

USULAN PERBAIKAN PROSES BISNIS, *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP) DAN DOKUMEN PENDUKUNG LAINNYA SESUAI DENGAN *REQUIREMENT* KLAUSUL 8 ISO 9001:2008 PADA PT. ADETEX FILAMENT DENGAN METODE *BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT*

IMPROVEMENT SUGGESTION OF BUSINESS PROCESS, STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) AND ANOTHER DOCUMENT BASED ON REQUIREMENT CLAUSE 8 ISO 9001:2008 ON PT. ADETEX FILAMENT USING BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT METHOD

¹Aditya Rifqi Pratama, ² Marina Yustiana Lubis, ³Muhammad Iqbal

^{1,2,3}Program Studi Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri, Telkom University

¹adityarifqipratama@gmail.com, ²marina.irawan@gmail.com, ³muhiqbal@telkomuniversity.ac.id

Abstrak - PT. Adetex Filament adalah grup perusahaan tekstil multi-produk yang terletak di Bandung, Jawa Barat. Perusahaan yang bergerak dibidang pengolahan benang menjadi kain ini memilih penyempurnaan kualitas dan pengembangan sumber daya manusia sebagai fokus utama perusahaan untuk mencapai persaingan global. Perusahaan PT. Adetex Filament memiliki keinginan untuk terus menghasilkan dan menjamin produk yang berkualitas. Kendala yang dihadapi oleh PT. Adetex Filament saat ini beberapa perusahaan yang menjadi konsumen mensyaratkan perusahaan untuk memiliki sertifikasi sistem manajemen mutu yaitu ISO 9001:2008. Sebelumnya, perusahaan ini telah mengadopsi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 sejak tahun 2010 namun pada tahun 2013 perusahaan tidak dapat menerapkan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dikarenakan tim MR (*Management Representative*) tidak dapat berjalan lagi secara fungsional karena adanya peningkatan *demand* untuk produksi sehingga kembali ke departemen sebelumnya. Dalam pengimplementasian sistem manajemen mutu perlu adanya prosedur-prosedur sesuai dengan ISO 9001:2008. Prosedur ini dapat berupa *standard operating procedure* (SOP) serta dokumen pendukung lainnya yang sesuai dengan *requirement* klausul 8 ISO 9001:2008. Perancangan SOP dan dokumen pendukung lainnya dilakukan dengan mengidentifikasi kebutuhan SOP perusahaan. Kemudian data tersebut dilakukan analisis aktivitas dan *streamlining* pada proses bisnis eksisting yang sesuai dengan klausul 8 ISO 9001:2008. Setelah dilakukan analisis, dilakukan perancangan SOP sesuai dengan *requirement* klausul 8 ISO 9001:2008 dan kebutuhan PT. Adetex Filament. Hasil penelitian yang diperoleh untuk memenuhi *requirement* klausul 8 ISO 9001:2008 di PT. Adetex Filament meliputi prosedur audit mutu internal, prosedur pengendalian ketidaksesuaian produk, prosedur tindakan perbaikan dan prosedur tindakan pencegahan.

Kata Kunci: *Standard Operating Procedure, ISO 9001:2008, Klausul 8, Business Process Improvement*

Abstract – PT. Adetex Filament is a group of multi-product textile company located in Bandung, West Java. Company who works in the processing of yarn into fabric is choosing quality improvement and human resource development as the main focus of the company to achieve global competitiveness. PT. Filament Adetex Company have a desire to continue to produce and ensure a quality product. Constraints faced by PT. Filament Adetex currently several companies that become consumer requires companies to have a certified quality management system is ISO 9001: 2008. Previously, the company has adopted the quality management system ISO 9001: 2008 since 2010, but in 2013 the company was not able to apply the implementation of quality management system ISO 9001: 2008 because the team MR (*Management Representative*) can not run longer functional due to an increase in demand for production so back to the previous department. In the implementation of quality management system needs to be procedures in accordance with ISO 9001: 2008. This procedure can be a *standard operating procedure* (SOP) and other supporting documents in accordance with the requirements clause 8 of ISO 9001: 2008. SOP design and other supporting documents is done by identifying the needs of the company SOP. Then the data analysis activities and *streamlining* the existing business processes in accordance with clause 8 ISO 9001: 2008. After the analysis, carried out in accordance with the SOP design requirement clause 8 ISO 9001: 2008 and needs PT. Filament Adetex. The results obtained to meet the requirement clause 8 ISO 9001: 2008 in PT. Filament Adetex include internal quality audit procedures, nonconformities product control procedures, corrective action procedures and preventive action procedure.

Keyword: *Standard Operating Procedure, ISO 9001:2008, Clause 8, Business Process Improvement*

I. PENDAHULUAN

PT. Adetex Filament adalah grup perusahaan tekstil multi-produk yang terletak di Bandung, Jawa Barat. Perusahaan manufaktur ini memproduksi berbagai macam produk tekstil, mulai dari benang pakaian, katun sampai *polyester*. Perusahaan yang bergerak dibidang pengolahan benang menjadi kain ini memilih penyempurnaan kualitas dan pengembangan sumber daya manusia sebagai fokus utama perusahaan untuk mencapai persaingan global. Perusahaan PT. Adetex Filament memiliki keinginan untuk terus menghasilkan dan menjamin produk yang

berkualitas. Tujuan dari perusahaan adalah untuk memperoleh kepuasan pelanggan dan berkomitmen untuk melakukannya melalui inovasi dan perbaikan terus-menerus.

PT. Adetex Filament sudah menerapkan ISO 9001:2008 sejak tahun 2010, namun saat ini penerapannya tidak berjalan sesuai dengan tujuan perusahaan dan perkembangan yang ada pada perusahaan. Hal ini disebabkan oleh sejak tahun 2013, tim MR (*Management Representative*) tidak dapat berjalan lagi secara fungsional karena adanya peningkatan *demand* untuk produksi. Karena meningkatnya *demand* produksi, tujuan perusahaan untuk memiliki sertifikat ISO telah gagal. Hal ini dapat menyebabkan kurangnya perhatian terhadap kepuasan pelanggan, pengendalian dan peningkatan yang diperlukan agar menjamin kesesuaian produk, menjamin kesesuaian dari sistem manajemen mutu dan meningkatkan terus-menerus efektivitas dari sistem manajemen mutu [1]. Perusahaan ingin menerapkan kembali sistem manajemen ISO 9001:2008 sebagai standar acuan sistem manajemen mutu karena untuk mengeksport produknya, pelanggan menuntut perusahaan untuk memiliki sistem manajemen mutu yang telah terstandarisasi internasional. PT. Adetex Filament memilih untuk menggunakan ISO sebagai standar sistem manajemen mutu mereka karena perusahaan yang menjadi pelanggan mereka mensyaratkan untuk tersertifikasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Untuk merancang sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, perusahaan harus memenuhi *requirement* yang terdapat dalam lima klausul utama ISO 9001:2008. Salah satunya adalah klausul 8 tentang analisis, pengukuran dan peningkatan. PT. Adetex Filament sudah memiliki prosedur wajib klausul 8 ISO 9001:2008. Prosedur wajib yang telah ada diperusahaan yaitu prosedur audit mutu internal, prosedur tindakan perbaikan dan prosedur tindakan pencegahan. Namun karena perusahaan berhenti menjalankan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, prosedur yang telah ada tidak dapat dipakai dengan kondisi saat ini karena diperlukan penyesuaian dan adanya keluhan serta kendala pada prosedur tersebut. Keluhan dan kendala dalam prosedur saat ini adalah prosedur kurang informatif serta memiliki aktivitas yang cenderung panjang oleh karyawan PT. Adetex Filament.

Dalam implementasinya, ISO 9001:2008 sangat berguna untuk perusahaan dalam meningkatkan kinerja perusahaan. Salah satu dalam dokumentasi proses yang dapat dilakukan adalah dengan membuat atau memperbaiki prosedur atau dokumen pendukung lainnya sebagai langkah awal dalam menjalankan kembali implementasi ISO 9001:2008 sehingga proses dapat berjalan dengan baik, terkendali dan terpelihara. Prosedur ini dapat berupa *standard operating procedure* (SOP) yang dirancang berdasarkan klausul 8 ISO 9001:2008.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Sistem Manajemen Mutu (SMM)

Sistem manajemen kualitas (*quality management system*) berdasarkan ISO 9000 adalah “struktur organisasi, tanggung jawab, prosedur-prosedur, proses-proses, dan sumber-sumber daya untuk penerapan manajemen kualitas”. Sistem manajemen kualitas (QMS) merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu produk (barang/jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu. Kebutuhan dan persyaratan tersebut dapat ditentukan oleh pelanggan dan organisasi [2].

B. ISO 9001:2008

ISO 9001:2008 adalah standar persyaratan definitif yang menentukan persyaratan untuk sistem manajemen mutu yang dapat digunakan dalam kemampuan organisasi untuk menyediakan produk/jasa yang memenuhi kebutuhan pelanggan dan persyaratan peraturan yang berlaku [3]. SMM ISO 9001 merupakan sistem manajemen mutu yang berfokus pada proses dan pelanggan. Pemahaman terhadap persyaratan-persyaratan standar dari ISO 9001 dapat membantu manajemen organisasi dalam menetapkan dan mengembangkan sistem manajemen mutu secara sistemik untuk memenuhi kepuasan pelanggan (*customers satisfaction*) dan peningkatan proses terus-menerus (*continual processes improvement*) [4].

Sistem manajemen mutu ISO 9001 dikelompokkan ke dalam lima bagian utama yang menjabarkan sistem manajemen organisasi, sebagai berikut:

- Sistem manajemen kualitas (bagian 4 dari ISO 9001)
- Tanggung jawab manajemen (bagian 5 dari ISO 9001)
- Manajemen sumber daya (bagian 6 dari ISO 9001)
- Realisasi produk (bagian 7 dari ISO 9001)
- Pengukuran, analisis dan peningkatan (bagian 8 dari ISO 9001)

C. Proses Bisnis

Proses bisnis meliputi semua proses layanan dan proses yang mendukung proses produksi. Bisnis proses terdiri dari kelompok tugas yang saling terkait dengan memanfaatkan sumber daya organisasi untuk memperoleh hasil yang diinginkan dalam mendukung tujuan organisasi [5].

D. *Standard Operating Procedure* (SOP)

Standard operating procedure (SOP) adalah pedoman atau instruksi tertulis yang menjelaskan apa yang diharapkan dan dibutuhkan personil dalam melakukan pekerjaan mereka. Suatu perangkat SOP mendefinisikan

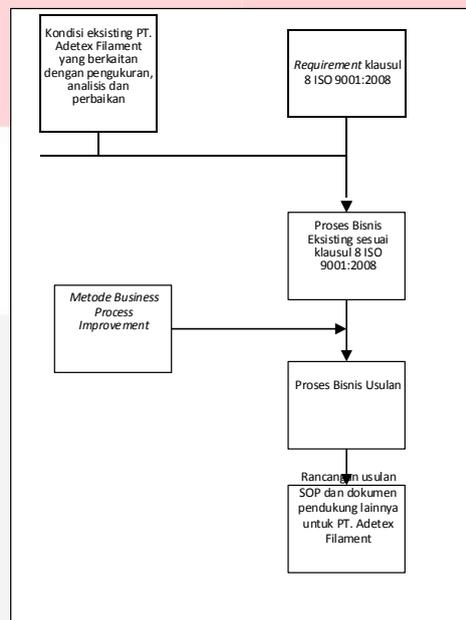
secara rinci yang signifikan bagaimana departemen untuk beroperasi [6]. SOP merupakan gambaran fungsi sistem manajemen yang menunjukkan hubungan dan interaksi antar fungsi dan departemen. Pengembangan dan penerapan dari SOP merupakan bagian penting dari keberhasilan suatu sistem manajemen mutu dimana SOP menyediakan informasi untuk setiap individu dalam perusahaan untuk menjalankan suatu perusahaan.

E. Business Process Improvement (BPI)

Business process improvement (BPI) adalah metodologi sistematis yang dikembangkan untuk membantu organisasi membuat kemajuan yang signifikan dalam proses bisnis operasi. BPI menyediakan sebuah sistem yang akan membantu dalam menyederhanakan operasi, serta memastikan bahwa pelanggan internal dan eksternal menerima *output* yang baik [5].

III. METODE PENELITIAN

Pada bagian ini akan dijelaskan tentang penulisan Model konseptual memberikan keteraturan untuk berpikir, mengamati apa yang dilihat dan memberikan arah riset untuk menunjukkan pemecahan masalah. Model konseptual pada penelitian ini dijelaskan pada gambar 1 sebagai berikut.



Gambar 1 Model Konseptual

Pada penelitian ini, diperlukan beberapa tahapan untuk membuat Rancangan SOP dan kebijakan lain bagi PT. Adetex Filament. Tahap awal dari penelitian ini adalah dengan membandingkan kondisi eksisting PT. Adetex Filament yang berkaitan dengan pengukuran, analisis dan perbaikan dengan *requirement* klausul 8 ISO 9001:2008. Selanjutnya dilakukan identifikasi kebutuhan SOP PT. Adetex Filament dan ISO 9001:2008 yang menghasilkan proses bisnis eksisting sesuai dengan klausul 8 ISO 9001:2008. Hasil identifikasi kemudian dianalisis dengan metode *business process improvement* (BPI) pada proses bisnis eksisting untuk merancang SOP usulan bagi PT. Adetex Filament. Hasil penelitian dengan metode *business process improvement* ini diharapkan dapat membantu perusahaan untuk dapat memperbaiki sistem manajemen mutu di PT. Adetex Filament.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Identifikasi Kebutuhan SOP PT. Adetex Filament dan ISO 9001:2008

PT. Adetex Filament sudah memiliki beberapa SOP yang sudah sesuai dengan *requirement* ISO 9001:2008, namun kondisi perusahaan saat ini mengalami perubahan yang menyebabkan beberapa SOP tidak dapat digunakan sehingga perlu dilakukan revisi. Selain itu perusahaan juga perlu membuat SOP yang belum ada sesuai dengan ISO 9001:2008 agar dapat memperoleh sertifikat ISO serta memiliki kemampuan untuk dapat mengekspor produknya. Pada penelitian ini dilakukan perancangan dan perbaikan pada SOP wajib ISO karena merujuk pada latar belakang perusahaan yang ingin memperoleh sertifikat ISO 9001:2008 sehingga dapat dikatakan proses bisnis pada SOP wajib merupakan proses bisnis kritis. Berikut adalah daftar SOP yang perlu dirancang dan diperbaiki.

Tabel 1 Kebutuhan SOP PT. Adetex Filament

Rancangan SOP	SOP Pengendalian Ketidaksesuaian (klausul 8.3)
Revisi SOP	SOP Audit Mutu Internal (klausul 8.2.2)
	SOP Tindakan Perbaikan (klausul 8.5.2)
	SOP Tindakan Pencegahan (klausul 8.5.3)

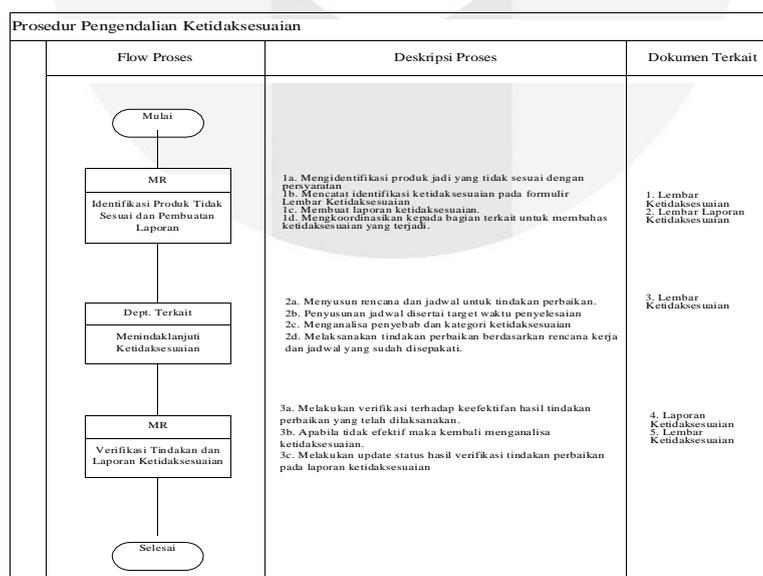
B. Analisis Kebutuhan Prosedur Pengendalian Ketidaksesuaian Produk

Proses bisnis pengendalian ketidaksesuaian produk belum ada di PT. Adetex Filament sehingga perlu dirancang SOP pengendalian ketidaksesuaian produk sesuai dengan kebutuhan perusahaan dan ISO 9001:2008 klausul 8.3. Prosedur pengendalian ketidaksesuaian produk merupakan prosedur wajib yang disyaratkan oleh ISO 9001:2008 sehingga perlu dirancang. Hasil analisis kebutuhan prosedur pengendalian ketidaksesuaian produk adalah sebagai berikut.

Tabel 2. Analisis Kebutuhan Prosedur Pengendalian Ketidaksesuaian Produk

Requirement Klausul 8.3 ISO 9001:2008	Analisis Kondisi Eksisting PT. Adetex Filament	Usulan
Sebuah prosedur terdokumentasi harus ditetapkan untuk mendefinisikan pengendalian dalam penanganan produk tidak sesuai	Saat ini PT. Adetex Filament belum memiliki prosedur terkait pengendalian ketidaksesuaian produk. Dalam penanganan produk tidak sesuai, PT. Adetex Filament hanya menetapkan kebijakan dengan tindakan perbaikan terhadap ketidaksesuaian namun belum diberikan verifikasi terhadap hasil tindak lanjut.	PT. Adetex Filament perlu dibuat SOP pengendalian ketidaksesuaian produk agar terpenuhinya requirement ISO 9001:2008.

Setelah dilakukan analisis kebutuhan, maka dibuat draft prosedur pengendalian ketidaksesuaian produk dan hasilnya ditunjukkan pada gambar berikut ini.



Gambar 2 Draft Prosedur Pengendalian Ketidaksesuaian Produk

C. Perancangan SOP (Standard Operating Procedure)

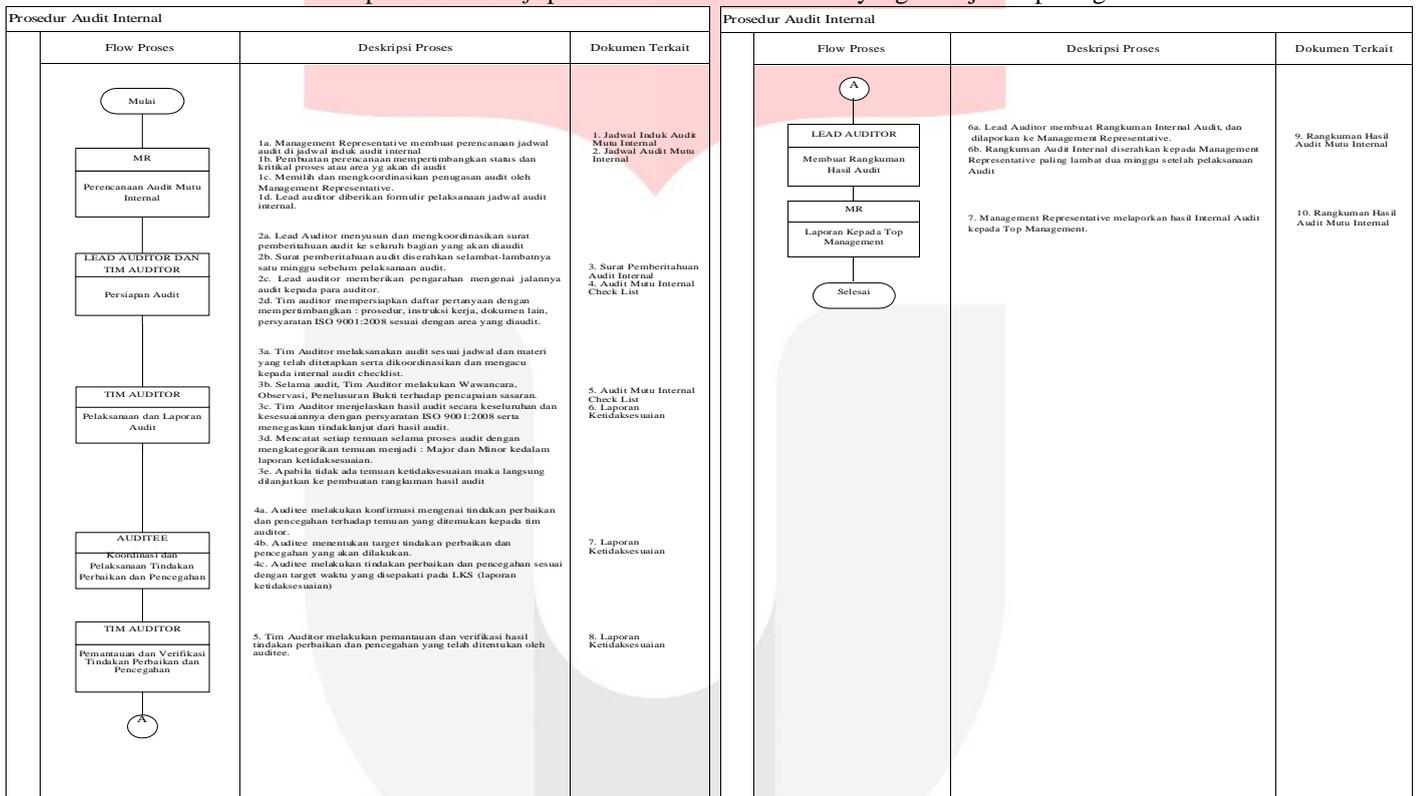
Berdasarkan analisis aktivitas dan *streamlining* metode *business process improvement requirement* klausul 8 ISO 9001:2008 ada beberapa SOP yang harus direvisi, diantaranya:

1. Prosedur audit mutu internal

Prosedur ini merupakan acuan dalam pelaksanaan audit mutu internal. Prosedur ini dirancang untuk memenuhi *requirement* klausul 8.2.2 terkait audit mutu internal. Prosedur ini sudah memiliki efektifitas proses yang baik dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Prosedur ini sudah disertai formulir-formulir serta syarat pendukung lainnya yang mendukung jalannya proses audit internal di PT. Adetex Filament. Persyaratan dokumen yang dapat mendukung prosedur audit mutu internal antara lain:

- a. Form jadwal induk audit mutu internal
- b. Form jadwal audit mutu internal
- c. Surat pemberitahuan audit internal
- d. Form internal audit checklist
- e. Form laporan ketidaksesuaian
- f. Form rangkuman hasil audit

Berikut adalah hasil pembuatan *draft* prosedur audit mutu internal yang ditunjukkan pada gambar 3.



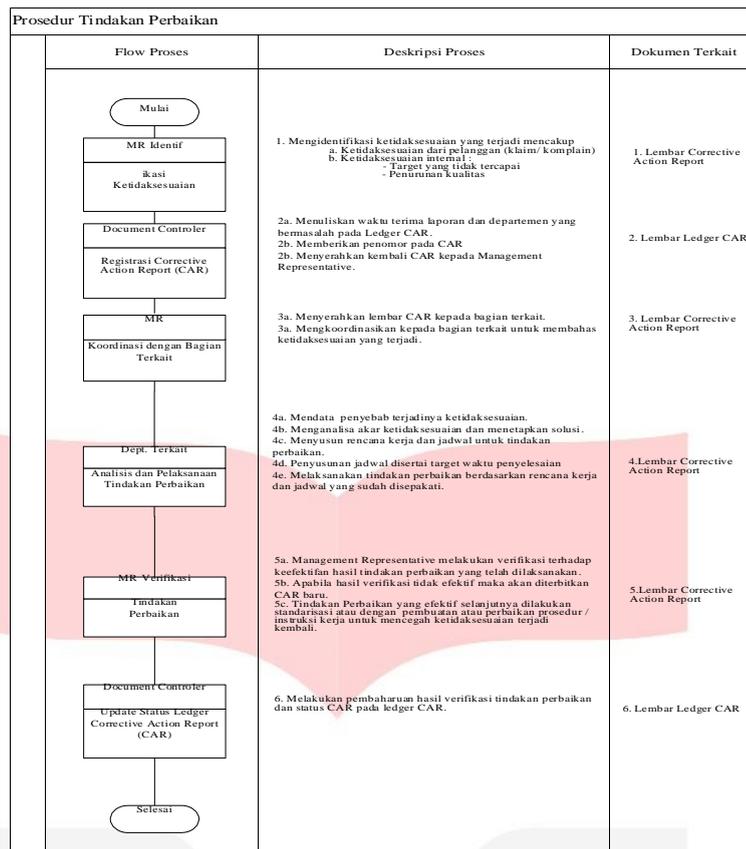
Gambar 3. Draft Prosedur Audit Mutu Internal

2. Prosedur tindakan perbaikan

Prosedur ini merupakan acuan dalam pelaksanaan tindakan perbaikan. Prosedur ini dirancang untuk memenuhi *requirement* klausul 8.5.2 terkait tindakan perbaikan. Prosedur ini sudah memiliki efektifitas yang baik dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Prosedur ini sudah disertai formulir-formulir dan syarat pendukung lainnya yang mendukung jalannya proses tindakan perbaikan di PT. Adetex Filament. Persyaratan dokumen yang dapat mendukung prosedur tindakan perbaikan antara lain

- a. Form *corrective action report*
- b. Form *ledger CAR*

Berikut adalah hasil pembuatan *draft* prosedur tindakan perbaikan yang ditunjukkan pada gambar 4.



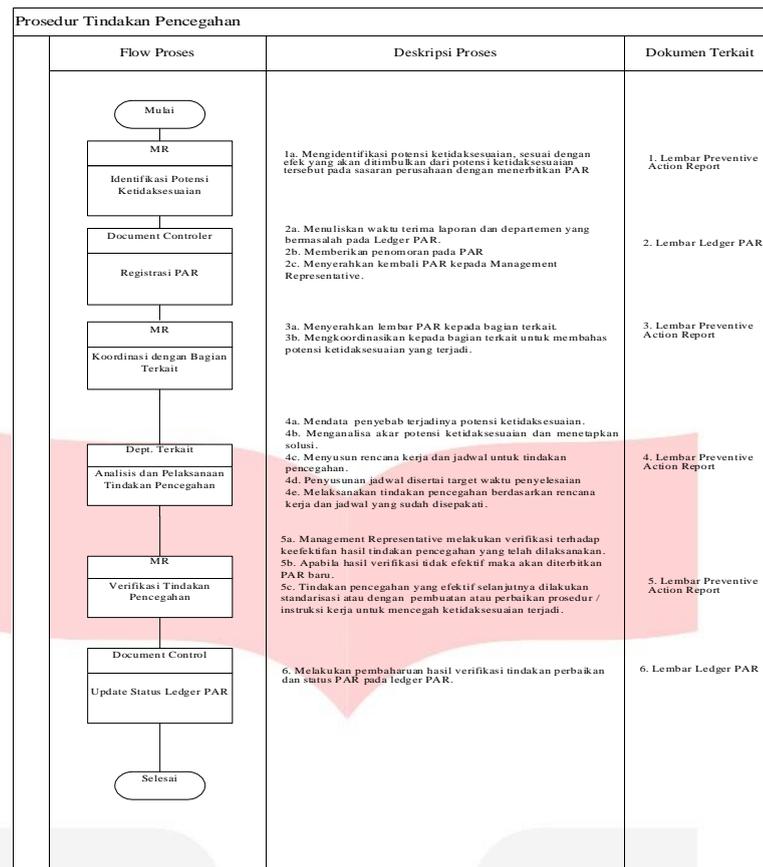
Gambar 4. Draft Prosedur Tindakan Perbaikan

3. **Prosedur tindakan pencegahan**

Prosedur ini merupakan acuan dalam pelaksanaan tindakan pencegahan. Prosedur ini dirancang untuk memenuhi *requirement* klausul 8.5.3 terkait tindakan pencegahan. Prosedur ini sudah memiliki efektifitas yang baik dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Prosedur ini sudah disertai formulir-formulir dan syarat pendukung lainnya yang mendukung jalannya proses tindakan pencegahan di PT. Adetex Filament. Persyaratan dokumen yang dapat mendukung prosedur tindakan pencegahan antara lain:

- a. Form *preventive action report*
- b. Form *ledger PAR*

Berikut adalah hasil pembuatan *draft* prosedur tindakan pencegahan yang ditunjukkan pada gambar 5.



Gambar 5 Draft Prosedur Tindakan Pencegahan

D. Analisis Hasil Rancangan

Pada tahap ini dilakukan analisis hasil perancangan SOP untuk memenuhi persyaratan klausul 8 ISO 9001:2008. Analisis ini dilakukan untuk membandingkan proses-proses eksisting perusahaan dengan proses-proses setelah dibuat rancangan SOP dan dokumen pendukung lain yang berkaitan dengan klausul 8 ISO 9001:2008.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengumpulan data, pengolahan data, perancangan dan analisis hasil rancangan yang telah dilakukan, sebagai berikut :

1. Proses bisnis usulan
Hasil perbaikan proses bisnis digunakan dalam perbaikan *standard operating procedure* PT. Adetex Filament. Proses bisnis yang dilakukan perbaikan dengan metode *business process improvement* (BPI) pada penelitian ini adalah proses bisnis audit mutu internal, proses bisnis tindakan perbaikan dan proses bisnis tindakan pencegahan.
2. Perbaikan prosedur
 - a. Rancangan Prosedur Audit Mutu Internal telah memenuhi *requirement* klausul 8 ISO 9001:2008. Prosedur ini merupakan acuan dalam pelaksanaan audit mutu internal. Prosedur ini sudah memiliki efektifitas proses yang baik dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Prosedur ini sudah disertai formulir-formulir serta syarat pendukung lainnya yang mendukung jalannya proses audit internal di PT. Adetex Filament.
 - b. Rancangan Prosedur Tindakan Perbaikan telah memenuhi *requirement* klausul 8 ISO 9001:2008. Prosedur ini merupakan acuan dalam pelaksanaan tindakan perbaikan. Prosedur ini sudah memiliki efektifitas yang baik dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Prosedur ini sudah disertai formulir-formulir dan syarat pendukung lainnya yang mendukung jalannya proses tindakan perbaikan di PT. Adetex Filament.
 - c. Rancangan Prosedur Tindakan Pencegahan telah memenuhi *requirement* klausul 8 ISO 9001:2008. Prosedur ini merupakan acuan dalam pelaksanaan tindakan pencegahan. Prosedur ini sudah memiliki efektifitas yang baik dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Prosedur ini sudah disertai formulir-formulir dan syarat pendukung lainnya yang mendukung jalannya proses tindakan pencegahan di PT. Adetex Filament.

3. Perancangan prosedur

Rancangan Prosedur Pengendalian Ketidaksesuaian Produk merupakan salah satu prosedur wajib yang harus ada pada sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Prosedur ini dirancang berdasarkan kebutuhan perusahaan dan *requirement* ISO 9001:2008.

Daftar Pustaka

- [1] V. Gaspersz, Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2001.
- [2] V. Gaspersz, ISO 9001:200 And Continual Quality Improvement, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum, 2002.
- [3] R. Tricker, ISO 9001: 2008 for Small Businesses, Oxford: Elsevier Ltd., 2010.
- [4] V. Gaspersz, All-in-one Bundle of ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 22000, ISO 28000, ISO 31000, ISO 13053-1, ISO 19011 And Continual Improvement, Bogor: Tri-AI-Bros Publishing, 2013.
- [5] H. J. Harrington, Business Process Improvement The Breakthrough Strategy For Total Quality, Productivity, And Competitiveness, McGraw-Hill, Inc., 1991.
- [6] FEMA, "Developing Effective Standard Operating Procedures For Fire and EMS Departments," Desember 1999. [Online]. Available: <http://www.usfa.fema.gov/downloads/pdf/publications/fa-197.pdf>. [Accessed 24 November 2014].