

Perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) Perencanaan dan Pelaksanaan Layanan Perbaikan Kendaraan untuk Memenuhi *Requirement* ISO 9001:2015 Klausul 8.1 Menggunakan Metode *Business Process Managemen* di Hadi Motor

1st Mochamad Fadhil Adrian
Fakultas Rekayasa Industri
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia

fadhiladrian@student.telkomuniversity.
ac.id

2nd Wiyono Sutari
Fakultas Rekayasa Industri
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia

wiyono@telkomuniversity.ac.id

3rd Hadi Susanto
Fakultas Rekayasa Industri
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia

hadist@telkomuniversity.ac.id

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 adminitrasi, dan menghindari kesalahan dan ketidakefisienan pekerjaan.

Kata kunci— Perencanaan, Pelaksanaan, ISO 9001:2015, Standard Operating Procedure

I. PENDAHULUAN

Industri otomotif merupakan salah satu sektor ekonomi yang memiliki kontribusi besar terhadap perekonomian nasional [1]. 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. Industri otomotif di Indonesia secara mayoritas berada pada Pulau Jawa. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS), Jawa Barat merupakan penyumbang industri otomotif terbanyak yaitu sebanyak 64%, lebih banyak dibandingkan dengan wilayah lainnya. Perusahaan otomotif juga berusaha memberikan layanan terbaik kepada customer nya yang didukung dengan proses bisnis perusahaan terkait.

Proses Bisnis menjadi kunci utama dalam hubungan antar aktivitas di organisasi [2]. Proses bisnis merupakan kumpulan tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan bisnis, dimulai dengan input, kemudian meningkatkan nilai, dan menghasilkan hasil yang diinginkan pelanggan. Proses ini memiliki definisi yang jelas dari awal proses, akhir proses, *input*, dan *output* [3]. Menurut Maleyeff, proses bisnis dapat didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan yang saling terkait yang diselesaikan oleh manusia atau sistem baik di dalam maupun di luar organisasi untuk mencapai tujuan bisnis tertentu [4]. Dalam upaya mencapai sasaran organisasi, penerapan proses bisnis yang tepat dan efektif dapat membawa berbagai dampak positif. Hal ini termasuk peningkatan performa organisasi, perbaikan tingkat produktivitas, peningkatan mutu layanan yang diberikan, serta penggunaan sumber daya yang lebih optimal. Dengan kata lain, proses bisnis yang dijalankan secara baik dan benar menjadi kunci dalam mengoptimalkan berbagai aspek penting dalam organisasi untuk mendukung pencapaian tujuannya. [5].

The International Organization for Standardization (ISO) merupakan standar internasional yang membantu organisasi

mencapai tujuan perusahaan. ISO 9001 merupakan standarisasi yang mendefinisikan organisasi untuk menerapkan sistem penjaminan mutu untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan pasar.

Sistem manajemen mutu merupakan kegiatan suatu organisasi yang bertujuan untuk memastikan bahwa suatu proses memenuhi persyaratan tertentu suatu organisasi atau perusahaan. Beberapa peneliti, termasuk Brown dan van der Wiele (1998), Mears dan Voehl (1995), Meyer dan Allen (1997), Zink (1994), serta Mei Feng, Mile Terziovski, dan Danny Samson (2006), menyatakan bahwa sistem manajemen mutu dapat dibagi menjadi tiga aspek utama. Aspek-aspek ini meliputi: pertama, bagaimana organisasi merencanakan untuk mendapatkan sertifikasi ISO; kedua, sejauh mana organisasi atau perusahaan berkomitmen terhadap kualitas; dan ketiga, bagaimana prosedur standar yang telah ditetapkan diterapkan dalam praktik.

Hadi Motor merupakan sebuah bengkel otomotif roda empat di Kota Bandung yang bergerak di bidang jasa perbaikan kendaraan. Hadi Motor berdiri sejak tahun 1985. Hadi Motor melakukan layanan service roda empat serta melakukan berbagai penjualan *spare part* mobil. Selain layanan service dan penjualan *spare part*, Hadi Motor juga menyediakan jasa pembuatan interior jok 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. Berdasarkan data yang diperoleh, pada tahun 2023 masih terdapat kendaraan yang terlambat diselesaikan pada proses perbaikan. Berikut merupakan data keterlambatan pengerjaan kendaraan *customer* pada tahun 2023.

TABEL 1

Bulan	Jumlah
Januari	5
Februari	5
Maret	4
April	6
Mei	4
Juni	4
Juli	5
Agustus	5
September	6
Oktober	5
November	6
Desember	5
Total	60

Berdasarkan data diatas, Hadi Motor mengalami 60 kali keterlambatan dalam pelayanan pengerjaan perbaikan kendaraan dengan rata rata 5 kali keterlambatan dalam 1 bulan. Dengan jumlah keterlambatan tersebut, tidak menutup kemungkinan akan kembali terjadi keterlambatan apabila tidak dilakukan upaya perbaikan dalam sistem manajemen mutu perusahaan. Selain itu, para pekerja tak jarang datang menuju bengkel tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Dengan tidak disiplinnya pekerja, perusahaan akan sulit untuk melaksanakan dan mengendalikan proses-proses bisnis nya. Sulitnya melaksanakan dan mengendalikan

proses bisnis akan mengakibatkan mutu dari perusahaan tersebut menjadi turun.

Berdasarkan data yang didapat, dapat disimpulkan bahwa permasalahan utama di Hadi Motor yaitu mengenai keterlambatan pengerjaan kendaraan pelanggan. Hal ini menjadi permasalahan karena pengerjaan kendaraan tidak sesuai dengan kesepakatan dengan pelanggan. Permasalahan ini perlu diperhatikan oleh Hadi Motor karena sangat berdampak kepada kepercayaan pelanggan dan mutu perusahaan. Dengan permasalahan diatas, langkah yang perlu dilakukan selanjutnya adalah merancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) sebagai acuan untuk para 5 pegawai agar dapat meminimalisir keterlambatan dalam pengerjaan layanan yang tersedia di Hadi Motor.

II. KAJIAN TEORI

Di bawah ini merupakan kajian teori yang digunakan pada penelitian ini.

A. *International Organization for Standardization* (ISO)

Menurut Jumaedi dan Djatmiko (2011), *International Organization for Standardization* (ISO) adalah organisasi internasional yang menangani masalah standarisasi dan terdiri dari badan standar nasional dari 156 negara.

B. ISO 9001:2015

Salah satu standar yang digunakan untuk mengatur sistem manajemen kualitas adalah ISO 9001. Standar ini menetapkan berbagai kriteria dan ketentuan yang perlu dipatuhi dan dilaksanakan oleh organisasi atau badan usaha. [6].

Versi terkini dari standar manajemen mutu, ISO 9001:2015, diperbarui pada tahun 2015. Tujuannya adalah mendukung perusahaan dalam menjamin pemenuhan ekspektasi pelanggan dan pemangku kepentingan, serta kepatuhan terhadap regulasi dan hukum yang berkaitan dengan produk dan layanan mereka. Standar ini berfokus pada pengaturan sistem manajemen mutu. Strukturnya terdiri dari sepuluh klausul, di mana tiga klausul pertama berfungsi sebagai pendahuluan, sedangkan tujuh klausul berikutnya merinci syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk mendapatkan sertifikasi sistem manajemen mutu. Berikut merupakan klausul yang terdapat pada ISO 9001:2015:

TABEL 2

Klausul	Pokok Bahasan	Isi Klausul
1	Ruang Lingkup	Berisi mengenai tentang ruang lingkup persyaratan sistem manajemen mutu sebuah organisasi.
2	Acuan <i>normative</i>	Berisi mengenai dokumen-dokumen yang dirujuk dalam dokumen ISO 9001:2015.
3	Istilah dan Definisi	Berisi mengenai tujuan dari 8 dokumen, istilah dan definisi yang ada pada ISO 9001:2015.

4	Konteks Organisasi	Berisi mengenai pemahaman konteks organisasi dan memantau, meninjau informasi internal maupun eksternal.
5	Kepemimpinan	Berisi mengenai pemahaman mengenai kepemimpinan dan komitmen terhadap sistem penjaminan mutu.
6	Perencanaan	Berisi mengenai tindakan untuk menangani risiko, peluang, dan mengevaluasi efektifitas dari tindakan yang diambil.
7	Dukungan	Berisi mengenai penetapan dan penyediaan sumber daya yang dibutuhkan untuk membentuk, mengimplementasi, memelihara, dan meningkatkan sistem penjaminan mutu.
8	Operasional	Berisi mengenai perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan proses proses yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan penyedia produk dan layanan.
9	Evaluasi Kinerja	Berisi mengenai analisis, pengukuran analisis, evaluasi kinerja dan efektifitas sistem manajemen mutu pada organisasi.
10	Peningkatan	Peningkatan mencakup penentuan dan pemilihan peluang peningkatan dan implementasi tindakan yang harus dipilih oleh organisasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penerapan sistem manajemen mutu yang selaras dengan standar internasional dapat memberikan berbagai keuntungan bagi sebuah organisasi. Dengan mengadopsi sistem ini, organisasi berpotensi meningkatkan efektivitas operasionalnya secara menyeluruh. Selain itu, sistem manajemen mutu juga menyediakan landasan yang kokoh untuk mendukung inisiatif pengembangan jangka panjang organisasi, seperti:

- Kemampuan untuk menyediakan barang dan jasa yang selalu memenuhi kebutuhan pelanggan, persyaratan hukum, dan peraturan yang berlaku
- Potensi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan
- Menangani risiko dan peluang terkait dengan konteks dan tujuan perusahaan
- Kemampuan untuk menunjukkan kesesuaian dengan persyaratan yang ditetapkan oleh sistem manajemen mutu.

C. Sistem Manajemen Mutu (SMM)

Organisasi menerapkan sistem manajemen mutu sebagai strategi dan praktik untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi. Sistem ini bertujuan menjamin bahwa proses dan hasil memenuhi standar yang ditetapkan oleh pelanggan atau organisasi itu sendiri. Dalam pelaksanaannya, sistem manajemen mutu berpedoman pada beberapa prinsip kunci diantaranya mengutamakan kepuasan pelanggan, mengedepankan kepemimpinan yang efektif, fokus kepada perbaikan yang berkelanjutan, dan mengambil Keputusan berdasarkan bukti nyata.

Menurut Gasperz (2011) Terdapat beberapa karakteristik umum dari sistem manajemen mutu diantaranya:

- Sistem manajemen mutu mencakup suatu lingkup yang luas dari aktivitas-aktivitas dalam organisasi modern. Terdapat lima pendekatan utama yang dapat mendefinisikan kualitas. Yang pertama yaitu *transcendent quality* yang merupakan suatu kondisi ideal menuju keunggulan, *product-based quality* yang merupakan suatu atribut produk yang memenuhi kualitas, *user-based quality* atau kesesuaian atau ketetapan dalam penggunaan produk yang meliputi barang dan/ atau jasa, *manufacturing-based quality* atau kesesuaian terhadap persyaratan-persyaratan standar, dan yang terakhir yaitu *value-based quality* yang merupakan derajat keunggulan pada tingkat harga yang kompetitif.
- Sistem manajemen mutu berfokus pada konsistensi proses kerja, yang biasanya mencakup berbagai tingkat dokumentasi untuk standar kerja.
- Sistem manajemen mutu bergantung pada pencegahan kesalahan secara proaktif daripada deteksi kesalahan secara reaktif.
- Sistem manajemen mutu mencakup beberapa elemen diantaranya *objectives, costumer, output, processes, inputs, suppliers* dan *measurements for feedback and feedforward*.

D. Standard Operating Procedure

Standard Operating Procedure (SOP) merupakan petunjuk tertulis yang menjelaskan berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, termasuk kapan, di mana, oleh siapa, dan bagaimana harus dilakukan. Menurut Puspitasari dan Rosmawati (2012), SOP memiliki beberapa tujuan dalam pengimplementasiannya. Tujuan tersebut diantaranya dapat mempertahankan konsistensi kinerja karyawan, mengetahui *jobdesk* dari setiap bagian, memperjelas langkah langkah dalam menjalankan proses bisnis, menghindari kesalahan admintistrasi, dan menghindari kesalahan dan ketidakefisienan pekerjaan. Menerapkan *Standard Operating Procedure* (SOP) adalah salah satu cara untuk mengurangi jumlah masalah yang muncul dalam suatu

perusahaan dan meningkatkan tingkat perbaikan yang berkelanjutan.

E. PDCA

Plan-Do-Check-Act (PDCA) merupakan sebuah metodologi perbaikan berkelanjutan dipopulerkan oleh Dr. W. Edwards Deming. Metode ini umum digunakan dalam pengembangan dan penerapan kebijakan kualitas [7]. Metode ini digunakan untuk mengendalikan dan meningkatkan proses manajemen, rantai pasokan, atau kebiasaan perusahaan terdiri dari pengulangan empat langkah. Menurut Jagtap dan Deli, Deming mengembangkan siklus *Plan-Do-Check-Act* (PDCA) dengan penjelasan sebagai berikut.

1. **Plan** - Perencanaan terdiri dari menetapkan tujuan dan proses untuk mencapai hasil tertentu.
2. **Do** - Langkah ini telah dibuat sebelumnya.
3. **Check** - Tahapan proses pemeriksaan telah dipantau dan dievaluasi sesuai dengan spesifikasi.
4. **Act** - tindakan diambil untuk meningkatkan hasil dan memenuhi atau melampaui spesifikasi.

F. Business Process Improvement (BPI)

Business Process Improvement (BPI) adalah suatu pendekatan sistematis untuk menyempurnakan alur kerja dalam suatu organisasi. Metode ini bertujuan menciptakan prosedur bisnis yang lebih efisien dan mudah diterapkan oleh semua pihak terkait, sehingga memberikan manfaat positif bagi keseluruhan organisasi.

Business Process Improvement (BPI) merupakan salah satu metodologi sistematis yang dapat membantu perusahaan meningkatkan proses bisnis mereka [8]. Metode BPI menghasilkan sistem terarah yang membantu bisnis menyederhanakan aktivitas atau proses bisnis. Metode BPI menjamin hasil yang lebih baik untuk konsumen internal dan eksternal. Tujuan dari keberlanjutannya perbaikan proses bisnis pada perusahaan adalah sebagai berikut :

- a. Menjadikan proses bisnis lebih efisien dengan mencapai target produksi.
- b. Menjadikan proses bisnis lebih memiliki kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan kebutuhan pelanggan dan bisnis.

Terdapat langkah yang perlu dilakukan dalam memilih proses yang perlu diperbaiki oleh perusahaan. Menurut Harrington (1991) pendekatan yang dapat dilakukan diantaranya:

1. *Organizing for improvement*

Fase pertama yang dapat dilakukan yaitu tahapan pendekatan dengan tujuan menentukan proses dalam keseluruhan proses bisnis yang akan diperbaiki atau diperbarui.

2. *Understanding the process*

Sasaran utama tahap kedua adalah meningkatkan pemahaman mengenai seluruh rangkaian proses bisnis yang berjalan. Hal ini dicapai dengan menyusun visualisasi alur kerja bisnis serta menentukan metode analisis yang akan diterapkan.

3. *Streamlining*

Fase ketiga bertujuan untuk menciptakan proses bisnis yang efektif dan efisien.

4. *Measurement and controls*

Dalam fase ini, prosedur bisnis secara rutin diperbarui dan diawasi. Sasaran utama dari tahap pengembangan ini

adalah untuk mewujudkan, meningkatkan, dan membentuk mekanisme umpan balik yang efektif.

5. *Continuous improvement*

Fase ini bertujuan untuk menyelesaikan peningkatan berkelanjutan. Pada tahap ini, perubahan dievaluasi. Masalah akan didefinisikan ulang untuk diperbaiki pada waktu yang akan datang.

G. Business Process Management (BPM)

Business Process Management (BPM) merupakan praktek dan ilmu mengawasi bagaimana pekerjaan dilakukan untuk memastikan hasil yang konsisten dan memanfaatkan peluang peningkatan, BPM sebagai suatu disiplin menyediakan metode, teknik, alat untuk mendukung perbaikan, pelaksanaan, manajemen, dan analisis proses [9]. *Business Process Management* (BPM) menjadi salah satu metode yang banyak digunakan dalam peningkatan kualitas proses melalui pemodelan hingga analisis dan pengendalian proses. Bahkan fase yang sangat penting dari BPM adalah analisis, yang memungkinkan untuk menemukan kelemahan model (model yang tidak efektif atau berulang) dan menyarankan perubahan untuk menampilkan model bisnis proses yang lebih baik (*to-be process*).

Business Process Management (BPM) memiliki *life cycle* yang terdiri dari beberapa tahapan diantaranya adalah *identification process*, *discovery process*, *analyze process*, *redesign process*, *implementation process*, dan *monitoring process* [10].

III. METODE

Pada penelitian ini digunakan metode *Business Process Management* dan juga pendekatan ISO. BPM digunakan untuk memastikan hasil yang konsisten dan memanfaatkan peluang peningkatan, BPM sebagai suatu disiplin menyediakan metode, teknik, alat untuk mendukung perbaikan, pelaksanaan, manajemen, dan analisis proses. Sedangkan pendekatan ISO akan digunakan dalam pembuatan *Standard Operational Procedure* (SOP). Adapun tahapan yang dilakukan pada penelitian ini yaitu tahap pengumpulan data, tahap perancangan, tahap verifikasi dan tahap validasi.

Tahap pengumpulan data merupakan tahapan awal dalam penyelesaian masalah. Pengumpulan data dilakukan dengan memperoleh data penelitian dari Hadi Motor. Data yang dikumpulkan berupa data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari hasil wawancara dan observasi lapangan. Sedangkan data sekunder merupakan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk melengkapi data penelitian serta data diperoleh dari struktur organisasi dan profil dari Hadi Motor.

Tahapan perancangan berisi mengenai perancangan dan pelaksanaan proses bisnis berdasarkan *requirement* ISO 9001:2015. Pada tahap perancangan prosedur yang menghasilkan SOP perancangan dan pelaksanaan proses bisnis dengan menggunakan metode *business process management*. Terdapat beberapa tahapan yang diantaranya adalah

A. *BPM identification process*

Pada proses identifikasi, dilakukan pemodelan proses bisnis eksisting yang dibantu dengan *Business Process Model and Notation* (BPMN) untuk mengetahui aktivitas yang

dijalankan Hadi Motor serta terlihat tugas dan tanggungjawab pelaksana proses bisnis.

B. BPM *discovery process*

Proses ini merupakan identifikasi mengenai alur informasi dokumen yang telah dilakukan oleh Hadi Motor. Hal ini dibutuhkan untuk mengetahui informasi apa saja yang menjadi input dan output dokumen tersebut.

C. BPM *analysis process*

Pada proses ini dilakukan identifikasi kebutuhan informasi yang sesuai dengan requirement ISO 9001:2015 untuk pembuatan *standard operating procedure* (SOP). Setelah itu dilakukan analisis gap dengan melihat kondisi aktual untuk menentukan langkah yang harus diambil kedepannya untuk mencapai kondisi yang diinginkan. Hasil analisis gap akan menjadi input dalam pembuatan SOP perencanaan dan pelaksanaan proses bisnis.

D. BPM *redesign process*

Pada proses ini dilakukan redesign proses bisnis perencanaan dan pelaksanaan layanan sesuai dengan analisa gap yang telah dilakukan guna menunjang ketentuan dari ISO 9001:2015 klausul 8.1. Selanjutnya dilakukan penerapan urutan proses berdasarkan PDCA dan dilanjutkan dengan pembuatan SOP perencanaan dan pelaksanaan proses bisnis sesuai dengan requirement ISO 9001:2015 klausul 8.1.

Setelah *standard operating procedure* (SOP) dibuat, perlu dilakukan proses verifikasi dengan pengelola Hadi Motor untuk memastikan kesesuaian usulan yang diberikan dengan kondisi yang ada di Hadi Motor. Apabila belum sesuai atau belum memenuhi standar yang telah ditentukan maka akan kembali pada tahap perancangan prosedur menggunakan metode *business process management*. Apabila prosedur telah sesuai dan disetujui oleh Hadi Motor maka SOP akan masuk kedalam tahap validasi.

Tahap validasi berisikan mengenai kegiatan checklist pada lembar *checklist* validasi yang memiliki tujuan untuk melihat dan memastikan apakah perancangan *standard operating procedure* (SOP) sudah sesuai dengan kebutuhan kondisi aktual di Hadi Motor. Jika sudah sesuai maka SOP akan masuk ke dalam tahap analisis hasil penelitian.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Proses Perancangan

1. Identifikasi Aktivitas Eksisting

Pada proses bisnis eksisting di Hadi Motor, terdapat beberapa layanan yang ditawarkan. Layanan tersebut diantaranya adalah jasa service, jasa audio vehicle, dan jasa jok interior. Pada layanan tersebut terdapat aktivitas yang melibatkan admin, mekanik, dan customer. Aktivitas-aktivitas tersebut akan dijabarkan sebagai berikut.

TABEL 3

N o	Aktivitas	Deskripsi Aktivitas	Pelaksa na Aktivit as	VA/N VA
--------	-----------	------------------------	--------------------------------	------------

1.	Customer menanyakan ketersediaan layanan	Pada aktivitas ini customer datang dan langsung menuju admin untuk menanyakan ketersediaan layanan.	Customer	NVA
2.	Admin mengkonfirmasi layanan yang ditanyakan	Pada aktivitas ini admin mengkonfirmasi layanan yang ditanyakan oleh customer dengan melihat ketersediaan mekanik.	Admin	VA
3.	Admin mempersiapkan mekanik untuk customer	Pada aktivitas ini admin mempersiapkan mekanik setelah mengkonfirmasi layanan yang ditanyakan oleh customer	Admin	NVA
4.	Mekanik berkomunikasi dengan customer terkait keluhan	Pada aktivitas ini mekanik menanyakan keluhan kendaraan yang dimiliki oleh customer.	Mekanik	VA
5.	Mekanik memberi tahu permasalahan pada kendaraan	Pada aktivitas ini mekanik memberi tahu permasalahan pada kendaraan setelah berkomunikasi dengan customer.	Mekanik	VA
6.	Customer melakukan pembayaran DP	Pada aktivitas ini customer melakukan pembayaran DP terlebih dahulu setelah berkonsultasi dengan mekanik.	Customer	VA
7.	Admin membuatkan struk pembayaran	Pada aktivitas ini admin akan membuatkan struk pembayaran DP customer.	Admin	NVA
8.	Customer menerima	Pada aktivitas ini customer	Customer	NVA

	struk pembayaran	menerima struk pembayaran yang telah dibuat oleh admin.		
9.	Mekanik mengerjakan layanan service	Pada aktivitas ini mekanik mulai mengerjakan layanan service sesuai dengan permasalahan kendaraan customer	Mekanik	VA
10.	Mekanik menawarkan customer untuk melakukan pergantian part	Pada aktivitas ini mekanik yang sedang memperbaiki kendaraan customer menawarkan untuk mengganti part kendaraan yang menjadi permasalahan pada kendaraan customer.	Mekanik	VA
11.	Customer melihat kondisi mobil	Pada aktivitas ini customer melihat kondisi kendaraan nya setelah mekanik merekomendasikan pergantian part. Apabila customer merasa part masih berkondisi baik, maka customer meminta mekanik untuk tidak mengganti part nya. Dan apabila customer merasa part memang perlu diganti, customer akan meminta mekanik untuk mengganti part tersebut.	Customer	VA

12.	Customer meminta mekanik untuk mengganti part	Pada aktivitas ini customer meminta mekanik untuk mengganti part yang menjadi permasalahan pada kendaraan nya setelah melihat kondisi kendaraan yang sedang dilakukan pengerjaan.	Customer	VA
13.	Customer meminta mekanik untuk tidak mengganti part	Pada aktivitas ini customer meminta untuk tidak mengganti part karena customer merasa part tersebut masih layak untuk digunakan pada kendaraan nya.	Customer	NVA
14.	Mekanik mengganti part yang bermasalah	Pada Aktivitas ini mekanik akan mengganti part yang bermasalah di kendaraan customer. Sebelum itu, mekanik juga menyiapkan part baru yang menjadi permasalahan pada kendaraan.	Mekanik	VA
15.	Test drive	Pada aktivitas ini mekanik melakukan test drive kendaraan customer setelah melakukan pengerjaan service. Aktivitas ini dilakukan untuk memastikan kendaraan sudah aman dan layak untuk	Mekanik	VA

		digunakan oleh customer.		
16.	Mekanik memberi tahu admin bahwa pengerjaan mobil telah selesai	Pada aktivitas ini mekanik memberi tahu kepada admin bahwa pengerjaan perbaikan kendaraan telah selesai setelah dilakukan test drive.	Mekanik	VA
17.	Admin memberi tahu bahwa pengerjaan mobil telah selesai	Pada aktivitas ini admin menginformasikan kepada customer bahwa pengerjaan perbaikan kendaraan telah selesai dan meminta customer untuk melunasi pembayaran layanan.	Admin	VA
18.	Customer melakukan pelunasan	Pada aktivitas ini customer melakukan pelunasan pembayaran setelah mengetahui pengerjaan kendaraan telah selesai.	Customer	VA
19.	Admin membuat struk pembayaran	Pada aktivitas ini admin membuat struk pembayaran pelunasan untuk customer.	Admin	NVA

Eropa	Jepang	Indonesia
Perencanaan persediaan <i>spare part</i>	Perencanaan program yang akan dijalankan perusahaan	Pencarian <i>spare part</i> yang dibutuhkan
Pencarian dan pembelian <i>spare part</i>	Pemberian informasi terkait hal yang perlu dilakukan kepada karyawan	Pembelian <i>spare part</i> yang dibutuhkan
Penentuan penanggung jawab layanan	Pencatatan <i>tools</i> yang terdapat didalam bengkel	Persiapan harian pelaksanaan layanan
Pengecekan kelengkapan dokumen yang akan di dokumentasi	Perencanaan terkait dengan K3 di perusahaan	Pelaksanaan layanan
Persiapan harian pelaksanaan layanan	Pengecekan <i>tools</i> yang akan digunakan pada pelaksanaan layanan	Pengujian kendaraan setelah dilakukan perbaikan
Pelaksanaan layanan	Pengecekan kebersihan bengkel	Pengecekan akhir oleh kepala bengkel terkait hasil pengerjaan
Inspeksi kendaraan yang telah dilakukan	Pengecekan kelistrikan bengkel	Penyerahan kendaraan kepada <i>customer service</i>
Pembayaran jasa layanan oleh customer	Pelaksanaan layanan perbaikan kendaraan	Pembayaran akhir <i>customer</i>
Pengisian dokumen penyelesaian layanan	Inspeksi kendaraan yang telah dilakukan	Penyerahan kendaraan kepada <i>customer</i>
Pengumpulan dokumen layanan	Pembayaran layanan	
Evaluasi dan perbaikan proses pelayanan		

2. Perbandingan Proses Bisnis

Perbandingan proses bisnis dilakukan dengan tujuan untuk mengoptimalkan hasil rancangan agar dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Perbandingan proses bisnis dilakukan dengan penyedia layanan yang telah professional dalam 34 menjalankan proses bisnis nya. Perbandingan diantara bengkel eropa, jepang, dan Indonesia. Berikut merupakan perbandingan proses bisnis antara ketiga bengkel tersebut.

TABEL 4

Proses

3. Analisa GAP

Hasil dari Analisa gap didapatkan dari perbandingan antara kondisi aktual dengan requirement yang digunakan. Hasil perbandingan berupa perbedaan kondisi eksisting dengan requirement. Hasil analisa gap dapat dilihat dalam tabel dibawah.

TABEL 5

Klausul	Requirement ISO 9001:2015	Kondisi Aktual	Analisis Gap
8.1	Perencanaan dan Pengendalian Operasional		
	Organisasi harus merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan proses-proses, (lihat 4.4) yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan dari penyediaan produk dan layanan dan untuk mengimplementasikan tindakan yang ditentukan dalam klausul 6.1, dengan cara: a) menentukan persyaratan terhadap produk dan layanan	Proses penentuan persyaratan terhadap layanan telah ditentukan oleh Hadi Motor. Persyaratan layanan pada Hadi Motor yaitu keberhasilan terhadap pelaksanaan layanan perbaikan kendaraan tanpa ada keterlambatan dan pengembalian dari pelanggan.	Pada kondisi eksisting di Hadi Motor, telah ditentukan persyaratan layanan yaitu keberhasilan terhadap pelaksanaan layanan perbaikan kendaraan tanpa ada keterlambatan dan pengembalian. Sehingga, tidak ada gap yang terjadi
	Organisasi harus merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan proses-proses, (lihat 4.4) yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan dari penyediaan produk dan layanan dan untuk mengimplementasikan tindakan yang ditentukan dalam klausul 6.1, dengan cara: b) menetapkan kriteria untuk 1) proses-proses, 2) penerimaan produk dan layanan	Proses-proses dalam layanan di Hadi motor sudah ditetapkan dengan adanya proses bisnis untuk menunjang keperluan layanan.	Pada kondisi eksisting di Hadi Motor, telah terdapat proses-proses dalam pelaksanaan pelayanan yang ada. Namun, para pekerja terkadang kurang maksimal dalam melaksanakan pelayanan yang telah di tentukan di Hadi Motor. Pekerja terkadang terlambat datang untuk melakukan proses layanan perbaikan kendaraan sehingga terdapat kendaraan yang terlambat terselesaikan. Sehingga gap yang terjadi adalah belum adanya kesadaran dari pekerja untuk melaksanakan komitmen dalam melaksanakan layanan.
	Organisasi harus merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan proses-proses, (lihat 4.4) yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan dari penyediaan produk dan layanan dan untuk mengimplementasikan tindakan yang ditentukan dalam klausul 6.1, dengan cara: c) menentukan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian produk dan persyaratan pelayanan	Hadi Motor telah menentukan sumber daya yang diperlukan untuk menjalankan seluruh layanan yang tersedia di Hadi Motor yang dapat dilihat dari struktur organisasi perusahaan.	Pada kondisi eksisting di Hadi Motor, sumber daya telah ditentukan untuk mencapai persyaratan pelayanan. Namun, karena tidak adanya SOP terkait, pegawai terkadang tidak mengerjakan jobdesk nya secara maksimal. Sehingga gap yang ada adalah belum adanya SOP untuk menunjang kebijakan yang ada di Hadi Motor.
	Organisasi harus merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan proses-proses, (lihat 4.4) yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan dari penyediaan produk dan layanan dan untuk mengimplementasikan tindakan yang ditentukan dalam klausul 6.1, dengan cara: d) menerapkan kendali atas proses-proses yang sesuai dengan kriteria	Proses pengendalian terhadap proses dilakukan oleh Hadi Motor dengan memanfaatkan PIC terkait untuk setiap proses yang dijalankan di Hadi Motor.	Pada kondisi eksisting di Hadi Motor, pengendalian atas proses telah dilakukan oleh perusahaan dengan penentuan PIC untuk setiap proses bisnis yang dijalankan. Namun, pelaksanaan proses terkadang tidak dilakukan oleh PIC yang telah disepakati sebelumnya.
	Organisasi harus merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan proses-proses, (lihat 4.4) yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan dari penyediaan	Hadi Motor baru menyimpan dokumen mengenai pembayaran untuk layanan melalui admin	Pada kondisi eksisting di Hadi Motor, penentuan, penyimpanan, dan pemeliharaan informasi terdokumentasi belum

	produk dan layanan dan untuk mengimplementasikan tindakan yang ditentukan dalam klausul 6.1, dengan cara: e) menentukan, memelihara, menyimpan informasi terdokumentasi sejauh yang diperlukan : 1) untuk memiliki keyakinan bahwa proses-proses telah dilakukan seperti yang direncanakan 2) Menunjukkan kesesuaian atas produk dan layanan yang sesuai dengan persyaratan	dan dokumen persediaan stok <i>spare part</i>.	sepenuhnya dilakukan. Dokumen yang disimpan hanya pembayaran untuk layanan melalui admin. Sehingga terdapat gap yaitu belum sepenuhnya diterapkan penentuan, pemeliharaan dan penyimpanan informasi terdokumentasi.
	Output dari perencanaan ini harus sesuai dengan operasional organisasi	Output yang dikeluarkan oleh Hadi Motor telah sesuai dengan pelaksanaan opsional yang ada. Output dari pelaksanaan layanan di Hadi Motor yaitu terselesaikan nya pengerjaan perbaikan kendaraan pelanggan.	Pada kondisi eksisting di Hadi Motor, output yang dikeluarkan telah sesuai dengan pelaksanaan operasional yang ada. Sehingga, tidak ada gap yang terjadi.
	Organisasi harus mengendalikan perubahan yang direncanakan dan meninjau konsekuensi dari perubahan yang tidak diinginkan, mengambil tindakan untuk mengurangi efek samping, sesuai dengan yang dibutuhkan	Pengendalian perubahan atau evaluasi belum dilakukan oleh Hadi Motor untuk seluruh layanan nya.	Pada kondisi eksisting di Hadi Motor, pengendalian perubahan atau evaluasi belum dilakukan. Sehingga terdapat gap yaitu belum adanya pengendalian perubahan yang direncanakan.
	Organisasi harus memastikan bahwa proses outsourcing dikendalikan (lihat 8.4)	Proses outsourcing pada Hadi Motor telah dilakukan pada saat mekanik mendapat kesulitan dalam pengerjaan layanan perbaikan kendaraan.	Pada kondisi eksisting di Hadi Motor, proses outsourcing dilakukan ketika terdapat permasalahan terhadap kendaraan customer yang tidak memungkinkan untuk dikerjakan oleh mekanik yang ada di bengkel. Sehingga tidak ada gap yang terjadi.

4. Identifikasi Usulan Berdasarkan Analisa GAP

Setelah dilakukan analisis gap, ditemukan perbedaan keadaan eksisting dengan persyaratan dari ISO 9001:2015. Temuan gap akan menjadi bahan pertimbangan untuk melakukan usulan terhadap gap yang ditemukan di Hadi Motor. Hal ini dilakukan sebagai upaya penanggulangan permasalahan yang terjadi di Hadi Motor. Berikut merupakan usulan untuk memperbaiki gap yang terjadi pada proses perencanaan dan pelaksanaan operasional di Hadi Motor.

- a. Pada kondisi eksisting di Hadi Motor, telah terdapat proses-proses dalam pelaksanaan pelayanan yang ada. Namun, para pekerja terkadang kurang maksimal dalam melaksanakan pelayanan yang telah di tentukan di Hadi Motor. Sehingga diperlukan SOP untuk pelaksanaan operasional demi menunjang proses yang dilakukan di Hadi Motor.
- b. Pada kondisi eksisting di Hadi Motor, sumber daya telah ditentukan untuk mencapai persyaratan pelayanan. Namun, karena tidak adanya SOP terkait, pegawai terkadang tidak mengerjakan jobdesk nya secara maksimal. Sehingga gap yang ada adalah belum adanya SOP untuk menunjang kebijakan yang ada di Hadi Motor. Sehingga diperlukan SOP perencanaan untuk dapat mempertegas *jobdesk* dari setiap PIC yang ada di Hadi Motor.
- c. Pada kondisi eksisting di Hadi Motor, pengendalian atas proses telah dilakukan oleh perusahaan dengan pententuan PIC untuk setiap proses bisnis yang dijalankan. Namun, pelaksanaan proses terkadang tidak dilakukan oleh PIC yang telah disepakati sebelumnya. Diperlukan SOP sebagai usulan untuk megendalikan proses yang berlangsung di Hadi Motor.
- d. Pada kondisi eksisting di Hadi Motor, penentuan, penyimpanan, dan pemeliharaan informasi terdokumentasi belum sepenuhnya dilakukan. Dokumen yang disimpan hanya pembayaran untuk layanan melalui admin. Sehingga terdapat gap yaitu belum sepenuhnya diterapkan penentuan, pemeliharaan dan penyimpanan informasi terdokumentasi. Sehingga diperlukan perencanaan yang lebih matang untuk mempermudah perusahaan dalam mendokumentasikan segala sesuatu yang telah dilakukan di lapangan.
- e. Pada kondisi eksisting di Hadi Motor, pengendalian perubahan atau evaluasi belum dilakukan. Sehingga terdapat gap yaitu belum adanya pengendalian perubahan yang direncanakan. Sebagai usulan, diperlukan penjadwalan untuk melakukan evaluasi berkala untuk menjaga mutu perusahaan.

5. Spesifikasi dan Standar Rancangan

Spesifikasi rancangan digunakan sebagai acuan dalam pembuatan usulan untuk perusahaan dan menjelaskan poin-poin terkait dengan rancangan yang akan dibuat. Standar rancangan merupakan acuan yang digunakan dalam proses perancangan usulan. Berikut merupakan spesifikasi dan standar rancangan pada penelitian ini.

TABEL 6

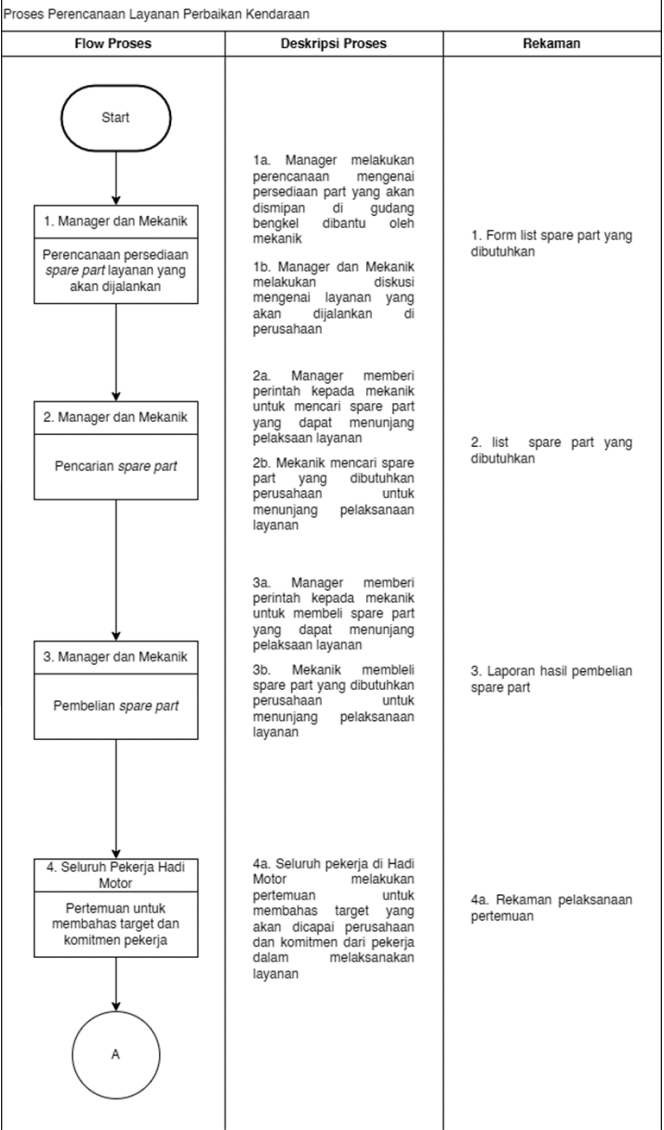
No	Spesifikasi	Deskripsi
1	Usulan proses bisnis mudah dipahami oleh seluruh pihak yang	Dalam rancangan usulan proses bisnis berisi mengenai perubahan untuk menanggulangi gap yang

	terkait dengan jasa yang ditawarkan Hadi Motor.	telah di analisis sebelumnya dengan kata-kata yang mudah dimengerti oleh pihak terkait.
2	Usulan rancangan SOP dapat dipahami oleh seluruh pihak yang terlibat dengan jasa yang ditawarkan Hadi Motor.	Perancangan SOP dibuat dengan isi alur prosedur dan proses terkait dengan perencanaan dan pelaksanaan layanan. Perancangan SOP dibuat dengan kata-kata umum yang diharapkan akan dimengerti oleh pihak terkait.
3	Usulan Rancangan SOP dibuat berdasarkan <i>requirement</i> ISO 9901:2015	Perancangan SOP dibuat berdasarkan ISO 9001:2015 untuk memenuhi sistem manajemen mutu perusahaan.

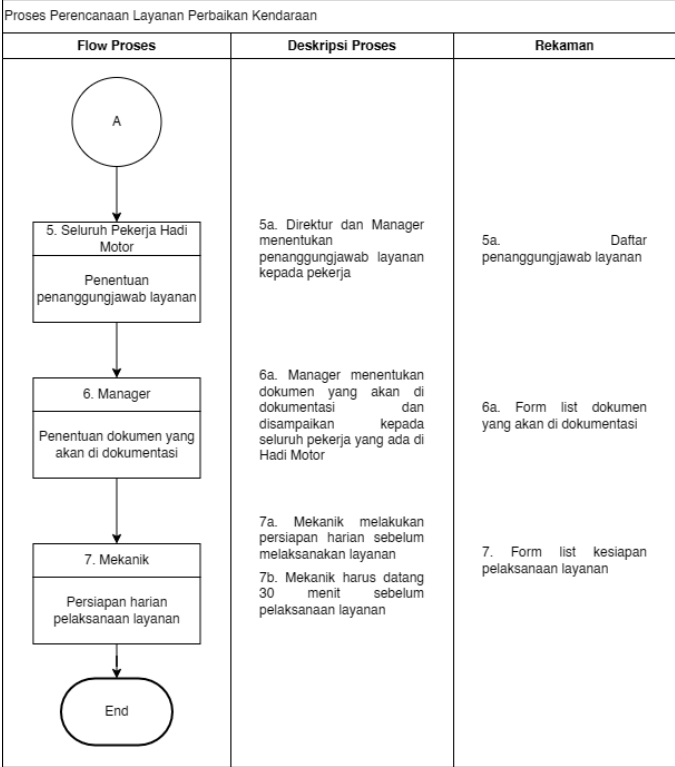
B. Hasil Perancangan

1. Proses Bisnis Usulan

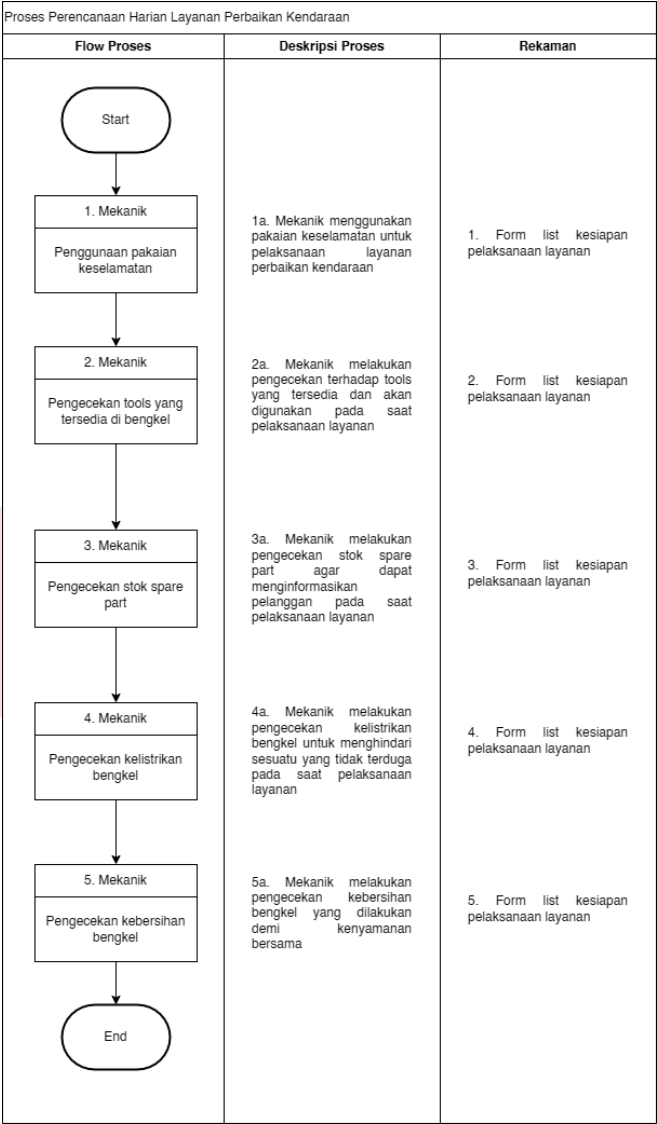
Perancangan proses bisnis usulan ini difokuskan terhadap kegiatan perencanaan dan pelaksanaan proses bisnis sesuai dengan *requirement* ISO 9001:2015 dan spesifikasi rancangan yang telah dibuat. Berikut merupakan hasil perancangan proses bisnis perencanaan dan pelaksanaan layanan perbaikan kendaraan.



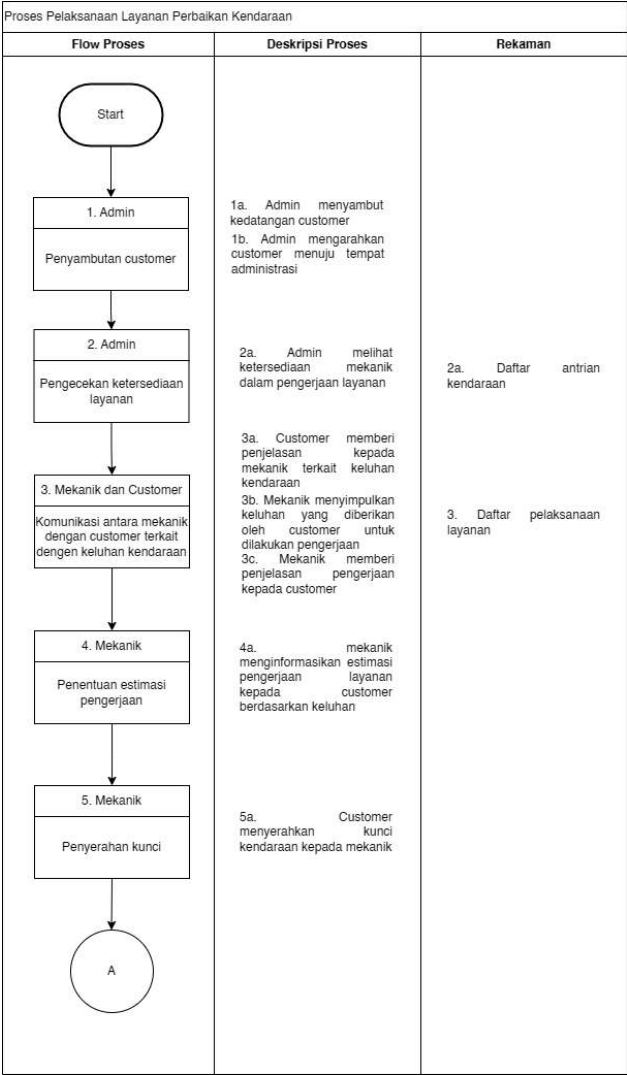
GAMBAR 1



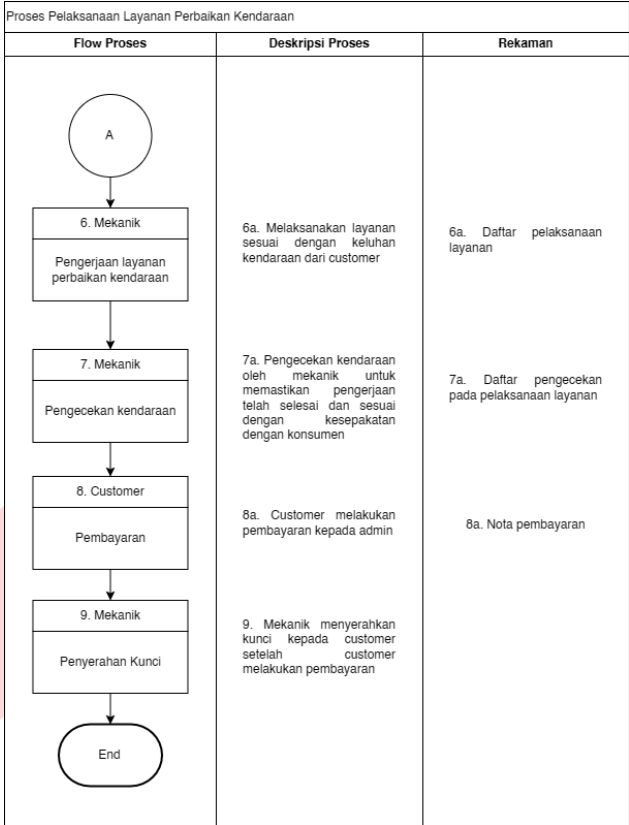
GAMBAR 2



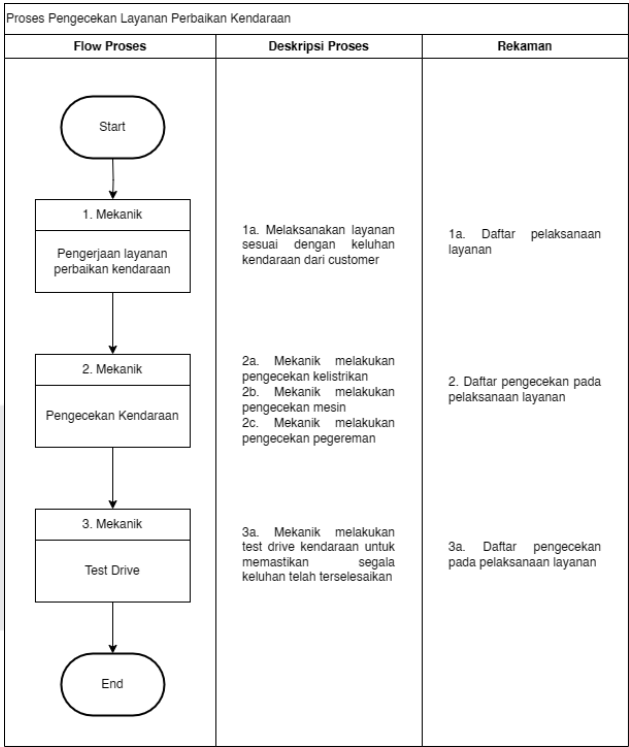
GAMBAR 3



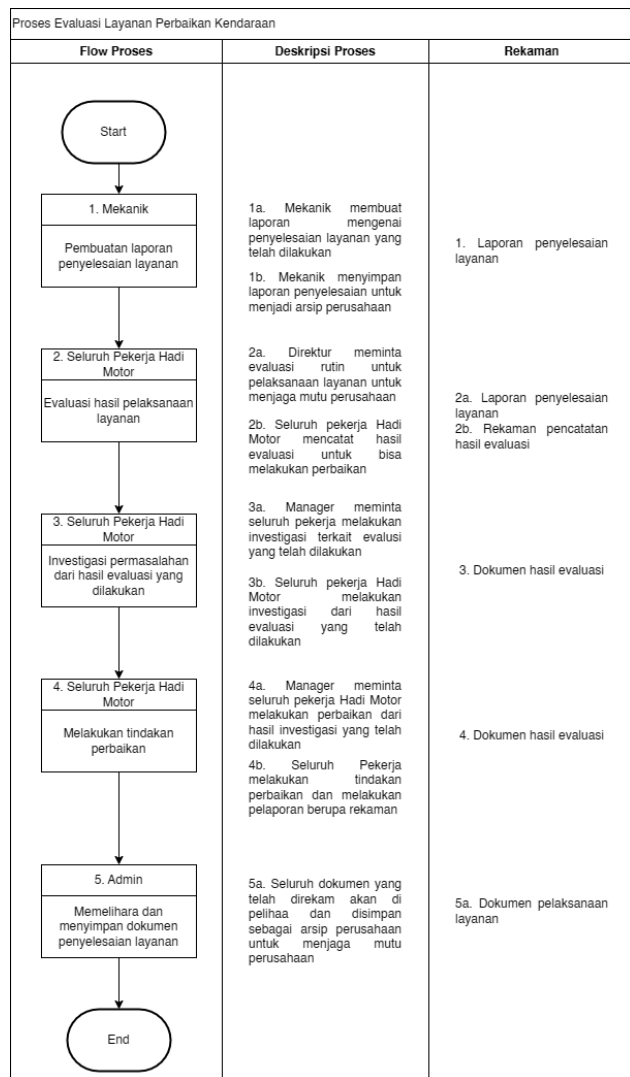
GAMBAR 4



GAMBAR 5



GAMBAR 6



GAMBAR 7

2. Penentuan Urutan Proses berdasarkan PDCA

TABEL 7

Tahapan PDCA	Urutan Aktivitas	Aktivitas
Plan	1	Perencanaan persediaan spare part
	2	Pencarian spare part
	3	Pembelian spare part
	4	Pertemuan untuk membahas target dan komitmen pekerja
	5	Penentuan penanggungjawab layanan
	6	Penentuan dokumen yang akan di dokumentasi
	7	Persiapan harian pelaksanaan layanan
Do	8	Pelaksanaan layanan
	9	Pengecekan kendaraan yang telah selesai dikerjakan
	10	Pembuatan laporan penyelesaian layanan
Check	11	Evaluasi hasil pelaksanaan layanan

Act	12	Investigasi permasalahan dari hasil evaluasi yang dilakukan
	13	Melakukan tindakan perbaikan
	14	Memelihara dan menyimpan dokumen layanan

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa tahapan proses perencanaan dan pelaksanaan layanan perbaikan kendaraan sudah sesuai dengan siklus PDCA. Siklus PDCA bisa dijadikan sebagai alat untuk memastikan bahwa proses perencanaan dan pelaksanaan pelayanan perbaikan kendaraan dilakukan secara berkelanjutan serta dapat menciptakan peningkatan secara terus menerus untuk menjaga dan meningkatkan mutu perusahaan.

3. Standard Operating Procedure

Perancangan *standard operating procedure* (SOP) dibuat setelah dilakukannya analisa gap. Hasil perancangan ini yaitu berupa SOP perencanaan dan pelaksanaan proses bisnis di Hadi Motor. SOP ini meliputi tujuan, kegunaan, ruang lingkup, pengecualian, definisi, refrensi, uraian proses, deskripsi proses, ukuran kinerja, rekaman terkait, dokumen terkait, dan lampiran.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perancangan yang telah dibuat, perancangan SOP perencanaan dan pelaksanaan proses bisnis yang didasarkan pada *requirement* ISO 9001:2015 klausul 8.1 dapat disimpulkan bahwa perancangan ini telah sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh Hadi Motor. Hasil perancangan juga mengubah keadaan eksisting yang semula tidak terdapat panduan untuk pelaksanaan pelayanan menjadi adanya panduan yang menjadi acuan untuk aktivitas yang ada di Hadi Motor.

REFERENSI

- [1] Kemenperin. "Pandemi Menghadang, Kinerja Industri Otomotif Melaju Kencang. Kementerian Perindustrian Indonesia" Internet: <https://kemenperin.go.id/artikel/22929/Pandemi-Menghadang,-Kinerja-IndustriOtomotif-Melaju-Kencang>, Nov. 11, 2021 [Dec. 21, 2023]
- [2] Hamzah, M.J.A., & Hariyanto, R.N. "Pemodelan Proses Bisnis Pendaftaran Rawat Inap pada Rumah Sakit Dewi Sri Karawang menggunakan Business Process Modeling Notation (BPMN)". Jurnal Manajemen dan Sistem Informasi, vol. 01, pp. 46-52, Nov. 2021.
- [3] Aliyono, A. "Organisasi dan Proses Bisnis - Konsep, Teori, dan Praktik". Jurnal Sains dan Teknologi Informasi, vol. 08, pp. 129-137, Jun. 2022.
- [4] Rifai, Z., Bratakusuma, T., Afina, F.N.N., Oktaviana, L.D., & Yunita, I.R. "Pemodelan Proses Bisnis dengan BPMN untuk Kebutuhan Implementasi ERP di CV Indococo Pasific" Jurnal Pro Bisnis, vol. 14, pp. 45-59, Aug. 2021.

- [5] Hende, R. Y. L., Setiawan, N. Y., & Mursityo, Y.T. "Perancangan Perbaikan Bisnis Proses Menggunakan Metode Business Process Improvement Pada Layanan Penerbitan Majalah (Studi Pada PT. East Java Liberty Coy)" Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, vol. 02, pp. 1328-1336, Mar. 2018.
- [6] Dentch, M. P. *The ISO 9001:2015 Handbok*. Milkwaukee: Seiche Sanders, 2016, pp. 21-72.
- [7] Rashid, O. A. "Business process improvement methodologies: An overview" Journal of Information Systems Reseach and Innovation, vol. 05, pp. 45-53, Jun. 2014.
- [8] Harrington, H. J. *Business Process Improvement : The Breakthourgh Strategy for Total Quality, Productivity, and Competitiveness*. California: ASQC Quality Press, 1991, pp. 55-85.
- [9] Polyvyanyy, A., Wynn, M. T., Looy, A. V., & Reichert, M. *Business Process Management : 19th International Conference*. Switzerland: Springer Nature Switzerland AG, 2021, pp. 55-91.
- [10] Saputra, H. M. J., Marviainyda, D. E., Larasatu, R. A., Addaffa, M. Z. A., & Atrinawati, L. H. "Analisis Proses Bisnis pada Dinas Perdagangan Kota XYZ dengan Menggunakan Business Process Management Lifecycle" SPECTA Journal of Technology, vol. 04, pp. 71-83, Apr. 2020.

