

Perancangan Mekanisme Pemilihan Vendor Berdasarkan ISO 9001:2015 Klausul 8.4.1 Dengan Metode Business Process Improvement pada UMKM dengan Sumber Daya Terbatas

1st Kartika Salsabilla Wulandari
Fakultas Rekayasa Industri
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia

kartikasalsabillaw@student.telkomuni-
versity.ac.id

2nd Sri Widaningrum
Fakultas Rekayasa Industri
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia

swidaningrum@telkomuniversity.ac.id

3rd Sheila Amalia Salma
Fakultas Rekayasa Industri
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia

sheilaamalias@telkomuniversity.ac.id

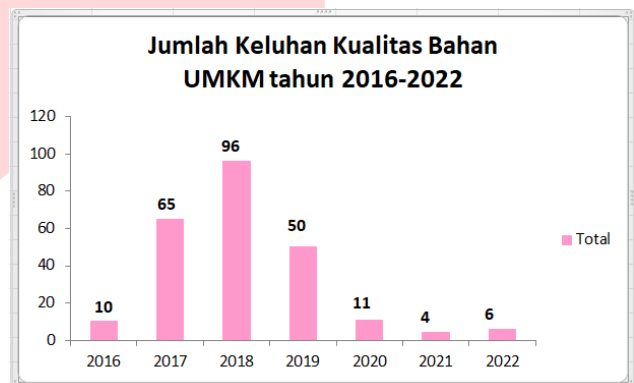
Abstrak— Menurut hasil survei ISO 2021 jumlah perusahaan di Indonesia yang bersertifikat ISO 9001:2015 berjumlah sekitar 73% dari total perusahaan di Indonesia. UMKM yang belum menerapkan ISO 9001:2015 merupakan *home industry* yang bergerak di bidang *fashion*. Berdasarkan penilaian 30 produk terpopuler dari UMKM di shopee, terdapat keluhan konsumen mengenai kualitas bahan yang tidak konsisten. Permasalahan ini disebabkan oleh belum adanya standard yang mengatur mengenai mekanisme pemilihan vendor bahan kain. Metode *business process improvement* (BPI) dipilih untuk merancang sebuah proses bisnis yang bisa dilakukan dengan lebih efektif. Perancangan proses bisnis dimulai dengan tahap *streamlining*. Pada tahap ini dilakukan klasifikasi aktivitas proses bisnis eksisting ke dalam 3 golongan, yaitu RVA, BVA, dan NVA. *Streamlining* dilakukan untuk meminimalisir aktivitas *Non Value Added* sehingga meningkatkan efektivitas. Hasilnya, UMKM memiliki *standard operation procedur* mekanisme pemilihan vendor yang efektif.

Kata kunci — ISO 9001:2015, *Busines Process Improvement*, *Streamlining*, *SOP*

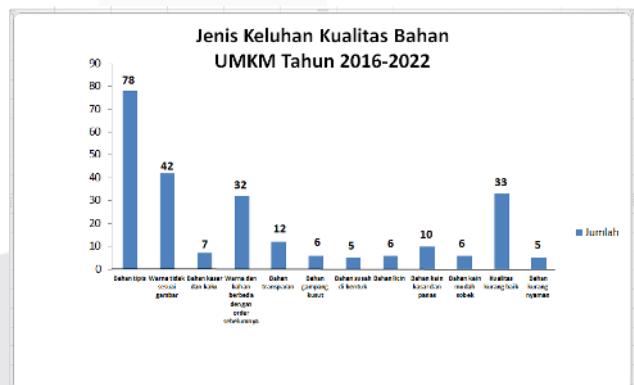
I. PENDAHULUAN

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh ISO pada tahun 2021, jumlah perusahaan Indonesia yang telah memiliki sertifikat sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 adalah 7973 atau sekitar 73% dari total perusahaan di Indonesia. Salah satu contoh perusahaan yang belum sepenuhnya menerapkan ISO 9001 : 2015 adalah UMKM dibidang *fashion* yang memiliki *brand* original hijab di Indonesia yang telah berdiri sejak tahun 2015 yang terletak di Kabupaten Bandung, Jawa Barat.

Permasalahan muncul ketika dalam memenuhi kebutuhan bahan baku kain, vendor utama dari UMKM tidak dapat memenuhi permintaan. Untuk mengatasi hal ini, direktur UMKM melakukan pemesanan kepada vendor lain. Namun, kualitas kain yang dimiliki oleh vendor pengganti berbeda dengan vendor utama. Kualitas bahan pada vendor pengganti seperti warna mengalami perbedaan 5-10% dari vendor utama. Hal ini didukung dengan keluhan pelanggan mengenai kualitas kain. Jumlah dan jenis keluhan pelanggan yang didapatkan dari penilaian tiga puluh produk hijab di *e-commerce* shopee dapat dilihat pada Gambar I.1 dan 1.2.

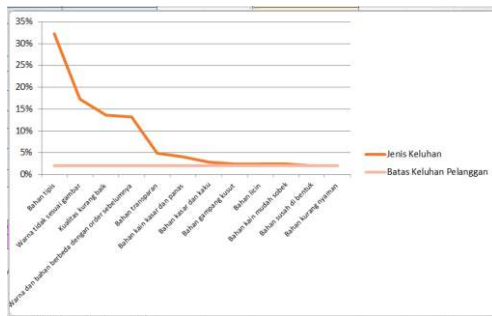


GAMBAR I.1
Jumlah Keluhan Kualitas Bahan Kain



GAMBAR I.2
Jenis Keluhan Kualitas Bahan Kain

Berdasarkan kedua grafik diatas, dapat dilihat bahwa keluhan konsumen terjadi karena tidak konsistennya kualitas kain. Hasil pemetaan masalah yang dilakukan menggunakan *fishbone* juga mengatakan bahwa belum diterapkannya ISO 9001:2015 menjadi salah satu alasan kualitas kain menjadi tidak konsisten. Oleh karena itu, permasalahan yang dialami UMKM diselesaikan dengan menggunakan metode *business process improvement*. Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat membantu UMKM untuk memperbaiki proses pemilihan vendor sehingga kualitas bahan dapat konsisten serta meminimalisir keluhan pelanggan mengenai kualitas bahan.



Dengan jumlah total penjualan 3842 yang didapatkan dari penjualan produk terpopuler di E-Commerce Shopee, presentase untuk keluhan pelanggan berada di 6,9%. Dimana jumlah ini berada atas batas maksimal keluhan pelanggan yang telah ditetapkan oleh UMKM yaitu 2%. Oleh karena itu perlu dilakukan sebuah upaya untuk menurunkan jumlah keluhan pelanggan hingga dibawah 2%

II. KAJIAN TEORI

A. Vendor

Vendor yaitu pihak luar yang menyediakan atau menjual barang jadi maupun setengah jadi yang selanjutnya dijual kembali oleh perusahaan ke konsumen. Dengan kata lain vendor merupakan pemasok (*supplier*) barang atau jasa yang memiliki ikatan kontrak dengan perusahaan [1].

Pemasok barang atau jasa merupakan bagian yang penting dan berpengaruh bagi kelangsungan hidup perusahaan. Pemasok barang dan jasa pada perusahaan biasanya lebih dari satu. Hal ini, menyebabkan terjadinya konflik. Oleh karena itu, perusahaan harus selektif dalam memilih dan menjalin kerja sama dengan pemasok [2].

B. ISO 9001:2015

ISO 9001 : 2015 adalah standard manajemen mutu yang terbaru. Sebelumnya, terdapat ISO 9001 : 1978, ISO 9001: 2000, dan ISO 9001:2008. Perubahan yang terlihat diharapkan memudahkan perusahaan untuk menggunakan sistem manajemen yang lain. Selain itu pasal – pasal yang terdapat di dalam ISO 9001 : 2015 berfokus pada berpikir berdasar risiko (*risk based thinking*), dimana perusahaan diharapkan mampu memahami cara berpikir berdasar risiko secara lebih rinci dan dapat mewujudkannya dalam pelaksanaan dan peningkatan sistem manajemen mutu serta proses bisnisnya (ISO.org.2019).

C. Requirement Klausul 8.4.1 ISO 9001:2015

Klausul 8.4.1 menjelaskan bahwa perusahaan harus memastikan bahwa proses - proses eksternal telah sesuai dengan persyaratan. Perusahaan juga harus menentukan kendali yang diterapkan terhadap pihak penyedia eksternal untuk proses-proses, produk, dan layanan ketika (1) produk dan layanan yang disediakan oleh penyedia eksternal dimaksudkan untuk dimasukkan ke dalam produk dan layanan organisasi sendiri; (2) produk dan layanan yang disediakan secara langsung kepada pelanggan oleh penyedia eksternal atas nama organisasi; dan (3) suatu proses , atau bagian dari suatu proses yang disediakan oleh penyedia eksternal sebagai hasil dari sebuah keputusan oleh organisasi.

Untuk mengimplementasikan klausul 8.4.1 ini, terdapat persyaratan yang harus dipenuhi, yaitu :

1. Menentukan dan menerapkan kriteria untuk mengevaluasi, menyeleksi, dan memantau ulang pemasok berdasarkan kesanggupan untuk menyediakan produk dan layanan yang sesuai.
2. Menyimpan dokumen hasil pemilihan, pemantauan , evaluasi ulang pemasok, termasuk dokumen tindak lanjutnya.

D. Business Process Improvement (BPI)

Harington menyatakan *BPI* merupakan suatu kerangka sistematis yang dibangun untuk membantu perusahaan untuk membuat kemajuan yang signifikan bisnisnya. *BPI* menawarkan suatu sistem yang membantu dalam proses penyederhanaan, bisnis, dengan memberikan jaminan bahwa pelanggan internal dan eksternal dari organisasi mendapatkan *output* yang lebih baik sebelumnya (Hende, Setiawan, Mursityo, 2018, p,1330).

Tujuan dari *BPI* yaitu membantu perusahaan untuk mencapai proses bisnis yang lebih efektif dan efisien namun dengan tidak menutup kemungkinan dengan adanya perubahan-perubahan untuk mencapai tujuan adaptabilitas itu sendiri. Dengan kata lain, tiga tujuan dari *BPI* yang secara berurutan yaitu, efektivitas, efisiensi, dan adaptabilitas. [3]. Menurut [3], berikut merupakan 10 tahapan *business process improvement (BPI)* :

1. Develop the Process Inventory
2. Establish the Foundation
3. Draw the Process Map
4. Estimate Time and Cost
5. Verify the Process Map
6. Apply Improvement Techniques
7. Create Internal Controls, Tools, and Metrics
8. Test and Rework
9. Implement the Change
10. Drive Continuous Improvement

E. Klasifikasi Aktivitas

Klasifikasi aktivitas yang terdapat dalam proses bisnis, menurut Harington (1991) yaitu:

- a. *Real Value Added (RVA)*, yaitu aktivitas yang terdapat dalam proses bisnis yang dilakukan untuk menyediakan output yang sesuai dengan harapan / keinginan pelanggan.
- b. *Business Value Added (BVA)*, yaitu aktivitas yang terdapat dalam proses bisnis yang dilakukan untuk menambahkan nilai kepada bisnis namun tidak berhubungan langsung dengan pelanggan.
- c. *Non-Value Added (NVA)*, yaitu aktivitas yang terdapat dalam proses bisnis yang dilakukan namun tidak berpengaruh terhadap pemenuhan pelanggan dan dapat dihilangkan tanpa mengurangi fungsi dari produk maupun jasa yang ditawarkan.

Penyederhanaan (*Streamlining*) dilakukan setelah menganalisis *value added*. Penyederhanaan / *Streamlining* dapat dilakukan dengan salah satu dari 13 *tools* yang tersedia. Adapun 13 *tools* yang dipakai dalam melakukan penyederhanaan, yaitu [4] :

1. *Bureaucracy Elimination* (eliminasi birokrasi), yaitu penghapusan kegiatan administrasi yang tidak perlu, serta pekerjaan yang membutuhkan banyak kertas

2. *Duplication Elimination* (eliminasi duplikasi), yaitu penghilangan aktivitas yang sama yang dilakukan di bagian proses yang berbeda.
3. *Value-added Assessment* (evaluasi nilai tambah), yaitu apakah aktivitas proses bisnis yang dilakukan memenuhi pelanggan.
4. *Simplification* (penyederhanaan), yaitu mengurangi kompleksitas dari proses bisnis yang ada.
5. *Process Cycle Time Reduction* (pengurangan waktu perputaran proses), yaitu menentukan *planning* waktu yang tepat agar dapat memenuhi harapan pelanggan dan meminimalkan ongkos penyimpanan.
6. *Error Proofing* (pencegahan kesalahan), yaitu membuat suatu kondisi yang mengakibatkan kesulitan untuk melakukan kesalahan.
7. *Upgrading* (peningkatan performansi), yaitu mengembangkan performa dalam bekerja dengan efektif pada model dan lingkungan pekerjaan.
8. *Simple Language* (penyederhanaan bahasa), yaitu mengurangi kerumitan penulisan dan komunikasi, sehingga dokumen lebih mudah dimengerti.
9. *Standardization* (standardisasi), yaitu memilih cara untuk memerintahkan karyawan melakukan kegiatan dengan standard an waktu yang telah dilakukan.
10. *Supplier Partnership* (peningkatan kualitas input), yaitu meningkatkan kualitas input supaya kualitas produk.
11. *Big Picture Improvement* (pengembangan secara global), yaitu teknik yang digunakan ketika 10 penyederhanaan tidak sesuai target. *Big Picture Improvement* digunakan untuk membantu perusahaan mencari data yang kreatif untuk mengubah proses secara drastis.
12. Perubahan urutan operasi, yaitu meninjau urutan operasi yang ada melakukan perubahan urutan untuk mengoptimalkan sumber daya, waktu dan biaya.
13. *Automation and/or Mechanization* (otomatisasi dan/atau mekanisasi), yaitu penerapan peralatan dan teknologi pada pekerjaan yang membosankan untuk membebaskan pekerja dalam melakukan lebih banyak kegiatan kreatif.

F. PDCA

Plan, Do, Check, Action (PDCA) merupakan suatu model yang digunakan untuk memperbaiki kualitas yang dilakukan secara terus-menerus. *Plan* merupakan suatu proses untuk memperkirakan hal-hal yang akan terjadi pada masa yang akan datang, sehingga bisa menetapkan target. *Do* merupakan tahapan mengumpulkan, mengkonversi, dan menaksirkan informasi data. *Check* merupakan tahap pemeriksaan dan peninjauan ulang yang didapatkan dari penerapan ditahap *do* dan melakukan perbandingan antara hasil aktual yang telah dicapai dengan target yang ditetapkan. *Action* merupakan tahap menindaklanjuti hasil yang didapatkan [5].

III. METODE

A. Pendahuluan

Tahap pendahuluan dilakukan untuk mendapatkan hal hal yang berkaitan untuk memperjelas tujuan penelitian. Pada penelitian ini, tahap pendahuluan dimulai dengan dua cara, yaitu studi lapangan dan studi literature

1. Studi Lapangan

Studi lapangan dilakukan dengan observasi langsung terhadap objek penelitian yang mana pada kali ini merupakan UMKM. Selain observasi langsung ke objek penelitian, dilakukan juga wawancara kepada direktur UMKM dengan tujuan untuk mengetahui kondisi langsung bisnis tersebut.

2. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan untuk membantu pemahaman peneliti terhadap masalah yang ada di UMKM. Dengan studi literatur juga dimaksudkan untuk mengumpulkan teori-teori serta metode yang tepat untuk penyelesaian masalah yang dihadapi pada penelitian kali ini.

3. Perumusan Masalah

Berikut merupakan rumusan masalah yang dapat dibahas dalam penelitian tugas akhir ini.

- a. Bagaimana rancangan proses bisnis pemilihan vendor yang efektif dan sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2015 di UMKM fashion.

4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian ini adalah :

- b. Merancang proses bisnis pemilihan vendor yang efektif dan sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2015 di UMKM fashion.

B. Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data dilakukan untuk memberikan input pada proses penyelesaian daripada masalah yang telah di definisikan sebelumnya.

a. Data Primer

1. *Framework* proses bisnis UMKM
2. Proses Eksisting Mekanisme Pemilihan Vendor
3. Data Keluhan Pelanggan

b. Data Sekunder

1. Struktur Organisasi
2. Visi dan Misi
3. Profil UMKM

C. Pengolahan Data

Tahap pengolahan data dilakukan dengan memproses data yang telah dikumpulkan sebelumnya. Dengan pengolahan data ini dapat mengarahkan penulis terhadap solusi yang akan diusulkan. Berikut merupakan hal-hal yang dilakukan dalam mengolah data yang telah dikumpulkan pada penelitian kali ini :

1. Mengidentifikasi GAP antara proses eksisting mekanisme pemilihan vendor dengan *requirement* klausul ISO 9001:2015 dan *requirement* kriteria pemilihan vendor menurut William J Stevenson. Hasil dari identifikasi ini adalah *GAP analysis*.

2. Mengolah data keluhan pelanggan

Dilakukan dengan mengumpulkan data keluhan pelanggan dari penilaian tiga puluh produk terpopuler UMKM di *e-commerce* shopee. Setelah dikumpulkan, data tersebut akan divisualisasikan dengan grafik dan tabel sehingga dapat terlihat dengan jelas keluhan apa saja dan kapan keluhan tersebut terjadi.

3. Proses Eksisting Pemilihan Vendor UMKM

Data proses eksisting pemilihan vendor UMKM yang telah didapatkan melalui wawancara, akan dimodelkan ulang menggunakan proses flowcharting dengan tujuan alur

setiap aktivitas pada proses bisnis eksisting UMKM dapat didefinisikan dengan jelas.

D. Perancangan dan Analisis

Proses analisis dengan metode *business process improvement* ini dilakukan dengan mengklasifikasikan aktivitas proses bisnis menurut kategori *Real Value Added (RVA)*, *Business Value Added (BVA)*, dan *Non-Value Added (NVA)*. Setelah dilakukan klasifikasi, aktivitas tersebut akan dianalisis menggunakan beberapa *tools* dari tiga belas *tools streamlining* agar menghasilkan proses yang efektif dan efisien. Selanjutnya dilakukan verifikasi terhadap klasifikasi aktivitas proses bisnis tersebut. Apabila tidak sesuai maka akan dilakukan klasifikasi ulang, namun apabila sesuai dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya.

Tahap selanjutnya,yaitu membuat rancangan standard usulan mekanisme pemilihan vendor yang sesuai dengan *requirement* klausul 8.4.1 ISO 9001:2015 dan *requirement* pemilihan vendor menurut William J Stevenson. Setelah rancangan standard usulan tersebut selesai, kemudian dilakukan verifikasi dan validasi.Verifikasi dilakukan untuk memastikan hasil rancangan sudah sesuai dengan seluruh *requirement*. Sedangkan untuk validasi dilakukan untuk mendapatkan umpan balik dari *stakeholder* terhadap hasil rancangan. Setelah di validasi, tahap selanjutnya yaitu dengan dilakukan analisis hasil rancangan.

E. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dari penelitian yaitu rangkuman proses hingga hasil penelitian yang telah dilakukan yang menjawab rumusan masalah, sedangkan untuk saran akan ditulis untuk ditujukan kepada perusahaan, dalam hal ini UMKM dan peneliti selanjutnya.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Gap Kondisi Eksisting dengan *Requirement* ISO 900:2015 Klausul 8.4.1

Identifikasi GAP diawali dengan pengumpulan data berupa kondisi eksisting UMKM. Setelah pengumpulan data selesai dilakukan, data tersebut kemudian dibandingkan dengan *requirement* dari ISO 9001:2015 khususnya pada klausul 8.4.1 tentang pengendalian proses dan produk dari penyedia eksternal. Dengan dilakukan perbandingan tersebut, apabila hasil yang didapatkan belum sesuai dengan *requirement* maka akan didapatkan sebuah gap. Dan apabila hasil yang didapatkan sudah sesuai dengan *requirement* maka akan dilanjutkan dan dikembangkan pada tahap selanjutnya. Analisis gap antara kondisi eksisting UMKM dengan *requirement* ISO 9001:2015 klausul 8.4.1 dapat dilihat pada tabel :

TABEL 1.1
Analisis Gap Kondisi Eksisting UMKM
dengan Requirement ISO 9001:2015 klausul 8.4.1

Requirement Klausul	Kondisi Aktual
Organisasi memastikan bahwa proses,produk,dan layanan yang disediakan secara eksternal sesuai dengan persyaratan	UMKM belum menetapkan persyaratan untuk memastikan produk yang disediakan secara eksternal sudah sesuai

Requirement Klausul	Kondisi Aktual
Organisasi menentukan kontrol yang diperlukan ketika produk dan layanan dari penyedia eksternal masuk ke proses produksi organisasi tersebut	UMKM sudah melakukan kontrol dengan melakukan pengecekan kesesuaian barang yang datang dengan pesanan yang dilakukan namun belum ada laporan secara tertulis
Organisasi menentukan kontrol yang diperlukan ketika produk dan layanan dari penyedia eksternal diberikan langsung kepada pelanggan oleh penyedia eksternal	UMKM belum menetapkan kontrol, hanya memiliki 1 syarat untuk penyedia eksternal/ vendor yang akan langsung memberikan produk kepada pelanggan
Organisasi menentukan kontrol yang diperlukan ketika proses atau bagian dari proses disediakan oleh penyedia eksternal	UMKM hanya menetapkan kemampuan menjahit bagi penyedia eksternal yang akan menyediakan bagian dari proses
Organisasi menentukan dan menerapkan kriteria untuk seleksi, evaluasi,pemantauan kinerja dan evaluasi kembali kepada penyedia eksternal	UMKM tidak memiliki kriteria khusus untuk menyeleksi, mengevaluasi dan memantau kinerja penyedia eksternal
Organisasi melakukan penyimpanan informasi terdokumentasi mengenai kegiatan dengan penyedia eksternal	UMKM belum menyimpan informasi yang terdokumentasi karena seluruh informasi mengenai kegiatan pemilihan vendor hanya melalui pesan whatsapp

B. Identifikasi Siklus PDCA Proses Eksisting Pemilihan Vendor

Identifikasi PDCA dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah proses eksisting dari pemilihan vendor sudah memenuhi siklus pdca atau belum. Apabila belum akan dilakukan perancangan proses pemilihan vendor yang memenuhi siklus pdca sehingga proses pemilihan vendor menjadi lebih baik dan terstruktur. Identifikasi pdca pada proses eksisting pemilihan vendor dapat dilihat pada tabel I.2 dibawah ini.

TABEL I.2 Identifikasi PDCA Pada Proses Eksisting

IDENTIFIKASI PDCA PROSES EKSISTING PEMILIHAN VENDOR			
TAHAPAN	YA	TIDAK	KETERANGAN
PDCA			
PLAN		✓	Pada proses pemilihan vendor , belum terdapat aktivitas plan dikarenakan UMKM

IDENTIFIKASI PDCA PROSES EKSISTING PEMILIHAN VENDOR			
TAHAPAN PDCA	YA	TIDAK	KETERANGAN
			belum merencanakan kriteria vendor seperti apa yang diterima.
DO	✓		Pada proses pemilihan vendor sudah terdapat aktivitas do dikarenakan UMKM sudah melakukan pemilihan vendor dengan alur proses yang sudah ada.
CHECK		✓	Pada proses pemilihan vendor, belum sepenuhnya terdapat aktivitas check, karena UMKM belum melakukan evaluasi terhadap kinerja vendor.
ACTION		✓	Pada proses pemilihan vendor, belum sepenuhnya terdapat aktivitas action. Karena belum adanya countionus improvement yang dilakukan oleh UMKM dalam menangani hasil evaluasi vendor

C. Analisis Aktivitas Proses Eksisting Mekanisme Pemilihan Vendor

Pada tahap ini akan dilakukan analisis aktivitas untuk mengetahui aktivitas dari proses eksisting mekanisme pemilihan vendor apa saja yang termasuk RVA,BVA,NVA, hal ini bertujuan untuk memudahkan dalam proses streamlining nantinya.

No	Aktivitas	RVA	BVA	NVA
1	Melakukan survey door to door	✓		
2	Melakukan perbandingan harga dan		✓	

No	Aktivitas	RVA	BVA	NVA
	kualitas			
3	Pemilihan vendor dengan harga yang cukup kompetitif		✓	
4	Pemesanan bahan baku	✓		
5	Pengiriman bahan baku	✓		
6	Penerimaan bahan baku	✓		
7	Inspeksi bahan baku		✓	
8	Return bahan baku		✓	
9	Bahan baku masuk ke dalam gudang		✓	

D. Analisis Streamlining

Analisis Streamlining dilakukan dengan menggunakan beberapa tools dari *improvement technique wheel*. Berikut merupakan rincian dari analisis streamlining.

TABEL I.3 Analisis Streamlining

No	Aktivitas	Improvement Technique Wheel
1	Melakukan survey door to door	Value Added
2	Melakukan perbandingan harga dan kualitas	Simplification
3	Pemilihan vendor dengan harga yang cukup kompetitif	Simplification
4	Pemesanan bahan baku	-
5	Pengiriman bahan baku	-
6	Penerimaan bahan baku	-
7	Inspeksi bahan baku	-
8	Return bahan baku	Error Proofing
9	Bahan baku masuk ke dalam	Value Added

No	Aktivitas	<i>Improvement Technique Wheel</i>
	gudang	

E. Identifikasi Komponen Proses Bisnis Usulan

Sebelum melakukan perancangan proses bisnis, perlu dilakukan penetapan komponen model proses dan nilai nilai proses. Kerangka model yang dibuat sesuai dengan ISO 9001:2015 klausul 4.4.1. penetapan kerangka model ini juga digunakan untuk mengetahui *value* dari setiap proses. Komponen model proses beserta nilai – nilai proses dijelaskan secara rinci pada tabel IV.22 dibawah ini.

TABEL I.4
Identifikasi Komponen Proses Bisnis Usulan

Kerangka Model Proses		
No	Komponen Model Proses	Nilai Proses
1	Input	Input yang dibutuhkan untuk melaksanakan proses pemilihan vendor adalah kebutuhan bahan baku kain beserta kriterianya dan hasil dari gap analisis yang telah dilakukan
2	Aktivitas	Seluruh aktivitas yang ada di SOP pemilihan vendor, <i>reseller&agen</i> , dan makloon
3	Deliverable	Bahan baku kain
4	Aktivitas (setelah deliverable)	Persediaan bahan baku kain terpenuhi, penjualan meningkat dengan bantuan <i>reseller</i> , dan permintaan produk terpenuhi dengan bantuan makloon
5	Event Penggerak	-Stok bahan baku kosong -Keluhan konsumen mengenai kualitas barang - Keinginan peningkatan penjualan produk - <i>Demand</i> barang tinggi namun tidak dapat terpenuhi
6	SDM (peran fungsi, otoritas, dan tanggung jawab)	1. Direktur : berperan dalam pengambilan keputusan pemilihan vendor 2.Divisi Procurement : berperan sebagai perantara antara UMKM dengan Vendor

		3.Divisi Produksi : berperan dalam menentukan bahan baku apa saja yang dibutuhkan dan membantu direktur dalam penentuan pemilihan vendor dan mengatur mengenai makloon 4.Divisi Gudang : berperan dalam melakukan pendataan terhadap stok bahan baku digudang baik berupa laporan masuk maupun keluar 5.Divisi Pemasaran : berperan dalam mengatur <i>reseller & agen</i>
7	Infrastruktur (IT, mesin, lokasi)	- <i>Google form</i> : digunakan untuk pendaftaran <i>reseller</i> dan makloon - <i>Smartphone</i> : digunakan untuk melakukan pemesanan bahan baku -Kendaraan bermotor : digunakan untuk mengambil bahan baku apabila dibutuhkan
8	Batasan	SOP yang dibuat hanya untuk pemilihan vendor bahan baku kain, <i>Reseller & Agen</i> , dan Makloon
9	Kriteria, Metod, Ukuran, Monitoring, dan Kontrol	Kriteria yang digunakan menurut William J Stevenson, yaitu kualitas barang, lokasi, waktu respon, kebijakan persediaan vendor, fleksibilitas, harga, dan pelayanan vendor Monitoring dilakukan dengan aktivitas evaluasi setiap 6 bulan sekali untuk pemilihan vendor dan 3bulan sekali untuk <i>reseller & makloon</i>
10	Kinerja Internal Proses	Kinerja internal proses dalam proses mekanisme pemilihan vendor diukur menggunakan <i>key performance indicator</i> (KPI)
11	Interaksi Terstruktur	-Pemilihan vendor : Divisi produksi, divisi <i>procurement</i> , manager

		produksi, dan direktur -Reseller&Agen : Divisi pemasaran -Makloon : Divisi produksi
12	Customer	Vendor,Reseller,&Makloon
13	Output	-Mekanisme pemilihan vendor (kriteria,sop, dan dokumen pendukung lainnya) -Memenuhi kebutuhan bahan baku kain yang dibutuhkan sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan dan reseller dan makloon dapat memenuhi permintaan pesanan
14	Kaitan output dengan tujuan organisasi	Dengan adanya SOP pemilihan vendor dapat memberikan dampak kepada brand hijab itu sendiri untuk menjadi brand hijab terbaik di Asia dengan memiliki kualitas bahan yang konsisten dan dapat memenuhi permintaan pesanan
15	Kaitan output dengan value	Dengan adanya SOP pemilihan vendor dapat memberikan dampak kepada kualitas kain dari produk yang konsisten dan terjaga sehingga keluhan konsumen dapat berkurang
16	Kinerja Eksternal	Vendor melakukan pengiriman pesanan yang sesuai dan tepat waktu
17	Perubahan	Dalam proses pemilihan vendor, reseller&agen, dan makloon dapat dilakukan perubahan sistem manajemen mutu yang terencana sesuai dengan keadaan yang terjadi dengan tujuan untuk meningkatkan efektif dan efisiensi proses tersebut.
18	Perbaikan	Adanya aktivitas evaluasi vendor. Dengan adanya aktivitas tersebut dapat dilakukan perbaikan apabila kinerja vendor yang tidak memenuhi kriteria yang telah ditetapkan

F. Identifikasi Siklus PDCA Pada Proses Mekanisme Pemilihan Vendor Usulan

Berdasarkan hasil identifikasi siklus PDCA pada proses eksisting pemilihan vendor belum memenuhi siklus PDCA, oleh karena itu pada proses pemilihan vendor usulan dilakukan identifikasi siklus PDCA untuk memastikan proses bisnis usulan sudah memenuhi siklus PDCA. Berikut merupakan hasil identifikasi siklus PDCA untuk proses mekanisme pemilihan vendor usulan.

TABEL I.5
Identifikasi PDCA SOP Pemilihan Vendor

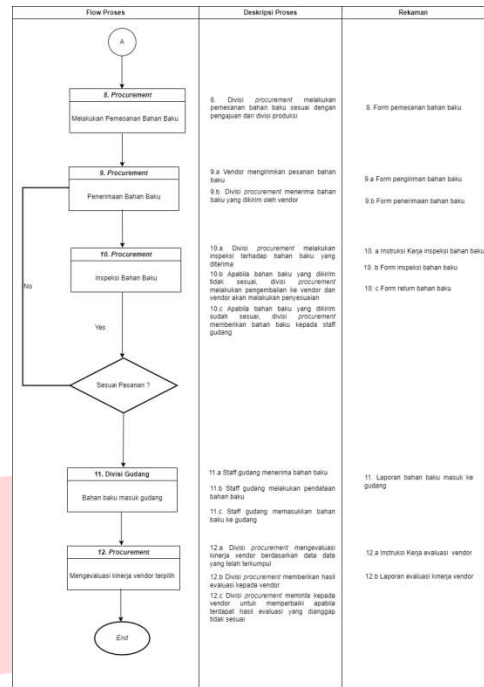
IDENTIFIKASI PDCA PROSES MEKANISME PEMILIHAN VENDOR USULAN	
TAHAPAN PDCA	AKTIVITAS SOP PEMILIHAN VENDOR
Plan	Pengajuan pengadaan bahan baku
	Merencanakan pengadaan bahan baku
	Mengumpulkan data vendor
	Menyeleksi data vendor
Do	Melakukan survey vendor
	Penentuan vendor
	Pengiriman bahan baku
	Penerimaan bahan baku
Check	Inspeksi bahan baku
	Mengevaluasi kinerja vendor
Action	Correction action dari hasil evaluasi vendor : 1. Melanjutkan kontrak kerja dengan vendor 2. Memutus kontrak kerja dengan vendor

TABEL I.6
Identifikasi PDCA SOP Reseller&Agen

IDENTIFIKASI PDCA PROSES MEKANISME PEMILIHAN VENDOR USULAN	
TAHAPAN PDCA	AKTIVITAS SOP RESELLER&AGEN
Plan	Menentukan persyaratan reseller&agen
Do	Membuka pendaftaran reseller & makloon
Check	Melakukan inspeksi calon reseller & agen
	Mengevaluasi kinerja reseller & vendor
Action	Correction action dari hasil evaluasi reseller&agen : 1. Melanjutkan kontrak kerja dengan reseller&agen 2. Memutus kontrak kerja dengan reseller&agen

TABEL I.7
Identifikasi PDCA SOP Makloon

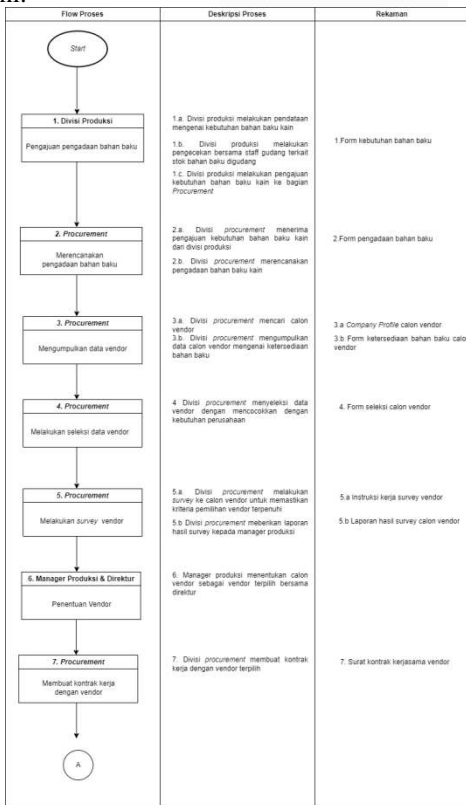
IDENTIFIKASI PDCA PROSES MEKANISME PEMILIHAN VENDOR USULAN	
TAHAPAN PDCA	AKTIVITAS SOP MAKLOON
Plan	Menentukan apakah mampu mengerjakan pesanan yang banyak dari customer
Do	Membuka lowongan kerja untuk makloon Melakukan seleksi kompetensi
Check	Melakukan inspeksi calon makloon Memeriksa produk hasil makloon Mengevaluasi kinerja makloon
Action	Correction action dari hasil evaluasi makloon : 1. Melanjutkan kontrak kerja dengan makloon 2. Memutus kontrak kerja dengan makloon



G. Hasil Pembahasan

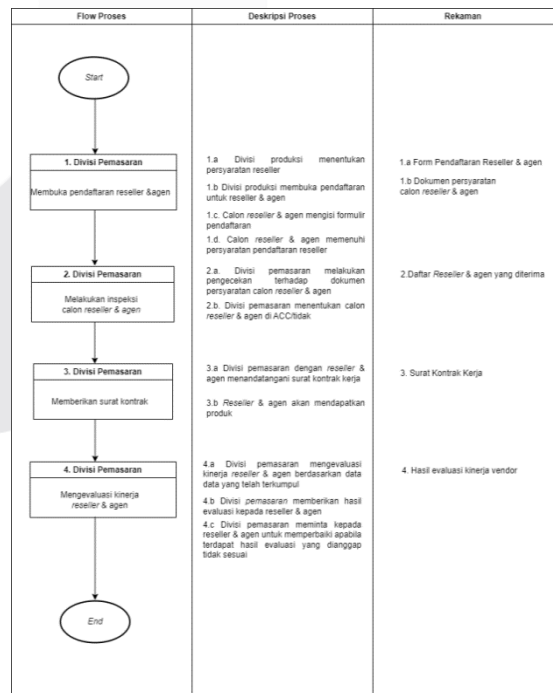
1. SOP Pemilihan Vendor

Hasil rancangan SOP Pemilihan Vendor bertujuan untuk memberikan pedoman maupun prosedur secara tertulis yang diharapkan akan membantu stakeholder terkait untuk melakukan pemilihan vendor. Dalam SOP Pemilihan vendor juga terdapat dokumen /formulir pendukung serta instruksi kerja yang dapat membantu proses pemilihan vendor menjadi lebih terstruktur dalam hal dokumentasi. *Florchart* SOP pemilihan vendor dapat dilihat pada gambar 1.3 dibawah ini.



2. SOP Reseller&Agen

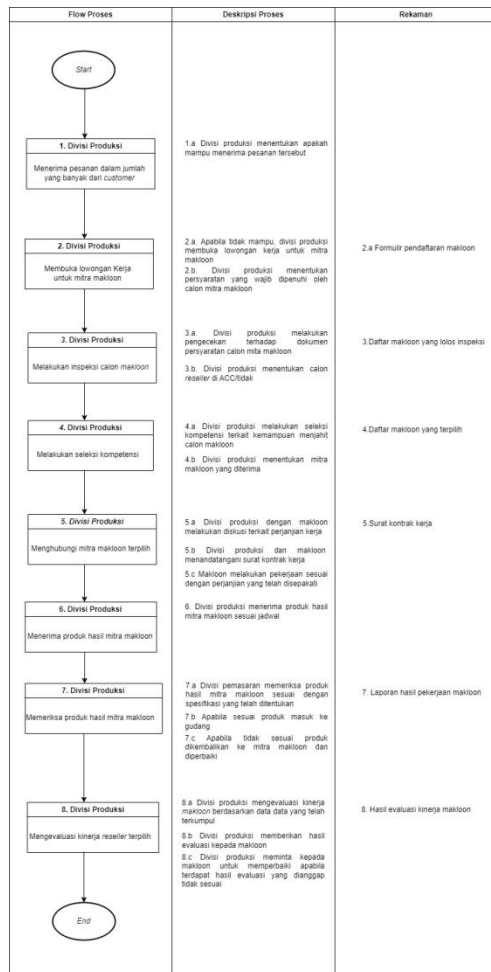
Hasil rancangan SOP Reseller & Agen bertujuan untuk memberikan pedoman secara tertulis kepada stakeholder terkait untuk melakukan kontrol terhadap pemilihan reseller&agen sesuai dengan syarat dan ketentuan yang telah berlaku saat ini di UMKM. Dalam SOP Reseller&Agen juga terdapat dokumen /formulir pendukung yang dapat membantu proses pemilihan reseller&agen menjadi lebih terstruktur dalam hal dokumentasi. *Florchart* SOP pemilihan vendor dapat dilihat pada gambar 1.4 dibawah ini.



3. SOP Makloon

Hasil rancangan SOP Makloon bertujuan untuk memberikan pedoman /prosedur secara tertulis dalam hal melakukan pemilihan makloon kepada stakeholder terkait

sehingga mendapatkan mitra makloon yang memiliki kemampuan menjahit yang baik. Dalam SOP makloon juga terdapat dokumen /formulir pendukung serta instruksi kerja yang dapat membantu proses pemilihan makloon menjadi lebih terstruktur dalam hal dokumentasi. *Flowchart* SOP pemilihan vendor dapat dilihat pada gambar 1.5 dibawah ini.



V. KESIMPULAN

Hasil rancangan proses bisnis pemilihan vendor yang efektif dan efisien dan sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2015 di UMKM terbagi menjadi tiga, yaitu SOP pemilihan vendor, SOP *reseller*&agen, dan SOP makloon. Hasil rancangan telah melalui proses verifikasi dan validasi oleh direktur UMKM

REFERENSI

- [1] Samuel Damanik and Dito Putro Utomo, "Implementasi Metode ROC (Rank Order Centroid) dan Waspas Dalam Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Kerjasama Vendor," in *Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Komputer*, Medan, 2020, p. 242.
- [2] Rinaldo and Apsari Susanti, "Perbandingan Analisa Pemilihan Vendor Trucking Menggunakan Metode AHP dn Topsis pada PT. Yushar Putera Jaya," *Teinfo Vol 20*, pp. 12-23, 2019.
- [3] Susan Page, *The Power of Business Process Improvement.*, 2010.
- [4] H James Harrington, *Business Process Improvement.*, 1991.
- [5] Avisa Radhila, "IMPLEMENTASI WAREHOUSE MANAGEMENT MENGGUNAKAN METODE PDCA STUDI KASUS DI CV.INNOTECH SOLUTION -MALANG," *Jurnal Valtech*, pp. 230-216.
- [6] Apip Supriadi, Adi Rustandi, Dwi Hastuti Lestari Komarlina, and Gusti Tia Ardiani, *Analytical Hierarchy Process TEKNIK PENENTUAN STRATEGI DAYA SAING KERAJINAN BORDIR*. Sleman: Deepublish, 2018.
- [7] Sam Paulus Silalahi, "PENGARUH ETIKA, KOMPETENSI, PENGALAMAN AUDIT DAN," *JURNAL EKONOMI*, 2013.
- [8] Danang Prihandoko. (2019, November) Binus Management. [Online]. <https://bbs.binus.ac.id/management/2019/11/metode-six-sigma-part-2/>
- [9] Damar Arya P.M, Wildan Suharso, and Maskur, "Business Process Reengineering Pada Kejaksaan Negeri Batu," *Repositor*, pp. 159-170, 2019.
- [10] Fajar Nuraini, *Panduan Lengkap Menyusun SOP & KPI*. Yogyakarta: Quadrant, 2019.
- [11] Ristina Kusuma Ningtyas, Farida Pulansari, and Kinanti Resmi Hayati, "Penerapan Business Process Management (BPM) (Studi Kasus : Proses Bisnis Mengeksekusi dan Mengelola Rencana Penjualan di Divisi Niaga PT PJB Services)," *Jurnal Teknologi Volume 11*, pp. 65-71, 2018.
- [12] Freekley Steyfli Maramis, Jantje L Sepang, and Agus Supandi Soegoto, "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Air Manado," *Jurnal EMBA*, p. 1659, 2018.
- [13] Khanifan Budhy Luhur and Sutandi, "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Pemilihan Vendor di PT Hitachi Systems Indonesia," *Jurnal Logistik Indonesia*, p. 154, 2020.
- [14] ISO, "ISO Survey 2021 Result," 2021.
- [15] Defit Setya Ike, Bakti Cahyo Hidayanto, and Hanim Maria Astuti, "Penggalian Kriteria Vendor Teknologi Informasi di Pondok Pesantren Mojokerto Jawa Timur Berdasarkan Metode Analytic Network Process," *Jurnal Teknik ITS*, pp. 2301-9271, 2016.
- [16] Faizal Ilham Achmad and Gita Permata Liansari, "Business Process Improvement untuk Proses Penjualan, Produksi dan Pembelian di CV Cahaya Abadi Teknik," *Jurnal Online Institute Teknologi Nasional*, pp. 2338-5081, 2016.
- [17] Kotler and Keller,, 2016.
- [18] Anak Agung Ngurah Redi and I Nyoman Mardika Putra. (2021, April) <https://mie.binus.ac.id/2021/04/07/iso-90012015-pengantar-standar-manajemen-mutu/>. [Online]. <https://mie.binus.ac.id/2021/04/07/iso-90012015-pengantar-standar-manajemen-mutu/>

- [19] Yitno Utomo, Muhamad Abdul Jamali, and Diva Nalurita Salsabila, "Analisis Critical to Quality (CTQ) Pada Percetakan Koran di PT Temprina Media Grafika (Jawa Pos Group)," *Jurnal Teknik Waktu Vol 20*, pp. 103-109, 2022.
- [20] Garry Lambert. (2015, November) ISO.org. [Online]. <https://www.iso.org/news/2015/11/Ref2014.html>
- [21] Shinta Dewi Larasati, Satrio Agung Wicaksono, and Niken Hendra Kusuma Wardani, "Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Metode Business Process Improvement (BPI) (Studi Pada Bagian Riset Pemasaran dan Pusat Pelayanan Pelanggan PT. Petrokimia Gresik)," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Kompouter*, p. 1427, 2017.
- [22] (2014, Oct) Binus.ac.id. [Online]. <https://sis.binus.ac.id/2014/10/13/benchmarking/>

