

# Usulan Perancangan Standard Operating Procedure (SOP) Pemilihan Vendor Berdasarkan ISO 9001:2015 Klausul 8.4.1 Menggunakan Metode Business Process Improvement Pada CV Emirateses Untuk Meminimalisir Keluhan Pelanggan

1<sup>st</sup> Luthfi Moulya Abdi  
Fakultas Rekayasa Industri  
Universitas Telkom

Bandung, Indonesia  
luthfimoulya@student.telkomuniversity.ac.id

2<sup>nd</sup> Sri Widaningrum  
Fakultas Rekayasa Industri  
Universitas Telkom

Bandung, Indonesia  
swidaningrum@telkomuniversity.ac.id

3<sup>rd</sup> Sheila Amalia Salma  
Fakultas Rekayasa Industri  
Universitas Telkom

Bandung, Indonesia  
sheilaamalias@telkomuniversity.ac.id

**Abstrak—** UMKM adalah singkatan dari Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah. Istilah ini merujuk kepada jenis usaha dengan skala kecil hingga menengah yang umumnya memiliki ciri khas berupa aset, omset, dan karyawan yang terbatas. CV Emirateses merupakan salah satu UMKM yang berada di kota Bandung yang sudah berdiri sejak tahun 2012. CV Emirateses bergerak di bidang pakaian yang berfokus memproduksi berbagai jenis pakaian seperti t-shirt, jaket, hoodie, tas, topi serta aksesoris. Pada e-commerce yang dimiliki oleh CV Emirateses terdapat beberapa keluhan pelanggan yang salah satunya disebabkan oleh kualitas bahan yang tidak konsisten. Yang dimana permasalahan ini disebabkan karena CV Emirateses belum memiliki sebuah standard yang mengatur tentang mekanisme dalam pemilihan vendor. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan merancang sebuah standard mekanisme dalam pemilihan vendor yang sesuai dengan requirement ISO 9001:2015 klausul 8.4.1. Dalam merancang standard mekanisme dalam pemilihan vendor akan menggunakan metode business process improvement (BPI). Hasil rancangan mekanisme dalam pemilihan vendor akan berupa SOP pemilihan vendor yang sesuai dengan requirement ISO 9001:2015 yang dapat membantu perusahaan dalam melaksanakan proses pemilihan vendor dengan konsisten dan juga efektif. Hal tersebut diharapkan dapat meminimalisir keluhan-keluhan yang berkaitan dengan kualitas produk pada e-commerce CV Emirateses.

**Kata kunci—** UMKM, ISO 9001:2015, Pemilihan Vendor, AHP, BPI

## I. PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan usaha produktif yang dimiliki oleh individu atau perorangan maupun juga badan usaha semua sektor ekonomi yang telah memenuhi kriteria sebagai usaha mikro. Berdasarkan data dari dinas komunikasi dan informasi kabupaten bandung (Diskominfo UMKM Kab. Bandung), pada tahun 2023

tercatat UMKM di daerah bandung mengalami pertumbuhan dengan jumlah UMKM mencapai angka 38.614 unit. Apabila dilihat berdasarkan jumlah umkm, tahun 2023 mengalami kenaikan sebanyak 5,10% persen dari tahun sebelumnya yaitu 2022.

TABEL 1

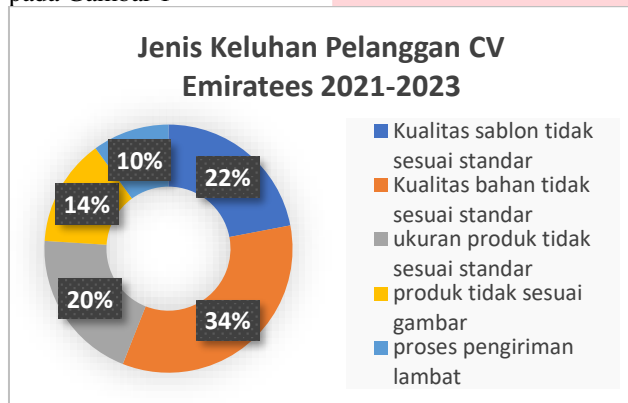
| JUMLAH UMKM |        |        |        |        |
|-------------|--------|--------|--------|--------|
| 2019        | 2020   | 2021   | 2022   | 2023   |
| 14.974      | 15.790 | 17.755 | 36.739 | 38.614 |

Tabel 1 merupakan jumlah peningkatan UMKM berdasarkan tahun. Terlihat jelas bahwa tahun 2023 merupakan tahun dengan jumlah UMKM terbanyak, namun hal itu tidak menjamin kelancaran dari operasional UMKM itu sendiri. Saat ini masih banyak hambatan maupun kendala yang terjadi dalam operasional UMKM, mulai dari faktor internal hingga faktor eksternal. Secara keseluruhan terdapat beberapa hal yang penting untuk diperhatikan dalam pengembangan terhadap UMKM seperti kondisi kerja, akses informasi, promosi usaha, akses pasar, akses pembiayaan, peningkatan dalam kualitas produk, hingga sumber daya manusia. Tidak sedikit UMKM yang telah gulung tikar dikarenakan mengalami krisis usaha. Maka dari itu sangat penting bagi pelaku UMKM untuk memiliki strategi agar dapat bertahan sehingga selamat atas krisis ekonomi [1].

CV Emirateses merupakan salah satu UMKM yang berada di kota Bandung dan telah berdiri sejak tahun 2012. UMKM Emirateses ini memiliki ciri khas pada design-nya yaitu berupa arabian design. Emirateses sendiri memiliki tujuan perusahaan yaitu untuk mempermudah orang yang baru menggunakan pakaian bermodel arabian agar dapat lebih percaya diri pada saat menggunakan pakaian tersebut. Terhitung 12 tahun semenjak perusahaan didirikan yaitu tahun 2012, Emirateses kini berfokus dalam memproduksi serta menjual produk mereka yaitu berbagai jenis pakaian seperti t-shirt, jaket atau

hoodie, tas, topi, serta aksesoris. Selain membuka sistem offline dan online store, Emiratess juga menerima pengiriman ke luar negeri. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik CV Emiratees, pihak Emiratess hanya melakukan perencanaan produksi seperti merancang desain produk, menentukan target produksi, menentukan pihak logistik pengiriman, menentukan jumlah barang hingga menentukan jadwal pengiriman. Selebihnya, CV Emiratess memberikan hasil perencanaan produksi tersebut kepada vendor untuk melakukan produksinya.

Berdasarkan hasil observasi penulis pada e-commerce shopee dan tokopedia yang dimiliki oleh CV Emiratees, terdapat beberapa feedback yang diberikan oleh para pelanggan mengenai produk yang dijual oleh Emiratess, termasuk keluhan pelanggan terkait produk tersebut. Keluhan pelanggan mengenai produk yang disampaikan pada e-commerce shopee dan tokopedia CV Emiratees dapat dilihat pada Gambar 1



GAMBAR 1

Gambar 1 yang merupakan sampel dari data keluhan pelanggan yang diambil dari 20 produk terjual oleh CV Emiratees dengan total sampel yang diambil sebanyak 50 keluhan. Terlihat bahwa terdapat beberapa keluhan pelanggan seperti berikut:

- kualitas sablon yang tidak sesuai standar, hal ini disebabkan karena tinta sablon yang digunakan tidak sesuai dengan standar. Karna standarnya yaitu menggunakan sablon dengan tinta plastinol.
- Kualitas bahan yang tidak sesuai standar, hal ini disebabkan karena bahan yang digunakan terlalu tipis dan tidak memiliki kekuatan yang memadai untuk digunakan dan dilakukan pencucian berulang.
- Ukuran produk yang tidak sesuai standar, hal ini disebabkan karena terdapat perbedaan standar ukuran yang berbeda-beda atau juga dapat disebabkan oleh kesalahan produksi.
- Produk tidak sesuai gambar, hal ini dikarenakan oleh perbedaan kualitas bahan yang digunakan, dan juga dapat disebabkan oleh perbedaan pencahayaan dan warna pada kamera.
- proses pengiriman yang lambat, hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor seperti keterlambatan dalam pengolahan pesanan, masalah logistik, jarak lokasi pengirim dan penerima, dll.

Dapat dilihat juga berdasarkan gambar 1.2 bahwa jumlah keluhan pada CV Emiratees yaitu kualitas sablon yang tidak sesuai dengan persentase (22%), ukuran produk yang tidak sesuai (20%), produk tidak sesuai gambar (13%), proses

pengiriman lambat dengan persentase (8%) dan untuk persentase tertinggi terdapat pada kualitas bahan yang tidak sesuai (37%). Persentase ini meliputi konsumen yang mengeluhkan terkait bahan yang tipis, bahan mudah robek, bahan panas, warna bahan tidak sesuai dengan warna di foto, dan lain-lain.

Berdasarkan data tersebut, keluhan terbanyak dikarenakan oleh kualitas bahan yang tidak sesuai standar, kualitas sablon yang tidak sesuai standar, dan ukuran produk yang tidak sesuai standar. Hal tersebut berkaitan dengan pekerjaan dari pihak eksternal/vendor.

Dalam menentukan vendor yang akan membantu proses produksinya, seharusnya CV Emiratess memiliki standar yang ditetapkan agar hasil produksi dapat sesuai dengan keinginan perusahaan dan juga dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan.

Selain itu, pihak CV Emiratees juga belum memiliki mekanisme dalam pemilihan vendor untuk melakukan kerja sama. Mekanisme dalam pemilihan vendor pada perusahaan dapat dilakukan dengan melakukan perbandingan mulai dari kualitas hingga harga yang ditawarkan oleh calon vendor. Menetapkan standar operasional prosedur (SOP) dalam melakukan pemilihan vendor dapat menjadi alternatif solusi yang efektif dalam mengatasi keluhan pelanggan terkait dan menjadi solusi kepada perusahaan terkait dengan permasalahan yang ada.

ISO 9001:2015 Klausul 8.1.4 menyebutkan bahwa organisasi harus dapat memastikan bahwasanya proses eksternal yang telah disediakan seperti produk maupun layanan telah sesuai dengan persyaratan. Perusahaan maupun organisasi juga harus dapat menentukan kendali yang diterapkan kepada pihak supplier eksternal untuk produk, proses.

Berdasarkan permasalahan yang telah ditemukan sebelumnya hal ini dapat disebabkan oleh ketidak konsistenan kualitas bahan yang diberikan oleh vendor. Hal ini juga didukung dengan CV Emiratees yang belum memiliki mekanisme dalam pemilihan vendor. Selanjutnya penulis mengidentifikasi akar dari permasalahan dengan menggunakan fishbone yang dapat dilihat pada gambar 2



GAMBAR 2

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada gambar 2 sebelumnya, bahwa keluhan-keluhan pelanggan berasal dari faktor eksternal seperti kualitas sablon yang tidak sesuai standar, kualitas bahan yang tidak sesuai standar, ukuran produk yang tidak sesuai standar, produk tidak sesuai gambar, dan proses pengiriman yang lambat. Tidak terdapat faktor-faktor seperti environment, machine dan money pada akar masalah melalui media fishbone. Yang dimana hal ini dikarenakan permasalahan pada CV Emiratees mengenai

keluhan pelanggan tidak dipengaruhi oleh faktor environment, machine dan money.

Faktor environment tidak mempengaruhi keluhan pelanggan dikarenakan lingkungan dan sekitarnya tidak dapat mengubah keluhan pelanggan. Faktor machine tidak mempengaruhi keluhan pelanggan dikarenakan mesin yang digunakan dalam memproduksi produk tidak dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dan faktor money tidak mempengaruhi keluhan pelanggan dikarenakan CV Emirates tidak sedang mengalami masalah dalam keuangan yang memiliki dampak terhadap keluhan pelanggan.

Berdasarkan hasil faktor akar masalah yang telah dijabarkan melalui fishbone diagram serta penjelasan dari kondisi eksisting dari CV Emirates, akan dilakukan proses mekanisme pemilihan vendor dan juga penentuan urutan prioritas kriteria pemilihan vendor. Harapan kedepannya, dengan melakukan perancangan standard mekanisme dan urutan prioritas kriteria pemilihan vendor ini, dapat membantu perusahaan dalam melakukan pemilihan vendor berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan, dan dapat meminimalisir atau bahkan dapat menghilangkan variasi keluhan pelanggan dan sepenuhnya mendapatkan kepercayaan dari pelanggan.

## II. KAJIAN TEORI

### A. Vendor

Vendor merupakan pihak luar atau pihak eksternal yang telah menyediakan, atau menjual bahan baku jadi, setengah jadi, atau bahkan mentah yang nantinya dapat diolah dan dijual kembali dari perusahaan kepada konsumen. Atau dapat dikatakan vendor adalah penyedia bahan atau jasa untuk keberlangsungan pengadaan terhadap perusahaan. [2]

Supplier adalah elemen yang penting bagi perusahaan dan juga memiliki pengaruh besar terhadap keberlangsungan hidup perusahaan. Untuk memenuhi kebutuhan didalam pabrik, banyak perusahaan yang memiliki lebih dari satu supplier, yang dapat menimbulkan konflik sehingga pemegang kekuasaan pada perusahaan harus lebih selektif dalam pemilihan supplier. [3]

### B. ISO 9001:2015 Klausul 8.4.1

ISO 9001 merupakan sebuah standard internasional yang mengatur tentang persyaratan untuk sistem manajemen mutu. ISO 9001 dikenalkan pertama kali pada tahun 1987 oleh ISO, dengan versi terbaru yang dirilis pada September tahun 2015. ISO 9001:2015 merupakan sebuah standard internasional yang mengatur tentang persyaratan untuk sistem manajemen mutu (SMM). Standard ini dapat membantu sebuah organisasi dalam memaksimalkan kinerja organisasi, memenuhi persyaratan pelanggan, dan juga memastikan kepuasan pelanggan.

ISO 9001:2015 memiliki fokus terhadap performa perusahaan dengan pendekatan risk-based thinking dan PDCA (plan do check and action) yang dapat diterapkan diseluruh level organisasi. Tujuan dari sebuah perusahaan menerapkan ISO yaitu untuk mencapai dan juga mempertahankan kualitas dari produk yang dihasilkan secara konsisten akan memenuhi kebutuhan dan juga keinginan dari customer. [4]

### C. Standard Operating Procedures (SOP)

Standard Operating Procedures (SOP) adalah sebuah instruksi tertulis yang telah distandarisasi mengenai cara, waktu, tempat, dan siapa yang harus melaksanakannya, dan juga proses penyelenggaraan aktivitas organisasinya. SOP teknis merupakan sebuah prosedur standar yang dapat dikatakan sangat rinci terkait tentang kegiatan yang dilakukan oleh lebih dari satu orang pegawai atau juga pelaksana dengan satu atau lebih jabatan atau peran dalam organisasi. Pihak pelaksana dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan seluruh pemegang peran pada organisasi yang menerapkan SOP tersebut. Mulai dari pejabat yang memiliki peranan tertinggi sampai dengan pegawai dengan peranan terendah yang merupakan pihak pelaksana SOP oleh karena itu semua orang yang telah menjadi bagian dari pelaksana organisasi merupakan pihak pelaksana SOP. [5]

SOP dapat dikatakan berjalan dengan baik apabila dapat menciptakan kinerja yang lebih efisien, lebih konsisten, dan dapat memudahkan pengawasan, dapat menjadi panduan kepada karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Tetapi pada kenyataannya berdasarkan data data di atas, terdapat beberapa hambatan yang dialami pada saat menerapkan SOP, seperti alur koordinasi pada perusahaan yang dikatakan rumit, tidak terdapatnya kontrol berkelanjutan, dan juga karyawan yang tidak menjalankan pekerjaan yang sesuai dengan SOP yang telah dirancang, pada penerapan SOP dibutuhkan kerjasama, dan kepatuhan seluruh karyawan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan SOP yang telah disusun, agar perusahaan dapat menggapai tujuan yang sesuai dengan visi dan misi yang akan dicapai. [6]

### D. PDCA

Metode Plan do check and action (PDCA) merupakan aktivitas perbaikan berulang yang bertujuan untuk mencari solusi dari suatu permasalahan. Metode ini biasanya digunakan untuk menguji dan juga menerapkan perubahan guna memperbaiki kinerja produk, proses, atau suatu sistem yang dapat berdampak pada kesuksesan di masa depan. PDCA membantu dalam mengidentifikasi dan menentukan akar masalah yang sebenarnya terjadi sehingga solusi yang dihasilkan lebih tepat. [7]

Menurut nasution terdapat beberapa tahap pada siklus PDCA, yaitu [7]

1. Mengembangkan rencana (Plan) yaitu merencanakan perincian dan menetapkan standar-standar proses yang baik.
2. Melaksanakan rencana (Do) yaitu menerapkan rencana yang telah dikemukakan pada tahapan awal secara bertahap, dan juga melakukan perbaikan dengan sebaik mungkin guna mencapai target yang telah direncanakan
3. Memeriksa hasil yang dicapai (Check) yaitu memeriksa hasil dari perbaikan terhadap target yang telah ditentukan. Apabila target sudah tercapai maka tahapan pada proses dapat dilanjutkan menuju tahap selanjutnya yaitu tahapan Action . bila proses tidak dapat memenuhi target yang diinginkan maka proses digulirkan kembali pada tahapan perencanaan guna merencanakan kembali kegiatan yang seharusnya dilakukan dalam mencapai target yang ditentukan.
4. Melakukan tindakan (Action) yaitu melakukan penyesuaian kepada suatu proses apabila diperlukan yang didasari dari hasil-hasil analisis yang sebelumnya telah dilakukan. Penyesuaian ini dilakukan untuk mencegah

timbulnya kembali masalah yang telah diselesaikan. Dan juga mengemukakan permasalahan apa yang akan dilakukan setelah melakukan perbaikan masalah pada masalah sebelumnya terselesaikan.

#### E. Business Process Improvement (BPI)

Business process improvement atau yang biasa disebut dengan BPI adalah suatu kerangka sistematis yang dapat membantu sebuah organisasi dalam membuat kemajuan yang signifikan dalam melaksanakan proses bisnisnya. [8] Pada saat seperti sekarang ini, BPI dapat digunakan dalam organisasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan mengoptimasi penggunaan sumberdaya. BPI juga dapat digunakan sebagai alat untuk membantu menilai kembali strategi dalam pengadaan perusahaan dan juga membangun kembali proses perubahan yang kerap mungkin diperlukan [9].

### III. METODE

#### A. Tahapan Pendahuluan

Tahapan pendahuluan dilakukan untuk dapat memperoleh informasi yang relevan. Dalam konteks penelitian ini, pendahuluan dimulai dengan dua pendekatan, yaitu studi literatur dan juga studi lapangan, yang kemudian diikuti dengan perumusan masalah dan juga tujuan dari penelitian.

Studi literatur dilakukan dengan tujuan untuk mendukung pemahaman peneliti terhadap permasalahan yang sedang terjadi di CV Emirates, studi literatur juga bertujuan untuk mengumpulkan teori-teori dan juga menentukan metode yang sesuai untuk menyelesaikan masalah yang menjadi fokus dalam penelitian ini.

Studi lapangan dilakukan dengan cara observasi langsung terhadap objek penelitian kali ini yaitu CV Emirates, selain melakukan observasi langsung terhadap objek penelitian, wawancara langsung juga dilakukan dengan CEO dari CV Emirates dengan tujuan untuk mendapatkan pemahaman langsung mengenai kondisi bisnis yang sedang dipelajari. Langkah selanjutnya ialah menetapkan rumusan masalah. Sebelum melakukan perumusan masalah dalam penelitian ini, penulis melakukan pemetaan permasalahan berdasarkan hasil studi lapangan dengan menggunakan metode fishbone, dengan tujuan penulis dapat mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang mungkin dapat mempengaruhi munculnya permasalahan. Dengan melakukan penyusunan diagram fishbone ini, penulis dapat menghubungkan temuan dari pemetaan dengan hasil studi literatur dengan tujuan mendapatkan metode penyelesaian yang sesuai.

#### B. Tahapan Pengumpulan data

Dalam tahapan pengumpulan data ini, terdapat dua jenis data yang digunakan, yaitu menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer merujuk pada sebuah informasi yang diperoleh melalui hasil observasi langsung kepada objek dari penelitian, sebaliknya, data sekunder merupakan informasi yang diperoleh melalui dokumen atau sumber-sumber terdahulu yang memiliki relevansi terhadap penelitian

Data Primer :

1. Framework Proses Bisnis CV Emirates
2. Proses bisnis eksisting CV Emirates
3. Data keluhan CV Emirates
4. Data kuesioner prioritas dalam pemilihan vendor

Data Sekunder :

1. Struktur organisasi
2. Visi Misi CV Emirates
3. Profil CV Emirates

#### C. Tahapan Pengolahan Data

Tahapan ini merupakan langkah atau proses yang dapat dilakukan dengan tujuan mengubah data mentah menjadi informasi yang bermanfaat, berikut tahapan yang dilakukan dalam pengolahan data di penelitian ini yaitu

1. Mengidentifikasi Gap Analisis ISO 9001:2015
2. Proses bisnis eksisting CV Emirates
3. Pengelolaan kuesioner prioritas kriteria pemilihan vendor
4. Perhitungan prioritas

#### D. Tahapan Perancangan

Proses perancangan dengan menggunakan metode Analytical Hierarchy Process dilakukan dengan melakukan pengisian kuisisioner kepada responden terpilih yang kemudian akan dilakukan penentuan skala prioritas dalam kriteria pemilihan vendor. Lalu untuk proses analisis menggunakan metode business process improvement dilakukan dengan mengklasifikasikan aktivitas proses bisnis menurut kategori. Pada tahapan perancangan ini akan dilakukan empat tahapan yaitu klasifikasi aktivitas, apply improvement technique, perancangan SOP, dan SOP usulan.

#### E. Kesimpulan

Tahapan ini merupakan tahapan terakhir yang dimana dokumen perancangan akan diberikan kepada pihak CV Emirates sebagai bahan referensi dan juga rekomendasi. Kesimpulan akan berisi rangkuman dari hasil penelitian.

### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Identifikasi GAP antar kondisi eksisting dengan requirement ISO 9001:2015

Identifikasi GAP melibatkan analisis yang menyeluruh terhadap sistem manajemen yang telah ditetapkan dalam perusahaan dengan requirement ISO 9001:2015. Dalam hal ini akan diawali dengan mengumpulkan dan membandingkan data kondisi eksisting CV Emirates dengan requirement ISO 9001:2015. Yang Khususnya dengan Klausul 8.4.1 tentang pengendalian proses dan produk dari penyedia eksternal. Setelah melakukan perbandingan, apabila hasil yang telah dibandingkan belum sesuai dengan requirement, maka akan dilanjutkan dan dikembangkan ditahap yang akan datang.

TABEL 2

| Requirement Klausul 8.4.1                                                                                          | Kondisi Aktual                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Organisasi memastikan bahwa proses, produk, dan layanan yang disediakan secara eksternal sesuai dengan persyaratan | CV Emirates belum memiliki persyaratan untuk memastikan produk yang disediakan oleh pihak eksternal telah sesuai                                                                                                       |
| Organisasi menentukan kontrol yang diperlukan ketika produk dan layanan dari penyedia eksternal masuk ke proses    | CV Emirates telah melakukan kontrol dengan melakukan pengecekan terhadap produk yang telah diberikan oleh vendor sesuai dengan pesanan yang telah dilakukan, dan juga telah terdapat dokumen secara tertulis pada saat |

|                                                                                                                                                             |                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| produksi organisasi tersebut                                                                                                                                | melakukan pemesanan produk kepada vendor                                                                                                    |
| Organisasi menentukan kontrol yang diperlukan ketika produk dan layanan dari penyedia eksternal diberikan langsung kepada pelanggan oleh penyedia eksternal | CV Emirates tidak memiliki kontrol terhadap produk dan layanan yang diberikan langsung kepada pelanggan oleh penyedia eksternal             |
| Organisasi menentukan kontrol yang diperlukan ketika proses atau bagian dari proses disediakan oleh penyedia eksternal                                      | CV Emirates hanya menetapkan kerapian dan kualitas hasil produk bagi penyedia jasa eksternal.                                               |
| Organisasi menentukan dan menerapkan kriteria untuk seleksi, evaluasi, pemantauan kinerja dan evaluasi kembali kepada penyedia eksternal                    | CV Emirates tidak memiliki kriteria khusus dalam menyeleksi, evaluasi, pemantauan kinerja Dan evaluasi kembali kepada penyedia eksternal    |
| Organisasi melakukan penyimpanan informasi terdokumentasi mengenai kegiatan dengan penyedia eksternal                                                       | CV Emirates belum melakukan penyimpanan terdokumentasi terkait dengan informasi terdokumentasi mengenai kegiatan dengan penyedia eksternal. |

#### B. Identifikasi Siklus PDCA Proses Eksisting Pemilihan Vendor

Siklus PDCA (Plan-Do-Check and Action) merupakan metode yang dilakukan dalam perbaikan berkelanjutan dari proses dalam sebuah organisasi. Identifikasi siklus PDCA dilakukan guna mengetahui apakah proses eksisting dalam pemilihan vendor telah memenuhi siklus PDCA atau belum. Jika terdapat siklus yang belum dilakukan maka akan dilakukan perancangan proses pemilihan vendor yang sesuai dan memenuhi siklus dari PDCA, sehingga proses yang dirancang dapat menjadi lebih baik dan lebih terstruktur

TABEL 3

| Tahapan PDCA | Ya | Tidak | Keterangan                                                                                                                                                                              |
|--------------|----|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Plan</b>  |    | ✓     | Dalam proses pemilihan vendor, belum terdapat tahapan plan, hal ini dikarenakan CV Emirates belum memiliki perencanaan dalam kriteria vendor yang akan diterima                         |
| <b>Do</b>    | ✓  |       | Dalam proses pemilihan vendor, sudah terdapat tahapan do. Hal ini dikarenakan CV Emirates telah melaksanakan pemilihan vendor yang sesuai dengan alur proses yang telah ada sebelumnya. |
| <b>Check</b> |    | ✓     | Dalam proses pemilihan vendor, belum terdapat tahapan check. Hal ini dikarenakan CV Emirates belum terdapat tahapan evaluasi mengenai kinerja vendor                                    |

|               |  |   |                                                                                                                                                               |
|---------------|--|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Action</b> |  | ✓ | Dalam proses pemilihan vendor, belum terdapat tahapan action. Hal ini dikarenakan CV Emirates belum melakukan perbaikan berkelanjutan dalam menangani vendor. |
|---------------|--|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### C. Analisis aktifitas proses eksisting mekanisme pemilihan vendor

Tahap ini akan dilakukan dengan menganalisis aktifitas guna mengetahui aktifitas mana saja yang akan termasuk dalam RVA, BVA dan NVA, hal ini dilakukan agar dapat memudahkan pada proses required value added nantinya

TABEL 4

| No. | Aktifitas                                                | RVA | BVA | NVA |
|-----|----------------------------------------------------------|-----|-----|-----|
| 1   | Melakukan survey secara door to door                     | ✓   |     |     |
| 2   | Melakukan Perbandingan harga dan kualitas                |     | ✓   |     |
| 3   | Pemilihan vendor berdasarkan harga yang cukup kompetitif |     | ✓   |     |
| 4   | Pemesanan produk                                         | ✓   |     |     |
| 5   | Pengiriman Produk                                        | ✓   |     |     |
| 6   | Penerimaan Produk                                        | ✓   |     |     |
| 7   | Inspeksi produk                                          |     | ✓   |     |
| 8   | Return produk                                            |     | ✓   |     |
| 9   | Produk masuk ke gudang                                   |     | ✓   |     |

#### D. Analisis streamlining

analisis streamlining merupakan sebuah proses evaluasi terhadap operasi bisnis guna mengidentifikasi dimana proses akan dibuat menjadi lebih efisien dengan menyederhanakan tugas, dan mengurangi langkah langkah yang tidak menambah value.

TABEL 5

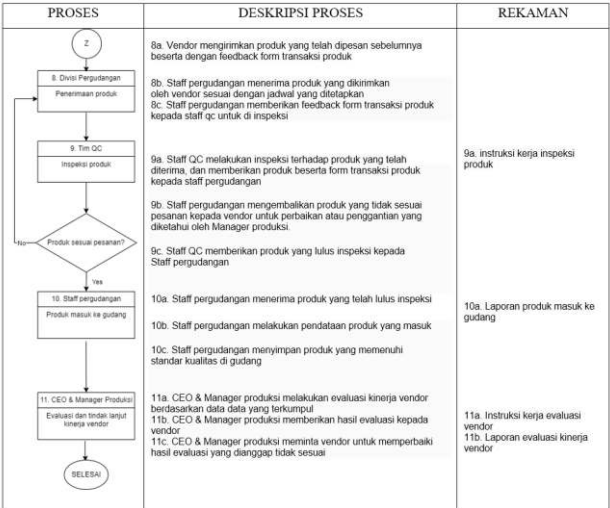
| No. | Aktifitas                                                | Improvement Wheel Technique |
|-----|----------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 1   | Melakukan survey secara door to door                     | Value Added                 |
| 2   | Melakukan Perbandingan harga dan kualitas                | Simplification              |
| 3   | Pemilihan vendor berdasarkan harga yang cukup kompetitif | Simplification              |
| 4   | Pemesanan produk                                         | -                           |
| 5   | Pengiriman Produk                                        | -                           |
| 6   | Penerimaan Produk                                        | -                           |
| 7   | Inspeksi produk                                          | -                           |
| 8   | Return produk                                            | Error Proofing              |
| 9   | Produk masuk ke gudang                                   | Value Added                 |

#### E. Identifikasi Siklus PDCA pada proses mekanisme pemilihan vendor

Berdasarkan hasil dari identifikasi pada siklus PDCA dalam proses eksisting pemilihan vendor yang masih belum memenuhi siklus PDCA, maka dari itu akan dilakukan identifikasi siklus PDCA pada proses pemilihan vendor usulan guna memastikan bahwa proses bisnis usulan telah sepenuhnya memenuhi siklus PDCA.

TABEL 6

| Identifikasi Siklus PDCA Pada Proses Mekanisme Pemilihan Vendor Usulan |                                                                |
|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Tahapan PDCA                                                           | Aktivitas SOP Pemilihan Vendor                                 |
| Plan                                                                   | Mengidentifikasi kebutuhan perusahaan                          |
|                                                                        | Penyusunan daftar vendor                                       |
|                                                                        | Penyeleksian vendor berdasarkan kriteria yang telah ditentukan |
| Do                                                                     | Melakukan survey vendor                                        |
|                                                                        | Pemilihan vendor                                               |
|                                                                        | Membuat kontrak kerja sama vendor                              |
|                                                                        | Melakukan pemesanan produk                                     |
|                                                                        | Penerimaan produk                                              |
|                                                                        | Memasukkan produk ke gudang                                    |
| Check                                                                  | Inspeksi produk                                                |
| Action                                                                 | Evaluasi dan tindak lanjut kinerja vendor                      |



GAMBAR 4

F. Hasil Rancangan

Hasil perancangan SOP dalam pemilihan vendor berguna dalam memberikan alur atau pedoman tertulis yang diharapkan dapat membantu *stakeholder* dalam melakukan pemilihan vendor. Terdapat beberapa *stakeholder* yang terlibat mulai dari CEO sampai dengan kepala pergudangan. Pada SOP Pemilihan vendor ini juga terdapat formulir atau dokumen pendukung serta instruksi kerja yang diharapkan dapat membantu pada saat proses pemilihan vendor agar lebih terstruktur dalam pendokumentasiannya.

V. KESIMPULAN

Hasil rancangan mekanisme dalam pemilihan vendor berupa SOP pemilihan vendor yang sesuai dengan requirement ISO 9001:2015, yang dapat membantu perusahaan pada saat melakukan proses pemilihan vendor yang efektif dan konsisten yang dapat meminimalisir keluhan pelanggan pada CV Emirates

REFERENSI

[1] Alfrian, G. R., & Pitaloka, E, “Strategi usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) bertahan pada kondisi pandemi covid-19 di indonesia”. Seminar Nasional Terapan Riset Inovatif (SENTRINOV) Ke-6, pp.139-146, 2020

[2] Damanik, S., & Utomo, D. P, “Implementation of the ROC (Rank Order Centroid) and Waspas Methods in the Vendor Cooperation Selection Decision Support System”. KOMIK (National Conference on Information and Computer Technology), pp. 242-241, 2020

[3] Rinaldo, & Susanti, A, “Comparison of Trucking Vendor Selection Analysis Using AHP and Topsis Methods AT PT. Yushar Putera Jaya”. TEKINFO Vol. 20, No. 2, pp. 12-23,2019

[4] Halim, F. R., & Felecia, “ISO 9001: 2015 Design at PT Visi Mulia Indonesia. Faculty of Industrial Technology, Department of Industrial Engineering”,pp, 323-328, 2018

[5] Sanoto, H, “Penyusunan Standard Operating Procedures(SOP)Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkayang Dalam Rangka Peningkatan Mutu Manajemen Organisasi”, pp. 263-268,2020

[6] Nabilla, D. R., & Hasin, A, “Analisis Efektivitas Penerapan Standard Operating Procedure. *Selekta Manajemen*”. *Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, pp. 58-75,2022

[7] Kurniawan, C., & Azwir, H. H, “Penerapan Metode PDCA untuk Menurunkan Tingkat kerusakan mesin pada proses produksi penyalutan”. *Journal of Industrial Engineering, Scientific Journal on Research and Application of Industrial System*, Vol. 3, No.2, pp.105-118,2018

[8] Harrington. (1991). Business Process Improvement.



GAMBAR 3

california: McGraw-Hill.

[9] Bukhori, H. A., Rahayudi, B., & Putra, H. W, "Optimasi Business Process Improvement Berbantuan Metode FLASH dengan integrasi API Trello". Jurnal Resti, pp. 319-326,2019

[10] Rahma, C., Ariska, A., & Afriasari, V, "Optimalisasi pelayanan unit BPJS RSUD melalui perhitungan waktu siklus operator pelayanan sep". Jurnal Optimalisasi, pp.11-20,2018

