

# USULAN PERANCANGAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) QUALITY CONTROL* BERDASARKAN ISO 9001:2015 KLAUSUL 8.7 MENGGUNAKAN METODE *BUSINESS PROCESS MANAGEMENT* PADA CV AGONAS UNTUK MEMINIMALISIR KELUHAN PELANGGAN

Salsa Sabila Ramadhani  
Program Studi SI Teknik Industri  
Telkom University  
Bandung, Indonesia  
[salsasabil@student.telkomuniversity.ac.id](mailto:salsasabil@student.telkomuniversity.ac.id)

Ir. Sri Widaningrum, M.T., Ph.D  
Program Studi SI Teknik Industri  
Telkom University  
Bandung, Indonesia  
[swidaningrum@telkomuniversity.ac.id](mailto:swidaningrum@telkomuniversity.ac.id)

Dra. Endang Budiasih, M.T.  
Program Studi SI Teknik Industri  
Telkom University  
Bandung, Indonesia  
[endangbudiasih@telkomuniversity.ac.id](mailto:endangbudiasih@telkomuniversity.ac.id)

*CV Agonas merupakan UMKM yang bergerak di bidang produksi sepatu, yang memiliki berbagai jenis sepatu, seperti sepatu Pakaian Dinas Lapangan (PDL), Pakaian Dinas Harian (PDH), pantofel, dan safety shoes dengan produk unggulan berupa sepatu PDL. Produk-produk dari CV Agonas telah terjual puluhan ribu produk melalui penjualan offline dan online. Berdasarkan data penjualan melalui e-commerce serta ulasan pelanggan, ditemukan berbagai keluhan terkait kualitas produk seperti ukuran tidak sesuai, kerusakan ritsleting, hingga jahitan tidak rapi. Permasalahan tersebut mengindikasikan belum optimalnya proses Quality Control (QC) yang diterapkan, serta ketiadaan Standard Operating Procedure yang terdokumentasi. Penelitian ini bertujuan untuk merancang SOP quality control yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan dan mengacu pada persyaratan ISO 9001:2015 Klausul 8.7, dengan pendekatan Business Process Management (BPM). Tahapan yang dilakukan meliputi identifikasi kondisi aktual proses produksi, analisis gap terhadap standar ISO, hingga perancangan dan validasi SOP. Hasil akhir berupa dokumen SOP yang terstruktur dan sistematis diharapkan dapat meminimalkan keluhan pelanggan, meningkatkan kualitas produk, serta memperkuat efisiensi dan konsistensi operasional CV Agonas.*

**Kata kunci**— *Sepatu PDL, Quality control, ISO 9001:2015, SOP, Business Process Management*

## I. PENDAHULUAN

CV Agonas adalah sebuah UMKM yang bergerak dibidang industri sepatu, berdiri sejak tahun 2015 dan berlokasi di Margahayu, Kabupaten Bandung. Perusahaan ini memproduksi berbagai jenis sepatu, seperti sepatu PDL (Pakaian Dinas Lapangan), PDH (Pakaian Dinas Harian), pantofel, dan safety shoes. Dalam beberapa tahun terakhir, CV Agonas telah memanfaatkan platform *e-commerce* untuk menjangkau pasar yang lebih luas, yaitu melalui Shopee dan Lazada. Dari hasil observasi yang dilakukan terhadap *e-commerce* CV Agonas pada ulasan pembelian produk tahun 2022-2024, ditemukan beberapa jenis keluhan yang disampaikan oleh pelanggan pada produk sepatu khususnya sepatu PDL.

Keluhan terbesar dari pelanggan yaitu terkait dengan *size* yang diterima oleh pelanggan tidak sesuai dengan deskripsi dan resleting rusak saat diterima oleh pelanggan. Kedua hal tersebut menunjukkan adanya masalah pada proses produksi

dan *Quality control* (QC) yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan dengan produk yang diterima. Hal ini disebabkan oleh beberapa kondisi aktual yang ada pada proses produksi dan *Quality control* (QC) yang dilakukan oleh CV Agonas. Berdasarkan wawancara yang dilakukan, kondisi aktual dalam proses produksi sepatu PDL di CV Agonas menunjukkan bahwa sistem yang diterapkan belum berjalan secara optimal.

Ketidakefisienan dalam proses ini dapat berdampak pada kualitas produk yang dihasilkan, yang pada akhirnya akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Salah satu tanda dari ketidakefisienan tersebut adalah tidak adanya standar operasional yang jelas pada setiap tahap produksi. Akibatnya, sering terjadi ketidaksesuaian antara produk yang diterima pelanggan dan yang mereka harapkan. Ketidaksesuaian produk yang diterima pelanggan dengan spesifikasi yang diberikan oleh CV Agonas menyebabkan pembeli melakukan pengembalian produk. Tingkat pengembalian yang tinggi berpotensi menimbulkan biaya operasional tambahan yang tidak terduga (*hidden costs*), seperti biaya pengiriman ulang produk, perbaikan produk, hingga pengelolaan keluhan.

Berdasarkan analisis akar masalah yang telah digambarkan pada diagram fishbone dan beberapa alternatif solusi yang sesuai, akan dilakukan penetapan *Standard Operating Procedure* (SOP) *quality control* pada CV Agonas. Diharapkan dengan adanya SOP tersebut dapat meminimalisir keluhan pelanggan, meningkatkan kepercayaan pelanggan yang berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan. Sehingga, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah menganalisis bagaimana rancangan SOP *quality control* yang sesuai dengan kebutuhan CV Agonas dan juga sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2015 klausul 8.7 dengan tujuan untuk merancang SOP *quality control* yang sesuai dengan kebutuhan CV Agonas dan juga sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2015 klausul 8.7. Peneliti melakukan analisis perbandingan dalam perancangan untuk memilih metode yang paling sesuai dalam perbaikan proses bisnis. Dengan mempertimbangkan keunggulan dan kelemahan metode ini, BPM dipilih sebagai metode yang lebih efektif dan berkelanjutan untuk mendukung pencapaian tujuan

organisasi, meskipun memerlukan investasi awal yang lebih besar.

## I. KAJIAN TEORI

### A. Proses Produksi

Proses produksi adalah serangkaian kegiatan yang mengintegrasikan berbagai sumber daya dan faktor produksi dengan tujuan menciptakan produk, baik dalam bentuk barang maupun jasa, yang dapat memberikan manfaat dan memenuhi kebutuhan konsumen. Proses ini tidak hanya bertujuan untuk menghasilkan produk akhir, tetapi juga memastikan bahwa produk tersebut memiliki kualitas yang sesuai dengan harapan pengguna. Selain itu, proses produksi berperan penting dalam mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang tersedia, meningkatkan efisiensi, dan memberikan nilai tambah pada hasil akhir yang dihasilkan (Arwini, 2021).

### B. Kualitas Produk

Kualitas produk adalah keseluruhan karakteristik dari suatu produk atau layanan yang menunjukkan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan, baik yang secara eksplisit disampaikan maupun yang tersirat (Kotler, 2018:49). Kepuasan pelanggan dapat diidentifikasi secara tidak langsung melalui evaluasi mereka terhadap berbagai atribut atau indikator. Atribut-atribut ini merepresentasikan kualitas produk yang diberikan oleh CV Agonas (Khusuma & Utomo, 2021). Atribut-atribut tersebut terintegrasi ke dalam dimensi kualitas produk, yang mencakup *performance* (kinerja), *durability* (daya tahan), *features* (ciri khas produk), *conformance* (kesesuaian), *aesthetics* (keindahan tampilan), *reliability* (keandalan), *serviceability* (kemudahan perbaikan), dan *perceived quality* (kualitas yang dirasakan) (Tjiptono, 2015).

### C. Quality control

*Quality control* adalah serangkaian proses yang bertujuan untuk memastikan setiap produk yang dihasilkan memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan sebelum sampai ke tangan konsumen. Dengan menerapkan *quality control* yang baik, perusahaan tidak hanya dapat memastikan kepuasan pelanggan, tetapi juga memperkuat reputasi dan daya saing di pasar (Yul et al., 2017).

### D. ISO

ISO (*International Organization for Standardization*) adalah organisasi internasional yang berfokus pada penyusunan dokumen standar global. Dokumen ini mencakup kebutuhan, spesifikasi, panduan, atau karakteristik tertentu untuk memastikan bahan, proses, produk, atau layanan sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

1. ISO 9001 adalah standar internasional yang diakui untuk sertifikasi Sistem Manajemen Mutu (SMM), yang memberikan kerangka kerja dan prinsip dasar dalam pendekatan manajerial untuk organisasi dalam menciptakan konsistensi dalam kepuasan pelanggan. Untuk memperoleh sertifikasi ISO 9001, suatu organisasi harus dapat memastikan pemenuhan

persyaratan dan kepuasan pelanggan yang telah ditetapkan (Anggrainingsih, 2011).

2. Klausul 8.7 ISO 9001:2015 mengatur mengenai pengendalian produk dan layanan yang tidak sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan. Pada tahap ini, organisasi diwajibkan untuk mengidentifikasi, mengendalikan, dan menangani produk atau layanan yang tidak memenuhi spesifikasi atau standar yang berlaku, baik yang terjadi pada tahap produksi, pengujian, maupun pelaksanaan.

### E. SOP

*Standard Operating Procedure* (SOP) merupakan pedoman utama yang memuat tahapan kerja dalam suatu perusahaan. SOP bersifat mengikat dan menjadi batasan dalam pelaksanaan tugas, sehingga karyawan dapat bekerja sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Dengan adanya SOP yang disusun secara rinci dan sistematis, setiap aktivitas operasional dapat berjalan lebih terarah, efisien, serta mendukung pencapaian tujuan perusahaan secara tepat waktu dan dapat dipertanggungjawabkan (Subandi, Rahmawati, & Inayati, 2024).

### F. PDCA

Berikut merupakan penjelasan singkat dari siklus PDCA:

1. Rencana (*Plan*): Menetapkan tujuan sistem dan proses, menentukan sumber daya yang diperlukan, serta mengidentifikasi dan menangani risiko serta peluang untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan kebijakan organisasi.
2. Lakukan (*Do*): Melaksanakan rencana yang telah ditetapkan.
3. Periksa (*Check*): Memantau dan, jika relevan, mengukur proses serta hasil produk dan layanan, memastikan kesesuaian dengan kebijakan, tujuan, dan rencana yang telah dibuat, serta mendokumentasikan hasilnya.
4. Tindak lanjut (*Act*): Mengambil tindakan untuk meningkatkan kinerja proses sesuai kebutuhan.

### G. Business Process Management (BPM)

Business Process Management (BPM) diperlukan untuk memastikan bahwa hasil dari proses-proses tersebut dapat konsisten dan berkualitas, serta berfungsi sebagai langkah antisipasi yang terstruktur, sehingga memudahkan pelaku bisnis dalam mengidentifikasi peluang untuk meningkatkan proses yang ada (Dumas dkk, 2018). Terdapat 6 siklus pada Business Process Management yang menjadi kerangka kerjanya:

1. Proses Identifikasi: Masalah bisnis yang diajukan diidentifikasi, dibatasi, dan dikaitkan satu sama lain. Hasil dari tahap ini adalah penyusunan atau pembaruan proses yang memberikan gambaran menyeluruh tentang alur kerja dalam organisasi.

2. Proses Discovery: Setiap proses yang relevan didokumentasikan dalam bentuk beberapa langkah atau proses yang saling terkait.
3. Proses Analisis: identifikasi, dokumentasi, dan pengukuran proses menggunakan indikator kinerja untuk menilai efektivitasnya.
4. Proses *Re-design*: perubahan proses diidentifikasi untuk mengatasi masalah yang ditemukan sebelumnya. Ketika opsi perubahan baru diusulkan, berbagai pilihan tersebut digabungkan untuk menghasilkan perubahan yang paling efektif dan menjanjikan.
5. Proses Implementasi: perubahan dari proses lama ke proses baru dipersiapkan dan dilaksanakan. Implementasi proses meliputi pengembangan dan penerapan sistem teknologi informasi yang mendukung perubahan tersebut.
6. Proses *Monitoring and Controlling*: Setelah proses diterapkan, tahap *monitoring and controlling* dilakukan untuk membentuk hubungan kerja yang efektif dan menetapkan tujuan kinerja. Tujuan dari fase ini adalah untuk memastikan bahwa proses yang tepat telah dilaksanakan dan menghasilkan hasil yang sesuai.

## II. METODE

Sistematika penyelesaian permasalahan dalam penelitian ini disusun secara bertahap untuk mengidentifikasi dan merancang solusi untuk permasalahan *quality control* di CV Agonas. Proses diawali dengan identifikasi permasalahan, dilanjutkan dengan pengumpulan data primer dan sekunder yang merepresentasikan kondisi aktual di perusahaan. Data tersebut kemudian dianalisis untuk memetakan proses bisnis eksisting dan digunakan sebagai dasar dalam melakukan analisis kesenjangan terhadap standar ISO 9001:2015 Klausul 8.7.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, disusun usulan perbaikan proses produksi dan rancangan SOP *Quality control*. Rancangan ini kemudian melalui tahap verifikasi dan validasi untuk memastikan kesesuaian terhadap standar serta efektivitas implementasinya di lapangan. Tahapan akhir berupa analisis hasil rancangan menjadi dasar dalam penarikan kesimpulan dan saran yang relevan.

### A. Data Penelitian

Tahap pengumpulan data dilakukan mengikuti kerangka BPM, khususnya pada langkah *process identification*. Langkah ini berperan dalam mengidentifikasi proses-proses aktual yang berjalan di CV Agonas untuk mendukung pelaksanaan penelitian. Terdapat dua data dalam penelitian ini:

1. Data Primer: diperoleh secara langsung melalui metode wawancara dengan pemilik usaha dan observasi lapangan.
2. Data Sekunder: informasi yang sudah ada sebelumnya dan dikumpulkan. Misalnya, dokumen

internal CV Agonas seperti data historis terkait dengan pengembalian produk oleh pelanggan.

### B. Pengolahan Data

Tahapan pengolahan data dilakukan untuk menganalisis kesenjangan (*gap analysis*). Proses ini dimulai dengan langkah utama, yaitu pengolahan data, yang mencakup dua komponen utama. Langkah awal dengan identifikasi kesenjangan (*gap*) antara kondisi aktual *Quality control* di CV Agonas dengan persyaratan (requirement) ISO 9001:2015 pada klausul 8.7. Proses identifikasi GAP dilakukan untuk mengevaluasi kesenjangan antara kondisi aktual produksi di CV Agonas dengan persyaratan ISO 9001:2015. Setelah proses identifikasi perbedaan antara persyaratan dan kondisi aktual yang mengacu pada Klausul 8.7 ISO 9001:2015 selesai dilakukan, langkah berikutnya adalah menganalisis kesenjangan tersebut secara mendalam.

Kemudian, pemetaan proses bisnis yang sedang berjalan di CV Agonas untuk mendapatkan gambaran kondisi eksisting. *Business Process Levelling* adalah metode pemetaan proses bisnis secara bertahap dari level umum hingga rinci, yang digunakan untuk memahami alur kerja secara menyeluruh. Proses ini dimulai dari Level 0 (*core process*), dilanjutkan ke Level 1 (*sub-process*), dan Level 2 (*detail activity*). *Business Process Levelling* adalah metode pemetaan proses bisnis secara bertahap dari level umum hingga rinci, yang digunakan untuk memahami alur kerja secara menyeluruh. Proses ini dimulai dari Level 0 (*core process*), dilanjutkan ke Level 1 (*sub-process*), dan Level 2 (*detail activity*).

### C. Perancangan dan Analisis Perancangan

Tahap perancangan dan analisis bertujuan untuk mengembangkan solusi yang lebih efektif dan efisien dengan mengevaluasi serta merancang ulang proses berdasarkan hasil dari tahap sebelumnya. Pada tahap ini, dilakukan perancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) *quality control* yang sesuai dengan standar internasional ISO 9001:2015.

1. Identifikasi komponen proses bisnis merupakan tahapan awal dalam memahami alur kerja yang berjalan di perusahaan. Proses ini mencakup pengumpulan informasi mengenai aktivitas utama, pelaksana, input, output, serta dokumen pendukung yang terlibat dalam proses produksi.
2. Spesifikasi rancangan adalah tahapan untuk menyusun detail perbaikan proses berdasarkan hasil identifikasi sebelumnya.
3. Tahap perancangan SOP *quality control* adalah proses penting yang memastikan setiap langkah dalam produksi sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan.
4. Proses verifikasi digunakan untuk memastikan bahwa dokumen, prosedur, atau sistem yang dirancang telah sesuai dengan standar dan persyaratan yang berlaku.
5. Tahap validasi adalah proses yang bertujuan untuk memastikan bahwa prosedur, sistem, atau dokumen yang telah diverifikasi benar-benar dapat diterapkan secara efektif di lapangan dan menghasilkan output yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

#### D. Tahap Kesimpulan dan Saran

Tahap kesimpulan dan saran adalah langkah akhir dalam proses perancangan dan analisis, yang bertujuan untuk merangkum seluruh hasil yang telah dicapai selama proses tersebut.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data keluhan pelanggan yang terdapat pada Tabel 1, jenis keluhan yang paling banyak pada ulasan e-commerce CV Agonas terkait produk sepatu PDL adalah ukuran sepatu yang tidak sesuai dengan deskripsi produk dan resleting rusak.

TABEL 1  
Data Keluhan Pelanggan

Jenis Keluhan Pelanggan	Jumlah Keluhan Pelanggan
Size tidak sesuai	40
Resleting rusak	23
Model produk tidak sesuai dengan pesanan	21
Noda lem pada sepatu	17
Jahitan tidak rapi	15
Pengiriman produk lama	11
Packaging tidak kokoh	11
Sobek pada <i>upper</i> sepatu	8
Tidak ada pengunci tali sepatu	5
Defect pada sol sepatu	3
Jumlah	154

Berdasarkan data penjualan yang diambil dari dua e-commerce, yaitu Lazada dan Shopee, jenis sepatu dengan jumlah penjualan terbanyak adalah sepatu PDL. Data ini mencakup penjualan dari bulan Mei tahun 2021. Tingginya volume penjualan sepatu PDL menyebabkan produk ini memiliki tingkat exposure yang lebih luas kepada konsumen, sehingga cenderung menghasilkan lebih banyak feedback, baik berupa ulasan positif maupun negatif, yang secara tidak langsung merupakan keluhan dari konsumen. Oleh karena itu, sepatu PDL dianggap paling representatif dalam mencerminkan performa perusahaan dan menjadi objek utama untuk mengidentifikasi potensi permasalahan kualitas produk.

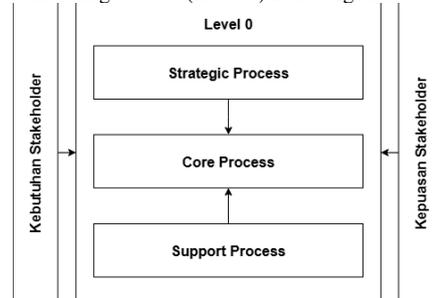
Tingkat pengembalian produk sepatu PDL yang dijual melalui platform e-commerce Lazada dan Shopee pada tahun 2024 mengalami peningkatan signifikan, dengan retur yang berkisar antara 7% hingga 15% setiap bulannya. Hal ini mengindikasikan perlunya perbaikan dalam proses *quality control* untuk memastikan bahwa produk yang diterima oleh konsumen sesuai dengan standar yang dijanjikan, serta untuk mengurangi biaya operasional yang muncul akibat pengembalian produk.

Dalam proses bisnis dasar yang dikenal sebagai level 0, perusahaan ini mengutamakan kebutuhan dan kepuasan *stakeholder* sebagai prioritas utama. Pada level 1, proses bisnis dibagi menjadi tiga kategori utama: *strategic process* (proses strategis), *core process* (proses inti), dan *support process* (proses pendukung). Proses bisnis Level 2 di CV Agonas yang merupakan penjabaran lebih rinci dari Level 1.

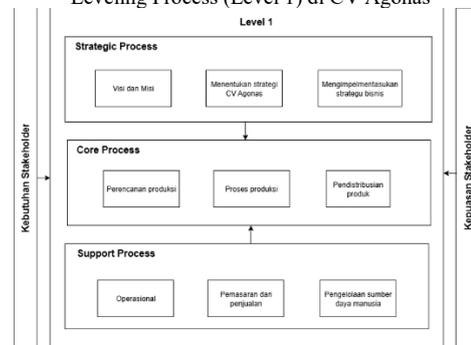
Dari hasil analisis, ditemukan bahwa CV Agonas belum memiliki prosedur yang jelas dalam menangani produk yang tidak sesuai serta belum terdokumentasi dengan baik. Ketidaksesuaian ini kemudian diidentifikasi sebagai GAP yang perlu diperbaiki. Jika ternyata kondisi aktual sudah

sesuai dengan standar, maka proses akan dilanjutkan ke tahap pengembangan sistem yang lebih baik. Untuk mengatasi GAP yang ditemukan, CV Agonas disarankan untuk menyusun SOP yang lebih terstruktur dalam menangani ketidaksesuaian produk, termasuk prosedur koreksi, dokumentasi yang rapi, serta tindakan pencegahan agar kualitas produk tetap terjaga sesuai standar ISO 9001:2015

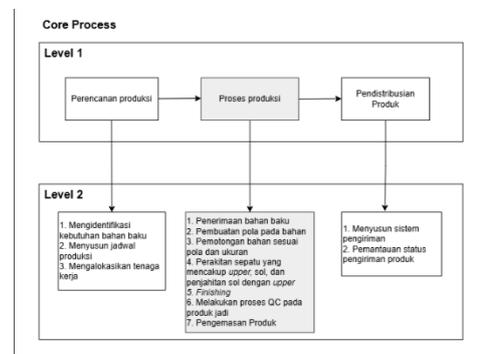
GAMBAR 1  
Leveling Process (Level 0) di CV Agonas



GAMBAR 2  
Leveling Process (Level 1) di CV Agonas



GAMBAR 3  
Leveling Process (Level 2) di CV Agonas



#### A. Perancangan

Sebelum merancang proses bisnis, sangat penting untuk menetapkan komponen model proses dan nilai dari setiap proses secara menyeluruh. Kerangka model yang dikembangkan harus mengikuti pedoman yang ditetapkan oleh ISO 9001:2015 klausul 8.7. Setelah itu menguraikan berbagai kebutuhan dan kriteria yang harus dipenuhi dalam merancang proses yang baru. Kebutuhan tersebut disusun dengan mempertimbangkan hasil analisis identifikasi komponen proses bisnis yang membentuk keseluruhan proses *quality control*.

TABEL 2  
Spesifikasi Rancangan

Usulan Gap Analysis	Spesifikasi Rancangan
Inspeksi produk dilakukan	Rancangan formulir perencanaan

sesuai dengan kriteria yang ditetapkan di setiap tahap produksi. Produk <i>defect</i> yang diidentifikasi dipisahkan agar tidak digunakan atau dikirim. Untuk mendukung, proses inspeksi, formulir perencanaan produksi diperlukan untuk mencatat informasi <i>batch</i> produksi, yang memudahkan pelacakan produk dan memastikan bahwa produk cacat dapat teridentifikasi dan dipisahkan berdasarkan <i>batch</i> -nya	produksi harus mencatat informasi terkait <i>batch</i> , seperti jenis produk, jumlah produksi, tanggal, dan kode <i>batch</i> , untuk mempermudah pelacakan serta memisahkan produk cacat berdasarkan <i>batch</i> . Kriteria produk yang ditetapkan sesuai dengan tahapan proses produk mengenai proses pemeriksaan bahan baku, produk setengah jadi dengan memeriksa ukuran sepatu dan juga pemeriksaan ritsleting, dan pemeriksaan produk jadi terhadap fungsi, estetika, dan kelegngkapan aksesoris sepatu.
Merancang dan menerapkan prosedur pengendalian produk tidak sesuai, mencakup form ceklis penerimaan bahan baku, form kesesuaian ukuran produk dan fungsi resel, form pencatatan hasil QC produk jadi, dokumen kriteria pengemasan, instruksi kerja pengemasan produk.	SOP <i>quality control</i> yang mencantumkan kriteria bahan baku, kualitas produk, hasil final <i>quality control</i> , serta kriteria pengiriman harus dilengkapi dengan formulir untuk mencatat hasil pemeriksaan dan tindakan yang diambil, sehingga memastikan setiap proses terkontrol dengan baik dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
Melakukan tindakan korektif saat ditemukan ketidaksesuaian, dan mendokumentasikan perbaikannya melalui formulir tindakan korektif dan preventif.	Rancangan formulir tindakan korektif dan preventif harus mencatat permasalahan, penyebab, tindakan perbaikan, serta langkah pencegahan untuk mencegah masalah serupa di masa depan, sehingga dapat memperbaiki sistem kualitas produk secara keseluruhan.
CV Agonas perlu membuat Rekapitulasi hasil akhir produksi untuk mencatat jumlah produk yang lolos QC dan yang cacat, sementara dokumen evaluasi dan tindak lanjut digunakan untuk mengevaluasi dan memperbaiki proses produksi secara berkelanjutan.	Rancangan Rekapitulasi hasil akhir produksi harus mencatat jumlah produk yang lolos QC dan yang cacat. Dokumen evaluasi dan tindak lanjut harus disiapkan untuk mengevaluasi proses produksi dan memastikan perbaikan berkelanjutan, untuk meningkatkan kualitas produk dan mengurangi ketidaksesuaian yang dapat merugikan pelanggan.

TABEL 3  
Siklus PDCA Proses *Quality control*

Identifikasi Siklus PDCA pada Proses <i>Quality control</i>		
Aktivitas Usulan Proses <i>Quality Control</i>	Pelaksana Proses	Tahapan PDCA
Menerima laporan jumlah produksi sepatu	Kepala Produksi	<i>Plan</i>
Memeriksa kualitas bahan baku sebelum produksi	QC Line Checker	<i>Do</i>
Memeriksa ukuran produk sepatu dan kinerja ritsleting	QC Line Checker	<i>Do</i>
Melakukan pencatatan hasil QC produk jadi	QC Line Checker	<i>Do</i>
Melakukan pemeriksaan kemasan produk	Packing Quality Checker	<i>Do</i>
Melakukan tindakan korektif dan preventif	Kepala Produksi dan Owner	<i>Act</i>
Meninjau dan menetapkan langkah selanjutnya	Owner	<i>Check</i>
Membuat laporan hasil akhir inspeksi dan evaluasi	Kepala Produksi	<i>Check</i>

Proses *quality control* yang diusulkan akan diidentifikasi menggunakan siklus PDCA (*Plan-Do-Check-Act*). Identifikasi ini bertujuan untuk menyusun ulang alur produksi di CV Agonas agar lebih terstruktur. Sebelum menerapkan prosedur operasional standar dalam kegiatan *quality control* di CV Agonas, hal utama yang perlu dilakukan adalah menetapkan kriteria dan standar kualitas produk sebagai dasar untuk memastikan bahwa sepatu yang diproduksi mampu memenuhi ekspektasi pelanggan. Dalam penetapan kriteria tersebut, CV Agonas mengacu pada teori kualitas produk yang dikemukakan oleh Tjiptono (2015), yang mencakup delapan dimensi utama: kinerja, daya tahan, ciri khas produk, kesesuaian, keindahan tampilan, keandalan, kemudahan perbaikan, dan kualitas yang dirasakan. Namun, tidak semua dimensi digunakan secara menyeluruh.

#### B. Verifikasi dan Validasi Hasil

Verifikasi ini mencakup dua aspek penting, yaitu keterkaitan rancangan dengan tujuan penelitian serta kesesuaiannya dengan standar sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Dalam hal ini, acuan yang digunakan adalah klausul 8.7 yang mengatur tentang pengendalian output yang tidak sesuai. Hasil verifikasi menunjukkan bahwa semua aspek terpenuhi. Proses validasi menunjukkan bahwa rancangan SOP CV Agonas telah sepenuhnya memenuhi target kinerja dan kebutuhan *stakeholder*, meliputi kesesuaian dengan proses aktual, standar ISO 9001:2015, serta kemudahan pemahaman dan penerapan di lapangan.

#### C. Analisis

TABEL 4  
Analisis Hasil Rancangan SOP *Quality control*

No.	Hasil Rancangan	Perbedaan	
		Eksisting	Usulan
1.	SOP <i>Quality control</i>	CV Agonas belum memiliki SOP pengendalian kualitas yang terstandarisasi untuk proses produksi sepatu. Dengan diterapkannya SOP pengendalian kualitas yang sesuai, CV Agonas dapat memastikan bahwa setiap tahap produksi dijalankan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan memenuhi persyaratan yang tercantum dalam ISO 9001:2015.	Dengan adanya SOP yang terstruktur dan sesuai dengan standar ISO 9001:2015, CV Agonas dapat memastikan bahwa seluruh proses produksi berjalan sesuai prosedur yang jelas. Hal ini akan membantu menjaga konsistensi kualitas produk, memastikan pengendalian output yang tidak sesuai, serta meningkatkan penanganan ketidaksesuaian dengan lebih baik, sehingga kualitas produk dapat terjaga sesuai dengan harapan pelanggan.

Pada tugas akhir ini, peneliti mengidentifikasi permasalahan dalam proses produksi di CV Agonas yang belum sepenuhnya memenuhi standar ISO 9001:2015, khususnya pada Klausul 8.7 yang mengatur mengenai pengendalian kualitas. Identifikasi masalah dilakukan dengan menggunakan analisis Gap, yang membandingkan kondisi aktual perusahaan dengan persyaratan ISO. Hasil analisis

menunjukkan bahwa perusahaan belum memiliki prosedur yang jelas dalam menangani produk yang tidak memenuhi standar. Solusi yang diusulkan adalah perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) untuk pengendalian kualitas yang lebih terstruktur dan sesuai dengan persyaratan ISO. Tabel 4 merupakan perbandingan kondisi eksisting proses produksi dengan usulan SOP *quality control* di CV Agona.

Analisis implementasi rancangan SOP *quality control* bertujuan untuk mengidentifikasi langkah-langkah praktis yang harus diambil untuk memastikan bahwa prosedur yang telah dirancang dapat diterapkan dengan efektif dan memberikan hasil yang optimal. Dalam hal ini, implementasi SOP *quality control* di CV Agonas akan mencakup beberapa faktor yang harus disiapkan:

1. Faktor Manusia

Faktor manusia berperan krusial dalam keberhasilan implementasi SOP pengendalian kualitas di CV Agonas, sehingga pemahaman prosedur dan pelatihan karyawan menjadi sangat penting. Kesadaran kualitas harus ditanamkan di semua level agar setiap orang merasa bertanggung jawab atas mutu produk. Selain itu, pengawasan rutin dan keterlibatan aktif owner diperlukan untuk memastikan kepatuhan SOP dan membangun budaya kerja berfokus pada kualitas.

2. Faktor Material

Faktor material memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan kualitas produk yang dihasilkan oleh CV Agonas. Kualitas bahan baku yang digunakan dalam produksi sangat memengaruhi hasil akhir produk. Oleh karena itu, untuk menerapkan SOP pengendalian kualitas yang efektif, perusahaan harus memastikan bahan baku yang digunakan memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan, termasuk pemilihan material yang sesuai dengan spesifikasi produk, seperti ketebalan, ketahanan, dan keawetan bahan yang digunakan dalam produksi sepatu.

Selain itu, proses penerimaan bahan baku harus diatur dengan prosedur yang jelas untuk memastikan setiap bahan yang masuk ke dalam proses produksi telah melewati pemeriksaan kualitas yang ketat. Pemeriksaan ini meliputi pengecekan fisik, seperti ketepatan ukuran, kondisi bahan tanpa cacat, serta kualitas dari setiap jenis material. SOP juga perlu mencakup prosedur penyimpanan bahan baku yang tepat agar bahan tetap dalam kondisi baik dan siap digunakan, serta prosedur seleksi pemasok yang dapat diandalkan. SOP *quality control* yang telah dirancang memiliki kelebihan dan kekurangan.

TABEL 5  
Kelebihan dan Kekurangan SOP *Quality control*

No.	Kelebihan	Kekurangan
1	SOP telah mencantumkan kriteria kualitas secara spesifik pada setiap tahapan proses produksi. Hal ini bertujuan untuk menjaga konsistensi kualitas produk, mulai dari bahan baku hingga produk akhir, sehingga potensi defect dapat diminimalkan sejak awal.	Batas toleransi pada proses <i>quality control</i> hanya ada pada pemeriksaan ukuran sepatu.
2	SOP disusun dalam bentuk dokumen yang terdokumentasi dengan sistematis, sehingga dapat dijadikan pedoman kerja yang jelas dan konsisten. Dokumentasi ini memudahkan proses pelatihan,	

	pengawasan, dan evaluasi kualitas produksi di CV Agonas.	
	SOP disusun secara sistematis dan terstruktur, sehingga memudahkan setiap pihak yang terlibat dalam proses produksi untuk memahami alur kerja dan tanggung jawab masing-masing. Hal ini membantu mengurangi potensi kesalahan, meningkatkan koordinasi antar bagian.	
	Rancangan SOP ini telah disesuaikan dengan standar ISO 9001:2015, khususnya pada Klausul 8.7 yang mengatur tentang penanganan produk yang tidak sesuai. Dengan mengacu pada standar internasional tersebut, sistem <i>quality control</i> yang disusun tidak hanya mendukung peningkatan kualitas dan konsistensi produk, tetapi juga membantu membangun kepercayaan pelanggan serta meningkatkan citra profesional perusahaan.	

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) *quality control* di CV Agonas, dapat disimpulkan bahwa rancangan SOP telah disusun sesuai dengan kebutuhan operasional perusahaan serta mengacu pada ISO 9001:2015 Klausul 8.7 yang mengatur tentang penanganan *output* yang tidak sesuai. Rancangan ini dirancang untuk memperbaiki proses pengendalian mutu produk, khususnya pada sepatu PDL yang menjadi produk unggulan dan paling banyak mendapat keluhan dari pelanggan. SOP yang diusulkan mencakup kriteria kualitas di setiap tahapan produksi, mulai dari penerimaan bahan baku hingga proses *finishing* dan pengemasan, serta mencakup alur tindak lanjut untuk produk yang tidak sesuai. Dengan adanya SOP ini, proses *quality control* diharapkan menjadi lebih terstruktur, terdokumentasi, dan konsisten dalam pelaksanaannya.

1. Mengimplementasikan SOP *quality control* sebagai pedoman operasional sehari-hari.
2. Melibatkan seluruh tim produksi dalam pelatihan penggunaan SOP agar pelaksanaannya konsisten.
3. Menerapkan sistem pencatatan mutu yang sederhana namun efektif, baik manual maupun digital.
4. Mengadakan alat bantu produksi yang lebih presisi dan merekrut tenaga kerja tetap yang kompeten untuk meningkatkan kualitas produksi.

Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya. Peneliti disarankan mengeksplorasi proses kerja mitra penjahitan upper agar sistem *quality control* mencakup seluruh rantai produksi dan memastikan konsistensi mutu produk secara menyeluruh.

REFERENSI

[1] Anggraini, & Dhian, F. (2021). Dampak Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Produk (Makanan) Serta Kepuasan Tamu Di Hotel Yellow Star Ambarukmo. *Mabha Jurnal*.

- [2] Anggrainingsih. (2011). Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Pengendalian Dokumen Untuk Sistem Manajemen Mutu Standar Iso 9001. *Semantik*.
- [3] Arwini, N. P. D. (2021). Roti, Pemilihan Bahan Dan Proses Pembuatan. *Jurnal Ilmiah Vastuwidya*, 4(1), 33–40. <https://doi.org/10.47532/jiv.v4i1.249>
- [4] Azhari, K. H., Budiman, T., Haroen, R., & Yasin, V. (2021). Analisis Dan Rancangan Manajemen Proses Bisnis Untuk Layanan Pelanggan Di Pt. Pgas Telekomunikasi Nusantara. *Journal of Information System, Informatics and Computing*, 5(1), 48. <https://doi.org/10.52362/jisicom.v5i1.381>
- [5] Dumas, M., La Rosa, M., Mendling, J., & Reijers, H. A. (2018). *Fundamentals of Business Process Management (2nd ed.)*
- [6] Harmon, P. (2019). *Business Process Change: A Business Process Management Guide for Managers and Process Professionals (4th ed.)*
- [7] ISO. (2015). International Organization For Standarization. Quality Management Principles.
- [8] Khusuma, D. T., & Utomo, H. (2021). Pengaruh Dimensi Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Venice Pure Aesthetic Clinic Salatiga. *Among Makarti*, 13(2), 78–88. <https://doi.org/10.52353/ama.v13i2.199>
- [9] Martauli, E. D. (2019). Pengaruh Faktor Eksternal dan Internal terhadap Kinerja Usaha Wanita Wirausaha Kerupuk Udang di Kabupaten Tanjung Jabung Timur Jambi. *Journal of Integrated Agribusiness*, 1(1), 38–51. <https://doi.org/10.33019/jia.v1i1.1020>
- [10] Purwanto, A. (2021). Peningkatan Kualitas Produk Dengan Pelatihan ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu Pada Industri Packaging Di Tangerang. *Journal Of Community Service And Engagement (JOCOSAE)*, 29.
- [11] Ridha Hidayat, H. H. (2019). Pengaruh Pelaksanaan Sop Perawat Pelaksana Terhadap Tingkat Kecemasan Pasien Di Rawat Inap Rsud Bangkinang. *Jurnal Ners*, 3(Vol. 3 No. 2, 2019), 84–96.
- [12] Sejati, D. M. (2021). Pengaruh proses produksi dan kualitas bahan baku terhadap kualitas produk pada usaha Tape Ketan 38 Magelang, 25-26.
- [13] Subandi, S., Rahmawati, E., & Inayati, H. (2024). Pemahaman konseptual tentang Standard Operating Procedure (SOP): Dasar, tujuan, manfaat, dan penerapan. *Jurnal Media Akademik*, 2(6). <https://doi.org/10.62281/v2i6.394>
- [14] Telaumbanua, E. (2021). Kajian Pemberdayaan Pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah Di Taman Jajanan Pasar Kota Gunungsitoli. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 4(2), 1045–1058. <https://doi.org/10.36778/jesya.v4i2.464>
- [15] Yul, O. :, Tampai, S., Sumarauw, J. S. B., Pondaag, J. J., Ekonomi, F., Bisnis, D., Universitas, J. M., & Ratulangi, S. (1644). Implementation of *Quality Control* on Clean Water Production in Pt. Air Manado. *Jurnal EMBA*, 5(2), 1644–1652