



Perancangan SOP Quality Control Berdasarkan ISO 9001:2015 Menggunakan Metode Business Process Management

Veminia Rositha¹, Sri Widaningrum², Sheila Amalia³

^{1,2,3}Universitas Telkom

Received: 4 Oktober 2024
Revised: 14 Oktober 2024
Accepted: 29 Oktober 2024

Abstract

UMKM Hole merupakan salah satu UMKM yang bergerak dibidang industri konveksi pakaian yang berada di Cimahi yang sudah berdiri sejak tahun 2018 dan menjadi salah satu UMKM yang berkembang pesat di bidang produksi pakaian. UMKM HOLE memasarkan berbagai macam produk seperti t-shirt, topi dan totebag. Namun, UMKM Hole mendapatkan banyak keluhan pelanggan terkait jahitan yang tidak rapi yang juga mengakibatkan pelanggan melakukan pengembalian atau return produk karena kualitas pada produk yang diterima tidak sesuai. Hal ini terjadi dikarenakan UMKM Hole belum memiliki dan menerapkan standar quality control pada produk. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk merancang kriteria dan standar produk beserta SOP quality control untuk membantu UMKM Hole mengontrol kualitas produk yang dimiliki. Pada penelitian ini menggunakan metode Business Process Management yang dapat membantu untuk mengidentifikasi, menganalisis, mendesain ulang, menerapkan dan memantau proses bisnis. Selain itu, pada penelitian ini juga menggunakan pendekatan teori kualitas produk untuk menetapkan standar kriteria produk dan juga standar ISO 9001:2015 untuk merancang SOP yang dapat membantu untuk mengoptimalkan proses quality control. Setelah dilakukan identifikasi requirement teori menurut Gaspersz dan requirement ISO 9001:2015, dihasilkan kriteria produk yang sudah memenuhi teori kualitas seperti fitur, kesesuaian, daya tahan, estetika dan kualitas yang dirasakan. Selain itu dihasilkan juga rancangan SOP quality control yang berisikan sembilan aktivitas beserta rekaman terkait yang dapat dijadikan pedoman dalam yang dapat menjadi acuan dalam pelaksanaan proses quality control dan sudah memenuhi siklus PDCA. Dengan adanya perancangan kriteria produk dan SOP quality control yang dihasilkan, diharapkan dapat menjadi acuan bagi UMKM Hole dalam proses pelaksanaan quality control sehingga dapat menjaga dan meningkatkan kualitas produk t-shirt yang dihasilkan serta dapat meningkatkan rasa kepuasan bagi pelanggan.

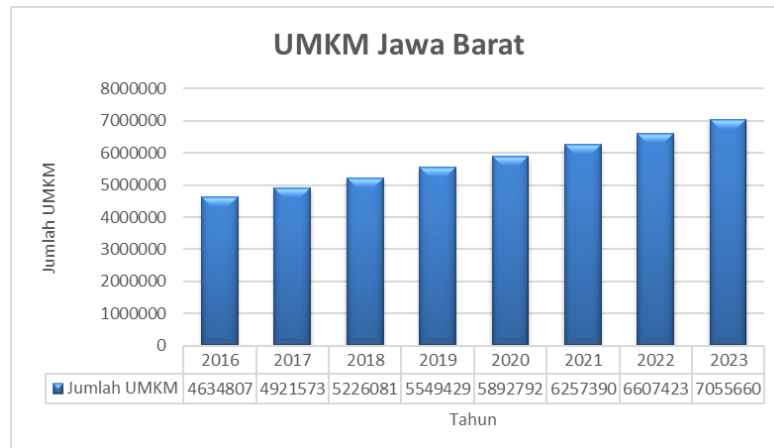
Keywords: *UMKM, ISO 9001:2015, Quality control*

(*) Corresponding Author: Vemi7864@gmail.com

How to Cite: Rositha, V., Widaningrum, S., & Amalia, S. (2025). Perancangan SOP Quality Control Berdasarkan ISO 9001:2015 Menggunakan Metode Business Process Management. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, 11*(1.D), 300-317. Retrieved from <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/9683>

PENDAHULUAN

UMKM (Usaha Mikro, Kecil dan Menengah) memiliki peran penting dalam perekonomian Indonesia seperti menciptakan lapangan kerja, mendorong pertumbuhan ekonomi lokal serta melestarikan budaya dan tradisi. Pada tahun 2023, jumlah UMKM yang ada di wilayah Jawa Barat mengalami kenaikan mencapai 5,83% dengan total proyeksi jumlah UMKM sebanyak 7,1 juta seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1. Dengan adanya kenaikan UMKM secara menerus di wilayah Jawa Barat, hal ini dapat menciptakan lapangan kerja dan mendorong pertumbuhan ekonomi masyarakat dalam memperkuat perekonomian Indonesia (Opendata, 2023).



Gambar 1 Grafik UMKM di Provinsi Jawa Barat
(Sumber : <https://opendata.jabarprov.go.id>)

Dapat dilihat pada Gambar I.1, UMKM di Provinsi Jawa Barat dari tahun 2016 hingga 2023 menunjukkan pertumbuhan yang signifikan. Grafik pada Gambar 1 menunjukkan bahwa pada Axis Y mewakili jumlah UMKM mengalami peningkatan dari waktu ke waktu. Untuk Axis X mewakili tahun yang menunjukkan perkembangan jumlah UMKM pada periode ini. Peningkatan jumlah UMKM yang signifikan mencerminkan pentingnya peran sektor UMKM dalam perekonomian Jawa Barat.

Terdapat salah satu UMKM yang bergerak dibidang industri konveksi pakaian yang berada di Cimahi. UMKM tersebut adalah UMKM HOLE yang sudah berdiri sejak tahun 2019 dan menjadi salah satu UMKM yang berkembang pesat di bidang produksi pakaian. UMKM HOLE memasarkan berbagai macam produk seperti *t-shirt*, jersy, topi dan totebag . Berbagai produk tersebut juga dipasarkan melalui beberapa marketplace seperti Instagram, Shopee dan TikTok . Dengan ketersediaan produknya di berbagai platform e-commerce, UMKM HOLE terus berkomitmen untuk memberikan produk berkualitas dan layanan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan tersebut dapat mempengaruhi keluhan pelanggan terkait produk yang dipasarkan melalui e-commerce. Terdapat beberapa jenis keluhan pelanggan dari tahun 2021-2023 yang diterima oleh UMKM Hole. Jenis keluhan tersebut dapat dilihat pada gambar 2.

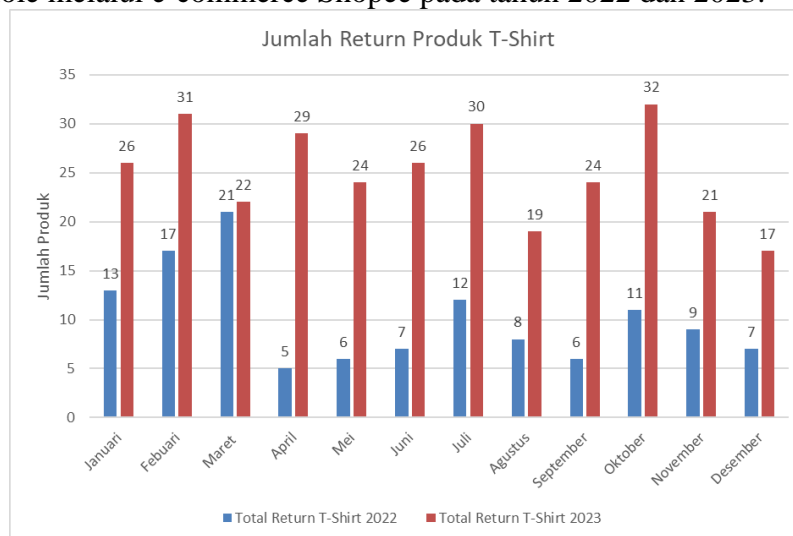


Gambar 2 Jenis Keluhan Pelanggan

(Sumber : Platform e-commerce Shopee UMKM HOLE)

Gambar 2 merupakan jenis keluhan pelanggan yang berasal dari 248 sampel keluhan pelanggan yang memberikan ulasan pada produk yang didapatkan dari platform e-commerce shopee. Dari gambar 2 di atas, jenis keluhan yang paling mendominasi yaitu terkait dengan kualitas produk. Keluhan terkait kualitas produk tersebut seperti ukuran tidak sesuai dengan ukuran internasional dengan persentase 24%, jahitan tidak rapi seperti jahitan yang tidak lurus, jahitan tidak kuat dan masih terdapat sisa jahitan dengan persentase 21%, bahan tidak sesuai seperti bahan terlalu tipis dengan persentase 20%, sablon rusak seperti sablon yang luntur dan lengket, sablon yang memiliki tekstur yang mudah rusak atau mudah hilang dengan persentase 8%, ada noda di produk seperti noda bekas sablon dan noda kotor yang ada di produk dengan persentase 8%. Selain keluhan pelanggan terkait dengan kualitas produk terdapat keluhan pelanggan lainnya seperti kesalahan dalam pengiriman seperti kesalahan mengirimkan size, kesalahan dalam quantity yang akan dikirimkan dan barang yang dikirimkan tidak sesuai dengan kode barang dengan persentase 7%, warna tidak sesuai seperti kode warna yang dipakai untuk produksi tidak sesuai dengan deskripsi produk yang ada namun memiliki kesamaan warna yang beda tipis dengan persentase 5%, barang rusak seperti barang yang dikirimkan ke pelanggan mengalami cacat produk seperti produk memiliki lubang sobekan dengan persentase 5% dan pengiriman lambat seperti jadwal pengiriman tidak sesuai dengan waktu prediksi pengiriman dengan persentase 2%.

Berdasarkan data pada gambar 2, keluhan pelanggan yang memiliki presentase terbesar yaitu size yang tidak sesuai dan jahitan yang tidak rapi. Kedua hal tersebut merupakan kesalahan pada proses produksi yang mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan. Keluhan pelanggan terkait jahitan yang tidak rapi juga mengakibatkan pelanggan melakukan pengembalian atau return produk karena kualitas pada produk yang diterima tidak sesuai. Berikut merupakan data pengembalian produk *t-shirt* yang disebabkan oleh jahitan yang tidak rapi yang ada di UMKM Hole melalui e-commerce Shopee pada tahun 2022 dan 2023.



Gambar 3 Data Return Produk Jahitan Tidak Rapi

Berdasarkan Gambar 3, dapat dilihat bahwa pada tahun 2022 dan 2023, terdapat peningkatan yang signifikan dalam jumlah pengembalian pada produk *T-*

shirt yang jahitannya tidak rapi. Puncak tertinggi pengembalian produk terjadi pada tahun 2023 bulan oktober dengan total pengembalian 32 produk. Hal ini dapat disimpulkan bahwa UMKM HOLE menghadapi masalah utama dalam menghasilkan kualitas produk yang baik dan sesuai dengan keinginan pelanggan. Permasalahan ini dapat disebabkan salah satunya karena UMKM Hole belum menerapkan *quality control* pada proses produksi terutama pada produk *T-shirt* yang akan dipasarkan. *Quality control* sendiri merupakan aspek yang sangat penting dalam setiap bisnis, karena hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap produk *T-shirt* yang dibeli atau digunakannya.

Dapat disimpulkan bahwa masalah utama yang dialami oleh UMKM Hole yaitu kualitas produk yang di hasilkan kurang bagus karena belum menerapkan *quality control*. ISO 9001:2015 klausul 8.7 mengharuskan organisasi memastikan output yang tidak sesuai dengan persyaratan diidentifikasi dan dikendalikan. Berdasarkan kondisi aktual yang ada, UMKM Hole belum menerapkan proses *quality control* dan belum memiliki standar dalam pelaksanaan *quality control*. Dalam pengimplementasikan ISO 9001:2015 juga menekankan proses bisnis yang fokus pada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Sehingga usulan yang akan digunakan dalam penelitian ini ialah membuat kriteria produk dan proses serta SOP *quality control* produk *t-shirt*. Dengan adanya usulan ini, organisasi dapat menggunakan standar menjadi acuan dalam melakukan *quality control* sehingga dapat meningkatkan kualitas produk, kepuasan pelanggan dan penjualan bagi UMKM Hole. Sehingga, langkah yang paling tepat untuk mencapai solusi terbaik adalah dengan merancang SOP untuk *quality control* sesuai dengan ISO 9001:2015 klausul 8.7.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Business Process Management dan juga pendekatan ISO 9001:2015. BPM sendiri merupakan teknik dan alat yang digunakan untuk mengidentifikasi, menganalisis, mendesain ulang, menerapkan dan memantau proses bisnis. Sedangkan pendekatan ISO 9001:2015 dapat membantu dalam penyusunan SOP *quality control*. Tahapan-tahapan yang dilaksanakan dalam penelitian ini meliputi tahap pengumpulan data, tahap pengolahan data, tahap perancangan dan analisis, serta tahap penarikan kesimpulan.

Pada tahapan pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan tahapan siklus hidup BPM yaitu process identification dan process discovery. Tahapan process identification adalah tahapan untuk membantu dalam penyusunan penelitian ini dalam mengidentifikasi proses yang ada di UMKM Hole dengan kondisi aktual yang ada. Sedangkan, tahapan process discovery adalah tahapan yang akan dianalisis dari proses yang ada di UMKM Hole.

Pada tahap pengolahan data, langkah pertama yang dilakukan adalah mengidentifikasi gap antara proses *quality control* produk yang sebenarnya (aktual *quality control*) dengan *requirement* ISO 9001: 2015. Pada tahapan ini dilakukan tahapan tahapan ketiga dari siklus hidup BPM process analysis.

Selanjutnya pada tahapan perancangan dan analisis dilakukan untuk menganalisis dan melakukan perancangan dari tahapan sebelumnya. Tahapan ini dilakukan dengan tahapan keempat dari siklus hidup BPM process re-design.

Dalam tahapan *process re-design* dilakukan perancangan mekanisme berdasarkan standar ISO 9001:2015 dengan mengelola hasil identifikasi dari tahap sebelumnya. Pada tahapan ini dilakukan penetapan kriteria, standar produk yang digunakan untuk menentukan kriteria dalam kualitas untuk memastikan produk memenuhi standar tertentu. Kriteria ini mencakup parameter seperti kode warna, karakteristik bahan yang digunakan, dimensi ukuran size, standar tahap produksi dll.

Selain itu, dirancang juga SOP *quality control* yang berisi aktivitas pemeriksaan mulai dari kualitas bahan mentah sebelum digunakan dalam produksi sampai proses pengemasan.

Pada tahap kesimpulan merupakan tahapan terakhir dari penelitian yang dilakukan. Penulis membuat kesimpulan dari rangkuman permasalahan, proses hingga hasil penelitian yang dilakukan. Selain itu, penulis juga membuat saran yang ditujukan kepada Perusahaan dalam mengimplementasikan hasil rancangan dan kepada peneliti selanjutnya.

HASIL DAN KESIMPULAN

Hasil

1. Identifikasi Proses Bisnis Produksi

Setelah dilakukan wawancara dengan owner UMKM Hole untuk mengetahui kondisi aktual terkait dengan proses produksi yang ada di UMKM Hole. Berikut merupakan hasil wawancara dan observasi berupa kondisi aktual dari sisi positif dan negatif sebagai berikut.

Tabel 1 Kondisi Aktual

Kondisi Aktual	
Positif	Negatif
UMKM Hole telah melakukan pembuatan pola sesuai dengan desain	UMKM Hole memiliki pola yang tidak dibuat dengan akurat yang akan menghasilkan produk yang ukurannya tidak konsisten. Selain itu UMKM Hole tidak memiliki kriteria terkait dengan posisi kantong, penanda lipatan dan penanda pemasangan label
UMKM Hole telah melakukan pemotongan bahan sesuai dengan pola	UMKM Hole telah melakukan pemotongan bahan sesuai dengan pola namun pemotongan bahan dilakukan tidak memperhatikan arah serat kain yang menyebabkan produk memiliki garis atau tektur dan menyebabkan produk tidak nyaman digunakan dan mudah rusak
UMKM Hole telah melakukan proses penjahitan sesuai dengan pola yang sudah ada	UMKM Hole telah melakukan proses penjahitan sesuai dengan pola, namun pada proses penjahitan tidak dilakukan <i>quality control</i> untuk memastikan semua jahitan memenuhi standar kualitas. Pada UMKM Hole masih mengalami proses penjahitan yang tidak rapi, tidak lurus dan salah menyatukan bagian lengan sehingga saat digunakan terasa tidak nyaman

UMKM Hole telah melakukan pemasangan laebl	UMKM Hole telah melakukan pemasangan lael namun pada saat pemasangan label pada size dan label merek belum dipasang dengan kuat dan pemasangan tidak sesuai dengan desain
UMKM Hole telah melakukan pengepressan	Pada proses pengepressan sudah dilakukan namun masih terdapat produk yang rusak dan produk masih lecek. Hal itu pada UMKM Hole belum adanya kriteria untuk melakukan proses pengepressan terkait dengan suhu dan jenis kain
UMKM Hole belum melakukan proses <i>Quality control</i> pada proses produksi	UMKM Hole belum melakukan <i>quality control</i> terkait dengan proses produksi yang ada di umkm hole, sehingga perlu menetapkan kriteria dan standar terkait dengan produk dan proses sehingga dapat melakukan proses mekanisme <i>quality control</i> di proses produksi

2. Identifikasi GAP antara *Requirement* ISO 9001:2015 Klausul 8.7 dengan Kondisi Aktual

Setelah mendapatkan data terkait kondisi aktual di UMKM Hole, selanjutnya data tersebut digunakan untuk mengidentifikasi GAP antara ISO 9001:2015 klausul 8.7 dengan kondisi aktual yang ada di UMKM Hole. Berikut merupakan tabel analisis gap antara kondisi eksisting UMKM Hole dengan *requirement* ISO 9001 : 2015 Klausul 8.7:

Tabel 2 GAP antara *Requirement* ISO dengan Kondisi Aktual

<i>Requirement</i> Klausul 8.7	Kondisi Aktual	Analisis GAP
8.7.1.1 Organisasi memastikan bahwa output yang tidak sesuai dengan persyaratan mereka, persyaratan diidentifikasi dan dikontrol untuk mencegah penggunaan atau pengiriman yang tidak diinginkan	UMKM Hole belum menetapkan persyaratan untuk memastikan produk sebelum penggunaan dan pengiriman ke pelanggan	UMKM Hole belum memiliki persyaratan produk dari setiap tahapan produksi yang ada. UMKM Hole hanya mengontrol secara sekilas dan tidak menggunakan kriteria untuk melakukan pengontrolan sebelum pengiriman ke pelanggan
8.7.1.2 Organisasi mengidentifikasi dan mengontrol output yang tidak memenuhi persyaratan yang telah di tentukan organisasi tersebut	UMKM Hole sudah melakukan identifikasi dan mengontrol output secara manual, namun UMKM Hole belum	UMKM Hole belum memiliki persyaratan untuk tidaksesuaian produk karena UMKM Hole belum memiliki

	sesuai dengan sifat ketidaksesuaian dan pengaruhnya terhadap kesesuaian produk	memiliki persyaratan terkait ketidaksesuaian produk memenuhi	kriteria dalam proses produksi
8.7.1.3	Organisasi mempertimbangkan produk yang tidak memenuhi standar yang terdeteksi setelah pengiriman produk	UMKM Hole belum memiliki standar dalam proses produksi	UMKM Hole belum memiliki standar dalam proses produksi karena UMKM Hole masih melakukan <i>quality control</i> secara manual dan berpatokan dengan arahan saja
8.7.1.4	Ketika produk yang tidaksesuai terdeteksi, organisasi mengambil tindakan koreksi, melakukan pengembalian, atau penghentian penyediaan produk ketika produk tidaksesuai terdeteksi. Selain itu organisasi melakukan persetujuan dengan pelanggan ketika terdapat ketidaksesuai produk	UMKM Hole belum sepenuhnya melakukan tindakan koreksi, melakukan pengembalian atau pemberhentian penyediaan produk ketika produk tidaksesuai. Selain itu UMKM Hole sudah melakukan persetujuan kepada pelanggan terkait dengan ketidaksesuai produk yang sudah ada platform ecommerce untuk melakukan pengembalian produk	UMKM Hole sudah melakukan tindakan koreksi secara manual pada proses produksi namun belum memiliki standart secara maksimal sehingga masih terdapat produk yang tidaksesuai sampai ke tangan peanggan. Selain itu UMKM Hole sudah melakukan pengembalian produk dan melakukan persetujuan dengan pelanggan ketika terdapat ketidaksesuai produk karena hal itu sudah ada di ketentuan platform ecommerce
8.7.1.5	Organisasi menyimpan informasi terdokumentasi yang menjelaskan	UMKM Hole belum sepenuhnya melakukan penyimpanan	UMKM Hole belum sepenuhnya melakukan penyimpanan

	ketidaksesuaian. Tindakan yang diambil dari semua persetujuan yang dilakukan dari hasil mengidentifikasi kekuasaan yang berisikan ketidaksesuaian	informasi terdokumentasi terkait dengan ketidak sesuaian	informasi terdokumentasi terkait dengan ketidaksesuaian karena masih melakukan pengimplanan informasi secara manual dan tidak dilakukan secara berkala
--	--	--	--

3. Identifikasi GAP antara Kondisi Aktual dengan Kriteria Kualitas Produk menurut Gaspersz

Menurut Gaspersz, kriteria kualitas produk tersebut terdiri dari kinerja, fitur, keandalan, kesesuaian, daya tahan, kemampuan, estetika dan kualitas yang dirasakan. Namun pada mengidentifikasi gap berdasarkan kondisi aktual dengan teori Gaspersz yang di gunakan hanya lima saja karena lima teori ini mengarah ke kriteria produk, sedangkan tiga teori yang tidak digunakan lebih mengarah ke proses. Lima teori yang digunakan yaitu fitur, kesesuaian, daya tahan, estetika dan kualitas yang dirasakan. Berikut merupakan tabel analisis gap antara kondisi eksisting UMKM Hole dengan *requirement* kriteria kualitas produk menurut Gaspersz :

Tabel 3 GAP antara Kriteria Kualitas dengan Kondisi Aktual

Kriteria Kualitas Produk	Kondisi Aktual	Analisis Gap
Fitur (<i>Features</i>)	Produk yang dihasilkan sudah memiliki fitur label dasar, namun hal tersebut masih kurang lengkap dibandingkan dengan produk yang dihasilkan oleh pesaing	Kurang lengkapnya fitur label pada produk dikarenakan kurangnya fitur label perawatan produk yang menjadi pedoman untuk menjaga kualitas produk
Kesesuaian (<i>Conformance</i>)	Produk yang dihasilkan sebagian besar sudah memenuhi spesifikasi desain, namun masih terdapat ketidaksesuaian dalam ukuran size dan perbedaan dalam panjang jahitan dan kekuatan jahitan pada produk	Ketidaksesuaian spesifikasi desain pada beberapa produksi terutama dalam menetapkan ukuran size dan jahitan yang menjadikan kualitas produk menurun
Daya Tahan (<i>Durability</i>)	Produk yang dihasilkan memiliki daya tahan yang baik, namun,	Tidak konsisten dalam menetapkan kualitas bahan yang digunakan

	terdapat perbedaan dalam kualitas bahan yang digunakan	dapat mengurangi daya tahan produk karena bahan yang digunakan tidak sesuai dengan ketetapan yang ada
Estetika (<i>Aesthetics</i>)	Produk yang dihasilkan memiliki desain yang beragam, namun belum ada kriteria terkait dengan penempatan desain yang akan digunakan dalam proses produksi	Kurangnya kriteria dalam penempatan design produk yang dapat mempengaruhi nilai estetika produk menurun
Kualitas yang Dirasakan (<i>Perceived Quality</i>)	Produk yang dihasilkan kurang memperhatikan dalam kenyamanan produk dalam penyusutan jahitan dan jahitan pada ketiak	Tidak konsisten dalam menentukan penyusutan jahitan dan jahitan pada ketiak menyebabkan produk tidak nyaman digunakan

4. Identifikasi Komponen Proses Bisnis *Quality control*

Penetapan kerangka model ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan memahami value atau nilai dari setiap proses yang terlibat. Dengan menetapkan komponen model proses dan nilai proses, kita dapat memastikan bahwa setiap langkah dalam proses bisnis memberikan kontribusi yang signifikan terhadap tujuan keseluruhan. Rincian mengenai komponen model proses beserta nilai proses dijelaskan pada tabel 4.

Tabel 4 Kerangka Model Proses

Kerangka Model Proses		
No	Komponen Model Proses	Nilai Proses
1	Input	Berdasarkan hasil analisis <i>requirement</i> yang telah dilakukan, input yang dibutuhkan untuk melaksanakan proses <i>quality control</i> di UMKM Hole yaitu melakukan perencanaan jadwal produksi yang akan dilakukan
2	Aktivitas	Aktivitas yang dilakukan untuk mendapatkan output yang diinginkan harus dilakukan perencanaan untuk melakukan proses <i>quality control</i> dengan beberapa tahapan dari awal hingga akhir untuk melakukan proses <i>quality control</i>
3	Deliverable	Hasil dari aktivitas yang telah dilakukan dalam proses <i>quality control</i> berupa dokumen hasil pemeriksaan untuk memastikan produk sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan

4	Aktivitas (setelah deliverable)	Aktivitas yang dilakukan setelah adanya hasil deliverable adalah melakukan Tindakan korektif dan preventif untuk menetapkan langkah selanjutnya
5	Even Penggerak	Even penggerak yang menjadi pemicu terjadinya suatu aktivitas adalah keluhan customer terhadap kualitas produk, adanya ketidaksesuaian produk akhir, dan adanya cacat produk
6	Sumber Daya Manusia	<ul style="list-style-type: none"> - Owner: Bertanggung jawab untuk perencanaan batch produksi dan evaluasi akhir. - Staff Produksi: Bertanggung jawab untuk pemeriksaan awal bahan baku, pemeriksaan produk, pengemasan, dan implementasi tindakan korektif dan preventif. - Kepala Produksi: Bertanggung jawab untuk pengumpulan dan analisis data, serta pembuatan laporan. - MR (Manager Representative): Bertanggung jawab untuk meninjau keputusan dan menetapkan langkah-langkah tindakan korektif dan preventif
7	Infrastruktur (IT, Mesin, dan Lokasi)	<ul style="list-style-type: none"> - Smartphone dan Laptop : digunakan untuk melakukan penginputan data cacat produk - Linktree : digunakan untuk penyimpanan pendokumentasian yang dilakukan pada proses produksi yang berjalan
8	Batasan	SOP yang dibuat hanya untuk <i>quality control</i> produk <i>t-shirt</i>
9	Kriteria, Metod. Ukuran, Monitoring dan Kontrol	<p>Kriteria yang digunakan untuk kualitas produk berdasarkan teori Gaspersz yaitu aspek fitur, kesesuaian, daya tahan, estetika dan kualitas yang dirasakan</p> <p>Monitoring dilakukan dengan aktivitas evaluasi setiap 6 bulan sekali</p> <p>Kontrol dilakukan dengan aktivitas setiap melakukan produksi</p>
10	Kinerja Internal Proses	Kinerja internal proses dalam SOP <i>Quality control</i> diukur menggunakan akurasi pemeriksaan kualitas produk
11	Interaksi Terstruktur	Interaksi yang terjadi dalam proses meliputi koordinasi dan interaksi dengan divisi produksi, management representative dan owner
12	Customer	Dalam proses <i>quality control</i> yang berlaku sebagai customer yaitu Customer UMKM Hole

13	Output	SOP <i>Quality control</i> yang berisikan kriteria dan dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan aktivitas – aktivitas yang ada
14	Kaitan Output dengan Tujuan Organisasi	Dengan adanya SOP <i>Quality Control</i> dapat memberikan dampak kepada UMKM Hole untuk menjadi Perusahaan yang memiliki kualitas produk yang konsisten dan memenuhi standar kualitas produk
15	Kaitan Output dengan Value	Dengan adanya SOP <i>Quality control</i> dapat memberikan dampak kualitas produk yang konsisten sehingga dapat mengurangi jumlah keluhan pelanggan terkait kualitas produk <i>t-shirt</i>
16	Kinerja Eksternal	Vendor bahan baku melakukan pengiriman bahan baku sesuai dengan kriteria dan standar bahan yang digunakan untuk produk <i>t-shirt</i>
17	Perubahan	Dalam proses <i>quality control</i> dapat dilakukan perubahan sistem manajemen mutu yang terencana dengan keadaan yang terjadi dengan tujuan untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi proses tersebut
18	Perbaikan	Adanya aktivitas evaluasi <i>quality control</i> sehingga dapat dilakukan perbaikan dan tindak lanjut untuk memenuhi kriteria yang ditetapkan

5. Identifikasi Siklus PDCA pada Proses Usulan *Quality control*

Identifikasi siklus PDCA ini bertujuan untuk menyusun kembali alur produksi sehingga menjadi lebih terstruktur. Dengan menerapkan siklus Plan-Do-Check-Act, dapat melakukan proses *quality control* sesuai dengan rencana, memeriksa hasil produksi dan dapat mengambil tindakan lebih lanjut jika diperlukan. Penerapan siklus PDCA ini akan memungkinkan UMKM Hole untuk terus mengembangkan dan memperbaiki proses *quality control* sehingga produk yang dihasilkan dapat konsisten memenuhi standar kualitas

yang diharapkan. Berikut merupakan usulan siklus PDCA pada proses *quality control*.

Tabel 5 Siklus PDCA

Identifikasi Siklus PDCA pada Proses Produksi		
Aktifitas Usulan Proses <i>Quality control</i>	Pelaku Proses	Tahapan PDCA
Menerima laporan batch produksi	Kepala Produksi	<i>Plan</i>
Melakukan pemeriksaan awal	Staff Produksi	<i>Do</i>
Melakukan pemeriksaan kriteria pada produk	Staff Produksi	<i>Do</i>
Melakukan pemeriksaan packaging	Staff Produksi	<i>Do</i>
Melakukan pengumpulan dan menganalisis data	Kepala Produksi	Check
Melakukan tindakan korektif dan preventif	Staff Produksi	<i>Do</i>
Meninjau keputusan dan menetapkan langkah selanjutnya	MR	Check

Membuat laporan dan melakukan review	Kepala Produksi	Check
Melakukan evaluasi dan tindak lanjut	Owner	Action

6. Menetapkan Kriteria dan Standar Produk

Kriteria dan standar kualitas produk mengacu pada teori yang di kembangkan oleh Vincent Gaspersz yang menekankan aspek fitur, kesesuaian, daya tahan, estetika dan kualitas yang dirasakan. Teori ini akan digunakan sebagai acuan dalam evaluasi kriteria saat ini di UMKM Hole, yang akan menghasilkan kriteria usulan terkait dengan produk yang lebih baik.

Tabel 6 Kriteria dan Standar Produk

Kriteria Kualitas Produk menurut Teori Gaspersz	Kriteria Produk <i>T-shirt</i> pada UMKM Hole	Analisis	Kriteria Usulan
Fitur	Terdapat label pada produk <i>t-shirt</i>	Label pada produk <i>t-shirt</i> perlu mencakup kriteria yang harus ada seperti size dan merek produk	Label jahitan harus memiliki : - Menunjukkan tempat produk dibuat - Menyebutkan ukuran produk <i>t-shirt</i> misalnya S,M,L,XL dan XXL - Label perawata produk yang menyertakan simbol-simbol perawatan cara mencuci, mengeringkan, menyetrika dan membersihkan pakaian
Kesesuaian	Panjang jahitan tidak menentu	Tidak konsistennya dalam menetapkan panjang jahitan	- Jahit memiliki panjang jahitan 8-12 stitches per inch (SPI)
	Ukuran <i>t-shirt</i> di UMKM Hole memiliki ukuran yang berbeda-beda setiap desainnya	Ketidakkuratan dalam ukuran produk <i>t-shirt</i> yang tidak mengikuti standar mengakibatkan tidak nyaman pelanggan	Ukuran sesuai dengan ukuran standar - S = 48 cm x 70 cm x 44 cm - M = 50 cm x 72 cm x 46 cm - L = 53 cm x 74 cm x 48 cm

			<ul style="list-style-type: none"> - XL = 56 cm x 76 cm x 50 cm - XXL = 59 cm x 78 cm x 52 cm
	Warna benang yang digunakan sesuai dengan warna kain	Kesesuaian benang yang digunakan tidak memiliki kriteria yang spesifik	<ul style="list-style-type: none"> - Warna benang harus konsisten untuk menghindari perbedaan warna pada jahitan - Benang harus memiliki ketahanan terhadap pencucian, sinar matahari dan keringat - Jenis benang yang di pakai adalah benang katun
Daya Tahan	Bahan produk <i>t-shirt</i> cotton combed	Bahan produk <i>t-shirt</i> yang digunakan cotton combed yang memiliki daya tahan produk bagus namun belum adanya kriteria mendetail terkait dengan bahan produk yang digunakan untuk meningkatkan daya tahan produk	<p>Klasifikasi bahan cotton combed berdasarkan grade A hingga lebih rendah</p> <ul style="list-style-type: none"> - Grade A = cotton combed 30s dan 40s - Grade B = cotton combed 24s dan 30s - Grade C = cotton combed 20s - Grade D = cotton combed 20s dan 18s - Grade E = cotton combed yang tidak layak
Estetika	<i>T-shirt</i> memiliki tulisan dan gambar	Produk memiliki nilai estetika dengan adanya tulisan dan gambar pada produk <i>t-shirt</i> , namun belum adanya kriteria khusus dalam format kuruan fornt text dan fornt gambar	<p>Tulisan dan gambar pada <i>t-shirt</i> memiliki ketentuan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ukuran dan Penempatan Tulisan Tulisan Depan (Front Text) <p>Posisi: Ditempatkan di bagian dada tengah.</p>

		<p>Ukuran Tulisan: Tinggi huruf antara 2,5 cm hingga 5 cm. Margin: Sekitar 5-7 cm di bawah kerah.</p> <p>Tulisan Belakang (Back Text) Posisi: Ditempatkan di bagian atas tengah atau bawah.</p> <p>Ukuran Tulisan: Tinggi huruf antara 2,5 cm hingga 5 cm. Margin: Sekitar 2-3 cm di bawah kerah jika di atas atau 2-3 cm di atas keliman bawah jika di bawah.</p> <p>- Ukuran dan Penempatan Gambar Depan (Front Image) Posisi: Ditempatkan di bagian dada tengah atau sedikit lebih rendah. Ukuran Gambar: Lebar dan tinggi bervariasi, tidak lebih dari 25 cm lebar dan 30 cm tinggi. Margin: Sekitar 5-7 cm di bawah kerah.</p> <p>Gambar Belakang (Back Image) Posisi: Ditempatkan di bagian tengah atas atau tengah bawah. Ukuran Gambar: Lebar dan tinggi bervariasi, tidak lebih dari 25 cm lebar dan 30 cm tinggi.</p>
--	--	--

			Margin: Sekitar 2-3 cm di bawah kerah jika di atas atau 2-3 cm di atas keliman bawah jika di bawah.
Kualitas yang dirasakan	Terdapat penyusutan jahitan yang tidak menentu	Penyusutan pada proses jahitan tidak memiliki kriteria yang spesifik	- Maksimal penyusutan adalah 1-1,5 cm jahit
	Terdapat tambahan keliman pada jahitan bagian ketiak	Tidak konsistennya dalam menetapkan kriteria pada jahitan bagian ketiak mengakibatkan tidak nyaman pelanggan	- Jahitan pada bagian ketiak memiliki tambahan keliman 2 cm untuk kenyamanan pengguna

7. Mekanisme *Quality control*

Setelah merancang mekanisme *quality control*, maka dilakukan pendokumentasian proses menjadi mekanisme. Proses pendokumentasian ini sangat penting untuk memastikan semua aspek produksi *t-shirt* terstandarisasi dan konsisten dengan persyaratan kualitas produk. Pendokumentasian Mekanisme bertujuan untuk memenuhi *requirement* ISO 9001 : 2015 klausul 8.7. Mekanisme *quality control* ini memiliki beberapa lampiran yang memiliki tujuan yang dijelaskan secara rinci untuk memastikan kejelasan dari setiap bagian prosedur dalam mendukung upaya penjaminan kualitas setiap tahap produksi. Untuk masing masing lampiran yang di jelaskan sebagai berikut:

a. Form Perencanaan Produksi

Form perencanaan produksi digunakan untuk mengatur dan mengkoordinasikan semua aktivitas produksi. Dokumen ini memastikan bahwa proses produksi berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Efektivitas jadwal produksi ini dapat menentukan keberhasilan memenuhi target pengiriman produk dan efisiensi operasional secara keseluruhan.

b. Dokumen Kriteria Bahan

Dokumen kriteria bahan berisi rincian kriteria dan standar yang harus dipenuhi oleh bahan yang digunakan dalam produksi. Dokumen ini mencakup semua persyaratan teknis seperti komposisi material, dan ketahanan produk terhadap faktor lingkungan. Dokumen ini memastikan bahwa semua bahan yang digunakan konsisten dan memenuhi standar kualitas yang diperlukan untuk menghasilkan produk akhir yang berkualitas.

c. Dokumen Kriteria Kualitas Produk

Dokumen kriteria kualitas produk adalah standar dan spesifikasi kualitas yang harus dicapai oleh setiap produk yang dihasilkan. Ini mencakup detail tentang fitur, kesesuaian, aspek estetika dan kualitas yang dirasakan dari produk. Dokumen ini digunakan sebagai panduan *quality control* untuk menilai apakah produk jadi memenuhi ekspektasi dan standar kualitas yang telah ditetapkan sebelumnya.

d. Dokumen Kriteria Pengemasan

Dokumen kriteria pengemasan adalah dokumen yang digunakan untuk memastikan produk dikemas dengan cara yang melindungi produk selama distribusi dan menarik secara visual untuk konsumen. Dokumen ini menetapkan spesifikasi detail untuk bahan, desain, dan metode pengemasan.

e. *Dokumen Hasil Quality control*

Dokumen hasil *quality control* adalah catatan dari semua inspeksi dan tes yang telah dilakukan, menyediakan data penting untuk analisis lebih lanjut dan sebagai bukti kepatuhan terhadap standar kualitas. Dokumen ini memberikan gambaran umum yang jelas tentang kinerja proses produksi dan kualitas produk jadi. Dengan dokumen ini, perusahaan dapat memantau konsistensi kualitas produk secara terus menerus dan membuat keputusan berdasarkan data untuk perbaikan proses dan produk.

f. *Form Tindakan Korektif dan Preventif*

Form tindakan korektif dan preventif digunakan untuk merencanakan dan mendokumentasikan langkah-langkah yang diambil untuk memperbaiki penyimpangan dari standar yang ditetapkan. Form ini tidak hanya membahas tindakan yang diperlukan untuk mengatasi cacat yang telah terjadi tetapi juga strategi untuk mencegah masalah yang sama kedepannya. Ini membantu perusahaan dalam meningkatkan prosesnya secara berkelanjutan.

g. *Rekap Hasil Akhir Produksi*

Rekap hasil akhir produksi yang dibuat berdasarkan hasil keputusan dari Manajer Responsibel (MR) dan review menyeluruh terhadap hasil laporan, merupakan ringkasan komprehensif dari keseluruhan siklus produksi. Laporan ini menilai apakah tujuan produksi telah tercapai dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan.

h. *Dokumen Evaluasi dan Tindak Lanjut*

Dokumen evaluasi dan tindak lanjut adalah dokumen yang digunakan untuk untuk menilai efektivitas semua tindakan yang diambil dan memastikan bahwa setiap rekomendasi untuk perubahan atau perbaikan telah diimplementasikan. Dokumen ini membantu dalam melacak kemajuan terhadap tujuan kualitas dan memastikan bahwa semua tindakan korektif dan preventif telah memberikan dampak yang diharapkan, membentuk dasar untuk keputusan strategis masa depan dalam produksi.

8. *Dashboard Quality control*

Dashboard ini digunakan sebagai sarana utama untuk mendokumentasikan dan mengakses dokumen *quality control*, memungkinkan pengawasan yang efektif dan akses cepat terhadap informasi yang relevan. Dengan sistem penyimpanan yang terorganisir, ini memudahkan dalam melakukan review dan audit internal berkala, serta memastikan kepatuhan terhadap standar ISO dan persyaratan kualitas lainnya secara berkelanjutan. Berikut adalah tautan untuk dashboard yang berkaitan dengan dokumen *quality control* https://linktr.ee/Dashboard_QC_UMKM_HOLE.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa penetapan kriteria produk yang mengacu pada teori Vincent Gasperz berisi 5 kriteria yaitu fitur dengan subkriteria mengenai label jahitan, kesesuaian dengan subkriteria panjang jahitan, ukuran baju, warna dan jenis benang, daya tahan

dengan subkriteria klasifikasi bahan, estetika dengan subkriteria penentuan tulisan dan gambar, dan kualitas yang dirasakan dengan subkriteria penyusutan jahitan dan keliman.

Selain itu, hasil rancangan SOP *quality control* yang telah dibuat sudah memenuhi *requirement* ISO 9001 : 2015 dan memenuhi siklus Plan-Do-Check-Act (PDCA) yang berisi 9 aktivitas.

REFERENSI

- Adji, W. N. (2022). Pengendalian Kualitas Proses Produksi Konveksi Pada PT Kaosta Sukses Mulia Wahyu Nusantara Adji 1 Program Studi D3 Manajemen Industri Corresponding Email: wahyuadji595@gmail.com ABSTRAK Tujuan pelaksanaan penelitian ini untuk mengetahui pengelolaan dan pe. *JURNAL KEWIRAUSAHAAN*.
- 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*.
- Anggrainingsih. (2011). ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENGENDALIAN DOKUMEN UNTUK SISTEM MANAJEMEN MUTU STANDAR ISO 9001. *Semantik*.
- Aslami, N. (2020). Sistem Manajemen Mutu. 21.
- Choudhary, A. K., Sikka, M. P., & Bansal, P. (2018). The study of sewing damage and. *Emerald Insight*.
- Erlan, Y. D. (2020). Analisa Penerapan Metode Quality Control Circle (QCC) Pada Kain Seragaman Di PT. SIPATEX. *FRIMA*, 859.
- Hartika, A. (2023). Analysis of ISO 9001:2015 Implementation in Hospitals: A Narrative Literature Review. *JISMA*, 17.
- ISO. (2015). International Organization for Standardization . *Quality Management Principles*.
- Kiki, E. (2019). ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS (QUALITY CONTROL) UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PRODUK YANG DIHASILKAN PADA CV BINA TEHNIK PEMATANGSIANTAR. *Jurnal Manajemen Keuangan* .
- Lindawati, N. A., Tama, I. P., & Tantrik, C. F. (2018). PERANCANGAN PROSES PRODUKSI ALAT ANTRIAN C2000 DENGAN MENGGUNAKAN IDEFØ, FMEA DAN RCA. *JURNAL REKAYASA DAN MANAJEMEN SISTEM INDUSTRI VOL. 3 NO. 2*.
- Marlon Dumas, M. L. (2013). *Fundamentals of Business Process Management*. Berlin: Springer.
- Massie, F. G. (2019). Evaluasi Efektivitas Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada PT. Wellgan Gemilang. *Titra, Vol. 7, No. 1*, 37–42.
- Mitra, A. (2021). Fundamentals of Quality Control and Improvement, 4/E. Dalam A. Mitra, *Fundamentals of Quality Control and Improvement, 4/E* (hal. 3-18). New York: Wiley.
- Opendata, J. (2023, November 16). *Jabar Open Data*. Diambil kembali dari Opendata: <https://opendata.jabarprov.go.id>

- 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.
- Rachman, R. (2017). Pengendalian Kualitas Produk Di Industri Garment Dengan Menggunakan Statistical Procces Control (SPC). *JURNAL INFORMATIKA*, 174~182.
- Rahayu, S. E. (2016). ANALISIS PEMBUATAN *T-SHIRT*. *Seminar Nasional dan Pameran Produk Pendidikan*.
- Sumawan, V. R. (2022). Perancangan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada CV. XYZ. *Jurnal Titra, Vol. 10, No. 1*, 56.
- Susan. (2010). The Power of Business Process Improvement. Dalam *The power of business process improvement : 10 simple steps to increase effectiveness, efficiency, and adaptability*. United States of America.
- Wartuny, W. R. (2018). MODEL PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU BERBASIS ISO. *Jurnal Sipil Statik Vol.6 No.8*, 581.
- Witara, K. (2018). *Cara Singkat Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Implementasinya*. Sukabumi: CV Jejak.