

**PENENTUAN PRIORITAS PERANCANGAN *STANDARD OPERATING
PROCEDURE* (SOP) PROSES BISNIS DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS* (AHP)
(Studi Kasus UKM Kuliner “Kiken Soup”)**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana S-1



Diajukan Oleh :

Ikhwan Hendra Pradana

NIM. 07660005

Kepada :

Program Studi Teknik Industri

Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

Yogyakarta

2011



PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/D.ST/PP.01.1/1513/2011

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : Penentuan Prioritas Perancangan *Standard Operating Procedure (SOP)* Proses Bisnis Dengan Menggunakan Metode *Analytical Hierarchy Process (AHP)*

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :
Nama : Ikhwan Hendra Pradana
NIM : 07660005
Telah dimunaqasyahkan pada : 4 Agustus 2011
Nilai Munaqasyah : A
Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga

TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang

Kifayah Amar, Ph.D
NIP. 19740621 200604 2 001

Penguji I

Yandra Rahadian Perdana, M.T
NIP. 19811025 200912 1 002

Penguji II

Cahyono Sigit Pramudyo, M.T
NIP. 19801025 200604 1 001

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 10 Agustus 2011
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Sains dan Teknologi
Dekan



Prof. Drs. H. Akh. Minhaji, M.A, Ph.D
NIP. 19580919 198603 1 002



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Persetujuan Skripsi/Tugas Akhir

Lamp : -

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Ikhwan Hendra Pradana

NIM : 07660005

Judul Skripsi : Penentuan Prioritas Perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) Proses Bisnis Dengan Menggunakan *Metode Analytical Hierarchy Process* (AHP)

sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Bidang Teknik Industri.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 15 Juli 2011

Pembimbing I

Kifayah Amar, Ph.D

NIP.19740621 200604 2 001



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Persetujuan Skripsi/Tugas Akhir

Lamp : -

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Ikhwan Hendra Pradana

NIM : 07660005

Judul Skripsi : Penentuan Prioritas Perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) Proses Bisnis Dengan Menggunakan *Metode Analytical Hierarchy Process* (AHP)

sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Bidang Teknik Industri.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 15 Juli 2011

Pembimbing II

Taufiq Aji, S.T., M.T.

NIP.19800715 200604 1 002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ikhwan Hendra Pradana

NIM : 07660005

Jurusan : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: Penentuan Prioritas Perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) Proses Bisnis Dengan Menggunakan Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP)

Adalah asli hasil penelitian saya sendiri dan bukan plagiasi hasil karya orang lain.

Yogyakarta, 15 Juli 2011

Yang Menyatakan



Ikhwan Hendra Pradana
07660005

KATA PENGANTAR



Asslamu 'alaikum Wr. Wb.

Tiada kata yang pantas satu-satunya peneliti ucapkan yakni puji syukur alhamdulillah kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat, nikmat, taufik, hidayah, inayah serta magfirah-Nya terutama kesehatan dan kesempatan untuk berkarya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi atau tugas akhir dengan judul “**PENENTUAN PRIORITAS PERANCANGAN STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) PROSES BISNIS DENGAN MENGGUNAKAN METODE ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP)**” sebagai syarat mutlak untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dalam kesempatan ini perkenankanlah peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah ikut serta membantu peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung, secara moril maupun materiil selama peneliti belajar sampai terselesaikannya Tugas Akhir ini.

Untuk selanjutnya peneliti menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya atas pengarahan, bimbingan, dorongan serta bantuan yang telah diberikan selama penulis menyelesaikan Tugas Akhir di Jurusan

Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Berkenaan dengan terselesaikannya skripsi ini, peneliti ingin menyapa sebagai tanda bahagia dengan mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ngarso Ndalem Allah SWT atas semua pertolongan, kekuatan, nikmat iman dan taqwa, rahmat, hidayah, serta inayah-Nya yang diberikan kepada peneliti.
2. Almarhum Bapak Teguh Wijono, S.Pd.(“Bapak, alhamdulillah kula saged netepi panyuwunipun panjenengan”). Ya Allah aq rindu ketika beliau menjadi imam shalat tahajud, semoga Engkau berikan tempat yang terindah di Sisi-Mu. Amin.(tak terasa air mata ini tumpah ketika menulis ini...)
3. Ibu Marini, Ibunda tercinta yang tak henti-hentinya beliau mendoakanku. Sembah sujud kula Ibu’...?
4. Keluarga tercinta, Mas Arif Hermawan Febrianto dan Mbak Lia Ayu Filani, Adik q Raka Tria Anandika. Serta keponakan q tercinta Kaneshha Zaquilla Avalokeswara (Ava). Terima kasih Ya Allah Engkau berikan segala nikmat kepada keluarga kami.Amin.
5. Seluruh Keluarga Besar ALM Bapak Makun, Alm Bapak Parto Hadiwijoyo dan Bapak Tamin (Nipah panjang) dimanapun berada. Semoga kesehatan, rezeki serta iman dan taqwa selalu menyertai kita semua. Amin.
6. Dosen pembimbing Ibu Kifayah Amar, Ph.D yang dengan segala kesabaran telah membantu peneliti dalam pengerjaan skripsi ini.

7. Dosen pembimbing Bapak Taufiq Aji, S.T., M.T. yang dengan segala kesabaran telah membantu peneliti dalam pengerjaan skripsi ini.
8. Dosen pembimbing akademik Bapak Arya Wirabhuana, S.T., M.Sc.
9. Seluruh Dosen Program Studi Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Pak Sigit, Pak Yandra, Bu Tutik, Bu Husna, Bu Ira yang telah membimbing peneliti selama belajar di UIN Sunan Kalijaga.
10. Segenap tim peneliti Kiken Soup (Ngatawi, Agus Y, Sigit S). Semoga menjadi Tim yang Solid dan dapat bekerja sama lagi, lebih kompak lagi dan tentunya penelitian kita dapat kita terapkan...Ok.
11. Seluruh *staff* TU atas bantuan dan kesediannya untuk mengurus segala keperluan mahasiswa.
12. Keluarga Bpk Drs.H. Sujono, makasih pak, atas tumpangnya (maaf jika bayarnya kos telat2 heee.) Matur sembah nuwun.
13. Penghuni kos, Mas Anto, Mas andri, Mas Fajar, Mas Deo dan semuanya. (makasih atas kesediaanya menerima saya.trimz.
14. Teman-teman seperjuangan soko tlatah reog. (Pendik, Dhany dan Arib Agus).
15. Teman-teman asisten Statistik (Culiz, Reno, Hary)
16. Teman-teman Angkatan 2007 (Sury, Andy, Reza, Dwi, Agus p., Jho, Fiq, Ipul, Dita, Koko, Doif, Ipan, I'in, Chany, Dito, Mita, Yunita, Choir, Syukron, Daul, Hasby, Septa, Ambar, Irfan, Hasan, Yunawan, Tiwi.... . Pokok e kabeh saking akehe heee semoga sukses, tiada keindahan selain kebersamaan kita sendiri...)

17. Kakak-kakak angkatan 2005 dan 2006 serta teman-teman angkatan 2008, 2009, 2010.
18. Bang Qory, Bang Tris, Bang Bunis dan semua teman2 kos Aceh.
19. Teman-teman KKN angkatan 73, serta keluarga besar GP Ansor Kabupaten Magelang.
20. Keluarga dan sahabat kecil di Dusun Gebayan dan Candi Desa Sirahan Salam Magelang.
21. Segenap pengurus Gmni Komisariat UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Kaum Marhaen tegakkan dan perjuangkan tetap bernafas di kampus ini. Merdeka! Gmni Jaya! Marhaen Menang!
22. Segenap Pengurus Dewan Pimpinan Cabang Gmni Jogja beserta staf dan rekan-rekan komisariat seluruh Jogja. (Trima kasih telah menjadi teman berdialogika serta memperjuangkan revolusi negara ini. Kita kawal pancasila dan kaum Marhaen !).
23. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala bantuannya. Semoga Allah S.W.T memberikan ganti pahala.

Akhirnya, peneliti berharap karya ini dapat bermanfaat baik bagi diri peneliti maupun bagi orang lain. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Juli 2011

Peneliti

Ikhwan Hendra Pradana
NIM. 07660005



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- ❖ *Sang Hyang Widhi Allah SWT,*
- ❖ *Almarhum Bapak Teguh Wijono, S.Pd.*
- ❖ *Ibuku tercinta serta Kedua Kakak, adik dan keponakan q*
- ❖ *Sahabat-sahabat q*
- ❖ *almamaterku.*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
ABSTRAK	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan	6
1.4. Ruang Lingkup Penelitian	6

1.5. Manfaat Penelitian	7
1.6. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Penelitian Terdahulu	10
2.2. Landasan Teori	13
2.2.1. Pengertian <i>Franchise</i>	13
2.2.2. Proses Bisnis	15
2.2.3. <i>Standard Operating Procedures</i>	18
2.2.4. Usaha Kecil dan Menengah	21
2.2.5. SNI ISO 9001: 2008	24
2.2.6. <i>AHP (Analytical Hierarchy Process)</i>	30
2.2.7. Penilaian Perbandingan Multi Partisipan	36
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1. Obyek Penelitian	38
3.2. Data Penelitian	38
3.3. Metode Pengumpulan Data	39

3.4. Variabel Penelitian.....	40
3.5. Tahapan Penelitian	42
3.6. Kerangka Penelitian	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1. Hasil Penelitian.....	46
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	46
4.1.2. Struktur Organisasi	50
4.1.3. Deskripsi Pekerjaan.....	51
4.1.4. Produk Yang Dihasilkan.....	52
4.1.5. Frame Work(Kerangka Berpikir) atau Formulasi Pembahasan	54
4.1.6. Rincian Proses Bisnis.....	56
4.2. Hasil Pembahasan	59
4.2.1 Pengolahan Prioritas Proses Bisnis dengan Analytical Hierarchy Process (AHP).....	59
4.2.2 Perhitungan Bobot Prioritas serta Analisa Hasil AHP.....	66

4.2.3	Perancangan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP).....	68
4.2.4	Kaitan <i>Standard Operating Procedure</i> dan Manajemen Perusahaan dengan SNI ISO 9001 : 2008.....	108
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		111
5.1.	Kesimpulan	111
5.2.	Saran	114
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Perbandingan penelitian	13
Tabel 2.2. Karakteristik Usaha Kecil Menengah	23
Tabel 2.3. Skala Penilaian Perbandingan Berpasangan	34
Tabel 2.4. Nilai Indeks Random (RI).....	35
Tabel 4.1. Pembagian jam kerja karyawan	51
Tabel 4.2. Daftar Minuman di Kiken Soup.....	53
Tabel 4.3 Matrik Awal Setiap Kriteria (Responden 1)	61
Tabel 4.4. Matrik Awal Setiap Kriteria (Responden 2)	61
Tabel 4.5. Matrik Awal Setiap Kriteria (Responden 3)	61
Tabel 4.6. Normalisasi (Responden 1).....	62
Tabel 4.7. Normalisasi (Responden 2).....	63
Tabel 4.8. Normalisasi (Responden 3).....	63
Tabel 4.9. Eigen Value (Responden 1)	64
Tabel 4.10. Eigen Value (Responden 2)	64
Tabel 4.11. <i>Eigen Value (Responden 3)</i>	65
Table 4.12. Perbandingan Bobot <i>Geometric Mean</i> Hasil Kuesioner	67
Tabel 4.13 Standar Perlengkapan dan Peralatan Makan dan Minuman.....	75
Tabel 4.14 Standar Penyiapan Bahan-Bahan Baku Soup (1).....	76

Tabel 4.15 Standar Penyiapan Bahan-Bahan Baku Soup (2).....	78
Tabel 4.16 Standar Penataan Peralatan Makan dan Bahan-Bahan Ramuan Soup.....	79
Tabel 4.17 Standar Operasional Gerai.....	102
Tabel 4.18 Standar Pengadaan dan Perlengkapan Gerai.....	103
Tabel 4.19 Kaitan Penerapan SOP Dengan SNI ISO 9001:2008.....	110
Tabel 4.19 Kaitan Penerapan SOP Dengan SNI ISO 9001:2008.....	113

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Proses Bisnis	18
Gambar 3.1. Kerangka Penelitian	45
Gambar 4.1. Siklus PDCA.....	48
Gambar 4.2. Struktur Organisasi Kiken Soup.....	50
Gambar 4.3. Soup cream, soup ayam, soup buah	52
Gambar 4.4. Frame Work atau Formulasi Pembahasan.....	54
Gambar 4.5 Bagan Kerja Identifikasi Kebutuhan Bahan Baku	72
Gambar 4.6 Bagan Kerja Pembelian Kebutuhan Bahan Baku.....	73
Gambar 4.7. Bagan Kerja Pemilihan Pemasok Bahan Baku	74
Gambar 4.8. Bagan Kerja Pengambilan Bahan Baku	75
Gambar 4.9 Bagan Kerja Proses Penyajian.....	80
Gambar 4.10 Bagan Kerja Proses Penyajian Sup Bening.....	81
Gambar 4.11 Bagan Kerja Proses Penyajian Sup Krim.....	82
Gambar 4.12 Bagan Kerja Proses Penyajian Oseng-Oseng Mercon.....	82
Gambar 4.13 Bagan Kerja Proses Penyajian Sup Buah.....	83
Gambar 4.14 Bagan Kerja Prosedur Perencanaan Pembukaan Usaha Baru.....	84
Gambar 4.15 Bagan Kerja Prosedur Realisasi Rencana Pembukaan Usaha Baru.....	85

Gambar 4.16 Bagan Kerja Prosedur Penutupan Usaha.....	86
Gambar 4.17 Bagan Kerja Prosedur Riset Pasar.....	87
Gambar 4.18 Bagan Kerja Prosedur Penentuan Sarana Promosi (Brosur).....	90
Gambar 4.19 Bagan Kerja Prosedur Penentuan Sarana Promosi (Media Majalah).....	91
Gambar 4.20 Bagan Kerja Prosedur Penentuan Sarana Promosi (Media Sms).....	91
Gambar 4.21 Bagan Kerja Prosedur Penentuan Sarana Promosi (Brosur Event Tertentu).....	92
Gambar 4.22 Bagan Kerja Prosedur Penentuan Sarana Promosi (Pemberian voucher Untuk Dukungan Sebagai Sponsor).....	92
Gambar 4.23 Bagan Kerja Prosedur Penentuan Sarana Promosi (Posting Pada Media Online).....	93
Gambar 4.24 Bagan Kerja Prosedur Transaksi dengan Pelanggan.....	96
Gambar 4.25 Bagan Kerja Prosedur Transaksi Pembelian dengan Suplier.....	97
Gambar 4.26 Bagan Kerja Prosedur Laporan Harian.....	98
Gambar 4.27 Bagan Kerja Prosedur Pembukuan Kas Harian.....	99
Gambar 4.28 Bagan Kerja Prosedur Pembukuan Catatan Pembelian.....	100
Gambar 4.29 Bagan Kerja Prosedur Pembukuan Catatan Penjualan.....	101
Gambar 4.30 Bagan Prosedur Membersihkan Peralatan.....	105
Gambar 4.31 (a) dan (b) Bagan Prosedur Membersihkan Ruangan dan Tempat Makan.....	106
Gambar 4.32 Bagan Prosedur Membersihkan Dapur.....	107

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. *Blue Print* Kiken Soup

Lampiran 2. SNI ISO 9001:2008

Lampiran 3. Rekap Kuesioner AHP

Lampiran 4. Rekap Bukti Penelitian

Lampiran 5. Rancangan Kolom SOP



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

**PENENTUAN PRIORITAS PERANCANGAN STANDARD OPERATING
PROCEDURE (SOP) PROSES BISNIS DENGAN MENGGUNAKAN
METODE ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP)
(Studi Kasus UKM Kuliner “Kiken Soup”)**

Oleh:
Ikhwan Hendra Pradana
NIM: 07660005

ABSTRAK

Dalam suatu bisnis yang mengembangkan keberadaan sistem baik secara kemitraan ataupun franchise, pengadaan aturan serta keadaan yang menerapkan aturan terstandar mutlak diperlukan. Keberadaan pelaku bisnis semisal Usaha Kecil Menengah (UKM), menuntut adanya pengembangan usaha dengan melibatkan Standard Operating Procedure (SOP) sebagai aturan tersebut untuk menjalankan proses bisnisnya. Hal ini juga berlaku bagi UKM Kuliner Kiken Soup yang ingin mengembangkan usahanya, sehingga keberadaan SOP mutlak diperlukan agar proses bisnis dapat berjalan secara teratur. Penggunaan Analytical Hierarchy Process sebagai suatu sistem pendukung keputusan diperlukan dalam menentukan prioritas proses bisnis pada UKM tersebut yang akan dirancang. Dimana berdasarkan hasil pengolahan kuesioner, prioritas yang akan dirancang dihitung dengan rata-rata geometric mean berdasarkan nilai bobot. Secara berurutan hasilnya adalah Proses Produksi dan Distribusi (0,003064), Proses Pembukaan dan Penutupan Usaha (0,001208), Proses Pemasaran (0,001164), Akuntansi dan Keuangan (0,000776) serta Proses Operasional Usaha(0,000680). Hasil perancangan SOP tersebut dibandingkan dengan klausul dasar isi SNI ISO 9001:2008. Selain itu dalam klausul dasar SNI ISO 9001:2008 pada pasal 4 bagian 4.1 tentang persyaratan umum, menunjukkan dengan jelas bahwa setiap organisasi harus menetapkan, mendokumentasikan, mengimplementasikan, dan memelihara sistem manajemen mutu dan terus-menerus memperbaiki keefektifannya sesuai dengan persyaratan standar. Maka keberadaan SOP merupakan bentuk tindakan nyata dari tuntutan bisnis yang mengutamakan sistem dengan penetapan prosedur proses kegiatan bisnis yang telah terstandar.

Kata kunci : Standard Operating Procedure, Analytical Hierarchy Process, UKM Kuliner, Proses Bisnis dan SNI ISO 9001:2008.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada proses bisnis atau usaha yang mengedepankan “ sistem “, keberadaan suatu hal yang telah terstandar mutlak diperlukan. Dalam menjalankan bisnis ataupun usaha diperlukan suatu langkah-langkah yang sistematis, dimana membutuhkan prosedur-prosedur yang runtut sehingga maksud dan tujuan dari perusahaan akan terwujud. Untuk mencapai hal tersebut, beberapa proses atau langkah-langkah dari pekerjaan nantinya akan dirancang dan dikembangkan. Kesalahan prosedur dapat terjadi, apabila suatu pekerjaan tidak dirancang dengan baik karena menimbulkan kemungkinan terjadinya kecelakaan atau kerusakan pada suatu proses yang dilakukan. Untuk itu perlu dibuat suatu prosedur tetap yang bersifat standard, sehingga siapapun, kapan pun dan dimanapun dilakukan langkah-langkahnya tidak akan berubah. Langkah-langkah kerja yang tertib ini disebut *Standard Operating Procedure* (SOP), sebutan lainnya adalah Prosedur tetap (Protap). Dengan adanya langkah-langkah tersebut, akan memberikan gambaran suatu rangkaian aktivitas yang telah struktur dan tentunya memberikan dampak terhadap serangkaian proses pekerjaan yang telah tersusun rapi. Selain itu, SOP bisa digunakan untuk mengkomunikasikan sekaligus menyamakan persepsi antara berbagai pihak yang terlibat dalam rangkaian proses bisnis. SOP juga digunakan sebagai media pengendalian dan pemantauan mutu kinerja pada suatu fungsi/

departemen tertentu. Dengan SOP akan dicapai pengaturan agar tidak terjadi salah komunikasi, menghindari konflik antar fungsi (yang kadang berkepanjangan) atau bahkan saling melepaskan tanggung jawab, yang pada akhirnya dapat berakibat pada menurunnya kinerja organisasi itu sendiri.

Standard operasi ini yang selanjutnya dapat juga disebut standar operasi baku, merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi suatu perusahaan yang mengedepankan sistem, sebagai jaminan mutu dari perusahaan tersebut. Setiap organisasi, baik itu perusahaan atau perorangan yang menjalankan bisnis boleh memilih dan menentukan bagaimana cara atau jalan untuk memberikan layanan-layanan produknya.

Bisnis *franchise* merupakan salah satu dari berbagai cabang bisnis yang telah mengedepankan sistem tersebut. Karena pada bisnis ini, outlet-outlet *franchise* yang baru dibuka, disana para pelanggan tentu ingin menikmati kenyamanan dan layanan-layanan yang sama sebagaimana yang sudah terekam dalam pelanggan dengan kata lain sama dengan ciri dan khas yang sudah diketahui sebelumnya. SOP menjadi suatu paket dokumen tertulis yang disediakan dari *Franchisor* yang diberikan kepada *Franchisee*, dan *Franchisee* wajib mengikuti dan menjalankan SOP tersebut agar bisa menjalankan bisnis *franchise* dengan sukses. Dengan adanya standar operasi yang sudah dibakukan ini, *franchise* akan mampu untuk menetapkan kualitas produk, dan pelayanan yang sama dan terstandar pada setiap pemegang lisensi bisnis tersebut.

Dari berbagai macam bisnis *franchise* yang ada saat ini, ternyata *franchise* makanan atau kuliner menjadi peluang bisnis yang salah satunya dipilih oleh masyarakat. *Franchise* makanan yang merupakan jenis usaha yang bergerak dalam sektor bisnis makanan, dipilih karena prospek bisnisnya sangat bagus. Disamping itu konsumen *franchise* makanan juga lebih banyak dibandingkan dengan bisnis *franchise* lainnya. Oleh karena itu usaha tersebut yang juga dapat dikelompokkan sebagai Usaha Kecil dan Menengah, yakni yang bergerak dalam sektor kuliner layak dirancang untuk dijadikan sebagai bisnis *franchise*.

Berkaitan dengan hal diatas yang akan dirancang SOP adalah proses-proses bisnis yang ada pada usaha makanan atau kuliner. Dalam proses bisnis tersebut diantaranya, meliputi proses produksi dan distribusi penjualan produk atau pelayanan konsumen, pemasaran atau promosi serta SDM dan pengembangan produk serta pembukaan dan penutupan usaha. Dan apabila usaha tersebut nantinya sudah dalam berbentuk sistem baik waralaba maupun *franchise*, maka dapat dikembangkan dengan proses bisnis-bisnis lainnya seperti perekrutan, negosiasi, serta pelatihan bagi *franchisee* atau investor.

Sebelumnya, kaitan dengan perancangan SOP yang dilakukan nanti, akan terlebih dahulu dinilai berdasarkan prioritas proses bisnis yang akan didokumentasikan menjadi aturan baku. Metode *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS* (AHP) melakukan analisis prioritas elemen dengan melakukan metode perbandingan berpasangan antar dua elemen sehingga

seluruh elemen yang ada tercakup (Iryanto, 2008). Pada penelitian ini, metode AHP digunakan dalam menentukan prioritas pilihan-pilihan proses bisnis nantinya dengan banyak mempertimbangkan tingkat kepentingan masing-masing kriteria.

Kemudian kaitannya dengan sistem manajemen mutu, dimana setiap organisasi atau perusahaan penting harus menetapkan, mendokumentasikan, menerapkan dan memelihara suatu sistem manajemen mutu dan secara berkelanjutan menyempurnakan efektivitasnya sesuai dengan persyaratan standar internasional. ISO 9001 : 2008 adalah suatu standar internasional untuk sistem manajemen mutu / kualitas tersebut. ISO 9001 telah menjadi referensi internasional untuk keperluan manajemen kualitas. ISO 9001 : 2008 telah diadopsi menjadi SNI ISO 9001:2008 sebagai kumpulan standar untuk sistem manajemen mutu (SMM) yang telah direvisi pada tahun 2008. Maka dalam hal ini, perancangan SOP merupakan hal mutlak yang harus diterapkan bagi perusahaan yang ingin diakui atau telah menerapkan standar sesuai dengan sistem manajemen mutu diatas.

Kondisi tersebut disadari betul oleh Kiken Soup sebagai UKM kuliner yang sedang merencanakan pengembangan usaha yang dimilikinya untuk dijadikan sebuah *franchise*/kemitraan. UKM ini masih bersifat bisnis konvensional yang belum memiliki prosedur kerja yang baku. Selain itu, masih belum adanya dokumen serta aturan tertulis yang terdapat pada aktivitas manajerial usaha tersebut. Dalam beberapa hal juga belum terdapat kejelasan tentang peran dan posisi masing-masing karyawan di internal

perusahaan, serta mengenai prosedur kerja, dan tanggung jawab dalam proses terkait kegiatan bisnis usaha ini. Sehingga kondisi ini mengharuskan perusahaan untuk menerapkan aturan maupun dokumentasi yang terstandar yakni SOP, untuk memudahkan kinerja proses bisnis usaha ini. Oleh karena itu, adanya aturan dan penyusunan SOP tentang hal-hal ini, menjadi suatu syarat bagi Kiken Soup yang ingin dikembangkan menjadi bisnis *franchise*/kemitraan. Sebab SOP menjadi satu paket selain HAKI yang disyaratkan untuk dikembangkan ke dalam bisnis *franchise*/kemitraan (Ekotama, 2010).

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, yang menjadi fokus penelitian adalah :

1. Bagaimanakah hasil prioritas bobot terhadap proses bisnis dengan metode AHP yang akan dirancang SOP ?
2. Bagaimanakah perancangan atau pengembangan SOP untuk UKM kuliner pada proses bisnis yang berorientasi menuju bisnis bersistem/*franchise* ?
3. Bagaimanakah keterkaitan antara SOP yang dikembangkan dengan klausul SNI ISO 9001:2008 ?

1.3 Tujuan

Beberapa tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah :

1. Menentukan prioritas proses bisnis dengan menggunakan metode AHP pada pelaksanaan kegiatan bisnis *franchise* dan usaha kuliner dengan berdasarkan *existing condition* dan perbaikannya.
2. Identifikasi jenis-jenis pekerjaan dan selanjutnya dikelompokkan sesuai bidang proses bisnis untuk dirancang SOP pada UKM kuliner yang akan dikembangkan menuju bisnis bersistem.
3. Analisis penyusunan serta kegiatan bisnis pada UKM tersebut untuk selanjutnya dibandingkan dengan klausul dasar SNI ISO 9001:2008.

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Perancangan SOP ini hanya dilakukan pada proses bisnis yang akan dikembangkan kearah kemitraan/*franchise*.
2. Persyaratan perancangan SOP ini didasarkan pada klausul dasar SNI ISO 9001:2008.
3. Perancangan SOP ini memiliki batasan hanya 5 kegiatan atau proses bisnis inti yang dirancang berdasarkan pada prioritas hasil kuesioner yang diolah dengan menggunakan metode AHP.
4. Tempat atau objek UKM yang dirancang SOP adalah usaha kuliner “Kiken Soup”.

5. Jumlah responden dalam penelitian ini dibatasi hanya 3 orang yang didasari dari keterwakilannya yang terdiri dari pelaku usaha, pakar/konsultan serta pemilik usaha.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

- a. Membantu meningkatkan wawasan serta pengetahuan mahasiswa terhadap kondisi nyata tentang bisnis *franchise* dan usaha kuliner dan dapat menambah kemampuan, serta keyakinan akan teori yang diperoleh dari perkuliahan melalui penerapan yang dilakukan nantinya.
- b. Kesempatan untuk mengembangkan keilmuan dalam konteks teknik industri ke dalam dunia industri nyata.

2. Bagi Pemilik Usaha

- a. Adanya masukan bermanfaat yang dapat digunakan untuk membantu dalam merancang suatu SOP sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan peneliti. Serta membantu menganalisis dalam penyusunan tata cara pelaksanaan kegiatan bisnis yang mengarah ke *Franchise* dan usaha kuliner sesuai SOP yang dibuat nantinya.
- b. Membantu pemilik usaha (dalam hal ini "Kiken Soup") untuk mengembangkan usaha kearah bisnis *franchise* dengan adanya pembuatan SOP, sebagai kriteria yang harus dipenuhi dan layak untuk dijadikan bisnis *franchise*.

3. Bagi Institusi (UIN)

- a. Menjalin hubungan eksternal yang baik dengan perusahaan atau tempat penelitian yang bergerak dalam dunia industri kecil dan menengah.
- b. Tercipta pola kemitraan yang baik dengan perusahaan tempat mahasiswa melaksanakan tempat penelitian mengenai berbagai persoalan yang muncul untuk kemudian dicari solusi bersama yang lebih baik.
- c. Peningkatan mutu pendidikan sesuai dengan kebidangan dan keilmuan.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam sistematika penulisan ini, penulis memberikan gambaran isi dari penyusunan laporan yang dapat diperinci sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah ruang, lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi tinjauan pustaka yang berisi tentang perbandingan penelitian yang telah dilakukan. Terdapat juga landasan teori yang berisi tentang teori-teori yang akan digunakan sebagai acuan dalam pemecahan masalah.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini akan diuraikan tentang lokasi penelitian, data dan sumber data serta penerapan langkah pemecahan masalah dalam penelitian ini.

BAB IV PENGUMPULAN, PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

Dalam bab ini menguraikan tentang gambaran umum serta profil usaha UKM yang akan dirancang SOP kegiatan proses bisnisnya, kerangka kerja atau *frame work* prosedur penelitian, pengumpulan data berdasarkan struktur organisasi serta deskripsi pekerjaan dan kuesioner, pengolahan data menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP), justifikasi keninginan prioritas proses bisnis dari pemilik, serta perbandingan hasil pengolahan AHP. Kemudian melangkah ke desain SOP beserta *flow chart* dan diagram alir, dan yang terakhir adalah analisis hasil perancangan dan keterkaitannya dengan klausul dasar SNI ISO 9001:2008.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan atas semua yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, sedangkan saran-saran merupakan sub bab terakhir dalam penulisan bab ini.

- c. Prosedur Penutupan Usaha
3. Pemasaran
 - a. Prosedur Riset Pasar
 - b. Prosedur Komunikasi dengan Konsumen Tentang Manfaat dari Keberadaan Produk
 4. Akuntansi Dan Keuangan
 - a. Prosedur Transaksi dengan Pelanggan
 - b. Prosedur Transaksi Pembelian dengan Suplier
 - c. Prosedur Laporan Harian
 - d. Prosedur Pembukuan Kas Harian
 - e. Prosedur Pembukuan Catatan Pembelian
 - f. Prosedur Pembukuan Catatan Penjualan
 5. Operasional Usaha
 - a. Standar Operasional Gerai
 - b. Standar Pengadaan dan Perlengkapan Gerai
 - c. Prosedur Membersihkan Peralatan
 - d. Prosedur Membersihkan Ruang dan Tempat Makan
 - e. Prosedur Membersihkan Dapur

Dari hasil SOP diatas merupakan implementasi penerapan dari SNI ISO 9001: 2008, dikarenakan sistem manajemen yang telah diterapkan oleh Kiken Soup menerapkan aturan standar ini. Selain itu, penerapan serta perancangan SOP merupakan bentuk tindakan nyata dari tuntutan bisnis

yang mengutamakan sistem dengan penetapan prosedur proses kegiatan bisnis yang telah terstandar. Selain itu, SOP sebagai persyaratan mutlak bagi usaha yang akan menerapkan sistem bisnis kemitraan maupun *franchise*. Kaitan penerapan SOP dengan SNI ISO 9001:2008 dapat ditunjukkan tabel dibawah ini :

Tabel 4.20 Kaitan Penerapan SOP Dengan SNI ISO 9001:2008

Proses Bisnis	Prosedur Kerja	Pasal	Penjelasan
Produksi dan Distribusi	Prosedur Pembelian	Pasal 7.4 bagian 7.4.1	Organisasi harus memastikan produk yang dibeli sesuai dengan persyaratan pembelian yang ditentukan. Kemudian pada pasal ini juga mensyaratkan tentang pemilihan pemasok
Akuntansi dan Keuangan	Prosedur transaksi dengan pelanggan	Pasal 7 pada bagian 7.2.3	Organisasi harus menetapkan dan menerapkan pengaturan yang efektif untuk komunikasi dengan pelanggan berkaitan dengan: a) Informasi produk, b) Pertanyaan, penanganan kontrak atau pesanan, termasuk perubahan, dan c) Umpan balik pelanggan, termasuk keluhan pelanggan.

5.2. Saran

Dari kesimpulan diatas, maka saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. SOP yang telah dikembangkan menjadi masukan untuk diterapkan dalam kegiatan proses bisnis di Kiken Soup, harus diperbaiki secara berkesinambungan sesuai dengan perkembangan usaha.
2. Perlu adanya pembagian ataupun pengelompokan kriteria SOP yang terbuka serta tertutup bagi pihak luar, mengingat pentingnya keberadaan SOP yang melahirkan hak cipta dan merek dagang.
3. Untuk penelitian lebih lanjut, perancangan SOP proses bisnis hendaknya membahas lebih detail tentang prosedur selain proses bisnis diatas, seperti diantaranya prosedur investasi, prosedur SDM dan pengembangan usaha serta prosedur pelayanan dan pengelolaan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, D. 2005. *Kajian Bisnis Franchise Makanan di Indonesia, Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 7, NO. 1, 83-98.
- Abu-Sarhan, Z. 2001. Application Of Analytic Hierarchy Process (AHP) In The Evaluation and Selection Of an Information System Reengineering Projects. Applied Science Privat University, CIS Department, Amman, Jordan. *IJCSNS International Journal of Computer Science and 172 Network Security*, VOL.11 No.1, January 2011.
- Badan Standardisasi Nasional.2008.SNI ISO 9001-2008: Sistem Manajemen Mutu –Persyaratan.
- Bisnis UKM. 2010, Memilih Peluang Bisnis Franchise Makanan .
- Ekotama, S. 2008. *Cara Gampang Bikin Bisnis Franchise*. Yogyakarta : Media Pressindo.
- Ekotama, S. 2010. *Cara Gampang Bikin Standard Operating Procedure*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Imamuddin, M., Kadri, T., 2006. *Penerapan Algoritma AHP Untuk Prioritas Penanganan Bencana Banjir*. Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2006 (SNATI 2006) . Yogyakarta. Tanggal 17 Juni 2006.
- Iryanto. 2008. *Penentuan Rating Kabupaten-Kota Dengan AHP Untuk Mendukung Pengembangan Wilayah Berdasarkan Nilai Infrastruktur Wilayah Sumatera Utara*. Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara. Medan.
- Jifsan Good Aquacultural.2007. *Practices Program Standard Operating Procedures*. University of Maryland.
- Kadarsyah, S., Ramdani, M, A. 2000. *Sistem Pendukung Keputusan*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Machfoedz, M. 2007. Pengantar Bisnis Modern. Yogyakarta : Andi.
- Nasution, A, H. 2005. *Manajemen Industri*. Yogyakarta : Andi.
- Putra, S, S. 2010. *Perancangan Penilaian Kinerja Karyawan Dengan Metode Analytical Hierarchy Process Sebagai Acuan Dalam Pemberian Insentif*.

Universitas Islam Indonesia.Yogyakarta.

Pusat Kajian Administrasi Internasional Lembaga Administrasi Negara. 2001. *UKM Models of Vitalizing Small- Medium Enterprises in Various Countries*”.Jakarta

Wakhinuddin, S. 2006. *Standard Operating Procedures (SOP): Isi, Format, dan Manajemen*. Seminar Pembimbingan Penyusunan SOP Tugas Akhir/Skripsi dan Pembimbingan Akademik Jurusan Otomotif FT UNP. Padang. Tanggal. 01 Juni 2006.

Setyawan, W. 2010. Prinsip Dasar ISO 9001: 2008.

Wibowo, M. 2006. *Integrasi Proses Bisnis Metode Peningkatan Efisiensi Perusahaan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

<http://my.tdtpsfood.co.cc/> (diakses pada 11 Februari Pukul 17:05 WIB)

http://www.geocities.com/a_rahman_s2003/ Penyusunan Standard Operating Procedure di Perpustakaan Drs. Mohamad Aries, M.Lib. mohaires@yahoo.com and Ir. Abdul Rahman Saleh, Dip.Lib., M.Sc. rahman@ipb.ac.id. (diakses pada Jum’at, 14 Januari 2011 Pukul 11:39 WIB)

<http://tentangiso.blogspot.com> (diakses pada Jum’at 19 Mei 2011 Pukul 14:21 WIB)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA