

## ABSTRAK

### **Analisa Faktor-Faktor Prioritas Penyusunan SOP Untuk Mencegah Klaim Konsumen Terhadap Proyek di PT XYZ**

**AGUNG SUPRAYITNO**  
**17/421841/PEK/23418**

PT XYZ adalah perusahaan di bidang *automation* yang telah mendapatkan sertifikat ISO 9001. Produk yang dijual oleh PT XYZ berupa *software* dan *hardware* yang digunakan dalam proses produksi oleh konsumennya. Permasalahan yang ditemukan di EGD PT XYZ adalah masih adanya produk yang dijual ke konsumen yang belum dicek, hal ini dapat diketahui dari dokumen *project* yang telah dinyatakan selesai dengan ditandai diterbitkannya FAT dan SAT *certificate*, namun masih ada beberapa dokumen pengecekan di EGD PT XYZ yang belum disetujui oleh konsumen, hal ini dapat berpotensi adanya risiko klaim oleh konsumen di kemudian hari, dan tentunya akan berdampak pada bisnis PT XYZ. Sehingga penelitian SOP yang ada di PT XYZ dilakukan. AHP adalah metoda yang digunakan dalam penelitian ini, untuk analisa terhadap faktor-faktor prioritas dalam penyusunan prosedur serta solusi yang diberikan oleh pembuat keputusan di PT XYZ.

Dari hasil penelitian faktor-faktor prioritas dalam penyusunan SOP di PT XYZ yang menjadi kriteria prioritas utama adalah ada spesifikasi kesetiap departemen dengan bobot sebesar 0.119, prioritas kedua aturan prosedur jelas dengan bobot 0.118 dan prioritas ketiga adalah seluruh dokumen prosedur sudah disetujui pembuat keputusan mempunyai bobot 0.117. Kemudian cara agar SOP dapat diterapkan dan dikendalikan di PT XYZ adalah perlu penambahan PIC *check* kelengkapan dokumen, diadakan diklat/ *training* tentang prosedur perusahaan kepada seluruh karyawan, *review* secara berkala (6 bulan sekali di *review*) atas pelaksanaan SOP, sosialisasi *quality* manajemen dan menggunakan sistem berbasis teknologi informasi.

**Kata kunci : AHP (Analytic Hierarchy Process), Prosedur, Klaim**

## ***ABSTRACT***

### ***Analysis of Priority Factors in Formulating SOP to Prevent Consumer Claims of Projects at PT XYZ***

**AGUNG SUPRAYITNO**  
**17/421841/PEK/23418**

*PT XYZ is a company in the field of automation that has received an ISO 9001 certificate. Products sold by PT XYZ are software and hardware that are used in the production process by its consumers. The problem found in the PT XYZ EGD is that there are still products sold to consumers that have not been checked, this can be seen from the project documents that have been declared completed with the issuance of the FAT and SAT certificate, but there are still some checking documents at the PT XYZ EGD approved by consumers, this could potentially pose a risk of claims by consumers in the future, and will certainly have an impact on the business of PT XYZ. So the SOP research at PT XYZ was conducted. AHP is the method used in this study, for the analysis of priority factors in the preparation of procedures and solutions provided by decision makers at PT XYZ.*

*From the results of the research the priority factors in the preparation of SOP at PT XYZ which are the main priority criteria are there are specifications for each department with a weight of 0.119, the second priority is clear procedure rules with a weight of 0.118 and the third priority is that all procedure documents have been approved by the decision maker having a weight of 0.117. Then the way for SOP to be implemented and controlled at PT XYZ is the need to add PIC check documents, training about procedures of company for all employees, periodic review (review on every 6 months) of SOP implementation, quality management socialization and using the system information technology based.*

***Keywords: AHP (Analytic Hierarchy Process), Procedure, Claim***