

ABSTRAK

Industri otomotif merupakan salah satu sektor ekonomi yang memiliki kontribusi besar terhadap perekonomian nasional (Menperin,2021). Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2020, industri otomotif menyumbang 12,9% Produk Domestik Bruto (PDB) nasional atau sekitar Rp. 1,996 Triliun. Hadi Motor merupakan sebuah bengkel otomotif roda empat di Kota Bandung yang bergerak di bidang jasa. Hadi Motor berdiri sejak tahun 1985. Hadi Motor melakukan layanan *service* roda empat serta melakukan berbagai penjualan *spare part* mobil. Permasalahan yang dialami oleh Hadi Motor yaitu berada pada karyawan nya. Menurut pengelola dari Hadi Motor, untuk saat ini usahanya tersebut belum memiliki *Standard Operating Procedure (SOP)* untuk karyawan nya itu sendiri. Sehingga, para pekerja terkadang selalu terlambat dalam pengerjaan layanan. Mekanisme penyelesaian masalah dilakukan melalui 4 tahap yaitu proses pengumpulan data, perancangan solusi, verifikasi, dan proses validasi. Dengan melakukan tahapan tersebut diharapkan penelitian ini dapat menyelesaikan masalah pada Hadi Motor untuk sistem penjaminan mutu yang lebih baik dengan melihat kondisi actual pada Hadi Motor sesuai *requirement* ISO 9001:2015. Hasil dari perancangan ini yaitu berupa *Standard Operating Procedure (SOP)* Perencanaan dan Pelaksanaan Layanan Perbaikan Kendaraan yang meliputi perencanaan harian, perencanaan bulanan, pelaksanaan layanan, pengecekan layanan, dan evaluasi. Perancangan *Standard Operating Procedure (SOP)* dibuat berdasarkan hasil analisa *gap* yang telah dilakukan dengan membandingkan kondisi aktual dengan *requirement* ISO 9001:2015. Manfaat dari perancangan ini yaitu mempertahankan konsistensi kinerja karyawan, mengetahui *jobdesk* dari setiap bagian, memperjelas langkah langkah dalam menjalankan proses bisnis, menghindari kesalahan administrasi, dan menghindari kesalahan dan ketidakefisienan pekerjaan.

Kata Kunci : Perencanaan, Pelaksanaan, ISO 9001:2015, Standard Operating Procedure

ABSTRACT

The automotive industry is one of the economic sectors that significantly contributes to the national economy (Menperin, 2021). According to data from the Central Statistics Agency (BPS) in 2020, the automotive industry contributed 12.9% to the national Gross Domestic Product (GDP), approximately Rp. 1,996 trillion. Hadi Motor is a four-wheeled automotive workshop located in Bandung City, specializing in service and sales of car spare parts. Established since 1985, Hadi Motor faces issues related to its employees. According to management, the business currently lacks Standard Operating Procedures (SOP) for its employees, resulting in occasional delays in service delivery. To address these challenges, a four-stage problem-solving mechanism is implemented: data collection, solution design, verification, and validation processes. Through these steps, the study aims to resolve Hadi Motor's issues with a better quality assurance system, aligning with the actual conditions at Hadi Motor as per ISO 9001:2015 requirements. The outcome of this design includes the Standard Operating Procedure (SOP) for Planning and Execution of Vehicle Repair Services, encompassing daily and monthly planning, service execution, service inspection, and evaluation. The SOP design is based on gap analysis results comparing current conditions with ISO 9001:2015 requirements. The benefits of this design include maintaining employee performance consistency, clarifying job descriptions for each department, defining clear steps in business processes, avoiding administrative errors, and preventing job inefficiencies and mistakes.

Keywords: Planning, Execution, ISO 9001:2015, Standard Operating Procedure