

PERANCANGAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP) AUDIT MUTU INTERNAL BERDASARKAN ISO 19011:2018 DENGAN METODE *BUSINESS PROCESS MANAGEMENT* (BPM) DI CV EMIRATEES

1st Vanessa Bunga Bangsa
Universitas Telkom
Fakultas Rekayasa Industri
Bandung, Indonesia
vanessabunga@student.telkomuniversity.ac.id

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

3rd Hadi Susanto, S.T., M.T., M.B.A.,
Ph.D
Universitas Telkom
Fakultas Rekayasa Industri
Bandung, Indonesia
hadist@telkomuniversity.ac.id

Abstrak— *Audit Mutu Internal* adalah kegiatan yang dijalankan oleh suatu perusahaan dengan tujuan menilai atau mengevaluasi kinerja perusahaan itu sendiri. CV Emiratees merupakan salah satu UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) yang berada di Bandung dan bergerak di bidang pakaian yang berfokus dalam memproduksi berbagai jenis pakaian, seperti t-shirt, jaket, hoodie, dan beberapa aksesoris, seperti tas dan topi. CV Emiratees menerima beberapa keluhan pelanggan pada akun e-commerce yang dimilikinya. Permasalahan tersebut terjadi karena belum adanya prosedur terstruktur untuk proses perencanaan, evaluasi, dan tindakan perbaikan. Penelitian ini akan merancang standar prosedur yang dapat membantu CV Emiratees dalam melaksanakan proses perencanaan, evaluasi, dan tindakan perbaikan yang sesuai dengan pedoman ISO 19011:2018. Perancangan ini akan menggunakan metode *Process Business Management* (BPM), yaitu *BPM Lifecycle* yang terdiri dari *process identification*, *process discovery*, *process analysis*, dan *process redesign*. Hasil rancangan dari penelitian ini berupa SOP Audit Mutu Internal berdasarkan spesifikasi dan standar perancangan sesuai dengan pedoman ISO 19011:2018 yang dapat membantu CV Emiratees dalam melaksanakan proses perencanaan, evaluasi, serta tindakan perbaikan. SOP yang dirancang bertujuan untuk memastikan bahwa proses perencanaan, evaluasi, dan tindakan perbaikan di CV Emiratees berjalan dengan baik serta terstruktur. Hasil rancangan ini juga diharapkan dapat meningkatkan kualitas produk serta layanan yang diberikan. Selain itu juga, dengan menerapkan SOP Audit Mutu Internal, CV Emiratees dapat meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan serta mematuhi standar mutu yang telah ditetapkan.

Kata kunci— *UMKM, Audit Mutu Internal, SOP, ISO 19011:2018, BPM*

I. PENDAHULUAN

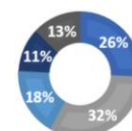
UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) merupakan suatu kegiatan usaha yang dijalankan oleh individu, rumah tangga, atau badan usaha skala kecil. UMKM memiliki peran penting dalam perekonomian Indonesia. Untuk mempertahankan peran tersebut, UMKM perlu menerapkan

sistem manajemen mutu guna memastikan kualitas produk yang konsisten. Manajemen mutu sangat penting karena dapat meningkatkan mutu produk di mata pelanggan, dengan demikian dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan dapat meningkatkan keunggulan pada persaingan pasar antar UMKM[1]

CV Emiratees merupakan UMKM yang berlokasi di Bandung. Terhitung semenjak 12 tahun berdiri, CV Emiratees berfokus dalam memproduksi pakaian, seperti t-shirt, jaket, hoodie, dan beberapa aksesoris, seperti tas dan topi. Selain menjual produk secara *offline*, CV Emiratees juga melakukan penjualan secara *online*, yaitu melalui e-commerce yang mereka miliki. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti pada e-commerce CV Emiratees, terdapat beberapa keluhan yang diberikan oleh pelanggan terkait produk yang dijual. Jenis keluhan yang terdapat pada e-commerce CV Emiratees dapat dilihat pada Gambar 1.

JENIS KELUHAN PELANGGAN CV EMIRATEES 2021-2024

- Kualitas sablon tidak sesuai standar
- Kualitas bahan tidak sesuai standar
- Ukuran produk tidak sesuai standar
- Produk tidak sesuai gambar
- Proses pengiriman lambat



GAMBAR 1

Data keluhan pelanggan yang ditampilkan pada gambar 1 hanya menampilkan keluhan pelanggan terhadap produk t-shirt saja karena pada e-commerce CV Emiratees tidak terdapat keluhan pelanggan untuk produk aksesoris. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada e-commerce CV Emiratees, terdapat 62 keluhan pelanggan dari 20 jenis produk t-shirt dengan jumlah penjualan sebanyak 767 produk. Dari jumlah data tersebut dapat diketahui keluhan pelanggan sebanyak 8% dari penjualan 767 produk

t-shirt. Hal ini menjadi masalah karena berdasarkan hasil wawancara bersama owner CV emiratees mengatakan bahwa CV Emiratees hanya menoleransi 2-3% keluhan pelanggan.

Permasalahan tersebut akan diselesaikan melalui proses identifikasi akar permasalahan menggunakan metode root cause analysis dengan menggunakan fishbone diagram seperti yang ditampilkan pada gambar 2.



GAMBAR 2

Berdasarkan diagram *fishbone* pada gambar 2, terdapat 3 faktor penyebab adanya keluhan pelanggan, yaitu faktor *material*, *method*, dan *man*. Berdasarkan hasil identifikasi akar masalah dan analisis data yang dilakukan. Solusi yang dapat diberikan kepada CV Emiratees adalah dengan menerapkan Audit Mutu Internal dan membuat *Standard Operating Procedure (SOP)* Audit Mutu Internal. Dengan melakukan audit internal, CV Emiratees dapat menemukan dan mengatasi masalah yang menyebabkan adanya keluhan pelanggan, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Selain itu, pelaksanaan audit mutu internal juga didukung oleh implementasi *requirement* ISO 9001:2015 Klausul 9.2 yang mewajibkan organisasi untuk melakukan Audit Mutu Internal untuk menilai kesesuaian Sistem Manajemen Mutu (SMM).

II. KAJIAN TEORI

A. Audit Mutu Internal

Audit Mutu Internal adalah kegiatan yang dijalankan oleh suatu perusahaan dengan tujuan menilai atau mengevaluasi kinerja perusahaan itu sendiri. [2]

B. *Standard Operating Procedure (SOP)*

Standard Operating Procedure (SOP) merupakan suatu dokumen yang berisi urutan langkah-langkah yang harus dilaksanakan untuk menyelesaikan tugas, dengan tujuan mencapai hasil kerja yang efektif efisien. [3]

C. ISO 19011:2018

ISO 19011:2018 merupakan standar internasional yang menyediakan pedoman untuk melakukan audit sistem manajemen, termasuk sistem manajemen kualitas (ISO 9001) dan sistem manajemen lingkungan (ISO 14001). [4]

D. PDCA

PDCA merupakan suatu proses perbaikan yang dilakukan secara berulang yang memiliki tujuan untuk menemukan solusi atas suatu masalah. [5]

E. *Business Process Management (BPM)*

Business Process Management (BPM) merupakan seni dan pengetahuan yang berkaitan dengan pengawasan pelaksanaan pekerjaan di suatu organisasi dengan tujuan untuk memastikan hasil yang konsisten dan mengidentifikasi potensi perbaikan. [6]

III. METODE

A. Tahap Pengumpulan Data

Pada tahap ini dilakukan dengan menggunakan dua cara, yaitu pengumpulan data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan dengan melakukan wawancara dan observasi yang berkaitan dengan audit internal, seperti proses perencanaan dan evaluasi eksisting dan kondisi actual di CV Emiratees. Data sekunder diperoleh secara tidak langsung dan merupakan data yang sudah ada sebelumnya, seperti data yang didapatkan dari dokumen atau publikasi tertentu. Selain itu, pada tahap ini penulis menerapkan siklus hidup BPM yang pertama dan kedua, yaitu *BPM process identification* dan *BPM process discovery*. *Process identification* merupakan Langkah untuk mengidentifikasi proses-proses yang ada pada CV Emiratees serta kondisi aktual yang sedang berlangsung. Sementara itu, *process discovery* merupakan tahap identifikasi proses eksisting yang akan dianalisis, yaitu proses yang terkait dengan audit internal.

B. Tahap Pengolahan Data

Pada ini penulis menerapkan siklus ketiga dari *Business Process Management (BPM) Lifecycle*, yaitu proses analisis. Pada tahap proses analisis, dilakukan evaluasi kebutuhan informasi yang harus didokumentasikan menurut panduan ISO 19011:2018 untuk merancang *Standard Operating Procedure (SOP)* Audit Mutu Internal di CV Emiratees. Tahap ini akan dilakukan *gap analysis* ISO 19011:2018 dengan kondisi aktual CV Emiratees. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi perbedaan dan mencari langkah-langkah yang perlu diambil untuk mencapai kondisi yang diinginkan. Hasil *gap analysis* akan digunakan sebagai masukan untuk merancang SOP Audit Mutu Internal.

C. Tahap Perancangan dan Analisis

Pada tahap perancangan, peneliti mengimplementasikan siklus keempat dari *Business Process Management (BPM) Lifecycle*, yaitu proses *re-design*. Pada proses ini, dilakukan perancangan ulang proses bisnis audit mutu internal dengan menyusun spesifikasi rancangan dan standar rancangan berdasarkan panduan ISO 19011:2018. Hal ini bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan informasi dalam proses audit mutu internal dan memahami aktivitas yang terlibat. Lalu, dilakukan penetapan urutan proses berdasarkan metode PDCA (*Plan-Do-Check-Action*). Setelah mendapatkan urutan proses, dilakukan pembuatan proses bisnis audit mutu internal beserta penentuan tanggung jawab dan sumber daya yang diperlukan. Setelah spesifikasi, standar, dan proses bisnis audit mutu internal ditetapkan, dilakukan perancangan *Standard Operating Procedure (SOP)* Audit Mutu Internal.

D. Kesimpulan

Tahap kesimpulan dan saran merupakan tahap terakhir dari penelitian yang telah dilakukan. Penulis menuliskan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta hasil rancangan yang telah dibuat.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang telah dilakukan adalah berupa *Standard Operating Procedure (SOP)* Audit Mutu Internal yang telah dirancang sesuai dengan panduan ISO 19011:2018. Untuk melakukan perancangan SOP audit mutu internal, perlu untuk mengetahui kondisi aktual di perusahaan dan juga kondisi yang diharapkan sesuai dengan standar. Oleh karena itu perlu untuk dilakukan *gap analysis*.

Berikut merupakan hasil analisis *gap* yang telah dilakukan:

TABEL 1

ISO 19011:2018	Analisis Gap
Klausul 4.1	
Audit harus dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip integritas, objektivitas, dan berbasis bukti.	CV Emirateses belum memiliki proses audit internal, hanya ada proses evaluasi, tapi belum mengacu pada prinsip audit dan belum terdokumentasi dengan baik.
Klausul 5.1	
Audit harus terjadwal dengan baik, termasuk jumlah, durasi, dan frekuensi audit	CV Emirateses belum melaksanakan audit mutu internal hanya terdapat proses yang terkait, yaitu proses perencanaan dan evaluasi, tapi tidak dilakukan pada selang waktu yang ditentukan, sehingga proses tersebut tidak berjalan dengan baik.
Klausul 5.3	
Harus terdapat tim audit yang memiliki kompeten dengan tanggung jawab yang jelas.	CV Emirateses belum melaksanakan program audit, sehingga belum memiliki tim khusus untuk melakukan audit.
Klausul 6.2	
Auditor harus memiliki kompetensi yang diperlukan untuk melaksanakan audit, termasuk pelatihan dan pengalaman.	CV Emirateses belum melaksanakan program audit internal, sehingga belum terdapat karyawan yang mengerti dan memahami mengenai audit internal.
Klausul 6.3	
Audit dimulai dengan menentukan rencana audit, seperti tujuan, lingkup, kriteria, metode audit, serta mempersiapkan informasi terdokumentasi untuk audit.	CV Emirateses baru memiliki proses yang terkait dengan audit mutu internal, yaitu proses perencanaan dan evaluasi. Pelaksanaan proses perencanaan dan evaluasi dilakukan secara tidak terencana dan hanya dilakukan jika sewaktu-waktu dibutuhkan, sehingga proses perencanaan dan evaluasi tidak berjalan dan terpelihara dengan baik.
Klausul 6.4	
Audit dilaksanakan dengan mengumpulkan bukti seperti melalui wawancara, observasi, atau peninjauan dokumen.	CV Emirateses belum menerapkan sistem informasi terdokumentasi, akibatnya CV Emirateses tidak bisa memastikan bahwa setiap perencanaan dan evaluasi sudah

	terlaksana dengan baik. Selain itu juga CV Emirateses belum memiliki prosedur terkait pelaksanaan perencanaan dan evaluasi. Hal ini mengakibatkan segala bentuk dokumentasi tidak tersedia mulai dari rekaman perencanaan dan evaluasi, bukti pelaksanaan perencanaan dan evaluasi, maupun hasil perencanaan dan evaluasi.
Klausul 6.6	
Hasil audit harus didokumentasikan dalam laporan yang terdiri dari temuan, rekomendasi tindakan perbaikan, kesimpulan, setelah itu laporan harus didistribusikan kepada pihak terkait.	CV Emirateses belum memiliki proses audit internal, tetapi terdapat proses serupa yaitu perencanaan dan evaluasi. Namun, hasil evaluasi yang dilakukan belum terdokumentasi dengan baik.
Klausul 6.7	
Organisasi harus melakukan tindakan korektif dan perbaikan tergantung pada hasil audit yang menunjukkan perlunya tindakan korektif atau peluang untuk perbaikan.	Berdasarkan kondisi CV Emirateses, terdapat beberapa faktor yang membuat penerapan tindakan perbaikan belum berjalan dengan baik, salah satunya adalah tidak adanya prosedur mengenai tindakan perbaikan.

Setelah mengetahui hasil *gap analysis* terhadap kondisi aktual di CV Emirateses, selanjutnya perlu tahapan dan urutan aktivitas audit mutu internal yang dilakukan sesuai dengan prinsip PDCA (*Plan-Do-Check-Action*) yang dianut oleh ISO. Berikut merupakan pengelompokan aktivitas berdasarkan siklus PDCA dan tahapan proses audit mutu internal:

TABEL 2

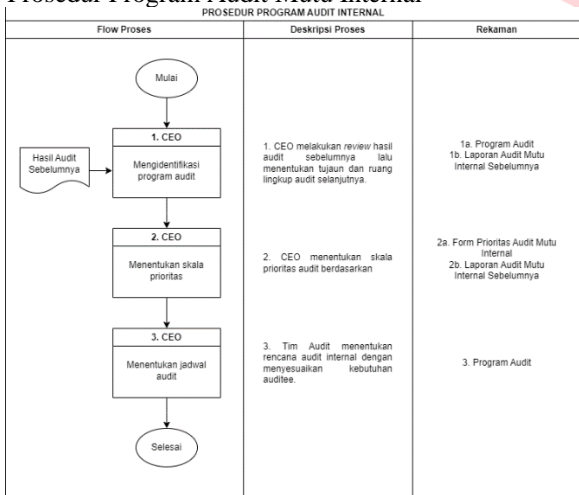
Tahap PDCA	Urutan Aktivitas	Aktivitas
<i>Plan</i>	1	Menentukan tujuan dan lingkup audit
	2	Membentuk tim audit mutu internal
	3	Menyusun rencana mutu internal
	4	Pengajuan rencana audit internal
	5	Persetujuan rencana audit internal
	6	Pengenalan tim audit internal
	7	Persiapan pelaksanaan audit internal
<i>Do</i>	8	Pelaksanaan audit internal

	9	Penyusunan laporan audit internal
	10	Penyaluran dokumen laporan audit internal
Check	11	Review hasil pelaksanaan audit
	12	Rencana tindakan perbaikan
Action	13	Penyusunan laporan akhir audit internal
	14	Meninjau laporan akhir audit internal
	15	Memelihara dan menyimpan dokumen hasil audit internal

Setelah selesai menentukan tahapan proses audit mutu internal, selanjutnya akan dilakukan perancangan proses bisnis audit mutu internal yang telah disesuaikan dengan panduan ISO 19011:2018.

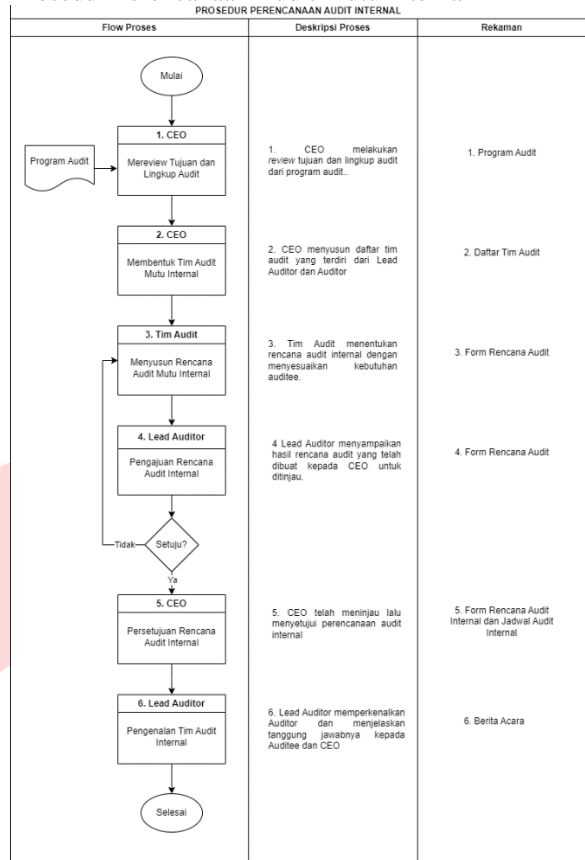
Berikut ini merupakan hasil usulan rancangan proses bisnis audit mutu internal

A. Prosedur Program Audit Mutu Internal



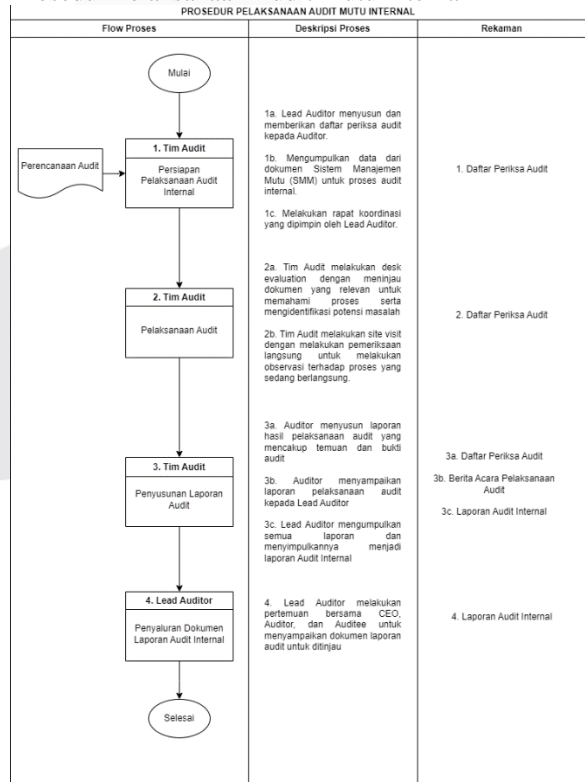
GAMBAR 3 (A)

B. Prosedur Perencanaan Audit Mutu Internal



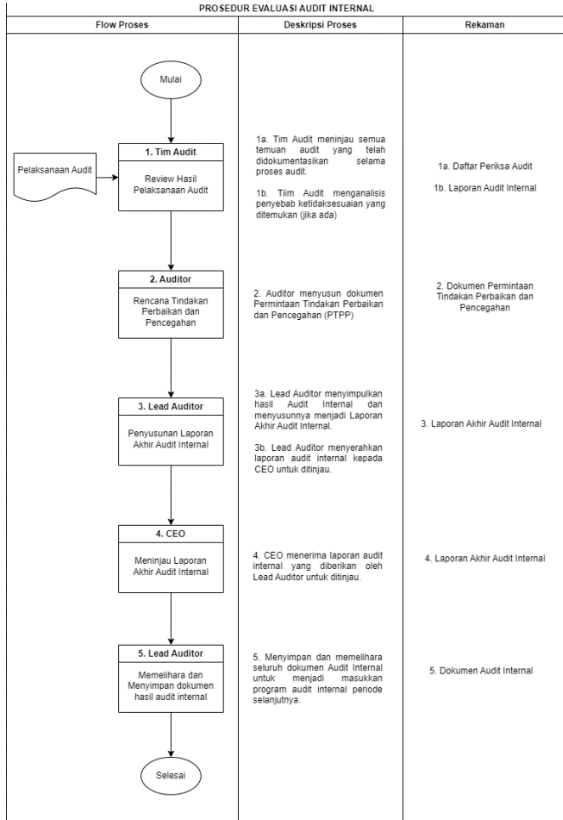
GAMBAR 3 (B)

C. Prosedur Pelaksanaan Audit Mutu Internal



GAMBAR 3 (C)

D. Prosedur Evaluasi Audit Mutu Internal



GAMBAR 3 (D)

V. KESIMPULAN

Adanya SOP Audit Mutu Internal yang sesuai dengan panduan 19011:2018 dapat mengatasi proses perencanaan,

evaluasi, dan tindakan perbaikan yang selama ini belum terorganisir dengan baik. Selain itu, dengan adanya SOP ini, CV Emirates dapat melaksanakan audit secara rutin dan sistematis, dengan begitu CV Emirates dapat meningkatkan kualitas produk dan layanan yang kemudian kepuasan pelanggan pun akan meningkat.

VI. REFERENCES

- [1] E. Utami, "Implementasi Manajemen Mutu pada Proses Produksi UMKM :," *Youth & Islamic Economic Journal*, p. 22, 2021.
- [2] A. N. Muhammad Noor Efansyah, *Perkembangan Dan Penerapan Sistem Manajemen Mutu Iso 9001 : 2015*, Tangerang Selatan: Lembaga Wana Aksara, 2019.
- [3] F. Nur'aini, *Panduan Lengkap Menyusun SOP & KPI*, Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2020.
- [4] I. O. f. Standardization, "ISO 19011 : 2018 Pedoman audit sistem manajemen," 2018.
- [5] C. K. & H. Azwir, "Penerapan Metode PDCA untuk Menurunkan Tingkat Kerusakan Mesin pada," *Journal of Industrial Engineering, Scientific Journal on Research and Application of*, p. 107, 2018.
- [6] M. L. R. J. M. H. A. R. Marlon Dumas, *Fundamentals of Business Process Management*, Germany: Springer Berlin, Heidelberg, 2021.