

Perancangan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di Perusahaan Produksi Rempelas

Gregorius Andrew Ang¹, Nyoman Sutapa²

Abstract: The rempelas production company is a company engaged in sandpaper. The company has two main products, namely cone sandpaper and belt sandpaper. The implementation of ISO 9001:2015 in Rempelas Production Companies is carried out to help companies ensure the quality of the company's quality management system so that the company can expand its market and be able to compete internationally. To be able to meet the ISO 9001:2015 standard, the company needs to fulfill several important documents that can help the company to develop further and explain what is being done and can guarantee the quality management system in the company. The design of ISO begins by analyzing all internal and external issues of the company after a risk analysis is carried out which is then made for completion. With the design of ISO 9001:2015, it can help companies fulfill ISO documents which initially only fulfilled three documents to nineteen documents out of a total of twenty four documents.

Keywords: ISO 9001:2015; quality management system

Pendahuluan

Penelitian ini dilakukan di sebuah perusahaan yang bergerak dibidang rempelas. Perusahaan yang terletak di Surabaya, Jawa Timur ini juga mensuplai pabrik otomotif terutama untuk proses penghalusan pembuatan velg mobil. Produk yang dijual ada 2 jenis yaitu, amplas dan alat pengamplas. Terdapat 3 jenis amplas yaitu amplas kain, amplas kertas, dan amplas roll. perusahaan memiliki kapasitas produksi sebanyak 5000 produk dalam satu hari dengan total 8 jam kerja. Dalam menjalankan perusahaan tentu banyak strategi yang digunakan untuk dapat bersaing dengan perusahaan lain. Salah satu cara yang dapat digunakan untuk dapat bersaing yaitu dengan meningkatkan kualitas jasa berupa pelayanan kepada pelanggan agar mendapatkan rasa percaya dan kesenangan dari pelanggan. Sebelum meningkatkan kualitas produk dan jasa, perusahaan harus memiliki standar Manajemen Mutu ISO 9001:2015 sebelum dapat bersaing dengan kompetitor. Dengan ISO, perusahaan punya peluang mendapatkan pasar baru karena sebagian besar pembeli mengharapkan perusahaan memiliki standar ISO. Selain itu, dengan adanya ISO dapat membantu perusahaan mencapai sertifikasi ISO yang didapatkan dari lembaga independen. ISO merupakan kependekan dari *The International Organization for Standardization*.

ISO adalah organisasi internasional yang menetapkan standar internasional dibidang industri dan komersial yang bertujuan untuk meningkatkan perdagangan negara-negara dengan menjamin kualitas produk. Dengan penelitian ini diharapkan perusahaan dapat bersaing dalam pasarnya dengan menerapkan standar ISO dan mendapat keuntungan lainnya dari ISO yang sudah diterapkan.

Metode Penelitian

Sistem Manajemen Mutu

Sistem manajemen kualitas adalah sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk menjamin kesesuaian proses dan produk (barang dan/jasa). Kesesuaian proses dan produk maksudnya adalah sesuai dengan kebutuhan atau persyaratan yang ditentukan pelanggan (Gaspersz [1]).

ISO 9001:2015

Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 adalah versi terbaru dari standarisasi internasional. ISO dibentuk pada tahun 1987 oleh *Committee of the International Organization for Standardization* (IOS) yang berpusat di Jenewa, Swiss menurut Massie et al. (Sebastian [2]). Badan IOS berfokus pada pembuatan sebuah standar internasional yang dapat menjamin sistem manajemen mutu pada suatu perusahaan. Dalam persyaratan ISO setiap perusahaan diwajibkan memiliki sebuah sistem

^{1,2} Fakultas Teknologi Industri, Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Petra. Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya 60236. Email: andrewang017@gmail.com, mantapa@petra.ac.id

terdokumentasi yang artinya setiap proses di dalam perusahaan sudah mengikuti persyaratan yang berlaku bertaraf internasional. Terdapat tujuh prinsip utama dalam ISO. Berikut prinsip-prinsip yang ada dalam ISO menurut Cianfrani *et al.* (Sebastian [2]):

Customer Focus

Prinsip pertama ini berfokus pada kepuasan pelanggan. Prinsip ini juga mengharuskan perusahaan dapat memenuhi lebih dari harapan pelanggan. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan penilaian customer *feedback*.

Leadership

Prinsip kedua ini berfokus pada manajemen puncak yang memahami konsep sistem manajemen mutu untuk menjalankannya. *Leader* juga harus kompeten dalam memikirkan visi-misi, *long-term plan*, edukasi, pelatihan, dan sebagainya.

Engagement of People

Prinsip ketiga ini berfokus pada pelibatan seluruh anggota yang terkait dalam suatu perusahaan. Dalam mencapai sistem manajemen mutu yang baik seluruh anggota harus dapat bekerja sesuai prosedur dan standar yang ada untuk mencapai tujuan utama dari penerapan sistem manajemen mutu.

Process Approach

Prinsip keempat ini berfokus pada pengembangan, penerapan, dan peningkatan terhadap sistem manajemen mutu agar dalam proses berjalannya dapat berjalan secara efektif.

Improvement

Prinsip kelima ini berfokus pada perbaikan secara terus menerus di dalam perusahaan agar perusahaan terus berkembang sesuai dengan keadaan terkini. Perusahaan harus dapat dengan secara aktif menanggapi perubahan yang terjadi karena dapat berpengaruh besar terhadap penilaian pelanggan.

Evidence-based Decision Making

Prinsip keenam ini berfokus seluruh keputusan yang dibuat di dalam perusahaan dan harus berdasarkan bukti yang jelas. Seluruh bukti yang ada harus melewati validasi agar bisa di pertanggungjawabkan kebenarannya saat dibutuhkan.

Relationship Management

Prinsip terakhir ini berfokus pada memperhatikan hubungan relasi antar manajemen terkait yang ada di dalamnya. Setiap kegiatan suatu departemen dapat mempengaruhi departemen lainnya. Oleh karena itu, relasi setiap departemen harus menjadi sebuah prinsip yang sangat diperhatikan di dalam sebuah sistem manajemen mutu. Relasi manajemen mutu yang baik juga akan membantu perusahaan dalam segala hal.

Ketujuh prinsip utama tersebut diperlukan sebagai dasar pembuatan klausul yang ada di dalam standar ISO 9001:2015 menurut Al-Rub (Sebastian [2]). ISO 9001:2015 terdiri dari 10 klausul. Klausul 1-3 tidak akan dibahas dalam laporan karena klausul 1-3 terdiri dari ruang lingkup, acuan normatif, dan persyaratan atau definisi dari sebuah ISO. Klausul yang dikerjakan adalah klausul 4-10 yang berisikan tentang konteks organisasi, kepemimpinan, perencanaan, dukungan, operasi, evaluasi kinerja, dan peningkatan.

Studi Literatur

Tahap kedua dari penelitian ini adalah melakukan studi literatur yang digunakan sebagai dasar ilmiah pengerjaan laporan ini sehingga penelitian ini memiliki dasar yang kuat. Studi literatur ini berkaitan dengan penerapan ISO dan hal-hal yang berkaitan dengan sistem manajemen mutu. Studi literatur yang dilakukan dituliskan pada bab 2.

Evaluasi Kesesuaian Dokumen ISO

Tahap kedua dari penelitian ini adalah evaluasi kesesuaian dokumen ISO yang dilakukan dengan memberikan pertanyaan mengenai dokumen ISO yang dimiliki oleh perusahaan saat ini. Pada tahapan ini bertujuan untuk mengetahui keadaan awal di perusahaan seberapa besar persentase kesesuaian ISO dengan keadaan yang ada di perusahaan.

Identifikasi Masalah

Tahap ketiga dari penelitian ini adalah identifikasi masalah yang ada di perusahaan yang bertujuan sebagai awal dari perancangan dokumen ISO 9001:2015.

Perancangan Pemenuhan Dokumen ISO 9001:2015

Tahap keempat dari penelitian ini adalah merancang dokumen-dokumen apa saja yang

dibutuhkan oleh perusahaan dan yang paling sesuai untuk diterapkan di perusahaan.

Validasi Perusahaan

Tahap kelima dari penelitian ini adalah melakukan validasi ke perusahaan dengan rancangan ISO yang sudah dibuat jika setuju maka lanjut ke tahap berikutnya jika tidak setuju maka kembali ke rancangan ISO dan melakukan perbaikan setelah itu akan dilakukan validasi lagi.

Analisis Gap Akhir

Tahap keenam dari penelitian ini adalah analisis *Gap*. Analisis ini menggunakan *checklist*. Setelah itu, untuk mengetahui jumlah klausul yang telah sesuai dengan ISO dan pada tahap ini juga akan dilakukan analisis dampak rancangan yang didapat oleh perusahaan dengan adanya rancangan sistem yang baru ini.

Kesimpulan

Pada tahap terakhir adalah kesimpulan dimana terdapat ringkasan dan hasil akhir dari perancangan yang dilakukan di perusahaan produksi rempelas.

Hasil dan Pembahasan

Evaluasi Awal Dokumen ISO 9001:2015 Perusahaan Produksi Rempelas

Analisis *Gap* dokumen sistem manajemen mutu 9001:2015 ini bertujuan untuk mengetahui klausul mana saja yang telah terpenuhi sesuai dengan dokumen ISO 9001:2015. Analisis *Gap* ini menggunakan *checklist* dengan membandingkan dokumen awal perusahaan dengan dokumen ISO 9001:2015 lalu akan dilakukan perbaikan jika ditemukan dokumen yang tidak terpenuhi sesuai dengan ISO 9001:2015. Analisis ini dilakukan dengan cara mewawancarai pihak perusahaan yang bertanggung jawab atas keseluruhan kinerja di perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa perusahaan hanya memiliki 3 dokumen dari total 24 dokumen yang ditanyakan. Dokumen yang dimiliki perusahaan yaitu:

- Dokumen Visi-Misi
- Dokumen Struktur Organisasi
- Dokumen Pembelian

Dokumen visi-misi berisikan visi-misi yang dimiliki perusahaan untuk memajukan perusahaan. Dokumen kedua adalah dokumen struktur organisasi yang menggambarkan setiap jabatan yang ada di perusahaan. Dokumen terakhir adalah dokumen

pembelian dimana dokumen ini menunjukkan semua pembelian yang dilakukan perusahaan selama beroperasi.

SWOT Perusahaan

Analisis SWOT bertujuan untuk mengetahui kelemahan, ancaman, kesempatan, dan kekuatan yang dimiliki perusahaan yang berguna membantu perusahaan berkembang dan dapat mengatasi kekurangan dan ancaman yang dimiliki perusahaan. Perusahaan belum melakukan analisis terhadap isu internal dan eksternal. Analisis ini berupa analisis *Strengths, Weakness, Opportunities, Threats* (SWOT).

Keunggulan yang dimiliki perusahaan adalah perusahaan memiliki beberapa variasi produk dan perusahaan memiliki kendaraan antar barang sendiri. Selain itu, perusahaan juga memiliki kualitas produk yang baik dan pegawai yang jarang ada pergantian. Sementara itu, kelemahan dari perusahaan adalah perusahaan belum menerapkan standarisasi, proses produksi masih banyak yang dilakukan secara manual, dan import yang dilakukan ada yang dari luar negeri sehingga memerlukan waktu antar yang lebih lama.

Dalam hal peluang, perusahaan masih dapat memperluas jangkauan produk, kemudahan kebijakan ekspor-impor yang mungkin diberikan oleh pemerintah, dan pesaing di bidang amplas masih sedikit. Sedangkan, ancaman yang dihadapi perusahaan adalah kehabisan stok dari luar negeri dan kendala pengiriman bahan baku dari luar negeri.

Kebijakan Mutu

Kebijakan mutu bertujuan untuk menetapkan komitmen terhadap persyaratan yang ada dan peningkatan secara kontinu pada sistem manajemen mutu. Kebijakan mutu tersebut juga harus dipahami oleh setiap anggota terkait agar dalam menjalankan operasionalnya setiap dan anggota memiliki komitmen yang sama dalam mencapai satu tujuan. Berdasarkan hasil analisis SWOT kebijakan mutu yang sesuai untuk perusahaan adalah “Seluruh manajemen dan karyawan Perusahaan Produksi Rempelas berkomitmen untuk memproduksi peralatan *Converting* dan *Abrasive* yang bermutu tinggi sesuai dengan harapan konsumen, dapat menjamin kualitas bertaraf internasional, dan dapat menjangkau ke tempat-tempat yang minim pemasok amplas”. Sehingga, dalam proses pengerjaannya setiap anggota harus berkomitmen penuh untuk dapat menjamin kualitas produk yang

sesuai dengan standard yang ada agar dapat memenuhi ekspektasi dan harapan konsumen.

Interested Party

Stakeholders merupakan orang atau organisasi yang dapat mempengaruhi atau dipengaruhi oleh keputusan atau aktivitas yang ada pada ruang lingkup sistem manajemen. Dalam menjalankan proses operasionalnya perusahaan perlu memperhatikan salah satunya adalah kebutuhan dan harapan pemangku kepentingan. Untuk mencapai target perusahaan perlu memperhatikan apa kebutuhan dan harapan pemangku kepentingan agar selama berjalannya proses operasional segala yang dilakukan dapat diterima dan sudah sesuai harapan seluruh *stakeholders* yang berkaitan dengan perusahaan. Kebutuhan dan harapan pemangku kepentingan dapat berubah sewaktu-waktu sehingga perlu dilakukan revisi secara rutin untuk memastikan isi dari kebutuhan dan harapan pemangku kepentingan masih relevan dengan situasi terkini.

Sasaran Mutu

Sasaran mutu merupakan target yang dimiliki setiap departemen yang ada yang bertujuan untuk membantu perusahaan berkembang menjadi lebih baik. Sehingga, dokumen sasaran mutu ini berisikan departemen terkait, sasaran mutu, target-target apa yang ingin dicapai, periode, dan program yang dilakukan untuk mencapai target yang ditentukan.

Dalam perusahaan departemen produksi memiliki sasaran mutu memproduksi barang sesuai target dan meminimalisir produk cacat, departemen QC memiliki sasaran mutu agar semua produk sudah lolos QC, departemen *marketing* memiliki sasaran mutu untuk mencari pasar potensial dan menjual produk sebanyak-banyaknya, dan departemen *warehouse* memiliki sasaran mutu untuk menjaga produk dari kerusakan saat penyimpanan dilakukan.

Business Process Model (BPM)

BPM adalah diagram yang menggambarkan alur proses kerja dari suatu perusahaan mulai dari awal sampai akhir. BPM dapat melihat hubungan antar departemen yang digambarkan dengan aliran informasi dari suatu departemen ke departemen lainnya.

Proses-proses yang terjadi di lantai produksi perusahaan diawali dengan mendapatkan order dan membuat pesanan. Departemen *marketing* akan

mencari pelanggan secara terus menerus, berupa promosi barang untuk menarik minat pelanggan. Setelah itu, pelanggan akan membuat *self order* yang ditujukan ke perusahaan untuk memesan barang. Pengecekan stok barang dan mengatur produksi. Departemen PPIC akan mengecek ketersediaan stok di gudang setelah menerima pesanan dari pelanggan apabila stok ada, barang dapat langsung dikirim ke bagian *quality control* untuk di cek sebelum dikirimkan. Apabila barang tidak *ready*, maka departemen PPIC akan mengatur untuk jumlah dan waktu produksi yang perlu dilakukan di departemen produksi.

Setelah itu, melakukan proses produksi amplas. Departemen produksi yang telah menerima pesanan dari departemen PPIC akan langsung melakukan proses produksi diawali dengan proses pemotongan amplas menjadi bentuk yang sudah ditentukan. Setelah itu, akan dilakukan proses pemolesan untuk meratakan permukaan amplas. Penyimpanan bahan baku dan barang jadi. Departemen *warehouse* akan menerima barang jadi departemen *quality control* dan departemen produksi yang akan di simpan di *warehouse*. Setelah disimpan, barang akan dikirimkan melalui kurir ke pelanggan yang memesan

Job Description dan Job Specification

Job description merupakan dokumen yang berisikan tentang tugas apa saja yang harus dilakukan sedangkan *Job Specification* berisikan kriteria-kriteria apa saja yang dibutuhkan untuk dapat memenuhi tuntutan tugas yang dimiliki setiap pekerjaan.

Pada kasus ini, Perusahaan Produksi Rempelas tidak memiliki dokumen *Job description* dan *Job Specification* secara tertulis. Sehingga, dokumen ini dibuat untuk membantu perusahaan untuk memiliki dokumen yang jelas dan dapat menentukan karyawan yang pantas dalam menjalankan tugas sesuai dengan skill dan kemampuan karyawan yang ada. Secara garis besar departemen yang berpengaruh dengan perusahaan di bagi menjadi produksi, QC, *warehouse*, *marketing*, dan PPIC dimana setiap departemen memiliki pengertian dan spesifikasi masing-masing untuk setiap pekerjaannya.

Identifikasi Resiko

Identifikasi resiko bertujuan untuk menganalisis segala jenis kemungkinan resiko yang dapat terjadi dan dapat berpotensi mempengaruhi kinerja perusahaan. Sehingga, perusahaan dapat mengetahui apa saja potensi bahaya yang dapat terjadi selama proses berlangsung dan dapat mengantisipasi terjadinya resiko tersebut dengan

berbagai macam cara agar hal-hal yang tidak diinginkan tidak terjadi. Untuk dapat melakukan analisis resiko ini digunakan metode FMEA (*Failure Mode Effect Analysis*). Berikut dibawah ini adalah indikator penilaian FMEA:

Tabel 1. Indikator Penilaian dalam FMEA

Nilai	Severity	Occurences	Detectability
1	Dampak sangat kecil	Kemungkinan sangat kecil terjadi	Error selalu terdetekksi
2	Dampak kecil	Kemungkinan kecil terjadi	Error sangat mungkin terdeteksi
3	Dampak sedang	Jarang terjadi	Error mungkin terdeteksi
4	Dampak besar	Sering terjadi	Error kemungkinan kecil terdeteksi
5	Dampak sangat besar	Selalu terjadi	Error tidak terdeteksi

Severity merupakan tingkat keparahan dampak dari resiko yang terjadi. *Occurences* merupakan tingkat keseringan terjadinya resiko. Sedangkan, *Detecability* merupakan kemampuan mendeteksi adanya resiko. Semakin besar angka yang di dapat maka, hasil yang didapat semakin buruk. Resiko yang tergolong *high risk* dapat diselesaikan dengan berbagai cara salah satunya adalah dengan SOP dan IK:

Tabel 2. Resiko dengan kategori *high risk*

Deskripsi Resiko	Area	RPN	Penyelesaian
Pemotongan tidak sesuai standard	Produksi	80	IK Proses pemotongan
Pengeleman tidak sesuai standard	Produksi	80	IK proses pengeleman
Produk cacat lolos QC	QC	125	SOP QC
Kesalahan pencatatan barang	Warehouse	75	SOP pencatatan penerimaan barang

Terdapat 4 masalah utama yang sangat sering terjadi di perusahaan terutama pada bagian produksi, *warehouse*, dan *quality control* yang ada di perusahaan. Resiko *high risk* harus segera di tangani dengan dibuatkan panduan yang bertujuan untuk meminimalisir kesalahan. Analisis resiko untuk resiko lainnya juga telah dibuat dengan aksi penyelesaian, tetapi tidak dibuatkan panduan seperti resiko *high risk* yang ada pada Tabel 3.

Standard Operating Procedure (SOP)

SOP bertujuan untuk membantu perusahaan dalam hal standard dari proses yang dilakukan agar setiap karyawan perusahaan bekerja sesuai standard yang ada. Berdasarkan hasil kajian dari analisis resiko maka mitigasi yang diusulkan ke perusahaan adalah dengan SOP. Perusahaan belum memiliki

SOP untuk setiap masalah yang dimiliki. Berdasarkan hasil analisis resiko ditemukan bahwa perusahaan memiliki banyak masalah terutama pada bagian produksi, *warehouse*, dan *quality control*. Sehingga, diperlukan SOP untuk mencegah masalah tersebut terus terjadi. Berikut adalah daftar SOP dan IK yang telah dibuat untuk perusahaan produksi rempelas:

Tabel 3. Penomoran SOP dan IK

No	Nama Dokumen
1	SOP Produksi Kerucut
2	IK Proses <i>Cutting</i> Kerucut
3	IK Proses Skiving Kerucut
4	IK Proses Laminating Kerucut
5	IK Proses Press Kerucut
6	IK Proses <i>Checking & Packing</i> Kerucut
7	SOP Produksi <i>Belt</i>
8	IK Proses <i>Cutting Belt</i>
9	IK Proses Skiving <i>Belt</i>
10	IK Proses Laminating <i>Belt</i>
11	IK Proses Press <i>Belt</i>
12	IK Proses <i>Checking & Packing Belt</i>
13	SOP QC Produk Jadi
14	SOP Pencatatan Penerimaan Barang

Dokumen daftar Alat Ukur

Alat ukur yang dimaksud adalah segala jenis alat ukur yang digunakan dan dibutuhkan dalam membantu proses operasional perusahaan mulai dari awal sampai akhir proses yang dilakukan perusahaan. Dokumen alat ukur ini bertujuan untuk mengetahui data alat ukur yang ada di perusahaan. Perusahaan Produksi Rempelas belum memiliki dokumen alat ukur. Sehingga, dibuatkan dokumen alat ukur yang bertujuan untuk membantu perusahaan dalam pengecekan *inventory* apa saja yang ada terutama dalam hal alat ukur. Berikut daftar alat ukur yang dimiliki dan di perlukan oleh perusahaan:

Tabel 4. Daftar Alat Ukur

No	Nama Barang	Jumlah Barang
1	Penggaris	10
2	Meteran	1
3	Jangka Sorong	1
4	Higrometer	1
5	Termometer	1

Dalam menjaga nilai dari setiap alat ukur perlu dilakukan kalibrasi secara berkala agar alat ukur yang digunakan sudah memenuhi standard yang ada. Untuk metode kalibrasi tidak dibahas disini.

Berikut form jadwal kalibrasi yang bisa digunakan perusahaan:

Tabel 5. Form Jadwal Kalibrasi

Perusahaan Produksi Rempelas Form Jadwal Kalibrasi Alat Ukur							
Logo	Nama Alat Ukur	PIC	Standar Pengukuran	Periode Pengukuran			Keterangan
No				Jan	...	Dec	
	1						
	2						
	3						

Form Pemenuhan

Dalam pemenuhan klausul ISO 9001:2015 terdapat beberapa form-form yang diperlukan untuk mendukung proses perancangan ISO di suatu perusahaan. Form yang di perlukan perusahaan dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 6. Daftar Form

No	Nama Form
1	Form Penilaian Karyawan
2	Form Jadwal Training Karyawan
3	Form <i>Checksheet</i> Bahan Baku
4	Form <i>Checksheet</i> Produk Jadi
5	Evaluasi Kinerja Supplier
6	Form Kepuasan Pelanggan
7	Form Keluhan Pelanggan

Form Penilaian Kinerja Karyawan

Dokumen ini bertujuan memberi nilai kepada setiap karyawan untuk mengetahui kinerja dari setiap karyawan. Penilaian karyawan ini juga membantu perusahaan untuk mengetahui seluruh kinerja karyawan yang ada sehingga perusahaan dapat dengan mudah menemukan karyawan yang memiliki kinerja kurang dan dapat langsung di perbaiki.

Perusahaan Produksi Rempelas belum memiliki form penilaian kinerja karyawan. Sehingga, pembuatan form kinerja karyawan ini sangat membantu perusahaan dalam menilai setiap karyawan yang ada. Penilaian kinerja karyawan dibagi menjadi beberapa aspek penilaian di antaranya aspek soft skill, hard skill dan juga leadership dari setiap karyawan yang akan dinilai.

Form Jadwal Training Karyawan

Untuk meningkatkan kinerja karyawan dapat dilakukan dengan melakukan training khusus secara berkala agar karyawan lebih memahami betul tentang pekerjaan yang dijalani. Form jadwal training karyawan ini diperlukan untuk

memberikan pelatihan secara khusus kepada karyawan untuk meningkatkan kompetensi dari setiap karyawan agar dalam bekerja karyawan akan lebih mengerti dan memahami apa yang dikerjakan.

Perusahaan Produksi Rempelas belum memiliki form jadwal training karyawan. Sehingga, pembuatan form jadwal training karyawan akan sangat membantu perusahaan untuk menentukan dan mengatur jadwal training untuk setiap karyawan. Training yang dilakukan bermacam-macam training yang mendukung peningkatan kualitas kerja dari berbagai aspek.

Form *Checksheet* Bahan Baku

Untuk memproduksi barang yang berkualitas tinggi salah satu hal yang perlu diperhatikan adalah bahan baku yang digunakan harus memiliki kualitas yang baik untuk dapat menghasilkan produk yang berkualitas tinggi. Form *checksheet* kualitas bahan baku ini bertujuan untuk membantu penilaian kualitas bahan baku yang diterima perusahaan. Perusahaan belum memiliki form *checksheet* kualitas bahan baku. Sehingga, pembuatan form ini bertujuan untuk membantu perusahaan dalam menilai kualitas bahan baku yang diterima agar perusahaan mendapatkan bahan baku dengan kualitas tinggi sehingga hasil produk yang dihasilkan dapat memiliki kualitas yang baik.

Form *Checksheet* Produk Jadi

Checksheet produk jadi ini bertujuan untuk membantu perusahaan dalam menilai kualitas dari produk yang dihasilkan karena untuk dapat memuaskan pelanggan adalah dengan memberikan produk yang dapat membuat pelanggan puas salah satunya dengan kualitas dari produk yang dihasilkan. Perusahaan belum memiliki *checksheet* produk jadi. Sehingga, pembuatan *checksheet* produk jadi ini dapat membantu perusahaan dalam menilai produk jadi sehingga kualitas yang diberikan ke konsumen dapat memiliki nilai yang tinggi dan sesuai dengan standard yang dimiliki perusahaan.

Form Evaluasi Kinerja *Supplier*

Dalam memproduksi produk yang berkualitas tinggi salah satu yang memiliki peran besar adalah supplier yang dapat memberika bahan baku dengan kualitas yang baik. Dokumen evaluasi kinerja supplier ini bertujuan untuk membantu supplier meningkatkan kualitas baik dari segi bahan dan pelayanan yang diberikan kepada perusahaan.

Perusahaan belum memiliki dokumen evaluasi kinerja supplier. Sehingga, pembuatan dokumen ini sangat membantu perusahaan dalam memberikan penilaian ke supplier sehingga supplier dapat meningkatkan kualitas bahan baku yang diberikan.

Form Kepuasan dan Keluhan Pelanggan

Berdasarkan hasil analisa resiko salah satu masalah terbesar adalah pelanggan yang tidak puas dengan kinerja perusahaan. Selain itu, pelanggan merupakan salah satu faktor terbesar perusahaan dapat terus berjalan. Sehingga, sangat penting untuk memenuhi ekspektasi dan keinginan dari pelanggan salah satunya adalah dengan tau apa keluhan dan dimiliki pelanggan. Dokumen keluhan pelanggan dan kepuasan pelanggan ini bertujuan untuk membantu perusahaan untuk lebih mengerti apa yang diinginkan pelanggan dan seperti apa ekspektasi yang di inginkan pelanggan selain itu dokumen ini juga bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan seperti apa selama membeli produk perusahaan agar perusahaan dapat terus menjaga kualitas yang diberikan. Perusahaan belum memiliki dokumen keluhan pelanggan dan kepuasa pelanggan. Sehingga, pembuatan dokumen ini sangat membantu perusahaan untuk lebih dekat dengan pelanggan dan dapat memenuhi ekspektasi dari pelanggan.

Management Representative

Perusahaan pada umumnya memiliki manajemen tertinggi yang memimpin jalannya suatu perusahaan. Sehingga, management representative di dalam perusahaan harus orang yang paling tau tentang perusahaan dan dapat membuat semua yang terlibat di dalam perusahaan memiliki rasa tanggung jawab dan nyaman dalam bekerja serta dapat membimbing perusahaan untuk bekerja sesuai dengan standar yang ada. Sehingga, management representative yang paling cocok di perusahaan adalah Bpk. Soesilo yang berjabatan sebagai Factory Manager di perusahaan ini karena beliau yang paling paham tentang perusahaan dan mengerti cara menjalankannya dengan baik dan benar.

Analisis Gap Akhir

Analisis Gap akhir digunakan untuk mencari tahu klausul mana saja yang telah sesuai dan yang belum sesuai dengan dokumen ISO 9001:2015 setelah dilakukan perbaikan. Pada hasil analisis Gap akhir setelah dilakukan rancangan ISO 9001:2015 total dokumen yang terpenuhi menjadi 19 dokumen dimana yang awalnya hanya terpenuhi 3 dokumen. Untuk lebih detail mengenai dokumen

apa saja yang telah terpenuhi dan dokumen apa saja yang belum terpenuhi dapat dilihat pada Tabel dibawah ini:

Tabel 7. Analisis Gap Akhir

NO	Klausul	Dokumen	V / X
1	Klausul 4	Dokumen Visi - Misi	V
2		Dokumen Struktur Organisasi	V
3		Data Mentah Interested Party	V
4		Dokumen Persyaratan Pelanggan	X
5		Dokumen Ruang Lingkup	V
6		Dokumen Bisnis Proses	V
7		Dokumen SOP	V
8	Klausul 5	Dokumen Job Decription	V
9		Dokumen Specification	V
10		Dokumen Kebijakan Mutu	V
11	Klausul 6	Dokumen Identifikasi Resiko (FMEA)	V
12		Dokumen Sasaran Mutu	V
13	Klausul 7	Daftar Alat Ukur	V
14		Dokumen Metode Kalibrasi	X
15		Evaluasi Kalibrasi Alat Ukur	X
16		Dokumen HACCP	X
17		Dokumen Jadwal Training Pekerja	V
18		Dokumen Penilaian Pekerja	V
19	Klausul 8	Cheksheet QC	V
20		Dokumen Identifikasi Output Produk	V
21		Dokumen Asuransi Pelanggan	X
22		Dokumen Informasi Keluhan Pelanggan	V
23		Dokumen Pembelian	V
24		Dokumen Evaluasi Kinerja Supplier	V
		Total Dokumen yang Tepenuhi	19

Simpulan

Kondisi awal sebelum adanya perancangan adalah perusahaan hanya memenuhi 3 dokumen dari total 24 dokumen secara keseluruhan yang ditanyakan saat wawancara dan itu membuat perusahaan sangat kurang dalam hal menjamin sistem manajemen mutu berdasarkan ISO 9001:2015. Sehingga, dilakukan perancangan pemenuhan dokumen untuk dapat memenuhi standard ISO 9001:2015.

Perancangan dimulai dengan melakukan evaluasi awal untuk mengetahui kondisi awal perusahaan seperti apa dan untuk mengetahui dokumen apa saja yang dimiliki perusahaan. Setelah dilakukan evaluasi berupa wawancara untuk pemenuhan dokumen sesuai dengan standard perancangan ISO 9001:2015. Setelah itu, Perusahaan akan dibantu untuk dibuatkan dokumen-dokumen yang belum terpenuhi untuk dapat membantu perusahaan mencapai standard yang ada sesuai dengan ISO 9001:2015. Setelah dilakukan perancangan penulis mampu membantu perusahaan memenuhi dokumen yang awalnya terpenuhi 3 dokumen menjadi 19 dokumen yang terpenuhi dimana ada 5 dokumen yang tidak terpenuhi dan ada 2 klausul yang tidak bisa dipenuhi karena keterbatasan perancangan. Dimana klausul yang tidak terpenuhi adalah klausul 9 dan 10. Dan dokumen yang tidak terpenuhi adalah dokumen persyaratan pelanggan,

dokumen metode kalibrasi alat ukur, dokumen evaluasi kalibrasi alat ukur, dan dokumen asuransi pelanggan yang diluar kuasa penulis.

Akhir dari penelitian ini penulis membantu perusahaan dalam pemenuhan dokumen ISO 9001:2015 sebanyak 16 dokumen yang dapat membantu perusahaan dalam pemenuhan ISO 9001:2015.

Daftar Pustaka

1. Gasperz, V. *Sistem Manajemen Mutu*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001.
2. Sebastian, T. *Perancangan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT. Gunung Marmer Raya*, Tugas Akhir, Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Petra, Surabaya, 2020.