Tujuan Tugas Akhir.....	3
D. Manfaat Tugas Akhir.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Pelanggan .....	5
B. Keluhan Pelanggan.....	7
C. Kualitas.....	7
D. SOP ( <i>Standart Operational Procedur</i> ).....	7

E. Diagram Ishikawa / Fishbone.....	9
<b>BAB III METODE KARYA ILMIAH.....</b>	<b>10</b>
A. Data Primer .....	10
B. Data Sekunder .....	11
C. Lokasi Pelaksanaan .....	11
D. Pengolahan Data .....	11
E. Analisis Data .....	12
F. Kesimpulan dan Saran .....	12
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>14</b>
A. Hasil.....	14
B. Pembahasan.....	32
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>52</b>
A. Kesimpulan .....	52
B. Saran.....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>54</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>56</b>

## DAFTAR GAMBAR

Daftar Gambar	Halaman
Gambar 1. Metode Penyelesaian Karya Akhir .....	12
Gambar 2. Diagram <i>Fishbone</i> Faktor Penyebab Keluhan Pelanggan .....	13
Gambar 3. <i>Quality Control Report</i> .....	22
Gambar 4. <i>Quality Control Report</i> .....	23
Gambar 5. <i>Quality Control Report</i> .....	24
Gambar 6. <i>Quality Control Report</i> .....	25
Gambar 7. <i>Quality Control Report</i> .....	26
Gambar 8. <i>Quality Control Report</i> .....	27
Gambar 9. <i>Quality Control Report</i> .....	28
Gambar 10. <i>Quality Control Report</i> .....	29
Gambar 11. Diagram <i>Fishbone</i> Faktor Penyebab Keluhan Pelanggan.....	32

## DAFTAR TABEL

Daftar Tabel	Halaman
Tabel 1. Produk Gozzo .....	15
Tabel 2. Data Komplain Pelanggan .....	30
Tabel 3. Daftar SOP Gozzo .....	35
Tabel 4. <i>Header</i> SOP Gozzo .....	36
Tabel 5. Deskripsi SOP Gozzo .....	37
Tabel 6. Uraian SOP Gozzo .....	37
Tabel 7. Pengendalian Dokumen .....	39
Tabel 8. SOP <i>Quality Control Finishing</i> .....	40
Tabel 9. Standar Produk Artikel Diana .....	43
Tabel 10. Standar Produk Artikel Amanda .....	45
Tabel 11. <i>Checklist</i> Standar Produk Artikel Diana .....	47
Tabel 12. <i>Checklist</i> Standar Produk Artikel Amanda .....	50

## DAFTAR LAMPIRAN

Daftar Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Surat Ijin Magang .....	57
Lampiran 2. Surat Penerimaan Magang.....	58
Lampiran 3. Surat Selesai Magang.....	59
Lampiran 4. Lembar Kerja Harian Magang.....	60
Lampiran 5. Lembar Kerja Harian Magang.....	61
Lampiran 6. Lembar Kerja Harian Magang.....	62
Lampiran 7. Lembar Kerja Harian Magang.....	63
Lampiran 8. Lembar Kerja Harian Magang.....	64
Lampiran 9. Lembar Kerja Harian Magang.....	65
Lampiran 10. Lembar Kerja Harian Magang.....	66
Lampiran 11. Standar Operasional Prosedur <i>Quality Control Finishing</i> .....	67
Lampiran 12. Standar Operasional Prosedur <i>Quality Control Finishing</i> .....	68
Lampiran 13. Standar Operasional Prosedur <i>Quality Control Finishing</i> .....	69
Lampiran 14. Standar produk artikel Joena.....	70
Lampiran 15. Standar produk artikel Joena.....	71
Lampiran 16. Standar produk artikel Mini Queen.....	72
Lampiran 17. Standar produk artikel Mini Queen.....	73
Lampiran 18. Standar produk artikel Diana.....	74
Lampiran 19. Standar produk artikel Diana .....	75
Lampiran 20. Standar produk artikel Diana.....	76
Lampiran 21. Standar produk artikel Mini Rachel .....	77

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 22. Standar produk artikel Mini Rachel.....	78
Lampiran 23. Standar produk artikel Malika.....	79
Lampiran 24. Standar produk artikel Malika.....	80
Lampiran 25. Standar produk artikel Natasha.....	81
Lampiran 26. Standar produk artikel Natasha.....	82
Lampiran 27. Standar produk artikel Sean.....	83
Lampiran 28. Standar produk artikel Sean.....	84
Lampiran 29. Standar produk artikel Nevara.....	85
Lampiran 30. Standar produk artikel Nevara.....	86
Lampiran 31. Standar produk artikel Nevara.....	87
Lampiran 32. Standar produk artikel Isabela.....	88
Lampiran 33. Standar produk artikel Isabela.....	89
Lampiran 34. Standar produk artikel Spedy.....	90
Lampiran 35. Standar produk artikel Spedy.....	91
Lampiran 36. Standar produk artikel Amanda.....	92
Lampiran 37. Standar produk artikel Amanda.....	93
Lampiran 38. Lembar konsultasi Tugas Akhir.....	94
Lampiran 39. Lembar konsultasi Tugas Akhir.....	95
Lampiran 49. Lembar konsultasi Tugas Akhir.....	96

## INTISARI

Gozzo Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang memproduksi produk kulit, seperti berbagai macam tas kulit pria maupun wanita, dompet kulit, *leather gift* dan lain-lain. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 1 Maret 2021 sampai 6 April 2021. Metode pengambilan data yang dilakukan yaitu dengan mengambil data primer (observasi, *interview*, dan dokumentasi), serta data sekunder (studi pustaka). Gozzo Indonesia telah menerapkan proses *Quality Control* pada setiap produk yang mereka produksi. Meskipun demikian, berdasarkan data yang diperoleh ternyata masih terdapat komplain dari pelanggan mengenai produk tersebut. Penyebab adanya keluhan pelanggan yaitu diakibatkan oleh beberapa faktor yaitu salah satunya tidak adanya SOP pada bagian *Quality Control*, sehingga para pekerja hanya mengandalkan panca indra saja tanpa adanya patokan atau standar yang telah dipatenkan oleh perusahaan. Metode penyelesaian masalah ini menggunakan metode diagram ishikawa / fishbone. Untuk mengatasi permasalahan tersebut maka dapat dilakukan dengan membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) pada bagian *Quality Control*.

Kata kunci : *quality control*, Standar Operasional Prosedur, keluhan pelanggan

## **ABSTRACT**

*Gozzo Indonesia is one of the companies that produce leather products, such as various kinds of men's and women's leather bags, leather wallets, leather gifts and others. This research was conducted from March 1, 2021 to April 6, 2021. The method of data retrieval is to retrieve primary data (observation, interview, and documentation), as well as secondary data (library studies). Gozzo Indonesia has implemented a Quality Control process on every product they production. However, based on the data obtained, it is still there are complaints from customers about the product. It caused by several factors, namely one of them absence of SOP in the Quality Control section, so the workers only rely on the five senses alone without any benchmarks or standards that have been patented by the company. This problem solving method uses the ishikawa / fishbone diagram method. To solve the problem, it can be done by creating Standard Operational Procedures (SOP) in the Quality Control section.*

*Keywords : quality control, Standard Operating Procedures, customer complaints*

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pada dasarnya tas adalah sebuah barang yang mempresentasikan perempuan. Dilihat dari sejarahnya tas merupakan barang essential bagi perempuan (Zebrina Pradjnparamiha, 2016). Tas sudah menjadi suatu hal yang berdampingan dengan *mode* dan *fashion*. Perkembangan tas dari tahun ke tahun terus mengalami perubahan yang disesuaikan dengan fungsi dan manfaatnya sehingga sangat berpengaruh dalam kehidupan manusia. Tas menjadi sarana atau alat pembantu untuk memudahkan manusia dalam membawa barang. Tidak hanya itu, tas juga dijadikan *trending fashion* yang mendukung penampilan seseorang.

Tas digunakan oleh semua kalangan, baik kalangan atas maupun kalangan bawah, pria maupun wanita di segala usia. Saat ini masyarakat semakin tidak asing dengan penggunaan tas, terkhusus jenis tas *slingbag*. Peminat dari jenis tas ini pun semakin pesat, entah wanita maupun pria. Mulai dari usia remaja hingga dewasa. Mereka menggunakan *slingbag* untuk kebutuhan ke kantor, kampus, *travelling*, atau ke tempat bersantai sekalipun. Karena tas jenis ini memiliki kesan yang *flexible* dan tidak terlalu resmi.

Tas dapat dinilai berkualitas, apabila sudah lolos dari aspek QC atau *Quality Control*. Menurut Sofjan Assauri (2009:291) *Quality Control* merupakan suatu sistem yang dikembangkan untuk menjaga standar yang uniform dari kualitas hasil produksi, pada tingkat biaya yang minimum dan menerapkan bantuan untuk menerapkan bantuan untuk mencapai efisiensi.

Gozzo telah berdiri sejak 2012 dan berpengalaman dalam memproduksi produk kulit asli. Gozzo menyediakan berbagai macam produk seperti, tas wanita, tablet *sleeve*, *merchandise*, dan *leather gift*. Produk Gozzo telah diakui memiliki kualitas yang baik. Hal ini terbukti dari rating salah satu *market place* yaitu 4,9 dari 5,0. Akan tetapi ada beberapa permasalahan di perusahaan tersebut, salah satunya yaitu masih adanya keluhan dari pelanggan. Hal ini dapat menjadikan suatu hambatan dalam sistematika operasional perusahaan.

Dari uraian diatas penulis tertarik untuk menggali permasalahan terhadap keluhan pelanggan. Dengan pertimbangan tersebut maka, penulis memutuskan untuk mengangkat Karya Akhir dengan judul **“PEMBUATAN DAN PENERAPAN SOP *QUALITY CONTROL* UNTUK MEMINIMALISIR KELUHAN PELANGGAN DI GOZZO SLEMAN YOGYAKARTA”**

## **B. Permasalahan**

Berdasarkan hasil pengamatan dan observasi selama praktik kerja langsung di Gozzo, Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta ditemukan masalah yang berkaitan dengan sistematika operasional di bagian *Quality Control*. Pada bagian *Quality Control* ditemukan berbagai macam masalah pada produk, atau biasa disebut dengan cacat produk. Dari cacat produk tersebut maka tidak dapat dipungkiri bahwa memang masih ada keluhan

pelanggan mengenai produk yang Gozzo produksi. Pada divisi *Quality Control* pun tidak terdapat panduan standar mengenai tahapan alur pengecekan mutu dari produk. Sehingga antara pekerja / *checker* satu dengan yang lain memiliki standar yang berbeda, karena mereka hanya mengandalkan panca indra dan opininya masing-masing.

### C. Tujuan Tugas Akhir

1. Mengetahui permasalahan pada bagian *Quality Control*
2. Menganalisis faktor penyebab terjadinya keluhan pelanggan di Gozzo, Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta
3. Mencari solusi untuk meminimalisasi terjadinya keluhan pelanggan di Gozzo, Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta

### D. Manfaat Tugas Akhir

1. Bagi penulis  
Sebagai pengetahuan selama di bangku perkuliahan secara teori maupun praktik langsung. Menambah ilmu pengetahuan dalam dunia industri khususnya industri kulit.
2. Bagi perusahaan  
Sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan upaya untuk meminimalisasi terjadinya keluhan pelanggan serta sebagai panduan standar *operasional QC* secara tertulis di Gozzo, Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta.

### 3. Bagi IPTEK/Mahasiswa Politeknik ATK Yogyakarta

Untuk mahasiswa Politeknik ATK Yogyakarta sebagai bahan untuk referensi maupun bahan untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan pada proses produksi tas atau produk kulit.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Pelanggan

Menurut Jerald Greenberg (2010), pelanggan adalah seorang individu atau kelompok yang membeli produk fisik atau jasa dengan mempertimbangkan berbagai macam faktor seperti harga, kualitas, tempat, pelayanan dan lain sebagainya berdasarkan keputusan mereka sendiri.

Menurut Cambridge International Dictionaries (Lupiyoadi, 2006) Pelanggan adalah seorang individu yang secara continue dan berulang kali datang ke tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya, dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan memuaskan produk atau jasa tersebut. Atau dengan kata lain pelanggan adalah seorang yang membeli suatu barang atau jasa.

Pelanggan dapat diartikan juga sebagai konsumen. Setiap konsumen memiliki hak dan kewajiban seperti yang sudah dijelaskan di dalam undang-undang perlindungan konsumen. Hak konsumen tersebut adalah sebagai berikut :

1. Konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan serta keselamatan dalam penggunaan produk tersebut baik itu barang maupun jasa.
2. Konsumen memiliki hak atas pilihannya terhadap barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar uang dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
3. Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur terkait kondisi dan jaminan barang atau jasa yang dibeli.

4. Konsumen memiliki hak untuk didengar pendapat serta keluhan terkait barang atau jasa yang digunakan
5. Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan atau upaya penyelesaian masalah atau sengketa perlindungan konsumen secara patut
6. Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan pembinaan serta pendidikan
7. Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan perlakuan serta pelayanan yang baik dan jujur juga tidak diskriminatif.
8. Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi serta penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai
9. Yang terakhir adalah hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

Sedangkan kewajiban pelanggan juga sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 5 berikut ini:

1. Konsumen wajib membaca serta mengikuti segala petunjuk informasi maupun prosedur penggunaan atau pemanfaatan barang dan jasa, demi keamanan serta keselamatan.
2. Konsumen juga harus mempunyai itikad baik saat melakukan transaksi pembelian barang dan jasa.
3. Konsumen wajib membayar pembelian barang dan jasa sesuai dengan nilai yang sudah disepakati sebelumnya.

## **B. Keluhan Pelanggan**

Menurut Simon J Bell dan James A Luddington (2006), keluhan pelanggan (*customer complaints*) adalah umpan balik (*feedback*) dari pelanggan yang ditujukan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif. Umpan balik ini dapat dilakukan secara tertulis atau secara lisan.

## **C. Kualitas**

Menurut (Gaspersz, 1997:5), kualitas merupakan tingkat baik/buruk, taraf atau derajat sesuatu. Menurut ISO-8402. Kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan.

Kadir (2001:19), menyatakan bahwa kualitas adalah tujuan yang sulit dipahami, karena harapan para konsumen akan selalu berubah. Setiap standar baru ditemukan, maka konsumen akan menuntut lebih untuk mendapatkan standar baru lain yang lebih baru dan lebih baik.

## **D. SOP (*Standart Operational Procedur* )**

Menurut Document Control (DCO) PT Konimex, Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah tulisan, catatan yang berisi apa yang harus dilakukan dan larangan yang tidak dilakukan yang menyangkut suatu kegiatan. Standar Operasional Prosedur merupakan prosedur yang dibakukan, uraian kegiatan yang harus dilakukan serta peringatan yang harus diperhatikan, baik yang berkaitan langsung maupun tidak langsung

dengan pembuatan produk atau jasa.

Dijelaskan juga menurut A. F. Al. Assaf; alih bahasa Munaya Fauziah, Andri Lukman (2009 : 31), Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan sebuah pernyataan mengenai cara yang seharusnya dilakukan oleh staff suatu organisasi dalam melaksanakan aktivitas tertentu. SOP biasanya lebih mengikat dibandingkan dengan pedoman.

Menurut Vincent Gaspers dalam bukunya ISO 9001 - 2000 and Continual menyatakan bahwa, tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP) dibuat adalah untuk menstandarisasikan penyusunan komposisi yang tepat dari semua prosedur operasi standar yang berlaku dalam perusahaan.

Sedangkan menurut Prayitno (357 - 358), Standar Operasional Prosedur merupakan serangkaian langkah yang dianggap benar (menurut kriteria yang ditetapkan) dan diselenggarakan dengan urutan yang tepat (sistematik) untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Penyusunan Standar Operasional Prosedur harus memperhatikan 3 hal pokok yaitu (a). Aspek - aspek suatu Standar Operasional Prosedur, (b). Muatan pendidikan, (c). Muatan satuan pembelajaran.

Aspek - aspek Standar Operasional Prosedur :

1. Adanya serangkaian langkah
2. Langkah - langkah tersebut sudah dianggap benar dan harus dilaksanakan.
3. Langkah - langkah tersebut dilaksanakan dengan urutan yang tepat (sistematik)

4. Pelaksanaan langkah - langkah tersebut adalah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
5. Semua langkah, urutan dan tujuan yang hendak dicapai sudah dispesifikasi dan disistematik.

Sedangkan manfaat dari SOP yaitu sebagai berikut ;

1. Dapat meminimalisir kesalahan-kesalahan pegawai
2. Karyawan lebih mandiri dan tahu *job desk* atau tugas-tugasnya.
3. Membuat pegawai baru mudah beradaptasi dengan pekerjaannya.
4. Kepuasan pelanggan terhadap kemudahan dan kecepatan service, terutama pada organisasi / perusahaan jasa dan layanan publik.

#### **E. Diagram Ishikawa / Fishbone**

Menurut Hermawan Wahyudi, Diagram Ishikawa (disebut juga diagram tulang ikan, atau cause-and effect matrix) merupakan diagram yang menunjukkan penyebab - penyebab dari sebuah even yang spesifik.

Dijelaskan juga menurut A. F. Al. Assaf, alih bahasa Munaya Fauziah, Andri Lukman (2009 : 31), Diagram sebab akibat dikembangkan oleh Dr. Kaoru Ishikawa pada tahun 1943 sehingga sering disebut diagram Ishikawa. Diagram sebab akibat menggambarkan garis dan simbol yang menunjukkan hubungan antara akibat dan penyebab dari suatu masalah

### BAB III

#### METODE KARYA ILMIAH

Adapun metode yang digunakan dalam pengumpulan data untuk memperoleh informasi yang sesuai dengan materi yang dikaji dari problem solving yang diamati di Gozzo, Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta, yaitu adanya keluhan pelanggan terhadap produk yang diproduksi Gozzo dengan metode data antara lain :

##### A. Data Primer

Metode pengumpulan data primer diperoleh langsung dari Manajer HRD dan GA Gozzo. Pengumpulan data primer juga dapat berupa opini karyawan yang memiliki pengetahuan mengenai produk di Gozzo, Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta. Metode yang digunakan untuk mendapatkan data primer antara lain:

##### 1. Metode *Observasi* (Pengamatan)

*Observasi* (pengamatan) dilakukan dengan cara mengamati setiap tahapan proses *Quality Control* produk dan mencatat data yang telah diamati.

##### 2. Metode *Interview* (Wawancara)

*Interview* (wawancara) dilakukan langsung melalui tanya jawab dengan pimpinan, pembimbing lapangan, staff maupun karyawan produksi di Gozzo, Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta, khususnya mengenai proses *Quality Control*

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan cara mendokumentasikan hal-hal penting proses pengumpulan data. Dokumentasi dilakukan dengan cara mengambil foto atau gambar langsung yang diperlukan, khususnya pada proses *Quality Control* produk. Metode ini digunakan untuk memudahkan dalam penyusunan dan memudahkan pembaca untuk memahami teknologi yang digunakan.

#### **B. Data Sekunder**

Pengumpulan data ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data yang diperoleh dari sumber kedua selain dari perusahaan. Hal ini disebut juga dengan studi pustaka. Metode ini bertujuan untuk mencari dasar teori pada literatur yang berhubungan dengan obyek yang diamati. Data yang diperoleh dalam bentuk sudah jadi atau literatur yang digunakan sebagai pembandingan. Studi dapat dilakukan terhadap buku-buku, jurnal, majalah, laporan, makalah seminar, penelitian dan kepustakaan lainnya.

#### **C. Lokasi Pelaksanaan**

Penyelesaian tugas akhir melalui proses magang dilaksanakan di Gozso, Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta yang berlokasi Perumahan Berbah Asri Yogyakarta. Pelaksanaan dilakukan selama 1 bulan, yaitu dimulai tanggal 1 Maret 2021 sampai tanggal 6 April 2021.

#### **D. Pengolahan Data**

Dalam pengolahan data metode yang digunakan studi pendahuluan, merupakan studi yang dilakukan untuk memperoleh informasi tentang

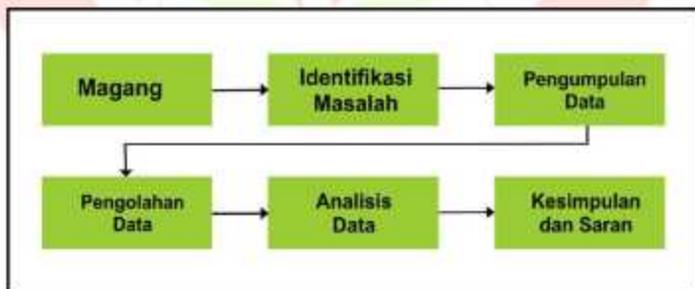
pemecahan masalah, yaitu melalui observasi lapangan secara langsung pada bagian *Quality Control* di Gozzo, Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta.

#### E. Analisis Data

Tahap analisis data digunakan untuk mengetahui penyebab masalah terjadinya keluhan pelanggan di Gozzo, Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta.

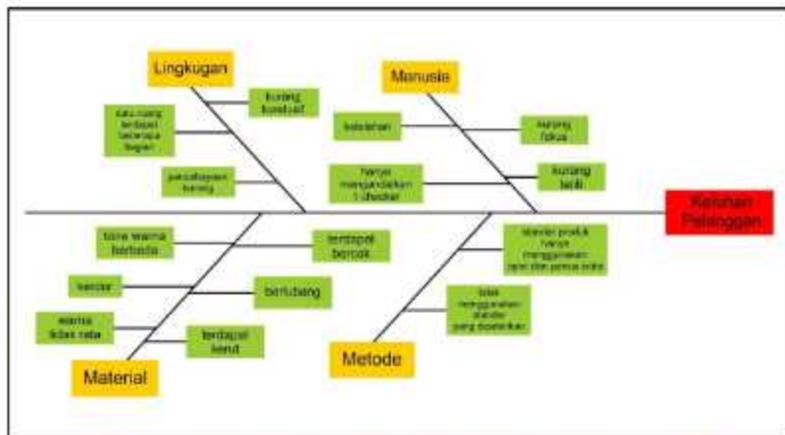
#### F. Kesimpulan dan Saran

Penulisan kesimpulan dan saran pada karya akhir dituliskan secara singkat dan jelas. Dari hasil pemecahan masalah yang merupakan langkah penyelesaian dari identifikasi masalah yang telah dijabarkan melalui tahapan studi pendahuluan sampai dengan analisis data. Penyelesaian tersebut berupa *problem solving* pada bagian *Quality Control*. Saran tersebut diajukan sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan maupun akademis yang ditempuh penulis.



Gambar 1. Metode Penyelesaian Karya Akhir  
 Sumber : Gozzo Indonesia, Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta

Metode yang digunakan dalam perumusan permasalahan Tugas Akhir ini yaitu menggunakan diagram *Ishikawa / fishbone*. Seperti pada diagram dibawah ini.



Gambar 2. Diagram *Fishbone* Faktor Penyebab Keluhan Pelanggan  
Sumber: Gozzo Indonesia, Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta

Dapat diketahui dari diagram diatas bahwa pada bagian metode tidak menggunakan standar yang dipatenkan serta standar produk hanya menggunakan opini dan panca indra saja. Hal tersebut dapat terjadi dikarenakan pada bagian *Quality Control* belum terbentuknya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dipatenkan atau disahkan oleh perusahaan. Sehingga tidak dapat dipungkiri bahwa antara produk satu dengan yang lain memiliki standar yang berbeda maka keluhan pelanggan pun tidak terelakkan. Oleh sebab itu maka pembuatan dan penerapan SOP *quality control* sangat diperlukan.