

Perancangan *Standard Operating Procedure* Tindakan Korektif dan Preventif CV Milyarda Berdasarkan ISO 9001:2015 Klausul 10.2.1

Menggunakan Metode *Business Process Management*

1st Shafaa Budi Aulia
Fakultas Rekayasa Industri
Universitas Telkom
 Bandung, Indonesia
 shafaauilia@student.telkomuniversity.ac.id

2nd Sri Widaningrum
Fakultas Rekayasa Industri
Universitas Telkom
 Bandung, Indonesia
 sriwidaningrum@telkomuniversity.ac.id

3rd Yunita Nugrahaini Safrudin
Fakultas Rekayasa Industri
Universitas Telkom
 Bandung, Indonesia
 yunitanugrahainis@telkomuniveristy.ac.id

Abstrak—Peningkatan kualitas dan kepuasan pelanggan adalah kunci utama dalam mempertahankan keberlanjutan dan meningkatkan keunggulan kompetitif sebuah organisasi di pasar yang kompetitif. Menghadapi tantangan dalam menghadapi temuan ketidaksesuaian dan mengimplementasikan tindakan korektif terhadap keluhan, CV. Milyarda, perusahaan yang bergerak dalam produksi hijab, mengidentifikasi kebutuhan akan Standard Operating Procedure (SOP) yang efektif dan terintegrasi. SOP ini dirancang untuk memfasilitasi organisasi dalam mengelola temuan ketidaksesuaian secara sistematis. Dengan mengembangkan SOP, CV. Milyarda berupaya mengoptimalkan proses produksi, kepuasan pelanggan dan evaluasi kinerja, serta mengimplementasikan tindakan korektif yang efisien dan tepat waktu. Pendekatan ini memungkinkan perusahaan untuk secara proaktif mengidentifikasi dan mengatasi masalah, meminimalkan ketidaksesuaian produk dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Implementasi SOP Tindakan Korektif dan Preventif ini didasarkan pada kerangka kerja yang disarankan oleh ISO 9001:2015, khususnya Klausul 10.2.1 yang menuntut organisasi untuk secara aktif mengidentifikasi dan mengoreksi ketidaksesuaian yang terdeteksi. Dengan mengikuti standar ISO 9001:2015, CV. Milyarda dapat lebih efektif dalam mengelola ketidaksesuaian dan meningkatkan efisiensi operasional. SOP tindakan korektif yang dikembangkan memungkinkan perusahaan untuk melaksanakan tindakan korektif atau evaluasi dengan lebih sistematis, menetapkan standar pengukuran yang jelas, dan secara kontinu melakukan perbaikan atas ketidaksesuaian yang ditemukan dalam operasionalnya.

Kata Kunci : Peningkatan Kualitas, Standard Operating Procedure (SOP), Tindakan Korektif dan Preventif, ISO 9001:2015.

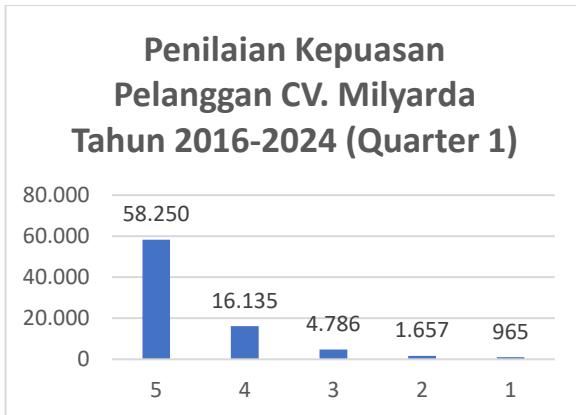
I. PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memainkan peran penting dalam ekonomi Indonesia,

menghadapi tantangan dalam operasional dan manajemen sumber daya terbatas. Dengan perkembangan teknologi dan globalisasi, UMKM seperti CV. Milyarda Cipta Karya, yang berdiri sejak tahun 2015 di Bandung, memanfaatkan platform e-commerce untuk mengakses pasar yang lebih luas, meningkatkan peluang untuk berkembang. CV. Milyarda Cipta Karya, produsen produk Muslimah seperti hijab dan mukena, memiliki reseller domestik dan agen di luar negeri, menghadapi tantangan dalam menjaga kualitas produk dan efisiensi operasional.

Menurut [1], kualitas produk adalah faktor kunci kesuksesan Perusahaan. Kualitas pelayanan berkorelasi positif dengan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis kualitas dan tindakan korektif, khususnya mengingat keluhan pelanggan yang diterima melalui review Shopee terkait kesalahan jenis dan warna produk, kesalahan kuantitas, dan kerapian jahitan.

Data keluhan pelanggan yang diambil dari 2016 hingga 2024 Quarter 1 menunjukkan kebutuhan akan perbaikan dalam pengelolaan proses bisnis untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, dengan skor rata-rata kepuasan pelanggan adalah 4.6/5.0. Berikut adalah peta persebaran keluhan dari pelanggan Milyarda Hijab yang digunakan untuk analisis lebih lanjut.



TABEL 1

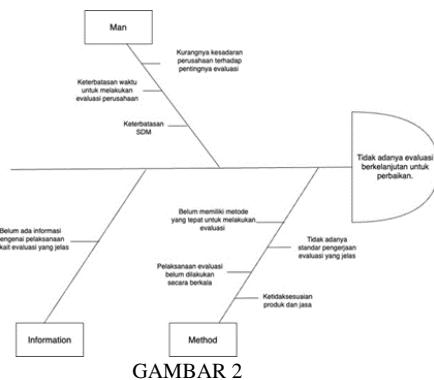
Kategori Penilaian Rating E-Commerce	
Rating	Keterangan
1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Cukup Puas
4	Puas
5	Sangat Puas

Dari total 81.793 penilaian kepuasan pelanggan, terdapat 4.768 pelanggan yang cukup puas, 1.657 yang tidak puas, dan 965 yang sangat tidak puas dengan produk dari Milyarda Hijab, mencapai total ketidakpuasan 9,04%. Observasi pada toko Shopee resmi menunjukkan bahwa ketidakpuasan ini disebabkan oleh berbagai faktor seperti pengiriman warna yang tidak sesuai, bahan yang berbeda dari spesifikasi, proses pengemasan yang lambat, pesanan yang tidak sesuai, barang rusak, jahitan yang tidak rapi, dan keluhan lainnya. Analisis ini berdasarkan sampel 115 keluhan dari 15 produk terlaris Milyarda Hijab di Shopee dari tahun 2021 hingga 2024 (Quarter 1).

TABEL 2

Jenis Keluhan Pelanggan	2021	2022	2023	2024
Warna tidak sesuai pesanan	5	9	7	8
Jenis hijab tidak sesuai pesanan	1	5	4	4
Jahitan kurang rapih	1	3	3	3
Bahan tidak sesuai	2	2	3	3
Barang tidak sesuai gambar	2	2	2	2
Ukuran tidak sesuai	3	3	3	4
Proses pengemasan lambat	1	3	1	3
Barang rusak	4	2	2	3
Jumlah pesanan tidak sesuai	2	4	2	4
Total	21	33	27	34

Data mengenai jenis keluhan menunjukkan bahwa CV. Milyarda mengalami masalah yang berulang tanpa peningkatan signifikan dalam frekuensi dari tahun ke tahun. Melalui wawancara dengan Ibu Mila, pemilik CV. Milyarda, teridentifikasi faktor-faktor penyebab masalah ini. Untuk mengidentifikasi akar masalah, akan dilakukan *Root Cause Analysis* dengan menggunakan metode *fishbone diagram*.



GAMBAR 2

Analisis menggunakan metode fishbone diagram mengungkap tiga faktor utama yang menghambat evaluasi berkelanjutan di CV. Milyarda: Man, Method, dan Information.

Faktor "Man" mencakup kurangnya kesadaran pentingnya evaluasi, keterbatasan waktu, dan SDM. Saat ini, evaluasi di CV. Milyarda dilakukan secara sporadis tanpa jadwal atau perencanaan yang matang, dan belum ada unit khusus yang bertanggung jawab atas evaluasi serta tindakan perbaikan.

Untuk faktor "Method", tidak adanya standar pengerjaan evaluasi yang jelas menjadi masalah karena perusahaan belum memiliki metode evaluasi yang tepat, sehingga proses evaluasi berlangsung tidak terstruktur. Pada faktor "Information", ketidadaan alur komunikasi dan timeline yang jelas terkait evaluasi menghambat tindakan perbaikan. Saat ini, komunikasi tentang tindakan perbaikan sering dilakukan secara verbal dan hanya ditujukan ke individu tertentu, bukan melalui proses formal.

Untuk mengatasi masalah ini, CV. Milyarda harus mengembangkan dan menerapkan SOP tindakan korektif dan preventif yang jelas. SOP ini akan membantu mengurangi keluhan pelanggan dan mencegah berulangnya masalah yang sama, dengan memastikan bahwa proses evaluasi berlangsung secara terstruktur dan terjadwal, komunikasi formal terjaga, dan tanggung jawab atas evaluasi didefinisikan dengan jelas.

II. KAJIAN TEORI

Berikut adalah kajian teori yang dilakukan pada penelitian ini.

A. Konsep Kualitas

Kualitas merupakan salah satu indikator penting bagi perusahaan untuk dapat eksis ditengah ketatnya persaingan dalam industri. Kualitas di definisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memenuaskan kebutuhan yang di spesifikasikan atau ditetapkan [2]. Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Selera atau harapan konsumen pada suatu produk selalu berubah sehingga kualitas produk juga harus berubah atau disesuaikan. Dengan perubahan kualitas produk tersebut, diperlukan perubahan atau peningkatan keterampilan tenaga kerja, perubahan proses produksi dan tugas, serta perubahan lingkungan perusahaan agar produk dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

B. Kepuasan Pelanggan

Dengan semakin berkembangnya teknologi dan dunia yang semakin modern akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat dalam memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Pelayanan dan produk yang baik menjadi sangat penting dalam mempertahankan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan perlu beradaptasi terhadap setiap perubahan dan perkembangan teknologi yang terjadi. Definisi kepuasan pelanggan menurut [3] adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan – harapannya [4]. Menurut [5] kepuasan pelanggan adalah sebuah konsep abstrak dimana kepuasan yang sebenarnya bervariasi dari individu terhadap produk, tergantung pada sejumlah harapan individu.

C. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Pengukuran kepuasan konsumen [6] memiliki enam konsep inti yaitu sebagai berikut.

1. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan: Mengukur kepuasan dengan menanyakan langsung kepada pelanggan tentang tingkat kepuasan mereka terhadap produk atau jasa, serta membandingkannya dengan pesaing.
2. Dimensi Kepuasan Pelanggan: Diukur melalui empat langkah yaitu identifikasi dimensi kunci, penilaian produk/jasa oleh pelanggan, penilaian produk/jasa pesaing, dan penentuan dimensi penting oleh pelanggan.
3. Konfirmasi Harapan: Kepuasan diukur berdasarkan perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk/jasa.
4. Niat Beli Ulang: Dikaji dengan menanyakan langsung kepada pelanggan apakah mereka akan membeli atau menggunakan jasa perusahaan lagi.
5. Kesediaan untuk Merekomendasi: Menilai apakah pelanggan bersedia merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain, penting untuk produk/jasa dengan siklus pembelian ulang yang panjang.
6. Ketidakpuasan Pelanggan: Meliputi aspek-aspek seperti keluhan, pengembalian produk, biaya garansi, penarikan produk, gosip negatif, dan peralihan ke pesaing.

D. Siklus Deming

Siklus Deming, yang juga dikenal sebagai Siklus PDSA (Plan-Do-Study-Act), adalah suatu metode iteratif yang

digunakan untuk pengendalian dan peningkatan berkelanjutan dalam kualitas proses atau produk. Ini adalah pendekatan empat langkah menurut Deming dalam [7] untuk meningkatkan kinerja produk dan proses secara berkesinambungan. Berikut adalah keempat tahapan tersebut:

1. Plan (Perencanaan): Langkah ini melibatkan identifikasi masalah dan peluang perbaikan, serta pengembangan hipotesis atau rencana tentang apa yang perlu diubah. Proses ini juga termasuk menetapkan tujuan dan memilih metode atau proses yang akan digunakan untuk mencapai hasil yang diinginkan.
2. Do (Pelaksanaan): Pada tahap ini, rencana yang telah disusun diimplementasikan pada skala kecil atau dalam setting terkontrol. Ini adalah fase eksperimen di mana perubahan diterapkan untuk menguji apakah perbaikan yang diharapkan dapat dicapai.
3. Study (Studi): Setelah implementasi, hasilnya dipelajari dengan membandingkan data sebelum dan sesudah implementasi perubahan. Langkah ini bertujuan untuk memverifikasi efek dari perubahan yang telah diimplementasikan dan menilai apakah perbaikan tersebut berhasil atau tidak.
4. Act (Tindakan): Berdasarkan apa yang dipelajari pada fase studi, langkah selanjutnya adalah mengambil tindakan berdasarkan hasilnya. Jika perubahan memperbaiki proses, maka dapat diimplementasikan lebih luas. Jika tidak, masalah tersebut perlu dianalisis lagi, dan siklus baru mungkin perlu diulang dengan perubahan yang berbeda. Siklus ini diulang terus-menerus sebagai bagian dari proses peningkatan berkelanjutan, sehingga setiap siklus meningkatkan kualitas dan efisiensi dari sebelumnya. Siklus Deming membantu organisasi dalam melakukan proses produksi yang lebih efektif dan efisien sambil terus memperbaiki kualitas secara berkelanjutan.

E. Quality Control and Improvement

Quality control merupakan suatu sistem yang bertujuan untuk menjaga standar kualitas yang dikehendaki dengan menggunakan umpan balik terkait karakteristik produk atau jasa dan melakukan tindakan korektif bila terjadi penyimpangan dari standar yang telah ditetapkan [8]. Ada tiga teknik utama dalam proses pengendalian kualitas, yaitu:

1. *Off-line quality control*, yang berkaitan dengan pemilihan dan pengaturan parameter produk serta proses agar selisih antara hasil produk atau proses dengan standar yang ada dapat diminimalkan. Kebanyakan pekerjaan ini dilakukan melalui desain produk dan proses dengan tujuan menghasilkan desain yang memanfaatkan sumber daya dan kondisi lingkungan sedemikian rupa sehingga produksi yang berlangsung akan memenuhi standar yang telah ditetapkan.
2. *Statistical quality control*, yang melibatkan perbandingan output dari suatu proses atau layanan dengan standar yang ditetapkan, serta mengambil tindakan korektif jika terdapat perbedaan signifikan antara keduanya. Teknik ini juga termasuk penilaian kemampuan proses dalam memproduksi produk yang sesuai dengan kriteria atau persyaratan yang diinginkan.
3. *Acceptance sampling plans*, yang melibatkan pengambilan sampel dan pemeriksaan produk atau layanan untuk memastikan bahwa mereka memenuhi spesifikasi yang diharapkan atau standar kualitas.

F. Sistem Manajemen Mutu

Sistem manajemen mutu, yang diatur oleh standar internasional seperti ISO 9001, menjadi komponen esensial untuk memastikan bahwa produk atau jasa memenuhi standar kualitas yang diinginkan [9]. Standar ISO 9001 telah berkembang dari versi 2008 ke 2015, menuntut bahwa setiap organisasi harus menetapkan, menerapkan, mempertahankan, dan meningkatkan sistem manajemen mutu (QMS) mereka. QMS mencakup prosedur terdokumentasi dan praktik standar yang bertujuan untuk memastikan bahwa proses dan produk sesuai dengan kebutuhan pelanggan atau organisasi. Model PDCA (Plan-Do-Check-Act) digunakan sebagai kerangka kerja utama dalam QMS, serupa dengan penerapannya pada standar ISO lain seperti ISO 14001 untuk manajemen lingkungan. Proses PDCA meliputi: 1.Plan: Menetapkan kebijakan mutu, sasaran mutu, dan program untuk mencapai tujuan tersebut serta mendefinisikan proses inti dan interaksi antar proses dengan penentuan indikator kinerja. 2.Do: Melaksanakan proses produksi dan layanan dengan kontrol yang ketat serta implementasi proses pendukung. 3.Check: Memantau dan mengaudit QMS untuk mengukur kinerja terhadap tujuan organisasi dan kebutuhan pelanggan, serta melaporkan hasilnya. 4.Act: Mengambil tindakan korektif berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi untuk meningkatkan kinerja dan memastikan peningkatan berkelanjutan.

G. ISO 9001:2015

ISO 9001:2015 adalah standar manajemen mutu yang membantu organisasi memastikan produk atau jasa memenuhi standar kualitas dan kebutuhan pelanggan. Standar ini melibatkan sertifikasi oleh badan independen dan telah diadopsi oleh lebih dari satu juta perusahaan global [10]. ISO 9001:2015 memperkenalkan fleksibilitas dalam prosedur dan memusatkan dokumentasi dalam istilah 'Informasi Terdokumentasi'. Fokus utama adalah pada pemikiran berbasis risiko untuk meningkatkan kualitas sistem manajemen mutu dan proses bisnis. Terdiri dari 10 klausul yang mencakup ruang lingkup, acuan normatif, definisi, konteks organisasi, kepemimpinan, perencanaan, dukungan, operasional, evaluasi kerja, dan peningkatan.

H. Business Process Management (BPM)

Business Process Management (BPM) adalah pendekatan manajemen yang fokus pada pencapaian tujuan organisasi melalui perbaikan, pengelolaan, dan pengendalian proses bisnis yang kritis [11]. BPM melampaui penggunaan perangkat lunak, mencakup isu manajerial, dan merupakan bagian integral dari manajemen. Pendekatan ini tidak hanya tentang pemodelan tapi juga melibatkan implementasi dan eksekusi proses yang memerlukan analisis mendalam. Secara keseluruhan, BPM merupakan teknik untuk mendesain, mendukung, menganalisis, dan mengimplementasikan proses bisnis untuk mencapai tujuan organisasi.

I. Standard Operating Procedure

Standard Operating Procedure (SOP) berperan krusial dalam memastikan keselarasan dan akuntabilitas dalam berbagai aspek operasional organisasi. SOP tidak hanya memandu karyawan dalam menjalankan tugas-tugas sehari-hari tetapi juga membantu dalam pelatihan dan orientasi staf baru, menyediakan kerangka kerja yang jelas untuk memastikan bahwa semua prosedur dijalankan secara

konsisten dan efektif. Ini mengurangi kemungkinan kesalahan, meningkatkan keamanan kerja, dan membantu memenuhi persyaratan kepatuhan. SOP juga memfasilitasi audit internal dan eksternal dengan menyediakan dokumentasi yang jelas dari prosedur yang diikuti, yang penting untuk validasi proses dan verifikasi kualitas [12].

III. METODE

Penelitian ini mengadopsi pendekatan ISO dan menggunakan Business Process Management (BPM) untuk mengidentifikasi dan memperbaiki proses pengukuran kepuasan pelanggan serta dalam pengembangan Standard Operational Procedure (SOP) yang berkaitan. Proses penelitian melalui beberapa tahap yang sistematis mulai dari pengumpulan data, pengolahan data, perancangan dan analisis, sampai pada tahap kesimpulan dan saran.

Pada tahap pengumpulan data, data primer diperoleh langsung dari CV. Milyarda melalui observasi dan wawancara, yang berfokus pada evaluasi proses bisnis yang sedang berlangsung. Data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen seperti visi dan misi serta struktur organisasi perusahaan. Setelah pengumpulan data, tahap pengolahan data dilakukan dengan identifikasi GAP antara proses eksisting dan requirement klausul 10.2.1 ISO 9001:2015 tentang tindakan korektif dan preventif yang menghasilkan sebuah analisis GAP.

Selanjutnya, pada tahap perancangan, peneliti menggunakan BPM Lifecycle untuk mengembangkan kerangka model proses tindakan korektif. Ini melibatkan penentuan komponen proses dan mengembangkan spesifikasi rancangan dan standar berdasarkan kebutuhan yang telah diidentifikasi sebelumnya. Urutan proses ditetapkan menggunakan pendekatan PDCA (Plan-Do-Check-Action) dan proses bisnis untuk tindakan korektif dirancang termasuk penentuan tanggung jawab dan sumber daya yang diperlukan.

Tahap verifikasi dan validasi rancangan dilakukan untuk memastikan kesesuaian dengan spesifikasi dan standar yang telah dikembangkan. Setelah itu, dilakukan analisis mendalam tentang hasil rancangan SOP Tindakan Korektif dan Preventif, yang meliputi evaluasi efektivitas dan kemudahan implementasi SOP, serta pengkajian terhadap potensi peningkatan kualitas dan efisiensi proses.

Di tahap akhir, kesimpulan dan rekomendasi disusun berdasarkan masalah yang diidentifikasi serta hasil rancangan yang telah dikembangkan, dengan memberikan saran untuk penerapan hasil rancangan di CV. Milyarda. Penelitian ini juga menawarkan saran bagi peneliti berikutnya yang berkeinginan untuk melanjutkan studi mengenai perancangan SOP Tindakan Korektif dan Preventif, dengan batasan bahwa perancangan tidak sampai pada tahap implementasi dan mengasumsikan proses produksi sebagai area kritis yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

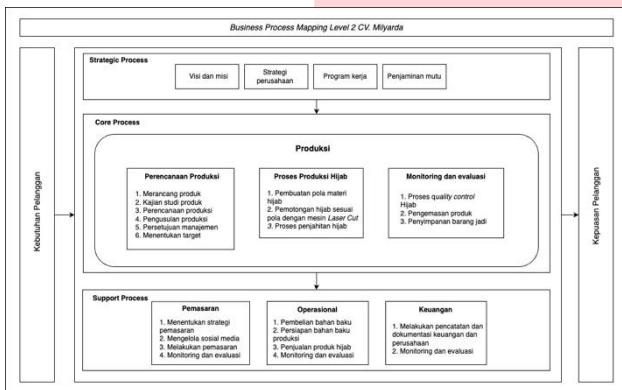
A. Tahap Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, metode *Business Process Management* (BPM) diterapkan untuk mengidentifikasi proses di CV Milyarda, khususnya dalam mengumpulkan data yang esensial untuk penelitian. Proses identifikasi ini

merupakan tahap awal dari siklus hidup BPM yang sangat krusial karena melibatkan pengumpulan informasi yang diperlukan. Data yang dikumpulkan terbagi menjadi dua jenis: data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari kondisi aktual di CV Milyarda melalui sesi wawancara dan observasi yang fokus pada tindakan korektif dan preventif yang ada, sementara data sekunder meliputi dokumen organisasi seperti visi, misi, dan struktur organisasi.

Observasi dan wawancara menunjukkan bahwa CV Milyarda saat ini belum memiliki sistem evaluasi yang terdefinisi dengan jelas. Meskipun ada proses perencanaan dan evaluasi, implementasinya masih kurang terstruktur dan cenderung dilakukan secara spontan.

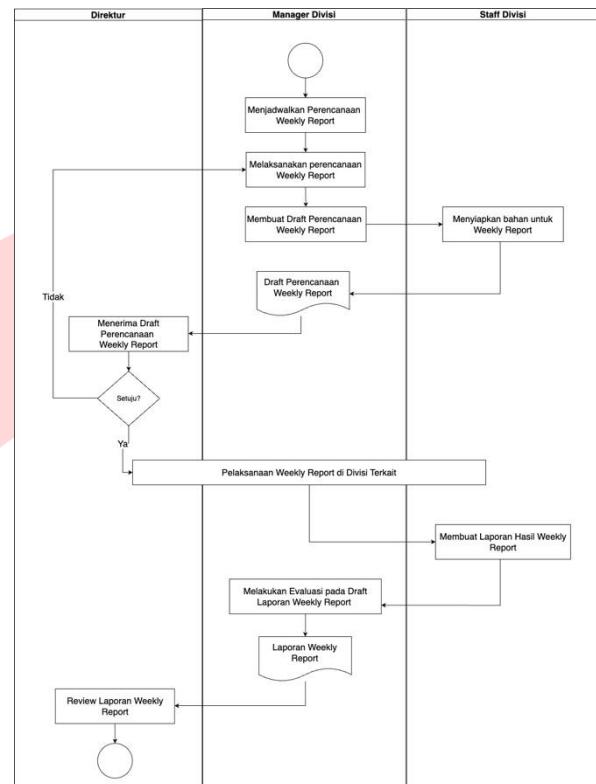
Dari pengamatan ini, diputuskan untuk melakukan levelling process dari level 0 hingga level 2 untuk memahami lebih dalam tentang proses bisnis yang ada.



GAMBAR 2

Pada level 0, kebutuhan pelanggan dijadikan input utama untuk proses bisnis yang terbagi menjadi strategic, core, dan support processes, yang kesemuanya berkontribusi pada output berupa kepuasan pelanggan. Level 1 lebih lanjut membedakan proses ini menjadi sub-proses yang lebih detil, dan pada level 2, dilakukan pemetaan proses bisnis untuk memahami setiap langkah dalam core dan support processes yang berhubungan dengan tindakan korektif dan preventif.

Setelah memahami kondisi aktual di CV. Milyarda dan proses bisnis terkait Evaluasi, langkah berikutnya adalah tahap kedua dari siklus hidup BPM, yaitu *Process Discovery*. Tujuan dari tahap ini adalah untuk mengidentifikasi proses perencanaan dan evaluasi yang sudah ada. Selain itu, tahap ini juga bermanfaat untuk mengetahui pelaku serta kegiatan yang terlibat dalam setiap proses perencanaan dan evaluasi di CV. Milyarda.



GAMBAR 3

Saat ini, CV Milyarda melakukan evaluasi melalui laporan mingguan yang berfokus pada rasio penjualan dalam proses perencanaan dan evaluasi. Oleh karena itu, aspek evaluasi lainnya belum menjadi fokus utama.

B. Tahap Pengolahan Data

Setelah memahami *weekly report* dan proses perencanaan serta evaluasi yang ada di CV. Milyarda, tahap selanjutnya adalah pengolahan data melalui analisis menyeluruh terhadap potensi masalah yang mungkin muncul, menggunakan tahap ketiga dari siklus hidup BPM yang dikenal sebagai tahap *process analysis*. Tujuan dari tahap ini adalah untuk mengidentifikasi dan menangani masalah potensial dalam proses perencanaan dan evaluasi. Selama tahap ini, standar ISO 9001:2015 digunakan sebagai panduan utama untuk melaksanakan dan mengevaluasi proses perencanaan, evaluasi, serta tindakan korektif dan preventif. *Requirements* dari ISO 9001:2015 akan dianalisis untuk memberikan masukan yang esensial dalam melakukan gap analysis.

TABEL 3

Requirement ISO 9001:2015 Klausul 10.2.1	Kondisi Aktual	GAP	Usulan
<p>Ketika ketidaksesuaian terjadi, termasuk setiap keluhan yang muncul, organisasi harus: Bereaksi terhadap ketidaksesuaian dan, jika dapat dilaksanakan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Mengambil Tindakan untuk mengendalikan dan memperbaikinya; b. Menghadapi konsekuensi yang timbul; c. Mengevaluasi kebutuhan tindakan untuk menghilangkan penyebab-penyebab dari ketidaksesuaian, agar hal itu tidak terulang atau terjadi di tempat lain, dengan cara: d. Meninjau dan analisis ketidaksesuaian; e. Menentukan penyebab dari ketidaksesuaian; f. ada, atau berpotensi terjadi; g. Melaksanakan Tindakan apapun yang diperlukan; h. Meninjau efektifitas Tindakan perbaikan yang diperlukan i. Melakukan update risiko dan peluang yang ditentukan selama perencanaan, jika diperlukan; j. Membuat perubahan pada sistem manajemen mutu, jika diperlukan. 	<p>Di CV. Milyarda, tindakan korektif dan preventif sering dimulai dari laporan yang manajer berikan ke direksi dan dibahas dalam laporan mingguan. Namun, eksekusi dari tindakan ini kerap tidak konsisten dan mudah terabaikan karena beban kerja yang tinggi dan dokumentasi yang tidak sistematis. Akibatnya, sering tidak ada proses efektif untuk mengidentifikasi dan mengatasi penyebab utama masalah, yang berarti pencegahan masalah di masa depan tidak terjamin. Review berkala untuk mengevaluasi efektivitas tindakan yang diambil juga jarang dilakukan, serta pembaruan risiko dan peluang sering diabaikan.</p>	<p>Pertama, tindakan korektif dan preventif sering tidak konsisten dan mudah terabaikan karena kurangnya dokumentasi sistematis. Kedua, tidak terdapat proses efektif untuk mengevaluasi dan mengatasi penyebab utama masalah. Ketiga, review berkala yang efektif untuk memverifikasi efektivitas tindakan yang diambil tidak ada. Keempat, pembaruan terhadap risiko dan peluang yang dikenali selama perencanaan jarang dilakukan.</p>	<p>CV. Milyarda perlu mengembangkan SOP untuk tindakan korektif dan preventif, yang akan membantu mengatasi ketidaksesuaian dalam proses produksi atau kualitas produk sesuai dengan ISO 9001:2015. SOP ini akan membentuk sistem yang konsisten untuk mengelola dan mendokumentasikan tindakan, meningkatkan akuntabilitas departemen, memfasilitasi evaluasi efektivitas tindakan yang diambil, dan memperkuat pengelolaan risiko dengan evaluasi rutin terhadap risiko dan peluang.</p>

C. Tahap Perancangan

Pada tahap perancangan, peneliti menggunakan tahap keempat dari siklus hidup BPM, yaitu *process re-design*, yang bertujuan untuk mengidentifikasi perubahan dalam proses yang diperlukan untuk mengatasi masalah yang teridentifikasi sebelumnya.

Pertama dilakukan terlebih dahulu penetapan kriteria proses produksi yang harus dipenuhi di setiap tahapan. Kriteria ini akan digunakan sebagai standar acuan dalam pembuatan SOP Tindakan Korektif dan Preventif. Penetapan kriteria dilakukan dengan menganalisis kriteria eksisting proses produksi di CV. Milyarda saat ini yang kemudian dibandingkan dengan teori dari beberapa ahli, seperti konsep quality control dan pendekatan Siklus Deming. Hasil analisis ini menghasilkan kriteria usulan yang akan digunakan sebagai acuan kriteria pada proses produksi sebagai kasus studi utama penelitian ini.

Proses seperti pembuatan pola hijab, pemotongan kain, penjahitan, quality control, pengemasan, dan penyimpanan barang jadi telah dinilai untuk menentukan kekurangan dan menyusun rekomendasi tindakan korektif dan preventif. Untuk pembuatan pola model hijab, analisis menunjukkan bahwa diperlukan penerapan off-line quality control untuk memastikan kesesuaian desain sebelum produksi guna mengidentifikasi dan memperbaiki kesalahan desain. Dalam pemotongan kain sesuai pola hijab, diketahui bahwa

kalibrasi ulang mesin laser cut penting untuk memastikan presisi dan konsistensi pemotongan, serta perlunya pemeriksaan jahitan untuk memastikan standar kualitas terpenuhi. Proses penjahitan memerlukan peningkatan dalam pengendalian kualitas statistik untuk memastikan konsistensi dan kualitas jahitan, termasuk penerapan acceptance sampling plans untuk inspeksi produk.

Selain itu, diperlukan kontrol kualitas yang lebih ketat dalam quality control untuk memastikan tidak ada benang yang putus atau tidak terlengkap, serta memastikan tepi hijab tidak kerutan. Pengemasan harus memperhatikan penempatan label yang konsisten, dan penyimpanan barang jadi perlu penilaian ulang untuk memudahkan identifikasi dan pengambilan barang. Keseluruhan usulan ini bertujuan untuk mengatasi masalah yang ditemukan dan meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam setiap langkah produksi, dengan berlandaskan teori quality control terkini dan prinsip-prinsip manajemen kualitas Deming.

D. Hasil Perancangan

Pada tahap ini, proses bisnis tindakan korektif dan preventif dirancang berdasarkan analisis terhadap requirement ISO 9001:2015 Klausul 10.2.1.

1. Kerangka Model Proses

Proses perancangan ini memerlukan pembuatan kerangka model proses yang sesuai dengan requirement ISO 9001:2015 Klausul 4.4.1, yang menyatakan bahwa organisasi harus menetapkan proses-proses yang diperlukan untuk sistem manajemen mutu.

TABEL 4 (A)

Komponen Model Proses	Nilai Proses
Input	Temuan ketidaksesuaian, laporan evaluasi, keluhan pelanggan, saran untuk perbaikan, tinjauan manajemen, analisa tren, dan audit.
Aktivitas	Mencari <i>root cause analysis</i> terhadap temuan di CV. Milyarda.
<i>Deliverable</i>	Hasil dari tindakan korektif dan preventif yang terdokumentasi.
Aktivitas (Setelah <i>Deliverable</i>)	Hasil tindakan korektif dan preventif yang diambil.
Event Penggerak	Temuan ketidaksesuaian, laporan evaluasi, keluhan pelanggan, saran untuk perbaikan, tinjauan manajemen, analisa tren, dan audit.
Sumber Daya Manusia	1. Management Representative (MR) yang memimpin pengumpulan dan analisis umpan balik untuk evaluasi. 2. Tim Quality Control yang menjamin kualitas produk dan layanan dengan menganalisis penyebab masalah utama, 3. Direktur yang mengambil keputusan strategis terkait timeline dan persetujuan perubahan penting, 4. Pelaku Proses yang bertanggung jawab mengimplementasikan tindakan korektif dan preventif, 5. Document Controller yang mendokumentasikan semua perubahan terkait untuk memastikan transparansi dan akuntabilitas.
Infrastruktur (IT, Mesin, Lokasi)	Laptop dan <i>smartphone</i> untuk pembuatan laporan serta perpindahan informasi selama kegiatan perbaikan berlangsung.

TABEL 3 (B)

Komponen Model Proses	Nilai Proses
Batasan	SOP Tindakan Perbaikan dan Preventif.
Kriteria, Metode, Ukuran, <i>Monitoring</i> dan Kontrol	Standar ISO 9001:2015 Klausul 10.2.1 tentang Tindakan Korektif dan Preventif.
Kinerja Internal Proses	Pelaksanaan seluruh aktivitas yang telah direncanakan dalam rencana perbaikan, serta implementasi tindakan korektif dan preventif berdasarkan temuan ketidaksesuaian.
Interaksi terstruktur	Koordinasi antara <i>management representative</i> , direktur, tim <i>quality control</i> , pelaku proses dan <i>document controller</i> untuk melakukan tindakan korektif dan preventif di CV Milyarda.
<i>Customer</i>	Layanan pelanggan dan pemenuhan spesifikasi produk yang diminta oleh pelanggan.
<i>Output</i>	Hijab siap jual yang memenuhi standar kualitas dan juga peningkatan kinerja dan pelayanan CV. Milyarda.
Kaitan <i>output</i> dengan tujuan organisasi	Meningkatkan kepuasan pelanggan, memperkuat reputasi, meningkatkan efisiensi operasional, dan mencapai pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan.
Kaitan <i>output</i> dengan <i>value</i>	Memberikan manfaat tambahan atau <i>value</i> yang meningkatkan nilai produk atau layanan, sehingga meningkatkan loyalitas pelanggan dan citra perusahaan.
Kinerja Eksternal	tidak melibatkan kinerja pihak eksternal
Perubahan	perubahan prosedur operasional, teknologi, dan metode kerja untuk mengoptimalkan hasil.
Perbaikan	Kontrol berkelanjutan untuk mencegah terulangnya masalah di masa depan.

2. PDCA

Setelah dilakukan penetapan standar dan kriteria perancangan proses tindakan perbaikan, penting untuk mengidentifikasi tahapan dan urutan aktivitas yang harus dilakukan. Tahapan aktivitas perlu diidentifikasi dan dikelompokkan sesuai dengan prinsip PDCA (Plan-Do-Check-Act) yang dianut oleh ISO 9001:2015. Siklus PDCA Tindakan Korektif dan Preventif CV. Milyarda terdiri dari beberapa tahapan sebagai berikut :

TABEL 5

Tahapan PDCA	Urutan Aktivitas	Aktivitas
<i>Plan</i>	1	Melaporkan adanya ketidaksesuaian di Perusahaan.
	2	Melakukan investigasi.
	3	Menyusun rencana untuk memperbaiki masalah.
<i>Do</i>	4	Mengimplementasikan rencana perbaikan dan pencegahan yang telah disusun.
	5	Mencatat tindakan yang diambil dan bukti yang terkait.
<i>Check</i>	6	Memeriksa efektivitas tindakan yang diambil.
	7	Memverifikasi hasil dan mengevaluasi kinerja tindakan.
<i>Action</i>	8	Meninjau keputusan manajemen dan menetapkan langkah selanjutnya berdasarkan evaluasi.
	9	Menyelesaikan atau memperbarui rencana berdasarkan hasil keputusan.

3. Peracangan Proses Bisnis Tindakan Korektif

Setelah PDCA sudah dibuat, dilakukan perancangan proses bisnis untuk tindakan korektif dan preventif, termasuk penetapan tanggung jawab dan alokasi sumber daya yang dibutuhkan.

Proses bisnis Tindakan Korektif dan Preventif di CV. Milyarda dirancang untuk mengatasi ketidaksesuaian dalam proses produksi atau layanan, berdasarkan kriteria yang ditetapkan oleh ISO 9001:2015.

Proses ini dimulai dengan pelaporan ketidaksesuaian oleh seluruh staff ke Tim Quality Control, yang kemudian menginvestigasi masalah dan menentukan root cause. Setelah analisis, Tim QC bersama dengan Pelaku Proses, merancang rencana tindakan korektif dan preventif yang komprehensif, lalu mengimplementasikannya untuk memperbaiki masalah yang diidentifikasi.

Selanjutnya, Tim QC memeriksa efektivitas tindakan yang telah diambil untuk memastikan masalah telah teratasi secara efektif. Management Representative (MR)

kemudian mengkaji hasil laporan Tim QC dan mengevaluasi apakah tindakan yang diimplementasikan sudah sesuai dengan harapan. MR juga meninjau keputusan dari top management, yang berperan dalam mengevaluasi kembali hasil tindakan korektif dan membuat keputusan apakah kasus ditutup atau masih memerlukan penyempurnaan lebih lanjut.

Proses ini berakhir ketika Pelaku Proses menjalankan keputusan Direktur untuk menyelesaikan atau memperbarui rencana tindakan berdasarkan hasil evaluasi. Sepanjang proses, dokumentasi yang rinci dilakukan oleh Document Controller untuk mencatat semua tindakan yang diambil serta bukti pendukung, yang sangat penting untuk menjaga transparansi dan memastikan akuntabilitas dalam setiap langkah.

4. SOP Tindakan Korektif dan Preventif

Setelah merancang proses bisnis tindakan korektif dan preventif yang sesuai dengan standar ISO 9001:2015 klausul 10.2.1, langkah berikutnya adalah mengonversi proses tersebut menjadi Standard Operating Procedure (SOP). SOP ini memfasilitasi CV. Milyarda dalam mengimplementasi dan menjalankan tindakan korektif dan preventif secara efektif. SOP yang dirancang memungkinkan pengguna untuk dengan mudah memahami dan mengikuti aktivitas, pelaku terlibat, dan tanggung jawab yang terkait dalam proses tindakan korektif dan preventif.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan proses perancangan Standard Operating Procedure (SOP) Tindakan Korektif dan Preventif di CV Milyarda yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- Perancangan standar untuk proses bisnis Tindakan Korektif dan Preventif di CV Milyarda telah dilakukan dengan mempertimbangkan keluhan pelanggan yang signifikan dari online shop Milyarda Hijab. Standar ini berfokus pada pembuatan struktur yang lebih terorganisasi dan standarisasi sesuai dengan ISO 9001:2015. Hal ini untuk mengatasi permasalahan dalam perencanaan dan penanganan ketidaksesuaian yang tidak terstruktur, yang sebelumnya berdampak pada penurunan kepuasan pelanggan dan potensi kerugian reputasi perusahaan. Standar baru ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan sistem dokumentasi, pelacakan produk, dan kontrol kualitas.
- SOP Tindakan Korektif dan Preventif telah dirancang untuk memberikan kerangka kerja yang sistematis dan terstruktur dalam menangani masalah yang teridentifikasi. SOP ini memastikan bahwa setiap tindakan korektif dan preventif dijalankan berdasarkan analisis penyebab yang mendalam, memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan, dan diimplementasikan secara konsisten untuk mencegah berulangnya masalah yang sama di masa depan. SOP ini meliputi langkah-langkah spesifik untuk pelaporan, investigasi, dan tindakan korektif/preventif yang sesuai, semua dirancang untuk memastikan keberlanjutan dan peningkatan berkelanjutan dalam operasi Perusahaan.

REFERENSI

- [1] Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing management. London: Pearson Education.
- [2] Indrasari, D. (2019). Pemasaran & Kepuasan Pelanggan.
- [3] Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian,. Yogyakarta: Andi Offset.
- [4] Cengiz, E. (2010). Measuring customer satisfaction: must or not. Journal of Naval Science and Engineering, 76-88.
- [5] Gutom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, 172
- [6] Sumarsidi, & Paryanti, A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Grabfood. Jurnal Ilmiah m-progress, 77.
- [7] Isniah, S., Purba, H. H., & Debora, F. (2020). Plan do check action (PDCA) method: literature review and research issues. Jurnal Sistem dan Manajemen Industri, 72-81.
- [8] Mitra, A. (2021). Fundamentals Of Quality Control And Improvement 4/E. In A. Mitra, Fundamentals Of Quality Control And Improvement, 4/E (Pp. 3-18). New York: Wiley.
- [9] Dentch, M. P. (2017). The ISO 9001:2015 Implementation handbook Using the Process Approach to Build a Quality Management System. Milwaukee: seiche sanders.
- [10] Purwanto, A., Asbari, M., & Novitasari, D. (2021). Peningkatan Kualitas Produk dengan Pelatihan ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu Pada Industri Packaging di Tangerang. Journal of Community Service and Engagement, 28-34.
- [11] Rainer, R. K., & Cegielski, C. G. (2011). Introduction to Information Systems. USA: Wiley
- [12] Rudi M, T. (2011). Pedoman Teknis Penyusunan Standard Operating Procedures. Jakarta: MAIESTAS PUBLISHING