

BAKTI UNPATTI

(Journal of Community Service)



**LEMBAGA PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
UNIVERSITAS PATTIMURA
AMBON**

**PENGEMBANGAN MODEL PERCEPATAN PENINGKATAN KUALIFIKASI PTK-PAUD
MELALUI DIKLAT LIFE SKILLS BERBASIS KEUNGGULAN LOKAL "SAGU"**

Wilhelmus Papilaya

**PENINGKATAN MANAJEMEN USAHA DAN MUTU MAKANAN JAJANAN PEDAGANG
KECIL DI AREAL DALAM KAMPUS UNPATTI AMBON**

Wilda R. Payapo

**PENINGKATAN PENGETAHUAN PENGELOLAAN MINYAK ATSIRI KEPADA
KELOMPOK TANI CENGKEH DI KAMPUNG BARU DESA HARUKU KABUPATEN
MALUKU TENGAH**

I. Berly. D. Kapellei

**PELATIHAN PEMBUATAN PERENCANAAN USAHA BAGI MASYARAKAT
PENERIMA BANTUAN PROGRAM NASIONAL PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
(PNPM) KELUURAHAN MANGGA DUA KECAMATAN NUSANIWE**

Muhammad Bugis

**PEMANFAATAN SUMUR RESAPAN SEBAGAI UPAYA MENGURANGI RESIKO BANJIR
DI KOTA AMBON**

Taufiq Tjio

**PENGOLAHAN IKAN CAKALANG (*Katsuwonus pelamis*) ASAP DENGAN MENGGUNAKAN
TEKNOLOGI ASAP CAIR**

Edir Lokollo, Daniel A.N. Apituley dan Desire M. Nendissa

**PENGELOLAAN MANAJEMEN PEMASARAN DAN PRODUKSI USAHA JAHE INSTANT DI
DUSUN SERI DESA LATUHALAT PADA KELOMPOK USAHA SERI JAYA**

Erly Leiwakabessy

**PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI DOKUMEN STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR (SOP) PADA INDUSTRI KERAJINAN KERANG MUTIARA DI DESA BATU
MERAH KOTA AMBON**

Wilma Latuny, Johan Marcus Tupan dan Daniel Bunga Paillilin

INOVASI SEBAGAI KUNCI PENGEMBANGAN UKM

Restia Christianty

Perancangan dan Implementasi Dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Industri Kerajinan Kerang Mutiara di Desa Batu Merah Kota Ambon

WILMA LATUNY
JOHAN MARCUS TUPAN
DANIEL BUNGA PAILLIN

Abstrak

The development of shell pearl handicraft industry in Ambon is focused on continuous process improvement to produce quality products that has standardized. Therefore, it is essential in implementing community services activities regarding to design of quality management system of shell pearl handicraft industry at Batumerah village – case study on CV. Mutiara Indah and Souvenir Hussein. The design and implementation of Standard Operation Procedures (SOP) documents were started in some stages that were; introducing the project, collecting data and information, creating the documents of standard operation procedure, validating the documents, legalizing the documents, implementing the documents, doing feedback of the documents dan improving the documents. The two results of this community services were (1) twenty of SOP and its supporting documents have been documented and divided on four sections that were (a) five of documents management department; acceptance of target labour, alocation of target labour, partnerships cooperation, order receipts and product reorder. (b) five of documents financial department; income statement, general journal, down payment receipts, payment of labour's salary and procurement of production equipment. (c) seven of documents of production department; ordering of raw material, ordering of frame, quality inspection, utilization of raw material, production process and modification of end-product.(d) Three of documents of marketing departments; packing and shipping, customer complaint and product promotion. (2) business administration has been organized and average time on finishing of customer order between 1-2 weeks was earlier than 2 weeks (standard of time finished by labour).

Keywords: quality document, standard operation procedure, shell pearl handicraft

Latar Belakang

Rencana Induk Pengembangan Industri Kecil dan Menengah Tahun Provinsi Maluku 2008, menginformasikan bahwa industri kecil yang termasuk kelompok industri kerajinan (formal dan non formal) di Provinsi Maluku berjumlah 5.107 unit usaha dengan nilai investasi

sebesar Rp. 68.169.595.000 yang menyerap tenaga kerja sebesar 24.112 orang. Berdasarkan Rencana Strategik Dinas Perindustrian Kota Ambon tahun 2006, diketahui jumlah kelompok industri kerajinan (formal) di kota Ambon berjumlah 30 unit usaha dengan nilai investasi sebesar Rp. 1.269.000.000

dengan jumlah tenaga kerja 171 orang. Salah satu hasil industri kerajinan asli Provinsi Maluku yang saat ini sementara diminati oleh masyarakat adalah industri kerajinan kerang mutiara dan merupakan salah satu produk unggulan Propinsi Maluku terlebih khusus Kota Ambon. Industri ini telah ada dan berkembang di kota Ambon namun keberadaannya belum memberikan sumbangan yang nyata terhadap ekonomi daerah. Hal ini dibuktikan dengan hanya sebesar 3 buah (10 %) unit usaha formal dengan 40 tenaga kerja dari 30 unit usaha industri kerajinan yang berada di kota Ambon (Anonimous, 2006).

CV. Mutiara Indah dan Souvenir Husein yang merupakan mitra dalam kegiatan pengabdian ini merupakan dua *home industry* di kota Ambon yang bergerak di bidang kerajinan kerang-kerangan mutiara adalah. CV. Mutiara Indah secara resmi didirikan oleh tuan Hamin Bugis pada tanggal 1 juli 1993 yang berlokasi di Desa Batu Merah, Kecamatan Sirimau Kota Ambon dengan akte notaris No. 15 tahun 1993. Jumlah karyawan sebanyak 12 orang dengan tingkat pendidikan rata-rata Sekolah Menengah Atas (SMA). CV. Mutiara Indah memiliki manajemen dengan stuktur organisasi

segaris dengan total investasi awal sebesar Rp. 225.000.000,-

Souvenir Husein didirikan pada tahun 1996 oleh tuan Husein dan juga berlokasi di Desa Batu Merah dengan jumlah karyawan sebanyak 8 orang dengan rata-rata pendidikan Sekolah Menengah atas (SMA). Total Investasi awal pendiriannya sebesar Rp. 60.000.000,-

Dalam proses produksinya, kedua industri ini menggunakan bahan baku kulit kerang mutiara didatangkan dari Kota Dobo Kabupaten Aru, yang rantai distribusinya dimulai dari produsen kemudian dibeli oleh pembeli pertama dan selanjutnya dijual ke pembeli kedua dan dibeli oleh pengrajin. Produk yang dihasilkan oleh industri ini adalah souvenir kerang mutiara dalam berbagai bentuk dan motif seperti perahu, kuda, burung, simbol agama, kaligrafi dan bunga (Siwabessy, 2009). Dalam perkembangannya, industri kerang mutiara yang ada di kota Ambon masih kalah bersaing dengan industri kerang mutiara yang ada di Indonesia. Hal ini juga didukung oleh pengumpulan informasi sebelumnya yang dilakukan oleh Siwabessy tahun 2009 yang menyatakan bahwa dari sisi finansial dan teknis, industri kerang mutiara ini layak namun

dari sisi mutu produk, industri ini kalah bersaing dengan industri kerang mutiara yang ada di daerah lain seperti daerah Bali dan NTB. Selain itu, industri ini tidak dapat bersaing dengan industri sejenis yang ada di tanah air sebagai akibat dari: tidak tersedianya dokumen-dokumen mutu yang menjamin standarisasi proses maupun produk, kurangnya penyediaan sumberdaya manusia yang terlatih melalui suatu kegiatan pendidikan dan pelatihan terstruktur untuk menghasilkan variasi produk kerajinan sesuai dengan segmen keterampilan yang diminati, wilayah pemasaran yang terbatas karena kurangnya akses informasi dan promosi, banyaknya variasi produk dengan kapasitas produksi kecil karena proses produksi yang masih berdasarkan pesanan dan belum berproduksi secara kontinyu dan mata rantai distribusi bahan baku yang terlalu panjang sehingga harga beli di tingkat pengrajin terlalu tinggi.

Melihat kenyataan diatas, agar industri kerang mutiara di kota Ambon dapat menjaga mutu produk dengan baik maka perlu didukung oleh sistim manajemen mutu yang baik dalam berbagai aspek seperti manajemen, proses produksi, pemasaran dan finansial yang terdokumentasi melalui standar

operasi prosedur, instruksi kerja dan dokumen pendukung.

Selanjutnya berdasarkan hasil analisa situasi saat ini, maka pengembangan industri kerajinan kerang mutiara di kota Ambon akan diarahkan pada perbaikan proses secara kontinyu sehingga menghasilkan produk-produk bermutu yang memiliki standarisasi. Oleh karena itu maka dipandang perlu untuk dilakukan kegiatan pengabdian mengenai desain sistem manajemen mutu industri kerajinan kerang mutiara di desa Batu Merah – studi kasus pada CV. Mutiara Indah dan Souvenir Husein.

Metode

Perancangan dan implementasi dokumen Standar Operasional Prosedur pada pengrajin kerajinan kerang mutiara di Desa Batu Merah dilakukan dengan tahap-tahap sebagai berikut :

- a. Sosialisasi tahap satu tentang pentingnya program penerapan IPTEKS manajemen mutu. Sosialisasi ini dilakukan oleh tim pengusul kepada pemilik dan pengrajin CV. Mutiara Indah dan Souvenir Husein.
- b. Pengumpulan informasi yang diperlukan untuk menyusun dokumen mutu (SOP, instruksi kerja, dokumen-dokumen pendukung) dilakukan melalui *brainstorming*, *focus group*

- discussion*, wawancara, *benchmark* dan telaah dokumen. Dengan menggunakan metode pengumpulan informasi di atas, tim mengetahui proses bisnis industri kerajinan kerang mutiara yang meliputi pengadaan bahan baku, proses produksi, manajemen, keuangan dan pemasaran.
- c. Pembuatan dokumen mutu untuk setiap proses bisnis oleh tim pengabdian dengan berdasarkan kegiatan pengumpulan informasi sebelumnya. Perancangan dokumen ini menggunakan simbol-simbol standar untuk SOP dan layout dokumen yang
 - d. Sosialisasi tahap kedua pada tahap ini akan materi yang akan diberikan berupa dokumen mutu yang telah dihasilkan selanjutnya dilakukan pengujian dan *review* dengan cara mencocokkan apa yang telah didokumentasikan dengan apa yang dikerjakan oleh pengrajin
 - e. Workshop Standar Operasional Prosedur (SOP). Pada tahap ini, kepada pengrajin dijelaskan tentang semua perangkat dokumen SOP yang telah disusun, yang meliputi Sejarah Perusahaan, Visi, Misi, SOP untuk masing-masing bagian beserta instruksi kerja dan dokumen-dokumen pendukung.
 - f. Pengesahan dokumen mutu oleh pemilik dan pengrajin CV. Mutiara Indah dan Souvenir. Husein setelah diperoleh kesepakatan pada tahap pencocokan sebelumnya.
 - g. Implementasi dokumen mutu yang disahkan. Dokumen Mutu hasil Workshop yang telah direvisi, kemudian diserahkan kepada pihak Pengrajin untuk digunakan sebagai panduan dalam melaksanakan berbagai kegiatan usaha yang tertulis dalam dokumen tersebut.
 - h. Pemantauan proses dan hasil akhir pada CV. Mutiara Indah dan Souvenir. Husein. Pemantauan dilakukan untuk semua aktivitas yang telah didokumentasikan dengan melakukan tanya jawab langsung dengan pihak pengrajin. Pada tahap ini, hasil akhir diukur dalam capaian-capaian indikator yang ditentukan sebelumnya.
 - i. Umpan balik untuk perbaikan berupa penyebaran kuesioner evaluasi implementasi. Evaluasi akhir dilakukan dengan menggunakan kuesioner umpan balik untuk mengetahui sejauhmana pemahaman pengrajin tentang SOP yang digunakan, sudah

atau belum terdokumentasikannya aktivitas-aktivitas pengrajin secara aktual dilapangan, dampak penggunaan SOP terhadap waktu penyelesaian pesanan pelanggan, maupun penataan administrasi usaha pada masing-masing bagian, layak-tidaknya penggunaan dokumen mutu yang disusun oleh pengrajin secara berkelanjutan, kesulitan-kesulitan yang ditemukan selama tahap implementasi serta usulan perbaikan.

Implementasi Kegiatan

Kegiatan awal yang dilakukan pada tanggal 1 September 2012, yaitu sosialisasi kegiatan, identifikasi dan pengumpulan informasi pada CV. Mutiara Indah dan Souvenir Husein. Pada tahap ini diperoleh beberapa informasi penting yang diperlukan dalam penyusunan dokumen mutu (SOP dan dokumen pendukung) seperti sejarah perusahaan dari CV. Mutiara Indah dan Souvenir Husein, struktur organisasi dari kedua pengrajin tersebut serta dokumen-dokumen pendukung yang akan dipakai dalam penyusunan SOP. Pada tahap awal ini juga tim merumuskan visi dan misi perusahaan dan divalidasi dengan pihak perusahaan yang nantinya akan di jadikan patokan dalam penyusunan SOP. Setelah dilakukan perumusan visi misi perusahaan

dan telah validasi oleh pihak perusahaan maka pada tahap awal ini juga diidentifikasi 16 buah SOP yang akan dibuat untuk empat bagian yaitu sebagai berikut : Bagian manajemen diidentifikasi 4 buah SOP yang akan di kembangkan, yaitu SOP Penerimaan Karyawan, Kerjasama Mitra, Reorder Produk dan SOP Penerimaan Pesanan. Bagian produksi diidentifikasi 4 buah SOP yang dikembangkan, yaitu SOP Pemesanan Bahan Baku Kerang, Pemesanan Bingkai, Inpeksi Kualitas, dan SOP Pemakaian Bahan Baku. Bagian keuangan diidentifikasi 5 buah SOP yang dikembangkan, yaitu SOP Laporan Keuangan, Pembayaran Upah / Gaji Tenaga Produksi, Pengadaan Peralatan Produksi, Pembayaran Uang Muka dan SOP Jurnal Umum. Bagian pemasaran diidentifikasi 3 buah SOP yang dikembangkan, yaitu SOP Pengemasan dan Pengiriman Barang, Komplain Pelanggan dan SOP Promosi Produk.

Setelah dilakukan indentifikasi terhadap SOP yang akan dibuat kemudian pada tanggal 12 september 2012 dilakukan pengumpulan informasi ulang dengan kedua pihak perusahaan terkait penyusunan SOP yang telah diidentifikasi, dan hasilnya terdapat 4 buah tambahan SOP dan 2 buah SOP yang mengalami

perubahan judul yaitu : Bagian produksi diidentifikasi 3 buah SOP yang ditambahkan, yaitu SOP Proses Produksi, Modifikasi Produk Jadi dan SOP Inspeksi Bahan Baku dan bagian Manajemen diidentifikasi satu buah SOP yang ditambahkan, yaitu SOP Alokasi Tenaga Kerja Binaan, Serta 2 buah SOP yang mengalami revisi judul yaitu : Bagian manajemen diidentifikasi 1 buah SOP yang direvisi : SOP Penerimaan Karyawan direvisi menjadi SOP Penerimaan Tenaga

Binaan, Bagian keuangan diidentifikasi 1 buah SOP yang direvisi, yaitu SOP Pembayaran Uang Muka direvisi menjadi SOP Penerimaan Uang Muka. Sehingga total SOP yang akan dibuat adalah 20 buah SOP. Pada tahap ini juga tim menawarkan beberapa layout SOP yang akan dibuat serta mudah dipahami oleh pihak perusahaan, maka didapatkan satu kesepakatan layout SOP yang akan dipakai adalah sebagai berikut:

LOGO	Nama Perusahaan	STANDAR OPERASI PROSEDUR	HALAMAN : .../...
JUDUL SOP			
NO :	Revisi : ()	Tanggal Dikeluarkan :	Jumlah Dokumen : ...
<p>1. Tujuan :</p> <p>2. Ruang Lingkup :</p> <p>3. Referensi :</p> <p>4. Definisi</p>			
No.	ISTILAH	KETERANGAN	
1			
2			
3			
4			
<p>5. Unit Kerja yang Terlibat :</p> <p>6. Isi Prosedur.</p>			
	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Dibuat Oleh :			
Diperiksa Oleh			
Disetujui Oleh			

Gambar 1. Lay out SOP

Setelah disepakati layout SOP yang akan dipakai, maka tim mulai menyusun 20

buah draft SOP dengan cara mengidentifikasi setiap komponen

pembentukan SOP seperti pengidentifikasian seluruh proses yang terjadi, penyusunan tujuan, ruang lingkup, referensi, definisi dan unit kerja yang terlibat. Tahap selanjutnya setelah tim menyelesaikan rancangan draft SOP maka pada tanggal 28 Oktober 2012 dilakukan workshop dengan CV. Mutiara Indah dan Souvenir Husein untuk mengklarifikasi dan memvalidasi kembali rancangan draft SOP yang dibuat. Pada tahap ini terdapat beberapa catatan koreksi terkait dengan draft SOP yang dibuat, serta disepakati penomoran dari setiap dokumen yang dibuat (lampiran 1)

Catatan koreksi kemudian diperbaiki. Pada tanggal 1 Nopember 2012 dilakukan penyerahan Dokumen Standar Operasional Prosedur dalam bentuk Buku Dokumen kepada CV. Mutiara Indah dan Souvenir Husein. Dokumen ini diimplementasikan selama kurun waktu 1 (satu) bulan dari tanggal 1 s/d 30 Nopember 2012. Pemantauan proses menunjukkan bahwa tidak ada kesulitan yang berarti selama periode implementasi dokumen yang dialami oleh pengrajin. Desain layout dengan kombinasi deskripsi dan flowchart memudahkan pengrajin untuk memahami alur prosedur dan menerapkannya dalam aktivitas usaha dari waktu ke waktu.

Untuk mengukur dampak dari implementasi dokumen SOP ini, dilakukan evaluasi dalam bentuk penyebaran kuesioner umpan balik kepada pengrajin pada tanggal 1 dan 2 Desember 2012 kepada 20 pengrajin (lampiran 2). Hasil evaluasi menunjukkan khusus untuk bagian produksi, atribut kecepatan waktu penyelesaian pesanan pelanggan, rata-rata antara 1 s/d 2 minggu lebih cepat dari standard yang dijanjikan pengrajin, yaitu selama 2 minggu. Hal ini dibuktikan dengan peta proses operasi (*Operation Process Chart*) yang dibuat oleh Tim untuk 3 (tiga) sampel produk, yaitu Kaligrafi, Taman Getsemani dan Kuda Liar (lampiran 3). Dampak positif lain, juga ditunjukkan pada penataan administrasi. Dengan diimplementasikannya dokumen SOP, administrasi pada bagian Manajemen, Keuangan, Produksi dan Pemasaran tertata dengan baik, jika dibandingkan dengan sebelum diimplementasikan. Selain itu dengan terstandarnya aktivitas-aktivitas usaha yang dilakukan pengrajin akan memberikan keuntungan internal dan eksternal, khususnya dalam membangun kerjasama dengan mitra untuk menjamin keberlanjutan usaha maupun menjamin kualitas proses dan produk yang dihasilkan (Besterfield D, H, et.al (1999).

Pada sisi lain, evaluasi hasil akhir selama periode implementasi yang pendek, belumlah mengjangkau semua indikator-indikator kinerja yang diisyaratkan dalam suatu sistem manajemen kualitas, antara lain Visi dan Misi organisasi, menghilangkan hambatan yang ada, komunikasi, hubungan pemasok-pelanggan, pemberdayaan karyawan, pendidikan dan pelatihan yang akan menjadi pilar pembangunan manajemen mutu dalam industri tersebut. Oleh karena itu, perbaikan proses berkelanjutan (*continuous process improvement*) dengan menerapkan siklus PDCA (*Plan, Do, Check, Action*) (Yamit, Z, 2005), mutlak diperlukan.

Penutup

Kesimpulan

1. Perancangan dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP), terlaksana dengan baik dan menghasilkan 20 SOP beserta formulir-formulir pendukung, sesuai dengan kebutuhan pengrajin antara lain, Bagian Manajemen 5 (lima) SOP, yaitu Penerimaan Tenaga Kerja Binaan, Alokasi Tenaga Kerja Binaan, Kerjasama Mitra, Reorder Produk dan Penerimaan Pesanan; Bagian Keuangan 5 (lima) SOP, yaitu Laporan Keuangan, Jurnal Umum, Penerimaan

Uang Muka, Pembayaran Upah/Gaji Tenaga Kerja, Pengadaan Peralatan Produksi; Bagian Produksi 7 (tujuh) SOP, yaitu Pemesanan Bahan Baku Kerang, Pemesanan Bingkai, Inspeksi Kualitas, Pemakaian Bahan Baku, Proses Produksi, Modifikasi Produk Jadi, Inspeksi Kualitas; Bagian Pemasaran 3 (tiga) SOP, yaitu Pengemasan dan Pengiriman Barang, Komplain Pelanggan dan Promosi Produk.

2. Implementasi dokumen SOP memberikan hasil yang signifikan baik dari aspek penataan administrasi usaha, maupun waktu penyelesaian pesanan, dimana rata-rata waktunya antara 1-2 minggu lebih cepat jika dibandingkan dengan standar yang dijanjikan pengrajin, yaitu 2 minggu.

Saran

Evaluasi dokumen standar operasional prosedur yang telah dirancang dan diimplementasikan perlu dilakukan secara terus-menerus dan melakukan perbaikan-perbaikan sesuai kebutuhan pengrajin dan konteks persaingan usaha dengan mendesain sistem pengukuran kinerja yang memiliki indikator yang SMART (*Specific, Measurable, Achievable, Realistic, Time bond*) sebagai salah satu instrumen evaluasi.

DAFTAR PUSTAKA

Anonymous, (2006) Rencana Strategik Dinas Perindustrian Kota Ambon.

Besterfield D. H, et.al (1999) Total Quality Management, Second Edition. Prentice Hall International, Inc.

Siwabessy A, (2009), Studi Kelayakan Industri Kerajinan Kerang Mutiara di Kota Ambon (Studi Kasus pada UD. Mutiara Indah), *Skripsi* Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Pattimura Ambon.

Yamit, Z (2005) Manajemen Kualitas Produk dan Jasa, Cetakan keempat. Ekonisia, Yogyakarta.