

PERANCANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PROSES INSPEKSI BERDASARKAN ISO 9001:2015 KLAUSUL 8.7 DI UMKM LVNATICA MENGGUNAKAN METODE BUSINESS PROCESS MANAGEMENT

1st Michael Rizky Setiawan
Fakultas Rekayasa Industri
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia
michaelrizky@student.telkomuniversity.ac.id

2nd Ir. Wiyono, M.T.
Fakultas Rekayasa Industri
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia
wiyono@telkomuniversity.ac.id

Ir. Sri Widaningrum, M.T., Ph.D
Fakultas Rekayasa Industri
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia
swidaningrum@telkomuniversity.ac.id

UMKM LVNATICA merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang pembuatan alas kaki. Melalui hasil observasi platform e-commerce shopee UMKM LVNATICA mendapatkan banyak keluhan pelanggan terhadap produk yang diterima tidak sesuai dengan gambar. ketidaksesuaian tersebut diakibatkan oleh proses inspeksi akhir yang belum didokumentasikan dengan benar oleh UMKM LVNATICA. Proses inspeksi sangat diperlukan untuk mengendalikan kualitas dari sebuah produk, agar perusahaan dapat mendeteksi produk yang tidak sesuai dengan standar. Tujuan dari penelitian ini yaitu merancang kriteria kualitas, standar produk serta menyusun Standar Operasional Prosedur proses inspeksi produk akhir untuk membantu UMKM LVNATICA dalam mengontrol kualitas produk yang dihasilkan. Penelitian ini menggunakan metode Business Process Management untuk membantu penyelesaian penelitian ini dalam mengidentifikasi, menganalisis, mendesain ulang, menerapkan dan memantau proses bisnis. Teori kualitas produk juga digunakan untuk menetapkan standar mutu produk serta ISO 9001:2015 untuk merancang Standar Operasional Prosedur yang efektif dalam mendukung proses inspeksi produk akhir di UMKM LVNATICA. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur proses inspeksi akhir diharapkan UMKM LVNATICA dapat mempertahankan konsistensi dan meningkatkan mutu produk yang dihasilkan serta dapat mengurangi keluhan pelanggan akibat ketidaksesuaian kualitas produk.

Kata kunci— ISO 9001:2015, Business Process Management, UMKM, Proses inspeksi Akhir, STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

I. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan konsumen produk alas kaki terbesar ke-5 di dunia berdasarkan data World Footwear dengan konsumsi sekitar sekitar 702 juta atau 3,2% dari total konsumsi produk alas kaki dunia pada tahun 2022. Selain itu, Indonesia juga merupakan eksportir alas kaki terbesar ketiga

di dunia, dengan ekspor mencapai 535 juta pasang pada tahun 2022, atau sekitar 3,5% dari total ekspor global (Kemenperin.go.id). Kondisi ini menjadikan kualitas sebagai salah satu faktor penting dalam industri sepatu, karena kualitas produk langsung mempengaruhi kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan. Dalam konteks pembuatan sepatu, kualitas tidak hanya mencakup bahan baku yang digunakan, tetapi juga mencakup aspek lain seperti proses produksi, desain, dan fitur tambahan yang ditawarkan. Sepatu yang berkualitas tinggi akan memberikan kenyamanan, performa yang baik dan ketahanan sehingga pelanggan merasa puas dan cenderung untuk melakukan pembelian ulang.

UMKM LVNATICA merupakan UMKM yang bergerak di bidang produksi alas kaki khususnya sepatu formal seperti sepatu sneakers, docmart, pantofel, loafers, dan sepatu kulit. Perusahaan ini memasarkan produknya melalui platform e-commerce seperti Shopee, Instagram dan Tiktok shop. Tantangan utama yang dihadapi oleh perusahaan yaitu memastikan bahwa setiap produk yang dihasilkan memenuhi standar kualitas. Melalui pengumpulan data dengan cara observasi perusahaan melalui e-commerce shopee ditemukan bahwa perusahaan mengalami permasalahan terkait kualitas dari produk sepatu yang di jual, hal tersebut ditandai dengan keluhan pelanggan yang masih sering muncul yang ditunjukkan pada tabel 1.

TABEL 1

Data keluhan pelanggan melalui e-commerce periode Januari 2025 –Maret 2025

Keluhan Pelanggan Produk Sepatu (Periode Januari 2025 – Maret 2025)				
Proses	Jenis Keluhan	Jumlah keluhan pelanggan	Jumlah produksi (pasang)	Persentase
Produksi dan Inspeksi Produk	Ukuran sepatu yang dipesan tidak sesuai dengan spesifikasi produk (size, dimensi sepatu yang kekecilan atau kebesaran)	31	1500	2.20%
	Tampilan sepatu tidak sesuai dengan spesifikasi produk (kulit dan outsole sepatu lecet, penyok, robek, retak, tampilan tidak mengkilap dan warna sepatu terlihat kusam)	23		1.73%

	Jahitan sepatu tidak rapih, ada yang putus dan tidak kuat	6	0.40%
	Spesifikasi tali sepatu berbeda dengan yang di gambar <i>e-commerce</i> (warna tali sepatu berbeda, tali sepatu pendek, ujung tali sepatu copot)	7	0.47%
	Lem tidak merekat dengan kuat sehingga memungkinkan bagian dari sepatu terlepas	20	1.40%
	Terdapat debu, kotoran, bau dan noda bekas lem yang masih menempel di sepatu	8	0.53%
	Sub Total	101	6.73%
Packing	Jenis produk yang datang berbeda dengan yang dipesan	14	0.93%
	Sub Total	14	0.93%
	Total	115	7.67%

Tabel 1 data hasil observasi menunjukkan keluhan pelanggan menunjukkan sebanyak 115 pelanggan. Selama 3 bulan tersebut perusahaan sudah memproduksi sepatu sebanyak 1500 pasang dengan 500 pasang setiap bulannya. keluhan pelanggan paling dominan berasal dari rantai produksi (proses produksi dan inspeksi produk) dengan jenis keluhan Ukuran sepatu yang dipesan tidak sesuai dengan spesifikasi produk (size, dimensi sepatu yang kekecilan atau kebesaran) sebanyak 33, Tampilan sepatu tidak sesuai dengan spesifikasi produk (kulit dan outsole sepatu lecet, penyok, robek, retak, tampilan tidak mengkilap dan warna sepatu terlihat kusam) sebanyak 26, Jahitan sepatu tidak rapih, ada yang putus dan tidak kuat sebanyak 6, Spesifikasi tali sepatu berbeda dengan yang di gambar *e-commerce* (warna tali sepatu berbeda, tali sepatu pendek, ujung tali sepatu copot) sebanyak 7, Lem tidak merekat dengan kuat sehingga memungkinkan bagian dari sepatu terlepas sebanyak 20, Terdapat debu, kotoran, bau dan noda bekas lem yang masih menempel di sepatu sebanyak 8. selain keluhan pada rantai produksi, data keluhan pelanggan terjadi pada proses packing yaitu Jenis produk yang datang berbeda dengan yang dipesan sebanyak 14.

Selain data keluhan pelanggan, terdapat permasalahan berulang yang terjadi tetapi tidak didokumentasikan. Data keluhan ini didapatkan melalui hasil wawancara staf perusahaan yang ditunjukkan melalui tabel 2.

TABEL 2
Data keluhan staf UMKM LVNATICA

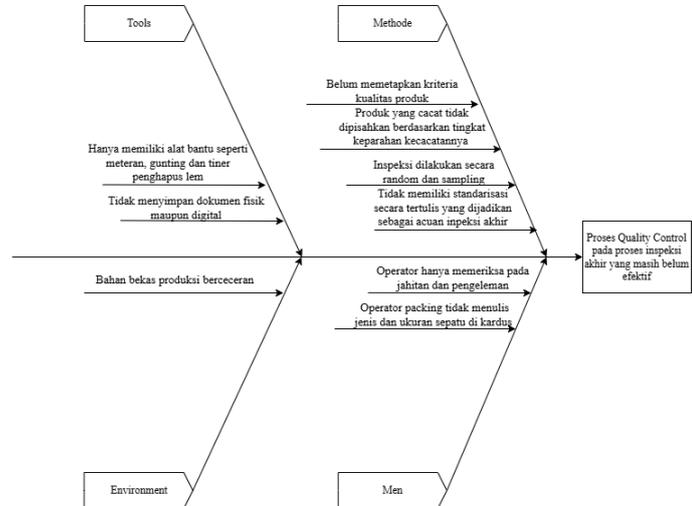
No	Keluhan	Frekuensi	Tindak Lanjut
1	Terdapat produk yang tidak memenuhi standar lolos ke tangan pelanggan	Sering	Produk ditukar dengan produk baru
2	Kesalahan pengiriman jenis barang yang tidak sesuai dengan yang dipesan	Jarang	Mengecek kembali barang yang akan dikirim.

Keterangan frekuensi:

1. Sering : terjadi lebih dari 5 kali dalam sebulan
2. Jarang : terjadi kurang dari 5 kali dalam sebulan

Melalui data yang telah dikumpulkan, keluhan dapat terjadi karena perusahaan belum konsisten menangani permasalahannya sehingga diperlukan standar produk tetap

agar setiap keluhan pelanggan dan keluhan staf perusahaan dapat berkurang. Dalam penelitian ini penetapan standar dapat dilakukan dengan merancang Standar Operasional Prosedur (SOP). Saat ini UMKM LVNATICA belum memiliki dan menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) terutama pada bagian proses inspeksi produk akhir. Dalam membantu menganalisis akar masalah pada UMKM LVNATICA, akan digunakan diagram *fishbone* pada gambar 1.



GAMBAR 1
Fishbone Diagram

Melalui gambar I dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang dihadapi oleh UMKM LVNATICA yaitu proses quality control pada proses inspeksi akhir masih belum efektif. Hal tersebut diakibatkan oleh empat faktor yang menyebabkan proses *quality control* pada proses inspeksi produk belum efektif diantaranya yaitu *method*, *man*, *tools* dan *environment*. Faktor *method* diakibatkan karena UMKM LVNATICA belum memiliki standarisasi secara tertulis, menetapkan kriteria kualitas dan tidak memisahkan produk yang cacat berdasarkan tingkat keparahan cacatnya. hal tersebut sangat krusial untuk perusahaan karena kriteria kualitas produk dapat berdampak langsung kepada kepuasan pelanggan. Faktor *tools* diakibatkan oleh perusahaan yang hanya memiliki beberapa peralatan untuk melakukan inspeksi secara manual seperti gunting, meteran dan tiner penghapus lem. serta perusahaan belum menyimpan dokumen fisik maupun digital secara terdokumentasi. Faktor *man* diakibatkan Pemeriksaan hanya berfokus pada jahitan dan pengeleman sehingga ada potensi untuk masalah lainnya terabaikan. Disisi lain operator pengepakan tidak mencatat jenis dan ukuran sepatu dengan benar, yang menyebabkan penyimpanan yang tidak teratur dan kemungkinan kesalahan pengiriman. Faktor *environment* diakibatkan oleh bahan bekas produksi berceceran yang menghambat mobilitas operator.

Solusi yang dipilih sebagai penyelesaian masalah ini yaitu dengan membuat Standar Operasional Prosedur inspeksi untuk proses inspeksi produk jadi. Potensi solusi selain pembuatan prosedur inspeksi akhir tidak dibahas dalam penelitian sehingga menjadi batasan dan saran bagi penelitian selanjutnya.

II. KAJIAN TEORI

A. Sepatu

Sepatu merupakan jenis alas kaki (footwear) yang umumnya digunakan untuk melindungi kaki dan memberikan kenyamanan pada saat melakukan berbagai aktivitas. Sepatu dirancang dengan bentuk, ukuran, bahan dan model yang beragam mulai dari alas kaki untuk keperluan sehari-hari hingga alas kaki khusus untuk kegiatan formal, olahraga dan lainnya

B. Kualitas

Kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 1996) [9]. menurut Garvin yang diikuti Tjiptone (2006) [10] mengidentifikasi bahwa terdapat 5 perspektif kualitas mengenai kualitas yaitu:

1. Perspektif Transcendental, merupakan kualitas yang dipandang sebagai sesuatu yang dapat dirasakan tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan.
2. Perspektif Berbasis Produk (*Product-based*), merupakan kualitas yang dipandang sebagai karakteristik atau atribut yang dapat dikuantifikasi dan dapat diukur.
3. Perspektif Berbasis Pengguna (*User-based*), merupakan kualitas yang didasarkan pada preferensi, kebutuhan, dan keinginan pengguna.
4. Perspektif Berbasis Manufaktur (*Manufacturing-based*), merupakan kualitas yang dipandang sebagai kesesuaian dengan persyaratan dan standar yang telah ditetapkan.
5. Perspektif Berbasis Nilai (*Value-based*), merupakan kualitas yang dipandang dari segi nilai dan harga.

C. Aktivitas

Menurut Grob (2013) [11], aktivitas merupakan segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh individu yang melibatkan penggunaan sumber daya untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Tjiptono (1996) [9] kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Aktivitas primer merujuk pada tindakan yang langsung berhubungan dengan kebutuhan dasar manusia seperti makan dan tidur, sementara aktivitas sekunder melibatkan tindakan yang lebih kompleks dan terorganisir, seperti bekerja atau berinteraksi sosial

D. Inspeksi

Inspeksi adalah proses yang bertujuan untuk memastikan bahwa produk yang dihasilkan memenuhi standar yang telah ditetapkan dan dapat berfungsi dengan baik dalam penggunaannya (Juran, 1999) [3]. Pendapat lain dari Garry P. M. (2006) menekankan bahwa "inspeksi bukan hanya tentang menemukan kesalahan, tetapi juga tentang memahami proses yang menghasilkan produk tersebut, sehingga perbaikan dapat dilakukan secara berkelanjutan." Dengan demikian, inspeksi tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk mendeteksi kesalahan, tetapi juga sebagai sarana untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses produksi

E. Fishbone diagram

Menurut (Zhan & Ding, 2016, p.101) [3] Diagram fishbone adalah metode grafis yang dapat digunakan untuk menganalisis akar penyebab masalah. Diagram fishbone dimulai dari masalah pernyataan, diikuti dengan memilih kemungkinan penyebab masalah menjadi beberapa kategori 4M + 1E (Zhan & Ding, 2016, p.101) seperti:

1. Man adalah berkaitan dengan kemampuan dan pengetahuan sumber daya manusia.
2. Machine adalah berkaitan dengan kapabilitas mesin saat bekerja dan bagaimana perawatannya (maintenance).
3. Methods adalah berkaitan dengan aturan dan tata cara kerja dalam suatu sistem.
4. Materials adalah berkaitan dengan kondisi dan ketersediaan material yang diproses dalam suatu sistem produksi.
5. Environment adalah berkaitan dengan pengaruh pada lingkungan kerja berupa internal maupun eksternal.

F. Business Process Management

Business Process Management (BPM) merupakan seni dan pengetahuan pendekatan sistematis untuk meningkatkan proses bisnis dalam suatu organisasi, melibatkan siklus perancangan, pemodelan, pelaksanaan, pemantauan, dan pengoptimalan (Dumas dkk., 2021) [4] [5]. BPM adalah sebuah disiplin ilmu yang berfokus dalam meningkatkan kinerja perusahaan dengan cara melakukan manajemen terhadap proses bisnisnya (Pakuning Desak dkk., 2018) [6]. Melalui penjelasan para peneliti dapat disimpulkan Business Process Management (BPM) adalah pendekatan sistematis dan disiplin ilmu yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja organisasi dengan cara mengelola, memantau, dan mengoptimalkan proses bisnis secara berkelanjutan

G. Business Process Management Lifecycle

Menurut Dumas (2018) [8] [11] BPM *Lifecycle* terdiri dari enam tahap utama yaitu:

1. *Process Identification*
Process *Identification* berfokus pada indentifikasi masalah yang ada. Masalah tersebut dibatasi dan dianalisis secara mendalam untuk mengidentifikasi hubungan antar elemen proses.
2. *Process Discovery*
Pada tahap ini penemuan diartikan sebagai langkah-langkah dalam mengumpulkan dan mengatur informasi mengenai proses yang sedang diidentifikasi untuk dianalisis.
3. *Process Analysis*
Pada tahap ini, masalah yang ada dalam proses bisnis diidentifikasi. Masalah yang ditemukan kemudian di dokumentasikan dan diukur menggunakan ukuran kinerja untuk menilai seberapa efektif dan efisien proses yang berjalan.
4. *Process Redesign*
Tahap *Redesign* bertujuan untuk menghasilkan cara yang lebih baik untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan melalui pemikiran ulang dan pengaturan ulang proses bisnis.
5. *Process Implementation*

Pada tahap ini, dilakukan perubahan dari proses yang sudah ada menjadi proses yang telah dirancang ulang, dikembangkan, dan siap untuk diimplementasikan.

6. *Process Monitoring and Controlling*

Setelah melakukan tahap redesain proses, data yang relevan dikumpulkan, dianalisis, dan diukur untuk mengevaluasi kinerja proses. Tujuan dari tahap monitoring dan controlling untuk memastikan bahwa proses yang telah dirancang berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

H. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

Untuk memperoleh sertifikasi ISO 9001 organisasi harus mampu menjamin kepuasan pelanggan atau memenuhi persyaratan pelanggan (Anggrainingsih, 2011) [1] [2]. Sistem manajemen ISO 9001:2015 merupakan standar internasional yang menetapkan persyaratan untuk sistem manajemen mutu (SMM) dalam suatu organisasi, dengan tujuan untuk memastikan bahwa produk dan layanan yang diberikan memenuhi kebutuhan pelanggan serta mematuhi peraturan yang berlaku. ISO 9001:2015 merupakan versi terbaru yang menggantikan versi sebelumnya, yaitu ISO 9001:2008 [7], dengan sejumlah perubahan yang lebih menekankan pada pendekatan berbasis risiko, kinerja proses yang lebih baik, dan fokus pada organisasi. ISO 9001:2015 berlandaskan pada tujuh prinsip manajemen mutu, yakni fokus pada pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan orang, pendekatan proses, peningkatan berkelanjutan, pendekatan berbasis fakta untuk pengambilan keputusan, serta hubungan manajerial yang saling menguntungkan.

I. Klausul 8.7 ISO 9001:2015

Klausul 8.7 mengatur tentang bagaimana organisasi harus mengelola produk atau layanan yang tidak memenuhi persyaratan atau spesifikasi yang telah ditetapkan. Klausul 8.7 ISO 9001:2015 mensyaratkan agar organisasi [5]:

1. Mengidentifikasi produk atau layanan yang tidak sesuai untuk mencegah pemrosesan lebih lanjut.
2. Menangani produk atau layanan yang tidak sesuai dengan satu atau beberapa cara: memperbaiki produk/layanan, memisahkan produk, menghentikan produksi/layanan, menginformasikan pelanggan (terutama bila produk tidak sesuai terlanjur terkirim), mengupayakan konsesi.
3. Memeriksa ulang hasil perbaikan produk atau pelayanan yang tidak sesuai.
4. Mendokumentasikan ketidaksesuaian produk termasuk perbaikan yang dilakukan, konsesi, dan siapa yang berwenang memutuskan tindakan apa yang diambil

J. PDCA

PDCA merupakan metodologi pemecahan masalah iteratif dan sering digunakan dalam pengendalian mutu secara statistik dan berkelanjutan (Andira & Dwi) [6]. Siklus PDCA, yang merupakan bagian dari penerapan kaizen, mengharuskan adanya standar yang jelas, seperti standar spesifikasi, proses, sistem, prosedur, dan instruksi kerja. Setiap tugas harus diukur dan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Setelah melakukan perbaikan, penting untuk melakukan standarisasi agar hasil perbaikan tersebut dapat dipertahankan dan ditingkatkan. Siklus PDCA terdiri dari empat tahap utama, yaitu:

1. Rencana (*Plan*)

Pada tahap ini, perencanaan dilakukan dengan menetapkan tujuan dari sistem, serta sumber daya yang diperlukan untuk memberikan hasil yang sesuai dengan harapan pelanggan, dan kebijakan organisasi, serta identifikasi dan menangani risiko, dan peluang.

2. Lakukan (*Do*)

Setelah rencana disusun, tahap selanjutnya yaitu pelaksanaan secara bertahap, dimulai dari skala kecil dan pembagian tugas yang merata sesuai dengan kapasitas serta kemampuan masing-masing anggota.

3. Periksa (*Check*)

Pada tahap pemeriksaan, dilakukan evaluasi untuk memastikan apakah pelaksanaan sesuai dengan rencana dan untuk memantau kemajuan perbaikan yang telah direncanakan.

4. Tindak lanjut (*Act*)

Tahap terakhir adalah tindakan perbaikan, yang dilakukan berdasarkan hasil analisis sebelumnya.

III. METODE

Penelitian ini menggunakan metode *Business Process Management* serta pendekatan ISO 9001:2015 untuk merancang SOP inspeksi produk akhir yang berstandar. Tahap sistematis yang dilakukan dalam penelitian ini terbagi menjadi lima tahap mulai dari pengumpulan data, pengolahan data, tahap perancangan, analisis hasil rancangan, tahap kesimpulan & saran.

Tahapan pengumpulan data merupakan tahap awal yang harus dilakukan untuk memulai penelitian. Fungsi tahap ini yaitu untuk mengumpulkan informasi yang nantinya akan digunakan dalam perancangan proses bisnis. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan metode dokumentasi.

Data yang sudah terkumpul peneliti, akan diproses untuk diolah. Tahapan pengolahan data ini mencakup identifikasi *GAP* antara proses inspeksi sebenarnya (aktual) dengan *requirement* ISO 9001:2015. Tahap ini melibatkan tahap kedua dan ketiga dari *BPM Lifecycle*, yaitu proses *Discovery* dan proses *Analysis*. Tujuan tahap ini yaitu untuk memastikan bahwa rancangan tersebut sesuai *requirement* ISO 9001:2015 tepatnya pada klausul 8.7.

Tahap perancangan solusi dilakukan untuk mengatasi akar masalah yang telah diuraikan berdasarkan data yang telah di kumpulkan termasuk ke dalam data primer dan sekunder. Pada tahap ini akan dilakukan tahap keempat dari siklus hidup *BPM Lifecycle* yaitu *process Redesign*. Dalam tahap *redesign* SOP dirancang berdasarkan *requirement* ISO 9001:2015 dengan mengacu pada hasil analisis *GAP* dari tahap sebelumnya.

Setelah rancangan SOP selesai, langkah berikutnya yaitu SOP akan diverifikasi untuk memastikan kesesuaian dengan *requirement* ISO 9001:2015 klausul 8.7. Jika rancangan SOP sudah sesuai dengan *requirement* ISO 9001:2015 Klausul 8.7, akan dilakukan validasi untuk memastikan rancangan sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Jika validasi menunjukkan bahwa rancangan belum memenuhi kebutuhan perusahaan maka akan dilakukan penyesuaian lebih lanjut.

Tahap analisis digunakan untuk analisis hasil dari rancangan yang telah diverifikasi dan divalidasi. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi perbedaan antara proses aktual dan rancangan SOP yang telah dibuat dalam penelitian

ini. Selanjutnya, hasil analisis ini dapat menjadi dasar untuk implementasi dan penerapan SOP proses inspeksi di UMKM LVNATICA, membawa perbaikan berkelanjutan dalam proses *quality control* kualitas produk sesuai dengan standar internasional.

Tahap kesimpulan merupakan tahap dimana penulis membuat rangkuman dari permasalahan yang telah diidentifikasi hingga hasil penelitian yang telah dilakukan.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengumpulan data

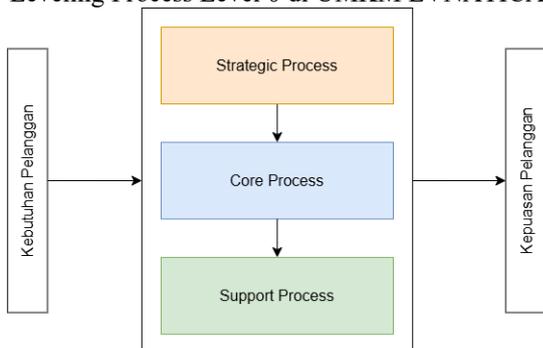
Pengumpulan data meliputi data primer dan data sekunder. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah proses bisnis aktual dan CTQ produk sepatu yang diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung ke pihak UMKM LVNATICA. Untuk data sekunder dalam penelitian ini adalah struktur organisasi UMKM LVNATICA.

B. Pengolahan data

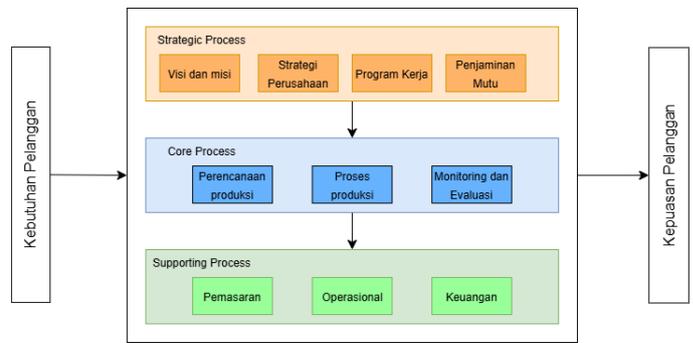
Data primer dan sekunder yang telah terkumpul di tahap sebelumnya, akan dilakukan pengolahan data. Pengolahan data termasuk kedalam tahap kedua dan ketiga dalam BPM *Lifecycle* yaitu *Process Discovery* dan *Process Analysis*. BPM *Process Discovery* dilaksanakan untuk memahami dan mengidentifikasi proses bisnis yang ada di perusahaan. BPM *Process Analysis* digunakan untuk mengidentifikasi permasalahan dalam proses inspeksi di perusahaan dengan *requirement* ISO 9001:2015 klausul 8.7.

Pengolahan data akan dilakukan dengan menggunakan proses *leveling* untuk memahami bagaimana setiap proses terkait dengan tanggung jawab pada proses inspeksi. UMKM LVNATICA memiliki fokus utama pada kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, pada proses bisnis dasar yang dikenal sebagai level 0, perusahaan ini mengutamakan kebutuhan pelanggan. Pada proses bisnis level 1, proses bisnis dibagi menjadi tiga bagian utama yaitu strategic process (proses strategi), core process (proses inti), dan support process (proses pendukung). Ketiga proses tersebut dijelaskan secara detail dalam sebuah diagram. Diagram ini digunakan sebagai alat bantu untuk memetakan dan mengoptimalkan pelayanan dari pemenuhan kebutuhan pelanggan.

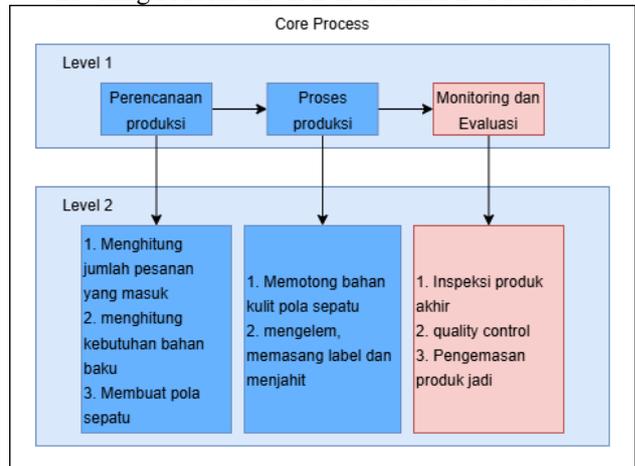
GAMBAR 3
Leveling Process Level 0 di UMKM LVNATICA



GAMBAR 4
Leveling Process Level 1 di UMKM LVNATICA



GAMBAR 5
Leveling Process Level 2 di UMKM LVNATICA



Gambar 5 menunjukkan bahwa penelitian ini akan berfokus pada salah satu proses yang ada di *core process* yaitu proses *Monitoring dan Evaluasi*. Pada proses tersebut bisa dibagi menjadi beberapa seperti inspeksi produk akhir, *quality control* dan pengemasan produk jadi.

Tugas monitoring dan evaluasi sendiri di lakukan sesudah perencanaan produksi dan proses produksi. Orang yang bertanggung jawab dalam melakukan monitoring dan evaluasi adalah staf inspeksi produk akhir.

Langkah berikutnya dalam pengolahan data yaitu tahap BPM *Lifecycle process Analysis*. Tujuan tahap ini yaitu untuk mengidentifikasi kesenjangan atau *GAP* antara kondisi aktual dengan persyaratan yang ditetapkan dalam ISO 9001:2015 klausul 8.7. Pada tahapan ini, *requirement* ISO 9001:2015 digunakan untuk menganalisis proses inspeksi di UMKM LVNATICA. Data yang akan digunakan mencakup informasi proses inspeksi yang berlangsung dan akan dibandingkan dengan *requirement* yang ditetapkan oleh ISO 9001:2015.

Setelah ditemukan adanya *GAP* antara kondisi aktual dengan *requirement* ISO 9001:2015, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis serta langkah-langkah yang dapat diambil untuk mengatasi masalah tersebut. Dengan mengidentifikasi dan menganalisis *GAP* yang terjadi, UMKM LVNATICA dapat merencanakan perbaikan yang diperlukan untuk menyelaraskan proses inspeksi dengan standar ISO 9001:2015 yang diinginkan.

TABEL 3
Analisis Gap kondisi aktual dengan ISO 9001:2015

Requirement Klausul 8.7		Kondisi Aktual	Analisis GAP	Usulan Perbaikan
8.7.1.1	Organisasi memastikan bahwa <i>output</i> yang tidak sesuai dengan persyaratan mereka, persyaratan tersebut diidentifikasi dan dikontrol untuk mencegah penggunaan atau pengiriman yang tidak diinginkan.	UMKM LVNATICA belum memiliki standar yang jelas untuk menjamin mutu produk sebelum dikirimkan ke pelanggan	UMKM LVNATICA belum memiliki dokumentasi persyaratan tertulis untuk setiap tahapan inspeksi yang ada. Pengontrolan hanya dilakukan secara sekilas tanpa menggunakan kriteria yang jelas sebelum produk dikirim ke pelanggan.	Membuat standar operasional prosedur dan instruksi kerja untuk mendeteksi ketidaksesuaian produk sebelum masuk ke tangan konsumen.
8.7.1.2	Organisasi mengidentifikasi dan mengontrol <i>output</i> yang tidak memenuhi persyaratan yang telah ditentukan organisasi tersebut sesuai dengan sifat ketidaksesuaian dan pengaruhnya terhadap kesesuaian produk.	UMKM LVNATICA sudah melakukan pengawasan dan kontrol terhadap produk keluaran secara manual, akan tetapi masih belum memiliki ketentuan yang jelas mengenai penanganan produk cacat atau yang tidak sesuai standar.	UMKM LVNATICA belum memiliki persyaratan terkait ketidaksesuaian produk memenuhi.	Membuat kriteria penerimaan produk dalam proses inspeksi akhir untuk melakukan identifikasi dan mengontrol <i>output</i> sesuai dengan persyaratan yang ditentukan terhadap tidak sesuainya produk.
8.7.1.3	Organisasi mempertimbangkan produk yang tidak memenuhi standar yang terdeteksi setelah pengiriman produk.	UMKM LVNATICA belum memiliki standar yang tetap dalam proses inspeksi	UMKM LVNATICA belum memiliki standar kualitas produk dalam proses inspeksi akhir karena perusahaan masih melakukan pengendalian mutu secara manual dan berpatokan dengan arahan dan intuisi saja.	Membuat standar kualitas yang jelas dan terperinci mencakup dimensi dan kesesuaian produk dalam proses inspeksi akhir untuk mempermudah dalam melakukan <i>quality control</i> dan tidak mengalamai kesalahan produk sebelum melakukan pengiriman ke pihak pelanggan.
8.7.1.4	Organisasi segera mengambil tindakan koreksi, melakukan pemisahan pengembalian atau penghentian penyediaan produk ketika produk tidak sesuai terdeteksi. Selain itu organisasi melakukan dengan tujuan pelanggan ketika terdapat ketidaksesuaian terhadap produk.	UMKM LVNATICA belum melakukan tindakan untuk mencegah atau menahan produk yang tidak sesuai dengan kualitas. Tetapi perusahaan telah menerapkan kebijakan untuk konsumen yang membeli melalui platform <i>e-commerce</i> .	UMKM LVNATICA belum sepenuhnya melakukan tindakan koreksi terhadap produk yang tidak sesuai. Kebijakan pengembalian barang hanya menyelesaikan masalah setelah produk sampai ke pelanggan, yang berisiko merugikan perusahaan dalam biaya pengendalian untuk menahan produk yang tidak sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan.	UMKM LVNATICA perlu memastikan pemeriksaan kualitas di setiap tahapan produksi, segera melakukan tindakan korektif saat terdeteksi ketidaksesuaian serta mendokumentasikan langkah perbaikan yang dilakukan pada form tindakan korektif dan preventif untuk mengatasi masalah
8.7.1.5	Organisasi menyimpan informasi terdokumentasi yang menjelaskan ketidaksesuaian. Tindakan yang diambil dari semua persetujuan yang dilakukan dari hasil mengidentifikasi kekuatan yang beresikan ketidaksesuaian.	UMKM LVNATICA belum sepenuhnya melakukan penyimpanan informasi terdokumentasi terkait dengan ketidaksesuaian	UMKM LVNATICA belum sepenuhnya melakukan penyimpanan informasi terkait dengan ketidaksesuaian karena UMKM LVNATICA belum memiliki standar tertulis	UMKM LVNATICA perlu membuat rekap hasil penyimpanan produksi untuk melihat jumlah produk yang cacat dan yang lolos pemeriksaan.

C. Tahap rancangan

Sebelum menyusun proses bisnis, langkah penting yang harus dilakukan adalah menetapkan komponen proses dan nilai proses. Tujuannya yaitu untuk memahami nilai dari setiap model proses yang terlibat. Identifikasi komponen proses bisnis menggunakan 18 item model proses. Berikut merupakan penjelasan mengenai komponen model proses dan nilai proses yang akan dijelaskan pada tabel 4

TABEL 4
18 Komponen Model Proses

Komponen Proses Bisnis		
No	Komponen Model Proses	Nilai Proses
1	Input	Input dalam proses inspeksi sangat penting karena berkaitan langsung dengan kualitas dari hasil produk jadi. Akan tetapi, UMKM LVNATICA belum memiliki standar terdokumentasi mengenai proses inspeksi dengan jelas. Hal tersebut dapat menyebabkan ketidakonsistenan perusahaan dalam menjaga kualitas produk.
2	Aktivitas	Aktivitas proses inspeksi yang dilakukan UMKM LVNATICA masih berdasarkan arahan dan intuisi saja. Akibatnya kualitas produk yang dihasilkan tidak konsisten dan memenuhi standar.
3	Deliverable	Hasil aktivitas yang telah dilakukan dalam proses inspeksi yaitu berupa form hasil inspeksi untuk memastikan memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan.

4	Aktivitas (setelah deliverable)	Hasil deliverable yang telah diperoleh akan melakukan tindakan korektif (memperbaiki ketidaksesuaian) dan preventif (untuk memitigasi masalah yang akan terjadi kedepannya dengan menetapkan langkah selanjutnya).
5	Event Penggerak	Yang menjadi pemicu terjadinya suatu aktivitas yaitu keluhan pelanggan yang diakibatkan oleh terhadap kualitas produk yang tidak sesuai dengan spesifikasi produk, dan temuan produk cacat.
6	Sumber Daya Manusia	<ul style="list-style-type: none"> - Kepala produksi: Bertanggung jawab dalam pembelian bahan baku, pemeriksaan awal bahan baku. - Staf Produksi: Bertanggung jawab dalam proses produksi yang dimulai dari pembuatan pola sepatu, pemotongan pola sepatu, pengeleman dan pemasangan label, hingga penjahitan. - Staf Inspeksi: bertanggung jawab dalam proses pemeriksaan produk akhir. - Staf pengepakan: bertanggung jawab dalam menggepakan sepatu yang sudah lolos tahap inspeksi
7	Infrastruktur (IT, Mesin dan Lokasi)	Infrastruktur yang digunakan dalam proses inspeksi yaitu: <ul style="list-style-type: none"> - Laptop dan Handphone digunakan untuk meng-input data yang tidak lolos kualitas. - Gunting, cairan pembersih lem dan meteran untuk melakukan pemeriksaan pada sepatu
8	Batasan	Standar Operasional Prosedur yang dirancang hanya berlaku untuk proses inspeksi akhir produk sepatu.
9	Kriteria, Metode, Ukuran, monitoring dan kontrol	Kriteria dalam proses inspeksi mengacu pada ISO 9001:2015 klausul 8.7 mengenai Pengendalian Proses, Produk dan Jasa yang Tidak Sesuai.
10	Kinerja Internal Proses	Kinerja internal proses diukur dengan hasil form pemeriksaan produk yang lolos dan yang tidak memenuhi standar kualitas produk.
11	Infrastruktur terstruktur	Infrastruktur terstruktur <i>quality control</i> UMKM LVNATICA meliputi staf produksi, staf inspeksi dan staf pengepakan.
12	Pelanggan	Pelanggan internal: Seluruh staf yang ada di UMKM LVNATICA Pelanggan eksternal : Pembeli yang melakukan pembelian melalui <i>e-commerce</i> .
13	Output	Standar Operasional Prosedur, instruksi kerja, kriteria kualitas produk usulan dan form digunakan untuk menjamin kualitas produk sehingga keluhan pelanggan akibat ketidak sesuaian produk dapat berkurang.
14	Kaitan Output dengan tujuan organisasi	Dengan adanya SOP pada proses inspeksi dapat membantu UMKM LVNATICA untuk menjadi perusahaan yang mampu menjaga konsistensi kualitas produknya dan memastikan produk tersebut memenuhi standar kualitas yang ditetapkan.
15	Kaitan Output dengan Value	Dengan adanya Standar Operasional Prosedur yang jelas pada proses inspeksi, perusahaan dapat menghasilkan produk dengan kualitas yang konsisten, sehingga dapat mengurangi jumlah keluhan pelanggan terkait ketidaksesuaian kualitas sepatu.
16	Kinerja Eksternal	Vendor bahan baku mengirimkan bahan sesuai dengan surat jalan.
17	Perubahan	Dalam proses inspeksi, perubahan pada sistem manajemen mutu dapat dilakukan secara terencana sesuai dengan kondisi yang ada, dengan tujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses.
18	Perbaikan	Dengan adanya kegiatan evaluasi <i>quality control</i> , perbaikan dan tindak lanjut dapat dilakukan untuk memastikan bahwa kriteria yang telah ditetapkan terpenuhi.

Agar lebih memahami apa yang akan, hasil usulan analisis GAP. Akan dibuat spesifikasi rancangan untuk menguraikan kebutuhan dan kriteria yang harus dipenuhi dalam merancang proses yang baru. Kriteria yang harus dipenuhi dalam merancang proses yang baru. Kebutuhan tersebut disusun dengan memperimbangan hasil analisis identifikasi komponen proses bisnis yang membentuk keseluruhan proses *quality control*

TABEL 5
Spesifikasi Rancangan

Usulan GAP Analysis	Spesifikasi Rancangan
---------------------	-----------------------

Membuat standar oprasional prosedur dan instruksi kerja untuk mendeteksi ketidak-sesuaian produk sebelum datang ke tangan konsumen.	Rancangan SOP dan Instruksi Kerja yang mencakup alur proses inspeksi dan dilengkapi dengan formulir pencatatan hasil pemeriksaan dan tindakan yang diambil untuk memastikan setiap tahapan inspeksi dapat terkontrol dengan baik dan sesuai dengan standar yang ditentukan.
Membuat kriteria penerimaan produk dalam proses inspeksi akhir untuk melakukan identifikasi dan mengontrol <i>output</i> sesuai dengan persyaratan yang ditentukan terhadap tidak sesuainya produk.	Membuat formulir klasifikasi kualitas produk yang mencakup informasi dari jenis cacat yang dihasilkan dari hasil produksi, hasil pengukuran berisikan hasil analisis apakah setelah dilakukan pengerjaan ulang akan layak untuk diterima/harus dilakukan pengerjaan ulang atau ditolak, hasil analisis dipisahkan berdasarkan grading dengan kriteria penerimaan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> a. <i>Grade A</i> (Standar) : layak untuk dijual b. <i>Grade B</i> (Minor) : perlu perbaikan minor c. <i>Grade C</i> (Major) : tidak layak dan perlu tindakan khusus
Membuat standar kualitas yang jelas dan terperinci mencakup dimensi dan kesesuaian produk dalam proses inspeksi akhir untuk mempermudah dalam melakukan <i>quality control</i> dan tidak mengalami kesalahan produk sebelum melakukan pengiriman ke pihak pelanggan.	Standar kualitas berisikan kualitas dari sepatu yang mencakup informasi bagian bagian sepatu. Bagian tersebut terdiri dari <i>upper</i> , <i>eyelets</i> , tali sepatu, lidah sepatu, <i>insole</i> , <i>outsole</i> , dan komponen lainnya seperti ukuran dari produk dan spesifikasi aksesoris
Membuat form tindakan untuk mencegah produk yang tidak sesuai dengan kualitas yang ditetapkan.	Form tindakan untuk mencegah produk yang tidak sesuai berisikan tindak korektif dan preventif. Tindak korektif diisikan setelah proses analisis sepatu selesai, tidak preventif berisikan tindakan yang diambil untuk mencegah terjadinya masalah lebih lanjut
Melakukan penyimpanan informasi terdokumentasi terkait dengan ketidaksesuaian.	SOP, Instruksi kerja dan form disimpan dengan baik di draft UMKM dan juga di print agar dapat dilihat

Menurut Tjiptono, 2018 kualitas dapat diukur melalui beberapa kriteria, diantaranya adalah kinerja (*performance*), fitur (*features*), keandalan (*reliability*), kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), daya tahan (*durability*), kemampuan melayani (*serviceability*), estetika (*asthetics*) dan persepsi terhadap kualitas (*perceived quality*). Dalam penelitian ini kriteria kualitas hanya menggunakan 5 kriteria, yaitu *features*, *conformance to specifications*, *durability*, *asthetics* dan *perceived quality*. Tiga kriteria kualitas menurut tjiptono lebih mengarah ke proses.

TABEL 6
Kriteria Kualitas Usulan

No	Bagian Sepatu	Kriteria kualitas sepatu
1	<i>Upper</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak ada bekas lem - Lem rapih dan melekat dengan kuat - Tidak terindikasi kerusakan pada kulit (sepatu terlihat mengkilap, tidak mengkerut, tidak retak dan tidak sobek) - Kulit sepatu tidak terdapat lekukan - Warna pada kulit sepatu tidak belang dan pudar - Jahitan rapi dan tidak kendur atau putus - <i>Upper</i> memiliki panjang jahitan 10-12 SPI (<i>Stich Per Inch</i>)
2	Tali Sepatu	<ul style="list-style-type: none"> - Panjang tali sepatu disesuaikan dengan jumlah lubang, berikut rinciannya:

No	Bagian Sepatu	Kriteria kualitas sepatu																				
		Jumlah Lubang	Jarak Lubang (cm)	Panjang tali (cm)																		
		4	5	90																		
		5	5	100																		
		6	5	120																		
		7	5	130																		
		<ul style="list-style-type: none"> - Warna tali sepatu sama dengan warna kulit sepatu - Tali sepatu memiliki aglet (plastik pelindung) di kedua ujung tali sepatu - Aglet pada tali sepatu tidak mudah lepas 																				
3	Lidah sepatu	<ul style="list-style-type: none"> - Lidah sepatu harus berisikan label, label sepatu harus memiliki informasi sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> • Terdapat lokasi pembuatan sepatu • Menyebutkan ukuran sepatu misalnya 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44 - Menunjukkan jenis bahan pembuatan sepatu yang dipakai misalnya kulit sintetis, PU Leather Premium - Petunjuk cara merawat sepatu agar tetap awet 																				
4	Insole	<ul style="list-style-type: none"> - Terdapat logo UMKM Lvnatica pada bagian insole terlihat dengan jelas dan tidak pudar - Bagian dalam sepatu ditambah busa dengan ketebalan ± 0.5 - Mampu menyerap guncangan pada saat kaki bergerak - Ukuran insole sesuai dengan sepatu - Sepatu antislip 																				
5.	Outsole	<ul style="list-style-type: none"> - Outsole melekat kuat dengan bagian midsole - Tidak terdapat bagian yang terbuka - Outsole tidak penyok, sobek dan retak. 																				
6	Lainnya	<ul style="list-style-type: none"> - Sepatu tidak ada bau kimia yang menyengat seperti bekas lem yang berlebihan. - Berikut merupakan kriteria komponen aksesoris <ul style="list-style-type: none"> • Warna Eyelets menyesuaikan dengan warna bahan sepatu • Eyelets tahan terhadap korosi • Ukuran Eyelets konsisten antar lubang - Aksesoris sepatu lainnya lengkap sesuai dengan spesifikasi gambar sepatu pada <i>e-commerce</i> dan memiliki warna yang sama dengan kulit sepatu. - Sepatu kiri dan kanan memiliki dimesi yang sama dan tidak menunjukkan perbedaan pada warna produk - Berikut merupakan ukuran sepatu sesuai dengan standar internasional : <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>Ukuran Sepatu (EU)</th> <th>Ukuran sepatu (cm)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>38</td><td>24</td></tr> <tr><td>39</td><td>24,5</td></tr> <tr><td>40</td><td>25</td></tr> <tr><td>41</td><td>26</td></tr> <tr><td>42</td><td>26,5</td></tr> <tr><td>43</td><td>27</td></tr> <tr><td>44</td><td>27,5</td></tr> <tr><td>45</td><td>28</td></tr> </tbody> </table> 			Ukuran Sepatu (EU)	Ukuran sepatu (cm)	38	24	39	24,5	40	25	41	26	42	26,5	43	27	44	27,5	45	28
Ukuran Sepatu (EU)	Ukuran sepatu (cm)																					
38	24																					
39	24,5																					
40	25																					
41	26																					
42	26,5																					
43	27																					
44	27,5																					
45	28																					

D. Hasil Rancangan

D.1. Rancangan Standar Operasional Prosedur

Fungsi utama dari SOP ini yaitu untuk menjamin kualitas produk yang dihasilkan, memastikan bahwa setiap proses inspeksi menjalani pemeriksaan yang terstandarisasi dan sistematis, serta mengurangi kemungkinan adanya cacat yang lolos ke tahap distribusi.

D.2. Rancangan Instruksi Kerja

Instruksi Kerja merupakan panduan rinci yang mendukung pelaksanaan SOP Proses Inspeksi Akhir. Instruksi kerja ini berfungsi untuk memberikan arahan teknis yang lebih spesifik kepada petugas atau operator yang bertugas untuk melaksanakan inspeksi pada produk yang sudah selesai diproduksi. Instruksi kerja ini memastikan bahwa setiap prosedur inspeksi dilakukan secara tepat dan efisien.

D.3. Rancangan formulir proses inspeksi

Rancangan formulir proses inspeksi berfungsi untuk memastikan bahwa tiap proses inspeksi akhir mendukung di setiap bagian proses inspeksi. Formulir proses inspeksi

usulan terbagi menjadi 4 yaitu form penandaan cacat, form klasifikasi kualitas produk, form tindak korektif dan preventif dan form hasil inspeksi. Berikut merupakan rancangan formulir untuk proses inspeksi akhir:

- a. Form pendandaan cacat
Form ini digunakan untuk mendokumentasikan dan menandai setiap cacat atau ketidaksesuaian yang ditemukan selama proses inspeksi. Fungsi utama dari form ini adalah untuk memberikan catatan yang jelas dan terperinci mengenai jenis produk, jenis cacat, lokasi cacat, deskripsi cacat, penyebab cacat dan jumlah cacat.
- b. form klasifikasi kualitas produk
Form ini berfungsi untuk mengklasifikasikan produk berdasarkan standar kualitas yang telah ditetapkan. Klasifikasi ini melibatkan penilaian terhadap berbagai atribut produk, seperti ukuran, bentuk, kekuatan, dan ketahanan, yang kemudian dicatat dalam form ini. Dengan adanya form klasifikasi, produk dapat dikelompokkan dalam kategori seperti *Grade A* (Standar) “layak untuk dijual”, *Grade B* (Minor) “perlu perbaikan minor”, *Grade C* (Major) “tidak layak dan perlu tindakan khusus”.
- c. form tindak korektif dan preventif
Form ini digunakan untuk mencatat tindakan korektif dan preventif yang diambil setelah masalah atau cacat ditemukan selama inspeksi. Fungsi dari form ini adalah untuk merencanakan dan mendokumentasikan langkah serta tindakan yang harus diambil untuk mengatasi masalah tersebut serta untuk mencegah masalah serupa terjadi di kedepannya.
- d. form hasil inspeksi
Form ini berfungsi untuk mencatat seluruh hasil dari kegiatan inspeksi yang dilakukan. Hasil ini meliputi jumlah produk yang lulus, jumlah produk yang cacat, jenis cacat, penyebab cacat, % kecacatan dan tindakan yang diambil. Form ini menjadi sumber utama untuk analisis lebih lanjut dan digunakan untuk menyusun laporan yang lebih komprehensif terkait kualitas produk. Dengan adanya form hasil inspeksi, seluruh proses dapat tercatat dengan baik untuk referensi, dan perbaikan berkelanjutan.
Hasil rancangan diidentifikasi melalui siklus PDCA untuk mendesain ulang alur produksi agar menjadi lebih sistematis. Melalui penerapan siklus *Plan-Do-Check-Act*, proses pengendalian kualitas pada proses inspeksi produk akhir dapat dilaksanakan sesuai dengan rencana.

TABEL 7

Siklus PDCA proses inspeksi

Identifikasi siklus PDCA pada proses inspeksi sepatu		
Aktivitas Proses Usulan inspeksi	Pelaku proses	Tahap PDCA
Menyusun prosedur standar inspeksi untuk memastikan semua aspek kualitas sepatu diperiksa dengan teliti.	Kepala produksi, Staf inspeksi	Plan
Melakukan inspeksi sepatu sesuai dengan prosedur yang telah disusun. Pengujian mencakup pengecekan kualitas sepatu, kesesuaian tali, dan fungsi sepatu	Staf inspeksi	Do
Melakukan pencatatan hasil inspeksi produk jadi	Staf inspeksi	Do
Mengevaluasi hasil inspeksi untuk memastikan sepatu memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. Menganalisis apakah terdapat cacat atau masalah saat melakukan produksi	Staf inspeksi	Check
Berdasarkan hasil evaluasi, mengidentifikasi area perbaikan dan melakukan tindakan untuk meningkatkan proses produksi.	Staf produksi dan kepala produksi	Action

E. Verifikasi

Requirement	Hasil Rancangan	Pemenuhan Requirement	Kesesuaian
8.7.1.1	SOP dan Instruksi Kerja yang mencakup alur proses inspeksi dan dilengkapi dengan formulir pencatatan hasil pemeriksaan dan tindakan yang diambil.	Organisasi memastikan bahwa <i>output</i> yang tidak sesuai dengan persyaratan mereka, persyaratan tersebut diidentifikasi dan dikontrol untuk mencegah penggunaan atau pengiriman yang tidak diinginkan.	Sesuai
8.7.1.2	formulir klasifikasi kualitas produk yang mencakup informasi dari jenis cacat yang dihasilkan dari hasil produksi, hasil pengukuran berisikan hasil analisis apakah setelah dilakukan pengerjaan ulang akan layak untuk diterima/harus dilakukan pengerjaan ulang atau ditolak, hasil analisis dipisahkan berdasarkan grading dengan kriteria penerimaan sebagai berikut: a. <i>Grade A</i> (Standar) : layak untuk dijual b. <i>Grade B</i> (Minor) : perlu perbaikan minor c. <i>Grade C</i> (Major) : tidak layak dan perlu tindakan khusus	Organisasi mengidentifikasi dan mengontrol <i>output</i> yang tidak memenuhi persyaratan yang telah ditentukan organisasi tersebut sesuai dengan sifat ketidaksesuaian dan pengaruhnya terhadap kesesuaian produk.	Sesuai
8.7.1.3	Standar kualitas sepatu yang mencakup informasi bagian bagian sepatu. Bagian tersebut terdiri dari <i>upper</i> , <i>eyelets</i> , tali sepatu, lidah sepatu, <i>insole</i> , <i>outsole</i> , dan komponen lainnya seperti ukuran dari produk dan spesifikasi aksesoris.	Organisasi mempertimbangkan produk yang tidak memenuhi standar yang terdeteksi setelah pengiriman produk.	Sesuai
8.7.1.4	Form tindakan untuk mencegah produk yang tidak sesuai berisikan tindak korektif dan preventif. Tindak korektif diisikan setelah proses analisis sepatu selesai, tidak preventif berisikan tindakan yang diambil untuk mencegah terjadinya masalah lebih lanjut	Ketika produk yang tidak sesuai terdeteksi, organisasi mengambil tindakan koreksi, melakukan pengembalian, atau penggantian persediaan produk ketika produk tidak sesuai. Selain itu, organisasi melakukan persetujuan dengan pelanggan ketika terdapat ketidaksesuaian produk.	Sesuai
8.7.1.5	SOP, Instruksi kerja dan form disimpan dengan baik di draft UMKM dan juga di print agar dapat dilihat	Organisasi menyimpan informasi terdokumentasi yang menjelaskan ketidaksesuaian. Tindakan yang diambil dari semua persetujuan yang dilakukan dari hasil mengidentifikasi kekuasaan yang berisikan ketidaksesuaian.	Sesuai

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan rancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) proses inspeksi akhir di UMKM LVNATICA, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Perancangan SOP Inspeksi Akhir: Penelitian ini berhasil merancang SOP untuk proses inspeksi akhir yang terstruktur dan terstandarisasi, mengacu pada prinsip-prinsip ISO 9001:2015. SOP ini mencakup langkah-langkah detail untuk pemeriksaan kualitas, mulai dari label, kesesuaian ukuran dan desain, kekuatan perekatan lem, hingga keunikan estetika. Perancangan SOP ini diharapkan dapat menjadi panduan baku bagi UMKM LVNATICA dalam memastikan kualitas produk sebelum didistribusikan.
2. Potensi Peningkatan Kualitas Produk: Penerapan SOP inspeksi akhir yang telah dirancang memiliki potensi besar untuk mengatasi permasalahan kualitas yang teridentifikasi. Dengan adanya prosedur yang jelas dan konsisten, diharapkan UMKM LVNATICA dapat mengurangi keluhan pelanggan, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta membangun citra produk yang lebih baik di pasaran.

REFERENSI

- [1] Al-Hattab, T. H., & Mohammed, A. (2023). Business Process Re-Engineering and its Impact on Business Intelligence at Jordanian Commercial Banks. *International Journal of Academic Research in Business & Social Science* Vol 13.
- [2] Al-Hattab, T. H., & Mohammed, A. (2023). Business Process Re-Engineering and its Impact on Business Intelligence at Jordanian Commercial Banks. *International Journal of Academic Research in Business & Social Science* Vol 13.
- [3] Aristriyana, E., & Fauzi, R. A. (2022). ANALISIS PENYEBAB KECACATAN PRODUK DENGAN METODE FISHBONE DAN FAILURE MODE EFFECT *ANALYSIS* (FMEA) PADA PERUSAHAAN ELANG MAS SIDANG KASIH CIAMIS. *JURNAL INDUSTRIAL GALUH*, Vol.4.
- [4] Gadatsch, A. (2023). *Business Process Management Analysis, Modelling, Optimisation and Controlling of Processes*. SinGAPura: Springer Cham.
- [5] Harrington, H. J. (1991). *Business Process Improvement: The Breakthrough Strategy for Total Quality, Productivity, and Competitiveness*. California: R.R Donnelley & Sons Company.
- [6] Hildebrandt, T., Dongen, B. F., & Röglinger, M. M. (2019). Business Process Management 17th International Conference, BPM 2019, Vienna, Austria, September 1–6, 2019, Proceedings: 17th International Conference, BPM 2019, Vienna, Austria, September 1–6, 2019, Proceedings.
- [7] Pressman, R. S., & Maxim, B. R. (2014). *Software Engineering: A Practitioner's Approach*. Mcgraw-Hill Education
- [8] Albrecht, T., & Zeng, Q. (2019). The Role of Business Process Management in Modern Organizations. *Business Process Review Journal*, 11(1), 25-38.
- [9] Tjiptono, F. (2012). *Total Quality Management*. Andi.
- [10] Garvin, D. A. (1987). Competing on the Eight Dimensions of Quality. *Harvard Business Review*, 65(6), 101-109.
- [11] Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2014). *Introduction to Total Quality Management for Production, Processing, and Services* (7th ed.). Pearson Education.