

**PERBAIKAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP) SESUAI DENGAN
REQUIREMENT ISO 9001:2008 KLAUSUL 4.2.3 DAN KLAUSUL 4.2.4 PADA PT.
ADETEX FILAMENT MENGGUNAKAN METODE *BUSINESS PROCESS
IMPROVEMENT***

***IMPROVEMENT OF STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) IN
ACCORDANCE WITH THE REQUIREMENT OF ISO 9001:2008 CLAUSE 4.2.3 AND
CLAUSE 4.2.4 ON PT. ADETEX FILAMENT USING METHODS OF BUSINESS
PROCESS IMPROVEMENT***

¹Nurul Apriliani, ² Sri Widaningrum Ir., MT.,, ³ Mira Rahayu ST., MT.,

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

¹nurul.apriliani10@gmail.com, ²swidaningrum@yahoo.com, ³mira.rahayu82@gmail.com

Abstrak - PT. Adetex Filament merupakan salah satu industri tekstil multi produk Indonesia yang telah mengaplikasikan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada tahun 2010 namun pada tahun 2013 penerapan ISO 9001:2008 terhenti disebabkan tim *Management Representative* yang berjalan secara fungsional tidak menjalankan tanggung jawab dan wewenangnya dengan baik sehingga adanya proses bisnis yang tidak berjalan sesuai yang mengakibatkan sistem pengelolaan yang belum efektif dan efisien serta menjadi kendala dalam menerapkan sesuai ISO 9001:2008 secara berkelanjutan. PT. Adetex Filament ingin menerapkan kembali ISO 9001:2008 sebagai acuan sistem manajemen mutu sehingga harus memperbaiki proses-proses bisnis yang belum efektif dan efisien agar berjalan dengan sesuai.

Pada penelitian ini, difokuskan pada persyaratan ISO 9001:2008 klausul 4.2.3 mengenai pengendalian dokumen dan klausul 4.2.4 mengenai pengendalian catatan. Dalam penelitian ini dilakukan perbaikan proses bisnis pengendalian dokumen dan proses bisnis pengendalian catatan menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI) dengan analisis aktivitas (RVA, BVA, dan NVA) dan analisis *streamlining* agar proses bisnis menjadi efektif dan efisien. Hasil akhir yang didapatkan setelah analisis tersebut adalah perbaikan SOP pengendalian dokumen dan perbaikan SOP pengendalian catatan.

Kata Kunci: ISO 9001:2008, SOP, Proses Bisnis, BPI

Abstract – PT. Adetex Filament is one industry of textile products which have multi Indonesia apply a quality management system ISO 9001:2008 in 2010 but in 2013 the application of ISO 9001:2008 stalled due to Team Management Representative who is running is functionally no responsibilities and authority that the existence of the business processes that are not running the appropriate result in management systems that are not yet effective and efficient as well as being an obstacle in implementing the ISO 9001:2008 in compliance on an ongoing basis. PT. Adetex Filament like to re-implement ISO 9001:2008 quality management system as a reference so that should improve business processes that are not yet effective and efficient to run with the appropriate.

In this research, focused on the requirements of ISO 9001:2008 clause 4.2.3 control of documents and clause 4.2.4 control of records. In this research conducted improvement business process document control and improvement business process control of records using the method of Business Process Improvement (BPI) with activity analysis (RVA, BVA, and NVA were) and analysis of business process streamlining in order to be effective and efficient. The final result obtained after the analysis was improvement of document control SOP and improvement of SOP control records.

Keyword: ISO 9001:2008, SOP, Business Process, BPI

1. Pendahuluan

PT. Adetex Filament telah mengaplikasikan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada tahun 2010 namun pada tahun 2013 penerapan sesuai ISO 9001:2008 terhenti disebabkan tim *Management Representative* yang berjalan secara fungsional tidak menjalankan tanggung jawab dan wewenangnya dengan baik sehingga kinerja proses bisnis yang berkaitan dengan sistem manajemen mutu tidak ditinjau secara berkelanjutan (*continuous improvement*) yang mengakibatkan sistem pengelolaan yang belum efektif dan efisien serta menjadi kendala dalam menerapkan sesuai ISO 9001:2008 secara berkelanjutan. Namun karena tuntutan pelanggan yang mengharuskan memiliki sistem manajemen mutu yang telah standarisasi internasional maka PT. Adetex Filament ingin menerapkan kembali ISO 9001:2008 sebagai acuan sistem manajemen mutu sehingga diperlukan perbaikan prosedur proses bisnis yang berkaitan dengan sistem manajemen mutu.

Pada penelitian ini memilih penggunaan klausul 4.2.3 dan klausul 4.2.4 karena berdasarkan acuan prosedur wajib. Dalam standar ISO 9001:2008 telah dijelaskan bahwa organisasi harus memiliki 6 prosedur wajib jika ingin menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yang terdiri atas prosedur pengendalian dokumen (tercantum pada klausul 4.2.3), prosedur pengendalian rekaman (tercantum pada klausul 4.2.4), prosedur internal audit (tercantum pada klausul 8.2.2), prosedur pengendalian ketidaksesuaian produk (tercantum pada klausul 8.3), prosedur tindakan perbaikan/korektif (tercantum pada klausul 8.5.2), dan prosedur tindakan pencegahan/preventif (tercantum pada klausul 8.5.3). Namun PT. Adetex Filament telah memiliki prosedur pengendalian dokumen dan pengendalian catatan/rekaman maka dalam penelitian ini akan melakukan perbaikan *Standard Operating Procedure* (SOP) berdasarkan *requirement* ISO 9001:2008 klausul 4.2.3 dan klausul 4.2.4 dengan metode *Business Process Improvement* (BPI). *Business Process Improvement* (BPI) adalah metodologi sistematis yang dikembangkan untuk membantu organisasi membuat kemajuan yang signifikan dalam proses bisnis operasi. *Business Process Improvement* (BPI) menyediakan sebuah sistem yang akan membantu dalam menyederhanakan operasi, serta memastikan bahwa pelanggan internal dan eksternal menerima output yang baik[1].

2. Landasan Teori

Pada penelitian ini didukung oleh teori-teori yang berkaitan dengan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 diantaranya sebagai berikut.

2.1 Mutu

W. Edwards Deming mendefinisikan kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. Philip B. Crosby mempersepsikan kualitas sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan. Joseph M. Juran mendefinisikan mutu sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi. Dalam ISO 8402 (*Quality Vocabulary*), kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Kualitas juga dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan ke arah perbaikan terus-menerus sehingga dikenal istilah : *Q-MATCH* (*Quality = Meets Agreed Terms and Changes*)[2].

2.2 Sistem Manajemen Mutu

Sistem manajemen kualitas 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. Terdapat karakteristik umum dari sistem manajemen kualitas[3]:

1. Sistem manajemen kualitas mencakup suatu lingkup yang luas dari aktivitas-aktivitas dalam organisasi modern.
2. Sistem manajemen kualitas berfokus pada konsistensi dari proses kerja.
3. Sistem manajemen kualitas berlandaskan pada pencegahan kesalahan sehingga bersifat proaktif, bukan pada deteksi kesalahan yang bersifat reaktif.
4. Sistem manajemen kualitas mencakup elemen-elemen SIPOCOM (*suppliers, inputs, processes, outputs, objectives, and measurements*): tujuan (*objectives*), pelanggan (*customers*), hasil/keluaran (*outputs*), masukan (*inputs*), pemasok (*suppliers*), dan pengukuran untuk umpan-balik dan umpan-maju (*measurements for feedback and feedforward*).

2.3 ISO 9001:2008

ISO 9001:2008 merupakan sebuah standar internasional untuk sistem manajemen mutu. 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]. ISO 9001:2008 memiliki 8 klausul, yaitu :

1. Ruang lingkup
2. Acuan yang mengatur
3. Istilah dan definisi
4. Sistem manajemen mutu
5. Tanggung jawab manajemen
6. Pengelolaan sumber daya
7. Realisasi produk
8. Pengukuran, analisis dan perbaikan

2.4 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[1].

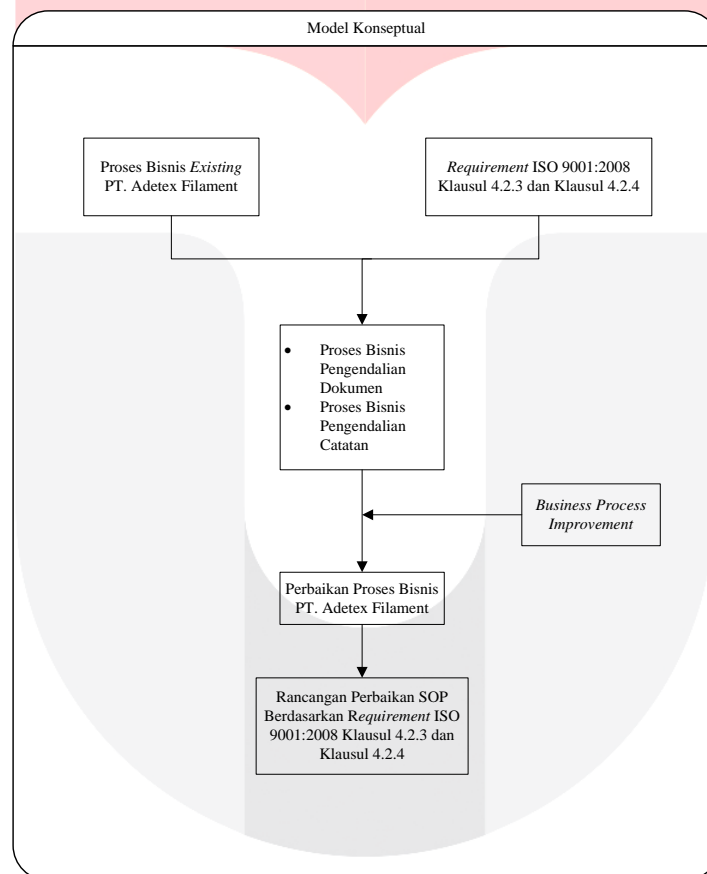
2.5 Business Process Improvement

Business Process Improvement (BPI) adalah metodologi sistematis yang dikembangkan untuk membantu organisasi membuat kemajuan yang signifikan dalam proses bisnis operasi. *Business Process Improvement* (BPI) menyediakan sebuah sistem yang akan membantu dalam menyederhanakan operasi, serta memastikan bahwa pelanggan internal dan eksternal menerima *output* yang baik[1].

2.6 Standard Operating Procedure (SOP)

SOP adalah sebuah panduan yang dikemukakan secara jelas tentang apa yang diharapkan dan disyaratkan dari semua karyawan dalam menjalankan kegiatan sehari-hari[5]. Dengan demikian dilihat dari fungsi SOP yang telah dipaparkan, tujuan SOP adalah untuk memudahkan dan menyamakan persepsi semua orang yang memanfaatkannya atau yang berkepentingan, untuk dapat lebih memahami dan mengerti tentang setiap langkah kegiatan yang harus dilaksanakannya[6].

3. Metodologi Penelitian



Gambar 1 Model Konseptual

Gambar 1 menggambarkan model konseptual yang akan dilakukan dalam penelitian ini untuk merancang perbaikan *Standard Operating Procedure* (SOP) untuk PT. Adetex Filament berdasarkan *requirement* ISO 9001:2008 klausul 4.2.3 dan klausul 4.2.4. Variabel-variabel yang digunakan untuk merancang perbaikan SOP untuk PT. Adetex Filament adalah proses bisnis *existing* PT. Adetex Filament dan *requirement* ISO 9001:2008 klausul 4.2.3 dan klausul 4.2.4. Selanjutnya proses bisnis pengendalian dokumen dan proses pengendalian catatan PT. Adetex Filament yang didapatkan dari proses bisnis *existing* akan dilakukan analisis menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI) untuk menghasilkan perbaikan proses bisnis bagi PT. Adetex Filament yang efektif dan efisien. Variabel terakhir adalah rancangan perbaikan *Standard Operating Procedure* (SOP) untuk PT. Adetex Filament berdasarkan *requirement* ISO 9001:2008 klausul 4.2.3 dan klausul 4.2.4.

4. Pembahasan

4.1 Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan dua data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer berkaitan dengan proses bisnis *existing* PT. Adetex Filament. Sedangkan, data sekunder meliputi profil PT. Adetex Filament, struktur organisasi, dan standar ISO 9001:2008 terutama klausul 4.2.3 dan klausul 4.2.4.

4.2 Pengolahan Data

Pengolahan data pada penelitian ini dilakukan dengan analisis aktivitas dan *streamlining*. Berikut hasil perbaikan proses bisnis pengendalian dokumen dan proses pengendalian catatan menggunakan BPI dengan analisis aktivitas dan *streamlining*.

Tabel 1 Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan BPI

| No. | Nama SOP | Aktivitas | <i>Streamlining</i> |
|-----|--------------------------|-----------------------------|--|
| 1 | SOP Pengendalian Dokumen | Format dan Sistem Penomoran | <i>Error Proofing</i> |
| | | Pengesahan Dokumen | <i>Beuracracy Elimination, Standardization</i> |
| | | Kelengkapan Dokumen | <i>Error Proofing</i> |
| | | Distribusi Dokumen | <i>Standardization</i> |
| 2 | SOP Pengendalian Catatan | Penyimpanan Catatan Mutu | <i>Standardization</i> |

4.3 Analisis Perancangan Perbaikan SOP Pengendalian Dokumen

a. Prosedur pengendalian dokumen baru

Tabel 2 Analisis Prosedur Pengendalian Dokumen Baru

| Nama Prosedur | Perbedaan | |
|---|---|--|
| | <i>Existing</i> | Usulan |
| Pengendalian Dokumen Baru | <ol style="list-style-type: none"> Dalam hal memenuhi <i>requirement</i>, prosedur <i>existing</i> melakukan peninjauan dokumen setelah proses pengesahan. Melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen setelah pemberian nomer. Tidak adanya aktivitas pencetakan dokumen untuk melakukan validasi pemeriksaan dan pengesahan. Tidak adanya aktivitas menerima salinan (<i>copy</i>) dokumen. Tidak adanya batas waktu pengesahan dan pendistribusian dokumen. | <ol style="list-style-type: none"> Dilakukan peninjauan terlebih dahulu sebelum pengesahan untuk mengetahui kecukupan dokumen sebelum disahkan. Melakukan pemeriksaan kesesuaian struktur dokumen dan kelengkapan sebelum pemberian dokumen. Adanya aktivitas pencetakan dokumen oleh pembuat dokumen/departemen terkait untuk dilakukan validasi. Adanya aktivitas departemen terkait menerima salinan (<i>copy</i>) dokumen dan adanya formulir pengiriman dokumen yang diberikan <i>document controller</i> untuk sebagai bukti penerimaan dokumen. Adanya batas waktu pengesahan dan pendistribusian dokumen yang diberikan untuk mengurangi keterlambatan penerbitan dokumen baru. |
| <p>Efektif : Dengan adanya usulan perbaikan prosedur, diharapkan setiap departemen dan <i>document controller</i> dapat menjalankan aktivitasnya sesuai dengan instruksi sehingga prosedur pengendalian dokumen baru dapat terlaksana dengan sesuai.</p> <p>Efisien : Dengan adanya batas waktu pengesahan dan pendistribusian dokumen yang diberikan dapat mengurangi keterlambatan penerbitan dokumen baru.</p> | | |

b. Prosedur pengendalian perubahan dokumen (revisi dokumen)

Tabel 3 Analisis Prosedur Pengendalian Perubahan Dokumen

| Nama Prosedur | Perbedaan | |
|---|---|--|
| | <i>Existing</i> | Usulan |
| Pengendalian Perubahan Dokumen | <ul style="list-style-type: none"> a. Tidak melakukan peninjauan dokumen sebelum dilakukan perubahan dokumen. b. Tidak adanya aktivitas pencetakan dokumen untuk melakukan validasi pemeriksaan dan pengesahan. c. Adanya aktivitas menerima salinan (<i>copy</i>) dokumen. d. Tidak adanya batas waktu pengesahan dan pendistribusian dokumen. | <ul style="list-style-type: none"> a. Melakukan peninjauan dokumen terlebih dahulu sebelum perubahan dokumen yang diajukan disetujui ulang. b. Adanya aktivitas pencetakan dokumen oleh pembuat dokumen/departemen terkait untuk dilakukan validasi. c. Adanya aktivitas departemen terkait menerima salinan (<i>copy</i>) dokumen dan adanya formulir pengiriman dokumen yang diberikan <i>document controller</i> untuk departemen terkait sebagai bukti penerimaan dokumen. d. Adanya batas waktu pengesahan dan pendistribusian dokumen yang diberikan untuk mengurangi keterlambatan diberlakukannya dokumen. |
| <p>Efektif : Dengan adanya usulan perbaikan prosedur, diharapkan setiap departemen dan <i>document controller</i> dapat menjalankan aktivitasnya sesuai dengan instruksi sehingga prosedur perubahan pengendalian dokumen dapat terlaksana dengan sesuai.</p> <p>Efisien : Dengan adanya batas waktu pengesahan dan pendistribusian dokumen yang diberikan dapat mengurangi keterlambatan diberlakukannya dokumen dengan versi terbaru.</p> | | |

4.4 Analisis Perancangan Perbaikan SOP Pengendalian Catatan

Tabel 4 Analisis Prosedur Pengendalian Catatan

| Nama Prosedur | Perbedaan | |
|--|--|---|
| | <i>Existing</i> | Usulan |
| Proses Pengendalian Catatan | <ul style="list-style-type: none"> a. Tidak adanya aktivitas pencatatan daftar <i>master records</i>. b. Tidak adanya aktivitas penyerahan daftar <i>master records</i>. c. Tidak adanya aktivitas pemeriksaan masa simpan. d. Tidak adanya aktivitas mengusulkan pemusnahan catatan mutu. | <ul style="list-style-type: none"> a. Adanya aktivitas pendataan catatan dengan menggunakan daftar <i>master records</i> untuk mengendalikan catatan mutu di setiap departemen. b. Adanya aktivitas penyerahan daftar <i>master records</i> kepada <i>document controller</i> sebagai aktivitas lanjutan pencatatan daftar <i>master records</i>. c. Adanya aktivitas pemeriksaan masa simpan untuk menghindari ditemukannya catatan mutu yang telah melewati masa simpan namun belum dimusnahkan. d. Adanya aktivitas mengusulkan pemusnahan catatan mutu untuk peninjauan catatan mutu yang telah habis masa simpannya. |
| <p>Efektif : Dengan adanya usulan perbaikan prosedur, diharapkan setiap departemen dan <i>document controller</i> dapat menjalankan aktivitasnya sesuai dengan instruksi sehingga prosedur pengendalian catatan dapat terlaksana dengan sesuai.</p> <p>Efisien : Dengan adanya pemeriksaan masa simpan catatan mutu dapat menghindari ditemukannya catatan yang telah melewati masa simpan tapi belum dimusnahkan.</p> | | |

5. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis aktivitas dan *streamlining* pada proses pengendalian dokumen dan proses pengendalian catatan terdapat 5 aktivitas yang perlu diperbaiki.
2. Hasil dari penelitian ini menghasilkan rancangan usulan perbaikan SOP untuk PT. Adetex Filament sebagai berikut:
 - a. SOP Pengendalian Dokumen yang terdiri dari 2 prosedur yaitu prosedur pengendalian dokumen baru dan prosedur pengendalian perubahan dokumen.
 - b. SOP Pengendalian Catatan

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Harrington, H. (1991). *Business Process Improvement The Breakthrough Strategy For Total Quality, Productivity, And Competitiveness*. McGraw-Hill, Inc.
- [2] Gaspersz, V. (1997). *Manajemen Kualitas Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- [3] Gaspersz, V. (2005). *ISO 9001:2000 And Continual Quality Improvement*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- [4] Gaspersz, V. (2013). *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-Al-Bros Publishing.
- [5] Caballero, R. (2003). *Developing Standard Operating Procedures In Wildland Fire Management*. Dipetik November 28, 2014, dari http://www.fireleadership.gov/toolbox/documents/SOP_Workbook.pdf
- [6] Stup, R. (2001). *Tools for Dairy Managers : Standard Operating Procedures: A Writing Guide*. Dipetik November 18, 2014, dari Penn State Extension: <http://extension.psu.edu/animals/dairy/hr/tools-for-dairy-employee-supervisors/ud011>