

# Perancangan Pemenuhan Kebutuhan Rekaman Terkait Proses Pemesanan (*Order-To-Cash*) Produk *Custom* Menggunakan Metode *Business Process Management (Bpm)* Pada Umkm Industri Alas Kaki Kulit

1<sup>st</sup> Jafier Rayhan Al Mudhofar

Fakultas Rekayasa Industri

Universitas Telkom

Bandung, Indonesia

jafierrayhan@student.telkomuniversity.  
ac.id

2<sup>nd</sup> Wiyono Sutari

Fakultas Rekayasa Industri

Universitas Telkom

Bandung, Indonesia

wiyono@telkomuniversity.co.id

3<sup>rd</sup> Sheila Amalia Salma

Fakultas Rekayasa Industri

Universitas Telkom

Bandung, Indonesia

sheilaamalias@telkomuniversity.ac.id

**Abstrak** — Jawa Barat merupakan provinsi dengan jumlah UMKM terbanyak di Indonesia pada tahun 2022, adapun industri UMKM dengan tingkat pertumbuhan produksi tertinggi di Indonesia pada tahun 2022 yaitu industri kulit, barang dari kulit dan alas kaki sebesar 20.92%. Pada tahun yang sama, Jawa Barat justru mengalami penurunan tingkat pertumbuhan pada industri kulit, barang dari kulit dan alas kaki rata-rata sebesar -13.70%. Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan hal ini terjadi yaitu kurangnya informasi atas produk yang akan dipesan oleh konsumen, tidak terlaksananya kontrol atas kualitas produk dan layanan yang diberikan, dan tidak berjalannya strategi produksi yang telah direncanakan sehingga manajemen kualitas tidak dapat berjalan dengan semestinya. Pada penelitian ini dilakukan perancangan rekaman informasi untuk memenuhi kebutuhan informasi yang diperlukan dalam proses pemesanan (*order-to-cash*) sesuai dengan requirement ISO 9001:2015. Adapun dalam melakukan perancangan usulan akan digunakan metode *Business Process Management (BPM)* melalui *BPM Lifecycle* yang meliputi tahap *process identification, process discovery, process analysis, dan process re-design*. Adapun hasil dari penelitian ini berupa rekaman informasi terkait proses pemesanan (*order-to-cash*) yang telah sesuai dengan ISO 9001:2015. Diharapkan hasil rancangan dapat memberikan acuan pemenuhan mutu pelanggan oleh UMKM terkait dan mampu memberikan perbaikan yang berkelanjutan.

**Kata kunci**— Proses Bisnis, Pemesanan, ISO 9001:2015, *Business Process Management*

## I. PENDAHULUAN

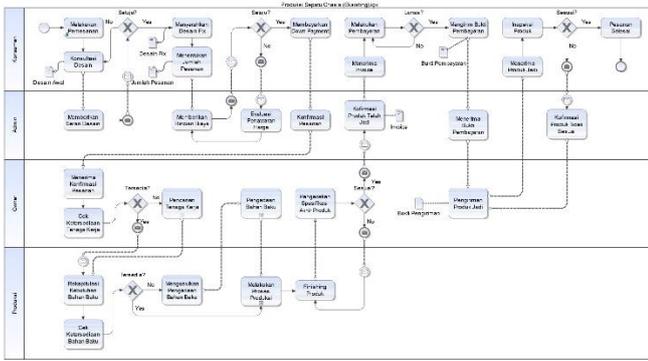
Terjadinya perlambatan pertumbuhan pada industri kulit, barang dari kulit dan alas kaki di Provinsi Jawa Barat sebesar -13.70% pada tahun 2022 disebabkan karena unit usaha tidak mampu melakukan manajemen kualitas sebagaimana mestinya dan keterbatasan sumber daya manusia dalam mengimplementasikan manajemen kualitas [1]. Faktor ini didukung dengan kurangnya informasi atas produk yang akan dipesan oleh konsumen, tidak terlaksananya kontrol atas kualitas produk dan layanan yang diberikan, dan tidak berjalannya strategi produksi yang telah direncanakan. Hal ini berdampak pula pada kawasan Cibaduyut sebagai salah satu sentra industri alas kaki terbesar di Jawa Barat terus

mengalami penurunan baik dari segi peminat maupun jumlah unit usaha [2]. Sebagai salah satu UMKM pegrajin alas kaki kulit tertua di kawasan sentra sepatu Cibaduyut, Onassis Shoes yang telah berdiri sejak tahun 1969 dan masih melakukan kegiatan produksi hingga sekarang, turut merasakan kesulitan dalam melakukan pemenuhan kesesuaian kebutuhan pelanggan atas produk yang akan dipesan. Dengan variasi produk produksi yang beragam seperti sepatu kulit, sepatu PDH & PDL menjadikan Onassis Soes dapat memiliki jumlah konsumen yang tidak hanya terbatas pada satu segmen pasar tertentu. Adapun segmen pasar dari Onassis Shoes yaitu segmen perorangan, badan usaha, dan segmen instansi. Selanjutnya, kesesuaian produk pesanan ditentukan oleh tiga aspek yaitu kesesuaian mutu, kesesuaian biaya dan kesesuaian waktu. Adapun kesulitan pemenuhan kesesuaian kebutuhan pelanggan atas produk milik Onassis Shoes dalam rentang waktu Oktober 2022 hingga Maret 2023 ditunjukkan pada tabel sebagai berikut.

TABEL 1  
Frekuensi Ketidaksesuaian Pesanan

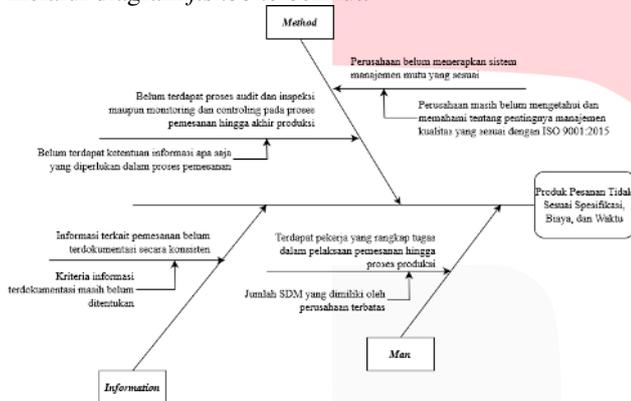
	Mutu	Biaya	Waktu
Instansi	1.39%	0.00%	0.00%
Badan Usaha	1.39%	0.00%	2.78%
Perorangan	4.17%	2.78%	2.78%
<b>TOTAL</b>	<b>6.94%</b>	2.78%	5.56%

Pada **Tabel 1** diatas diketahui bahwa jumlah ketidaksesuaian pesanan milik pelanggan terbanyak terjadi diakibatkan oleh faktor mutu atau kualitas sebesar 6.94%. Pada kondisi eksisting untuk proses pemesanan produk *order-to-cash* (O2C) pada Onassis Shoes yang didapatkan dari hasil wawancara dengan Pemilik Onassis Shoes adalah sebagai berikut.



GAMBAR 1  
Proses Bisnis Pemesanan Eksisting

Pada proses bisnis kondisi eksisting terdapat beberapa stakeholder yaitu konsumen, admin, owner, dan unit produksi. Permasalahan pada pelaksanaan proses pemesanan (order-to-cash) pada Onassis Shoes dijelaskan lebih lanjut melalui diagram fishbone berikut.



GAMBAR 2  
Fishbone Diagram

Berdasarkan fishbone digaram pada Gambar 2 terdapat tiga faktor yang menyebabkan tidak terlaksananya pendokumentasian informasi yaitu faktor informasi, metode dan manusia. Adapun usulan untuk membantu menyelesaikan permasalahan terkait ketidaksesuaian produk pesanan yaitu dengan menyediakan dokumen atau rekaman yang dapat digunakan sebagai informasi pendukung terkait proses pemesanan (order-to-cash) dan sesuai dengan kebutuhan ISO 9001:2015 sebagai acuan manajemen mutu. Adapun hasil rancangan solusi diharapkan dapat membantu objek penelitian dalam menetapkan kebutuhan informasi yang diperlukan dalam proses pemesanan dan dapat membantu objek penelitian dalam melakukan perbaikan yang berkelanjutan.

II. KAJIAN TEORI

A. Definisi Pemesanan

Order-to-cash (O2C) merupakan proses yang digunakan untuk melakukan penanganan terhadap pesanan pelanggan, pada proses penangan ini terdapat aktivitas yang berkelanjutan yang didalamnya termasuk aktivitas pesan hingga tahap akhirnya menerima pembayaran atas pesanan yang telah terselesaikan [3]. Terdapat beberapa fase pada O2C sebagai berikut.

1. Partipation
2. Order taking and Order fulfillment

3. Goods Delivery
4. Invoicing
5. Cash Collection

B. Sistem Manajemen Mutu (SMM)

Manajemen mutu dapat didefinisikan sebagai suatu pendekatan sistematis yang mencakup fungsi perencanaan, pelaksanaan, pemeriksaan atau pengendalian, serta tindak lanjut terhadap seluruh unsur dalam organisasi, baik itu internal maupun eksternal. Tujuannya adalah untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan baik di masa sekarang maupun di masa depan [4].

C. ISO 9001:2015

Terdapat pedoman bagi siapa saja yang ingin melakukan penerapan terkait dengan prinsip-prinsip manajemen mutu ISO 9001:2015. Terdapat 7 prinsip manajemen mutu dalam ISO 9001:2015 diantaranya sebagai berikut [5].

1. Customer Focus
2. Leadership
3. Engagement of People
4. Process Approach
5. Improvement
6. Evidence Based Decision Making
7. Relationship Management

D. Informasi Terdokumentasi

Mengacu pada standar manajemen mutu ISO 9001:2015 yang diakui secara internasional terdapat pengertian terkait informasi terdokumentasi. Adapun informasi terdokumentasi dapat diartikan sebagai "informasi yang harus dikendalikan dan dipelihara oleh suatu organisasi". Informasi yang dimaksud harus sesuai dengan format dan media yang telah ditentukan [6].

E. Business Process Management (BPM)

Business process management (BPM) atau manajemen proses bisnis merupakan konsep yang mengacu pada pengamatan bahwa produk atau layanan yang ditawarkan oleh suatu perusahaan kepada pasar merupakan hasil dari serangkaian kegiatan yang saling terkait [7]. Terdapat tahapan atau siklus yang perlu dilalui sebagai siklus perbaikan berkelanjutan pada BPM yang disebut sebagai Business Process Management Lifecycle yaitu sebagai berikut [8].

1. Process Identification
2. Process Discovery
3. Process Analysis
4. Process Redesign
5. Process Implementation

III. METODE

Pada penelitian ini terdapat beberapa tahap yang akan dilakukan dalam menemukan penyelesaian masalah. Pertama tahap pendahuluan, pada tahap ini dilakukan identifikasi terhadap permasalahan yang terjadi pada objek penelitian kemudian hasil identifikasi tersebut dirincikan kembali untuk mendapatkan permasalahan inti yang akan diselesaikan pada penelitian.

Kedua yaitu tahap pengumpulan data, pada tahap ini dilakukan pengumpulan data pada objek penelitian terkait untuk membantu dalam penyusunan proposal penelitian ini. Terdapat dua jenis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu data primer yang didapatkan melalui wawancara, serta observasi dan data sekunder yang didapatkan melalui studi literatur.

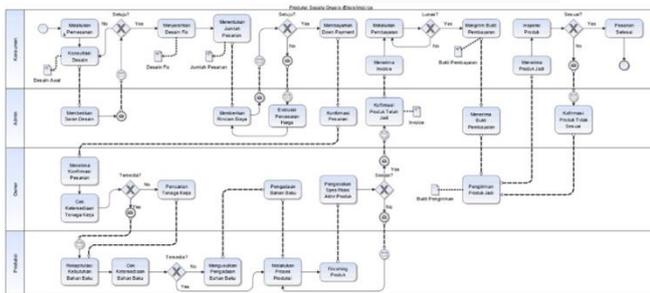
Ketiga yaitu tahap verifikasi dan validasi, pada tahap ini dilakukan pemeriksaan ulang terhadap data usulan perbaikan yang telah didapatkan setelah melalui berbagai tahapan yang telah dijelaskan sebelumnya. Setelah verifikasi dilakukan selanjutnya validasi kebenaran data dan hasil rancangan dilakuka untuk melihat tingkat implementasi hasil rancangan dengan kebutuhan objek penelitian. Adapun analisis signifikansi dilakukan untuk melihat signifikansi hasil rancangan usulan terhadap pemenuhannya dengan kebutuhan objek penelitian.

Terakhir yaitu tahap penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran, pada tahap ini dilakukan penarikan kesimpulan atas hasil keluaran pada penelitian yang telah dilakukan serta terdapat saran atau rekomendasi yang ditujukan kepada perusahaan maupun peneliti selanjutnya.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pemodelan Proses Bisnis Eksisting

Pada tahap ini dilakukan *process identification* yang bertujuan untuk melakukan pedefinisian terhadap permasalahan proses dan identifikasi aktivitas yang berkaitan dengan proses pemesanan menggunakan BPMN sebagai alat bantu untuk menggambarkan model proses bisnis eksisting. Adapun hasil dari proses bisnis pemesanan (*order-to-cash*) yang telah dilakukan pemodelan sebagai berikut.



GAMBAR 3 Proses Bisnis Pemesanan Eksisting

B. Identifikasi Kebutuhan Informasi

Pada tahap ini akan dilakukan *process discovery* dengan cara melakukan identifikasi terhadap aktivitas dengan melihat pada aliran informasi atau dokumen yang dikeluarkan atau digunakan. Proses identifikasi kebutuhan informasi pada proses pemesanan diperlukan untuk mengetahui keperluan informasi beserta penggunaannya dalam kondisi eksisting proses bisnis yang perusahaan terapkan. Adapun kebutuhan informasi pada proses bisnis pemesanan (*order-to-cash*) pada objek penelitian adalah sebagai berikut.

TABEL 2 Kebutuhan Informasi Pemesanan

No	Aktivitas	Kebutuhan Informasi atau Dokumen
1	Pemesanan Produk/Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informasi pemesanan</li> <li>Surat Perintah Kerja (SPK)</li> </ul>
2	Permintaan Produk Pesanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rekaman spesifikasi</li> <li>Informasi spesifikasi teknis</li> </ul>

No	Aktivitas	Kebutuhan Informasi atau Dokumen
3	Penentuan Desain Produk	Informasi referensi model produk pesanan
4	Perubahan Desain Produk	Informasi daftar modifikasi pesanan
5	Negosiasi Harga	Tidak tersedia
6	Evaluasi Harga	<ul style="list-style-type: none"> <li>Infomasi penawaran harga</li> <li>Informasi kesepakatan pesanan</li> </ul>
7	Pembayaran Down Payment atau SPK	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dokumentasi bukti pembayaran</li> <li>Kwitansi</li> </ul>
8	Pengadaan Material	Nota pembelian material
9	Produksi dan Perubahan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informasi kendala produksi</li> <li>Informasi daftar modifikasi pesanan</li> </ul>
10	Inspeksi Produksi	Tidak tersedia
11	Invoice Pemesanan dan Pembayaran Pesanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Invoice</li> <li>Kwitansi pembayaran</li> </ul>
12	Pengiriman Produk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rekaman resi pengiriman</li> <li>Informasi jumlah barang pesanan yang dikirimkan</li> </ul>
13	Evaluasi Kinerja Produksi	Tidak tersedia
14	Tingkat Kepuasan Pelanggan	Tidak tersedia

C. Identifikasi Requirement ISO 9001:2015 dan Analisis Gap

Pada tahap ini dilakukan *process analysis* untuk mengetahui informasi terdokumentasi pada proses pemesanan produk dan layanan milik Onassis Shoes yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan atau *requirement* ISO 9001:2015. Penentuan hasil *gap* dilakukan dengan membandingkan *requirement* ISO 9001:2015 terhadap kumpulan aktivitas proses pemesanan yang telah terkumpul. Adapun analisis *gap* yang dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

TABEL 3 Analisis Gap

No	Aktivitas	Requirement ISO 9001:2015	Analisis Gap
1	Pemesanan Produk atau Layanan	Klausul 8.2.1 Klausul 8.2.3.1	Tidak terdapat <i>gap</i>
2	Permintaan Produk Pesanan	Klausul 8.2.3.1 Klausul 8.5.1	Terdapat <i>gap</i> pada kondisi eksisting dokumentasi informasi yang tidak konsisten dan tidak sesuai pada spesifikasi kebutuhan konsumen.
3	Penentuan Desain Produk	Klausul 8.2.1 Klausul 8.2.3.1 Klausul 8.5.1	Terdapat <i>gap</i> pada pendokumentasian informasi <i>draft</i> desain dan hasil konsultasi desain atau model produk.
4	Perubahan Desain Produk	Klausul 8.5.6	Terdapat <i>gap</i> pada pendokumentasian informasi terkait kontrol terhadap perubahan desain dan model produk
5	Negosiasi Harga	Klausul 8.2.3.1 Klausul 8.2.3.2	Terdapat <i>gap</i> pada pendokumentasian informasi terkait kondisi yang memungkinkan terjadinya penambahan biaya.
6	Evaluasi Negosiasi Harga	Klausul 8.2.3.1 Klausul 8.2.3.2	Terdapat <i>gap</i> pada pendokumentasian informasi terkait kesepakatan biaya yang harus dibayarkan konsumen terhadap produk pesanan.

No	Aktivitas	Requirement ISO 9001:2015	Analisis Gap
7	Pembayaran Down Payment atau SPK	Klausul 8.5.6 Klausul 8.7.2	Tidak terdapat <i>gap</i>
8	Pengadaan Material	Klausul 8.5.2	Terdapat <i>gap</i> terkait konsistensi pemberlakuan pendokumentasian dan penyimpanan informasi pembelian dan pengadaan material.
9	Produksi dan Kontrol Perubahan	Klausul 8.4.1 Klausul 8.7.2	Terdapat <i>gap</i> pada kegiatan produksi dikarenakan tidak tersedianya informasi terkait tinjauan produksi dan layanan dan kegiatan <i>monitoring</i> .
10	Inspeksi Produksi	Klausul 8.6 Klausul 8.7.2	Terdapat <i>gap</i> terhadap informasi terdokumentasi terkait karakteristik produk yang tidak sesuai.
11	Invoice Pemesanan dan Pembayaran Pesanan	Klausul 8.1	Tidak terdapat <i>gap</i> .
12	Pengiriman Produk	Klausul 8.6 Klausul 9.1.3	Terdapat <i>gap</i> terhadap pendokumentasian informasi rincian produk yang akan dikirimkan kepada konsumen.
13	Evaluasi Kinerja Produksi	Klausul 8.6 Klausul 9.1.3	Terdapat <i>gap</i> terhadap informasi evaluasi kinerja pada pesanan yang telah diselesaikan
14	Tingkat Kepuasan Pelanggan	Klausul 9.1.3	Terdapat <i>gap</i> terhadap informasi penerimaan <i>feedback</i> dari pelanggan terhadap pemesanan produk.

#### D. Penentuan Spesifikasi Rancangan

Berdasarkan hasil *gap* yang telah didapatkan selanjutnya dilakukan tahap *process redesign*, pada tahap ini dilakukan *process redesign* untuk menentukan kebutuhan informasi untuk memenuhi kebutuhan dokumen informasi pada objek penelitian dan *requirement* ISO 9001:2015. Berdasarkan hasil identifikasi *gap* yang telah dilakukan, maka diperlukan perancangan terhadap beberapa kebutuhan dan kelengkapan informasi yang belum tersedia. Adapun beberapa dokumen atau rekaman yang akan dirancang adalah sebagai berikut.

TABEL 4  
Penentuan Spesifikasi Rancangan

No	Aktivitas	Dokumen Penunjang
1	Permintaan produk pesanan	Form Pemesanan
2	Penentuan desain produk	Form Spesifikasi Pesanan
3	Perubahan desain produk	Tinjauan Produksi
4	Negosiasi biaya	Form Pemesanan
5	Evaluasi negosiasi biaya	Form Pemesanan
6	Produksi dan kontrol perubahan	Tinjauan Produksi
7	Inspeksi produksi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Checksheet Inspeksi</li> <li>• Prosedur Inspeksi</li> </ul>
8	Pengiriman produk	Order Fulfillment
9	Evaluasi kinerja produksi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Form Evaluasi Kinerja Produksi</li> <li>• <i>Evaluation Control</i></li> </ul>
10	Tingkat kepuasan pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Form Feedback Pelanggan</li> <li>• <i>Evaluation Control</i></li> </ul>

Berdasarkan pada hasil analisis *gap* pada **Tabel 5** diatas didapatkan bahwa perancangan usulan berupa rekaman informasi, adapun spesifikasi dari setiap usulan adalah sebagai berikut.

##### 1. Dokumen Form Pemesanan atau Kontrak Pekerjaan

- a. Klausul : klausul 8.2.3.1, klausul 8.2.3.2, dan klausul 8.5.1
  - b. Deskripsi : Detail pemesan beserta pesanan dan mengatur tentang kesepakatan cara pembayaran, keterlambatan, dan keberterimaan barang pesanan.
  - c. Kegunaan : Digunakan sebagai acuan perjanjian kerja antara perusahaan dengan konsumen untuk meminimasi terjadinya konflik di waktu mendatang.
2. Dokumen Spesifikasi Pesanan
    - a. Klausul : klausul 8.2.1, klausul 8.2.3.1, dan klausul 8.5.1
    - b. Deskripsi : Terdapat spesifikasi terkait gambar referensi dan spesifikasi teknis terkait produk pesanan.
    - c. Kegunaan : Digunakan sebagai acuan spesifikasi produk pesanan dan sebagai pertimbangan jika terdapat perubahan spesifikasi sewaktu-waktu.
  3. Dokumen Tinjauan Produksi
    - d. Klausul : klausul 8.2.1, klausul 8.2.3.1, klausul 8.5.1, klausul 8.2.3.2
    - e. Deskripsi : Dokumen tinjauan produksi merupakan dokumen yang akan digunakan sebagai dokumen untuk mencatat perkembangan penyelesaian produk pesanan.
    - f. Kegunaan : Digunakan untuk meninjau perkembangan proses produksi hingga kesiapan pelepasan produk.
  4. *Checksheet* Inspeksi
    - g. Klausul : klausul 8.6 dan klausul 8.7.2
    - h. Deskripsi : Terdapat *item* kriteria produk beserta detail jumlah untuk tiap pesanan.
    - i. Kegunaan : Digunakan sebagai rekapitulasi jenis ketidaksesuaian pada produk pesanan
  5. Dokumen Prosedur Inspeksi
    - j. Klausul : klausul 8.6 dan klausul 8.7.2
    - k. Deskripsi : Terdapat urutan cara kerja yang sesuai dengan ketentuan yang disyaratkan dalam SKKNI No 221 tahun 2019
      1. Kegunaan : Sebagai acuan unit produksi dalam melakukan kegiatan inspeksi yang sesuai.
  6. Dokumen *Fulfillment Order*
    - m. Klausul : klausul 8.6 dan klausul 8.7.2
    - n. Deskripsi : Terdapat rincian produk yang akan dikirimkan kepada pihak pelanggan.
    - o. Kegunaan : Sebagai dasar validasi Onassis Shoes bahwa produk yang dikirimkan telah sesuai secara kuantitas kepada pihak pelanggan.
  7. Rekaman Evaluasi Pesanan
    - p. Klausul : klausul 8.6, dan klausul 9.1.3
    - q. Deskripsi : Terdapat detail umpan balik konsumen dan detail evaluasi penyelesaian produksi pesanan
    - r. Kegunaan : Digunakan sebagai masukan untuk perbaikan yang berkelanjutan.

E. Perancangan Dokumen Informasi Usulan

Pada tahap ini dilakukan perancangan terkait dengan dokumen penunjang proses pemesanan usulan untuk mengetahui penggunaan dokumen informasi usulan dan pemenuhannya terhadap kebutuhan informasi pada proses pemesanan milik Onassis Shoes.

1. Perancangan Dokumen Form Pemesanan atau Kontrak Pekerjaan

TABEL 5  
Informasi Usulan Form Pemesanan

No	Isi Dokumen atau Form	Keterangan
1	Identitas Dokumen	Berisi nomor dokumen, nomor revisi dan tanggal efektif penggunaan dokumen.
2	Identitas Perwakilan Pihak Pelanggan	Berisi nama, jabatan, asal perusahaan, alamat, nomor telepon beserta nomor pesanan milik pelanggan.
3	Deskripsi Pemesanan	Berisi nama barang beserta jumlah untuk tiap barang yang dipesan. Terdapat pula harga untuk tiap produk yang dipesan oleh pihak pelanggan.
4	Deskripsi Kesepakatan	Berisi kesepakatan terkait detail cara pembayaran, pelepasan barang, definisi <i>force majeure</i> , konsekuensi keterlambatan pengiriman barang.
5	Bukti Kesepakatan	Berisi tanda tangan pihak pelanggan dan pihak Onassis Shoes.
6	Catatan	Digunakan untuk memuat informasi tambahan terkait dengan dokumen <i>form</i> pemesanan.

2. Perancangan Dokumen Spesifikasi Pesanan

TABEL 6  
Informasi Usulan Spesifikasi Pesanan

No	Isi Dokumen atau Form	Keterangan
1	Identitas Dokumen	Berisi nomor dokumen, nomor revisi dan tanggal efektif penggunaan dokumen.
2	Deskripsi Spesifikasi	Berisi nomor pesanan pelanggan, jenis produk yang dipesan, referensi model beserta gambar referensi dan rentang ukuran produk yang dipesan. Terdapat tabel untuk mencatat aksesoris tambahan yang diinginkan pelanggan pada produk pesanan.
3	Bukti Kesepakatan	Berisi tanda tangan pihak pelanggan dan pihak Onassis Shoes.

3. Perancangan Dokumen Tinjauan Produksi

TABEL 7 Informasi Usulan Tinjauan Produksi

No	Isi Dokumen atau Form	Keterangan
1	Identitas Dokumen	Berisi nomor dokumen, nomor revisi dan tanggal efektif penggunaan dokumen.
2	Deskripsi Identifikasi Pekerjaan	Berisi nomor pesanan, tanggal, judul pekerjaan dan detail pekerjaan sebagai acuan pekerjaan unit produksi dalam memproses pesanan.
3	Deskripsi Masukan Pekerjaan	Berisi status ketersediaan dokumen penunjang produksi diantaranya dokumen spesifikasi, subkontraktor dan dokumen penunjang proses produksi lainnya jika tersedia.
4	Deskripsi Kebutuhan Material	Berisi daftar material yang akan digunakan. Adapun daftar material dituliskan menurut kode material, nama material dan kuantitasnya.
5	Deskripsi Pencatatan Perubahan	Berisi daftar perubahan yang terjadi dalam rentang waktu pesanan. Adapun informasi perubahan dicatat berdasarkan pihak pemohon, deskripsi perubahan, dan tanggal persetujuan perubahan.

No	Isi Dokumen atau Form	Keterangan
6	Deskripsi <i>Monitoring</i>	Berisi kendala yang dialami dalam pelaksanaan proses produksi, status penanganan beserta keterangan lebih lanjut.
7	Deskripsi Pelepasan Produk	Berisi daftar kelengkapan dokumen beserta status ketersediaannya. Kelengkapan dokumen penunjang untuk pelepasan produk dapat disesuaikan dengan kesepakatan pemesanan dengan pihak pelanggan.
8	Bukti Kesepakatan	Berisi tanda tangan pihak pelanggan dan pihak Onassis Shoes.
9	Catatan	Digunakan untuk memuat informasi tambahan terkait dengan dokumen tinjauan pemesanan.

4. Perancangan Checksheet Inspeksi

TABEL 8  
Informasi Usulan Checksheet Inspeksi

No	Isi Dokumen atau Form	Keterangan
1	Identitas Dokumen	Berisi nomor dokumen, nomor revisi dan tanggal efektif penggunaan dokumen.
2	Deskripsi Inspeksi	Berisi <i>item</i> atau bagian dari pemeriksaan inspeksi, jumlah produk yang tidak sesuai, dan jumlah produk yang perlu perbaikan
3	Bukti Validasi	Berisi tanda tangan pihak Onassis Shoes.

5. Perancangan Dokumen Prosedur Inspeksi

TABEL 9  
Informasi Usulan Prosedur Inspeksi

No	Isi Dokumen atau Form	Keterangan
1	Identitas Dokumen	Berisi nomor dokumen, nomor revisi dan tanggal efektif penggunaan dokumen.
2	Deskripsi Prosedur	Berisi urutan pemeriksaan mulai dari pemeriksaan bahan, hasil pemotongan, hasil jahitan atau rajutan, hasil proses penyatuan, hasil <i>finishing</i> dan inspeksi akhir sebelum produk pesanan dikirimkan.
3	Bukti Validasi	Berisi tanda tangan pihak Onassis Shoes yang telah mengesahkan prosedur inspeksi.

6. Perancangan Dokumen *Fulfillment Order*

TABEL 10  
Informasi Usulan *Fulfillment Order*

No	Isi Dokumen atau Form	Keterangan
1	Identitas Dokumen	Berisi nomor dokumen, nomor revisi dan tanggal efektif penggunaan dokumen.
2	Identitas Pesanan	Berisi nomor pesanan milik pelanggan, tanggal pesanan, nama pemesan yang juga tercantum pada formulir pemesanan, dan alamat tujuan pengiriman.
3	Deskripsi <i>Fulfillment Order Item</i>	Berisi penomoran pengiriman barang sesuai dengan tahapan pengiriman, dan nama barang beserta kuantitas untuk tiap barang yang dikirimkan.
4	Bukti Validasi	Berisi tanda tangan pihak Onassis Shoes yang telah mengesahkan prosedur inspeksi.

7. Perancangan Rekaman Evaluasi Pesanan

Untuk mendukung pengumpulan informasi yang diperlukan dalam mengukur kinerja pesanan maka dibuatlah beberapa formulir dan alat bantu visualisasi dengan konten atau isi sebagai berikut.

a. Formulir Evaluasi Pesanan

Pada formulir evaluasi pesanan akan dilakukan pengisian informasi oleh pihak pelanggan diantaranya sebagai berikut.

- 1) Nomor pesanan;
- 2) Tanggal pemesanan dan tanggal pesanan tiba;
- 3) Evaluasi aspek biaya;
- 4) Evaluasi aspek waktu;
- 5) Evaluasi aspek kualitas dan kuantitas; dan
- 6) Evaluasi aspek layanan;

b. Formulir Kinerja Produksi

Pada formulir kinerja akan dilakukan pengisian informasi oleh pihak Onassis Shoes diantaranya sebagai berikut.

- 1) Nomor pesanan;
- 2) Jumlah atau kuantitas pesanan;
- 3) Total produk *defect* atau cacat;
- 4) Biaya pesanan; dan
- 5) Catatan masukan;

c. Visualisasi Rekapitulasi Evaluasi Kinerja

Pada bagian visualisasi rekapitulasi evaluasi kinerja akan menampilkan beberapa informasi terkait dengan pesanan sebagai berikut.

- 1) Jumlah produk *defect* pada tiap pesanan;
- 2) Total pendapatan;
- 3) Tingkat kepuasan keseluruhan pesanan; dan
- 4) Tingkat kepuasan tiap pesanan.

F. Perancangan Proses Bisnis Usulan

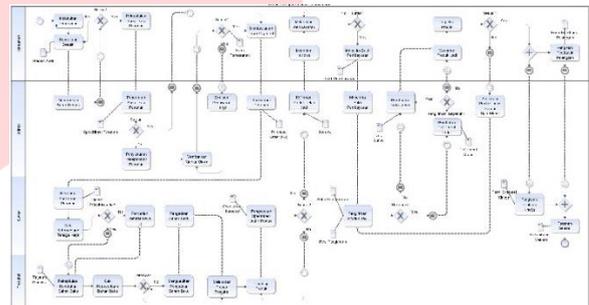
Pada tahap ini dilakukan pembuatan alur proses baru untuk meninjau pengaruh penggunaan dokumen informasi usulan pada aktivitas lain yang terdapat pada proses bisnis pemesanan. Adapun penggunaan dokumen informasi pada tiap aktivitas dalam hal ini dokumen masukan dan keluaran dijelaskan lebih rinci pada **Tabel 11** sebagai berikut.

TABEL 11  
Penggunaan Dokumen Usulan

No	Aktivitas	Masukan	Keluaran
1	Pemesanan Produk atau Layanan	d. Desain Awal e. Surat Perintah Kerja	
2	Permintaan Produk Pesanan	f. Desain Awal g. Surat Perintah Kerja	Spesifikasi Pesanan
3	Penentuan Desain Produk	Desain Awal	Spesifikasi Pesanan
4	Perubahan Desain Produk	Spesifikasi Pesanan	Form Pemesanan
5	Negosiasi Harga	Form Pemesanan	Tinjauan Produksi
6	Evaluasi Negosiasi Harga	Form Pemesanan	Tinjauan Produksi
7	Pembayaran Down Payment atau SPK	h. Form Pemesanan i. <i>Purchase Order</i> (PO) j. Kwitansi <i>Down Payment</i>	Tinjauan Produksi
8	Pengadaan Material	Tinjauan Produksi	Nota Pembelian Material
9	Produksi dan Kontrol Perubahan	Tinjauan Produksi	<i>Checksheet</i> Inspeksi
10	Inspeksi Produksi	<i>Checksheet</i> Inspeksi	Form Evaluasi Kinerja

No	Aktivitas	Masukan	Keluaran
11	Invoice Pemesanan dan Pembayaran Pesanan	<i>Invoice</i>	k. Nota Lunas l. <i>Fulfillment Order</i>
12	Pengiriman Produk	Resi Pengiriman	m. <i>Fulfillment Order</i> n. Nota Lunas
13	Evaluasi Kinerja Produksi	o. <i>Checksheet</i> Inspeksi p. Form Evaluasi Kinerja	Rekapitulasi Evaluasi
14	Tingkat Kepuasan Pelanggan	q. Form Pemesanan r. <i>From Feedback</i> Pelanggan	Rekapitulasi Evaluasi

Berdasarkan alur informasi pada **Tabel 12** diatas, maka dibuatlah proses bisnis usulan untuk mendukung alur penggunaan dokumen atau rekaman informasi. Adapun proses bisnis pemesanan usulan adalah sebagai berikut.



GAMBAR 4  
Proses Bisnis Usulan

V. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan beserta hasil rancangan susulan yang telah dirancang didapatkan kesimpulan sebagai berikut.

1. Ditemukan terdapat informasi penyerta aktivitas yang belum didokumentasikan sesuai *requirement* ISO 9001:2015, adapun aktivitas tersebut diantaranya penetapan spesifikasi produk, perincian biaya dan evaluasi harga. perencanaan produksi. peninjauan persyaratan produk, kegiatan produksi dan *service*, kontrol produksi dan *service*, inspeksi produk akhir, pembayaran, pengiriman barang, penyelesaian pesanan.
2. Pada beberapa aktivitas yang belum memenuhi kriteria *requirement* ISO 9001:2015 perlu dilakukan perancangan atas solusi dengan menetapkan spesifikasi rancangan untuk tiap usulan solusi agar dapat dikembalikan lagi pada kebutuhan dan tingkat kompleksitas perusahaan dalam melakukan pendokumentasian informasi terkait proses pesanan.

REFERENSI

[1] I. C. Irawan dan A. Dwijayanti, "STRATEGI PENGEMBANGAN BISNIS UMKM SENTRA INDUSTRI SEPATU CIBADUYUT BANDUNG," *ATRABIS: Jurnal Administrasi Bisnis*, 2019.

[2] F. Sandi, "Ada Fenomena Usaha Sepatu Cibaduyut Berguguran, Gulung Tikar!," *CNBC Indonesia*, 27

- September 2021. [Online]. Available: <https://www.cnbcindonesia.com/news/20210927115527-4-279412/ada-fenomena-usaha-sepatu-cibaduyut-berguguran-gulung-tikar>. [Diakses 18 Juli 2023].
- [3] M. Parravicini, *A Guide to Sales Management: A Practitioner's View of Trade Sales Organizations*, New York: Business Expert Press, LLC, 2015.
- [4] W. Susilo, *Audit Mutu Internal : Panduan Praktisi Manajemen Mutu dan Auditor Mutu*, Jakarta: PT Vorqi Statama Binamega, 2003.
- [5] ISO Indonesia Center, "Prinsip Manajemen Mutu ISO 9001," 9 Maret 2020. [Online]. Available: <https://isoindonesiacenter.com/prinsip-manajemen-mutu-iso-9001/>.
- [6] U. Droege, "Apa itu informasi terdokumentasi?," 25 Mei 2023. [Online]. Available: <https://www.dqsglobal.com/id-id/informasi/blog/apa-itu-informasi-terdokumentasi>.
- [7] M. Weske, *Business Process Management: Concepts, Languages, Architectures*, New York: Springer-Verlag Berlin Heidelberg, 2007.
- [8] M. Dumas, M. L. Rosa, J. Mendling dan H. A. Reijers, *Fundamentals of Business Process Management*, Berlin: Springer, 2018.