

Perancangan Dokumen ISO 9001:2015 Sebagai Persiapan Sertifikasi di CV XYZ

Enrico Alexander¹, Jani Rahardjo²

Abstract: CV XYZ is a company engaged in construction planning and consultancy services. CV XYZ requires ISO 9001:2015 certification in order to apply for the extension of their Business License. The challenge faced is that the company does not yet have the complete set of documents required for ISO 9001:2015 certification application. The documentation completeness was designed to enable CV XYZ to apply for ISO 9001:2015 certification. Initially, an initial gap analysis was conducted to determine the existing document completeness before the document design began. The initial gap analysis results showed a total document completeness percentage of 4.55%, with only one document being complete. Document design was then carried out for each clause of ISO 9001:2015, tailored to the company's situation and condition. After completing the document design and conducting validation, the final gap analysis results showed a total document completeness percentage of 100%. There was a 95.45% increase in the total document completeness percentage compared to the initial gap analysis, with 21 documents being designed.

Keywords: ISO 9001:2015, construction consultant, quality management system, document design

Pendahuluan

CV XYZ merupakan sebuah perusahaan perencanaan dan biro konsultan yang bergerak di bidang konstruksi. CV XYZ telah memiliki pengalaman di bidang konstruksi bangunan lebih dari 25 tahun, mulai berdiri semenjak tahun 1990 yang berlokasi di kota Surabaya. Semenjak tahun 1990 hingga sekarang, perusahaan ini telah memiliki rekam jejak dalam membangun berbagai bangunan komersial, kesehatan, penginapan, pendidikan, dan lain-lain. Berbekal pengalaman biro konsultan perencanaan di bidang konstruksi selama lebih dari 25 tahun, CV XYZ berhasil menyelesaikan berbagai macam proyek konstruksi yang pernah dikerjakan dengan lingkup skala nasional. Sertifikasi ISO 9001:2015 merupakan suatu sertifikasi dokumen berfokus pada sistem penjaminan mutu yang mengikuti standar internasional. Dengan diterapkannya standar ISO 9001:2015 dapat membantu perusahaan dalam memperluas pangsa pasar yang dapat dimiliki. Selain itu sertifikasi ISO 9001:2015 dapat menjadi nilai tambah bagi suatu perusahaan terhadap pelanggannya karena internal yang ada di sebuah perusahaan sudah mengacu pada standar internasional.

Pada dasarnya manajemen mutu (quality management) merupakan suatu cara dalam meningkatkan kualitas secara berkelanjutan di setiap bidang dan fungsi-fungsi dari sebuah kelompok atau organisasi dengan memanfaatkan sumber daya manusia dan modal yang tersedia (Gasperz, 2001 [1]). Dengan diterapkannya perbaikan terus-menerus, pemborosan-pemborosan yang terjadi pada lingkup perusahaan tereliminasi dan kepuasan pelanggan pun dapat meningkat sehingga perusahaan menjadi lebih efektif serta efisien (Simanjuntak & Suawa, 2014 [2]). Dengan pangsa pasar yang luas, CV XYZ mengalami kendala atas perpanjangan izin operasional usaha perusahaan (SIUP). Untuk melakukan perpanjangan izin operasional perusahaan dibutuhkan kelengkapan sertifikasi ISO 9001:2015. Semenjak tahun 1990 hingga sekarang, CV XYZ belum memiliki sertifikasi manajemen mutu ISO 9001:2015. Maka dari itu diperlukan perancangan dokumen ISO 9001:2015 bagi CV XYZ agar memperoleh sertifikasi serta dapat memenuhi persyaratan dalam mengajukan pendaftaran perpanjangan surat izin operasional perusahaan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk membantu perusahaan agar dapat melakukan perpanjangan SIUP dengan merancang

^{1,2} Fakultas Teknologi Industri, Program Studi Teknik Industri, Universitas Kristen Petra. Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya 60236. Email: enrico.a3769@gmail.com, jani@petra.ac.id

dokumen ISO 9001:2015 sehingga perusahaan siap dan memperoleh sertifikasi.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang dilakukan secara sistematis dan berurutan sebagai berikut.

Identifikasi Awal

Tahapan awal dari penelitian ini yaitu melakukan observasi dan identifikasi dari permasalahan yang ada. Identifikasi dilakukan terlebih dahulu untuk memahami sebuah kondisi dan permasalahan yang terjadi dari perusahaan. Identifikasi dilakukan dengan melakukan wawancara kepada pihak yang terkait oleh perusahaan untuk mengetahui apa yang sedang menjadi fokus permasalahan bagi perusahaan. Permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan CV XYZ adalah dibutuhkan rancangan dokumen ISO 9001:2015 sebagai persiapan untuk dilakukannya sertifikasi.

Studi Literatur

Tahapan kedua merupakan studi literatur yang dilakukan dengan mendalami referensi-referensi berkaitan dengan permasalahan yang akan dihadapi. Dengan melakukan studi literatur diharapkan agar memperkaya literasi serta menemukan metode yang cocok dalam penyelesaian sebuah masalah. Studi literatur dilakukan dengan mempelajari jurnal, buku, *website*, dan sumber-sumber lainnya yang berkaitan dengan perancangan dokumen ISO 9001:2015.

Pengambilan Data

Tahapan ketiga merupakan pengambilan data setelah dilakukannya studi literatur. Pengambilan data pada penelitian ini menggunakan analisis gap dengan dilakukan *checklist* pada ketersediaan dokumen yang ada pada perusahaan. Pengambilan data dilakukan sebagai persiapan dalam merancang dokumen ISO 9001:2015 untuk perusahaan.

Analisis Gap Awal

Tahapan keempat merupakan analisis gap awal setelah dilakukannya pengambilan data. Dilakukan analisis gap awal agar mengetahui kelengkapan dokumen-dokumen apa saja yang tersedia di perusahaan. Analisis gap awal menunjukkan persentase berapa persen kelengkapan dokumen yang dimiliki perusahaan di awal penelitian.

Perancangan Dokumen ISO 9001:2015

Tahapan keempat merupakan perancangan dokumen ISO 9001:2015 setelah tahapan pengambilan data dan analisis gap. Data-data yang telah didapatkan akan digunakan dalam merancang dokumen ISO 9001:2015 bagi perusahaan berdasarkan klausul-klausul yang ada. Perancangan dokumen ISO 9001:2015 dilakukan sebagai bentuk persiapan dari pihak perusahaan untuk memperoleh sertifikasi.

Validasi

Tahapan kelima merupakan validasi terhadap dokumen ISO 9001:2015 yang telah dirancang. Validasi dilakukan untuk mengetahui sebuah dokumen ISO 9001:2015 sudah sesuai atau tidak bagi perusahaan. Persetujuan atau tidaknya dokumen ISO 9001:2015 yang telah dirancang akan dipertimbangkan oleh pihak perusahaan dan dosen pembimbing. Jika tidak disetujui, maka dilakukan revisi pada rancangan dokumen ISO 9001:2015 yang telah dibuat hingga dinyatakan sesuai dan disetujui.

Analisis Gap Akhir

Tahapan keenam merupakan analisis gap akhir setelah selesai dilakukan perancangan dokumen-dokumen ISO 9001:2015. Analisis gap akhir dilakukan untuk mengetahui kelengkapan dokumen-dokumen ISO 9001:2015 perusahaan setelah dilakukan perancangan. Selain itu, analisis gap akhir digunakan untuk mengetahui persentase perbedaan dari analisis gap awal setelah melengkapi dokumen yang dibutuhkan.

Kesimpulan

Tahapan terakhir merupakan kesimpulan setelah validasi terkait rancangan dokumen ISO 9001:2015 yang telah dibuat dan disetujui. Pada kesimpulan memuat hasil dari analisis gap setelah dilakukan perancangan dokumen ISO 9001:2015 dan konklusi mengenai kesiapan perusahaan dalam memperoleh sertifikasi ISO 9001:2015.

Hasil dan Pembahasan

Analisis Gap Awal

Analisis gap pada awal penelitian ini dilakukan untuk identifikasi kelengkapan dokumen. Dilakukan *checklist* analisis gap untuk mengetahui kelengkapan dokumen perusahaan. *Checklist* analisis gap ini memuat klausul 4 hingga 10 dari ISO 9001:2015. Berikut merupakan tabel analisis gap yang telah dibuat.

Tabel 1. Hasil analisis gap awal

Klausul	Dokumen Tersedia	Dokumen Yang Dirancang	Persentase Kelengkapan
4	1	5	17%
5	0	2	0
6	0	2	0
7	0	7	0
8	0	2	0
9	0	2	0
10	0	1	0
Total			4.55%

Tabel diatas menunjukkan hasil *checklist* analisis gap pada CV XYZ. Dari kelengkapan keseluruhan dokumen yang tersedia di perusahaan, hanya memuat 4.55% atau 1 dokumen dari seluruh kebutuhan dokumen untuk sertifikasi ISO 9001:2015. Jika dilakukan perincian, klausul 4 memiliki persentase kelengkapan dokumen sebesar 17% atau 1 dari 6 dokumen yang dibutuhkan yaitu dokumen struktur organisasi perusahaan. Sementara itu persentase kelengkapan dokumen-dokumen pada klausul 5, klausul 6, klausul 7, klausul 8, klausul 9, dan klausul 10 sebesar 0%. Kekurangan dokumen-dokumen dari setiap klausul yang ada akan dirancang, hingga pada analisis gap akhir seluruh dokumen di setiap klausul terpenuhi

Perancangan Dokumen Klausul 4

Klausul 4 ISO 9001:2015 membahas mengenai konteks organisasi. Dilakukan perancangan 5 dari 6 dokumen yang dibutuhkan dalam memenuhi kelengkapan dokumen sistem manajemen mutu di klausul 4. Dokumen tersebut antara lain visi-misi perusahaan, analisis SWOT, proses bisnis, pihak berkepentingan, dan ruang lingkup.

Proses Bisnis

Proses bisnis merupakan kumpulan aktivitas-aktivitas yang dilakukan oleh beberapa entitas di dalam perusahaan untuk mencapai tujuan-tujuan yang ditetapkan perusahaan. Dalam hal ini, dokumen proses bisnis pada ISO 9001:2015 menggambarkan dengan jelas proses-proses yang terjadi sehingga dapat mengidentifikasi, melakukan perbaikan atau melakukan pengendalian pada proses bisnis untuk mencapai tujuan serta kepuasan pelanggan. Proses bisnis dimulai dari pelanggan menghubungi perusahaan untuk melakukan order. Pelanggan mengirimkan gambar arsitek, pihak direktur mempelajari dan membuat surat penawaran jasa kepada pihak pelanggan. Negosiasi dilakukan dan jika terjadi kesepakatan, maka pihak pelanggan dan direktur akan melakukan perjanjian kontrak. Pelanggan akan membayarkan uang muka

terlebih dahulu dan proses pengerjaan yang dilakukan *engineer* serta *drafter* akan dikerjakan. Pengerjaan dibagi kedalam 4 tahapan yaitu *conceptual design*, *schematic design*, *design development*, dan *detail design*. *Engineer* melakukan analisis dan penghitungan struktur, sementara untuk *drafter* mengambil bagian dalam mendesain serta gambar hasil analisis struktur dari *engineer*. Disetiap akhir tahapan yang telah dikerjakan, pihak sekretaris melakukan penagihan dengan mengirimkan tagihan kepada pihak pelanggan.

Pihak Berkepentingan

Interested Party merupakan penggambaran terhadap pihak-pihak yang memiliki kepentingan pada suatu perusahaan (*stakeholder*). *Stakeholder* ini tidak hanya dalam sisi internal perusahaan saja, tetapi juga terdapat di eksternal perusahaan yang dapat merasakan dampak dari hadirnya perusahaan. Penggambaran *interested party* ini perlu dilakukan agar dapat mengidentifikasi dampak atau risiko yang bisa terjadi terhadap perusahaan, sehingga perusahaan dapat mempersiapkan strategi yang dibutuhkan dalam upaya mengatasi dampak atau risiko yang bisa terjadi.

LOGO	CV XYZ	Interested Party (Pihak Berkepentingan)
Stakeholder	Kebutuhan	Harapan
Direktur	Staff perusahaan yang handal dan dapat dipercaya, membutuhkan pemimpin penerus perusahaan, mendapatkan <i>customer</i> , dan perusahaan mendapatkan laba.	Staff lebih inisiatif dalam bekerja, kinerja seluruh staff maksimal, mendapatkan penerus perusahaan sesuai dengan kriteria yang diinginkan, memiliki <i>customer</i> yang loyal, dan meningkatnya laba perusahaan.
Karyawan	Mendapatkan gaji yang pantas, suasana kerja kondusif, peralatan yang mumpuni dalam bekerja.	Mendapatkan proyek terus menerus agar memperoleh gaji, bisa mendapatkan bonus, perusahaan terus tetap ada dan berkelanjutan.
Pelanggan	Membutuhkan desain struktur yang efisien, kualitas desain struktur bangunan yang baik.	Pengerjaan yang cepat, hasil struktur bangunan yang kuat dan bagus, memperoleh harga semurah mungkin.
Konsultan Arsitek	Membutuhkan feedback analisa struktur dari konsultan konstruksi.	Desain struktur bisa memenuhi konsep yang dibuat arsitek.
Masyarakat	Bangunan yang dapat menunjang kebutuhan sehari-hari.	Bangunan yang layak dan nyaman digunakan.
Pemerintah	Khalayak umum dapat merasakan dampak dari perusahaan, bangunan yang dapat digunakan oleh khalayak umum.	Struktur bangunan sesuai dengan standar kelayakan yang telah ditetapkan, memperoleh wajib pajak yang dibayarkan perusahaan

Gambar 1. Pihak berkepentingan

Ruang Lingkup

Ruang lingkup merupakan radius atau batasan tertentu yang telah ditetapkan oleh perusahaan dalam menerapkan sistem manajemen mutu. Dalam hal ini, perusahaan menetapkan lingkup batasan manajemen yang akan diimplementasikan kedalam sistem ISO 9001:2015. Pada perusahaan CV XYZ, ruang lingkup yang telah ditentukan yaitu sejak pelanggan melakukan *approach* untuk order hingga order pekerjaan dari pelanggan selesai dituntaskan.

Batasan ruang lingkup yang telah ditetapkan meliputi proses pengerjaan dari *engineer* dan *drafter*, pengurusan kontrak oleh direktur, dan administrasi pembayaran oleh sekretaris.

Perancangan Dokumen Klausul 5

Klausul 5 ISO 9001:2015 membahas mengenai kepemimpinan. Dilakukan perancangan 2 dari 2 dokumen yang dibutuhkan dalam memenuhi kelengkapan dokumen sistem manajemen mutu di klausul 5. Dokumen yang dibutuhkan yaitu dokumen *job description & job specification* dan dokumen kebijakan mutu.

Job Description & Job Specification

Job description merupakan salah satu dokumen yang mendeskripsikan pekerjaan dan tanggung jawab yang dilakukan oleh pekerja sesuai dengan jabatan pekerjaan yang dimilikinya. *Job specification* merupakan dokumen yang menjelaskan persyaratan-persyaratan berkaitan dengan usia, status akademik, keahlian dan karakter dari pekerja sesuai dengan jabatan pekerjaannya. Diperlukan 4 perancangan dokumen *job description & job specification* berdasarkan jabatan yang tersedia di perusahaan. 4 jabatan tersebut yaitu *coordinating engineer*, *engineer*, *drafter*, dan *sekretaris*.

Kebijakan Mutu

Kebijakan mutu merupakan komitmen dari manajemen perusahaan dalam menetapkan mutu yang diberikan oleh perusahaan. Kebijakan mutu menjadi pondasi serta panduan secara garis besar dalam mengerjakan aktivitas-aktivitas perusahaan. Kebijakan mutu yang ditekankan oleh CV XYZ yaitu memprioritaskan kepuasan pelanggan dengan memperhatikan aspek-aspek krusial pada pelayanan yang diberikan, mengupayakan ketepatan waktu dalam pengerjaan proyek dengan secara efektif dan efisien, meminimalisir terjadinya perbaikan ulang akibat kesalahan pengerjaan selama pengerjaan proyek berlangsung, dan mengupayakan pengembangan serta perbaikan secara terus menerus didalam perusahaan.

Perancangan Dokumen Klausul 6

Klausul 6 ISO 9001:2015 membahas mengenai perencanaan. Dilakukan perancangan 2 dari 2 dokumen yang dibutuhkan dalam memenuhi kelengkapan dokumen sistem manajemen mutu di klausul 6. Dokumen-dokumen tersebut antara lain yaitu dokumen identifikasi risiko dan dokumen sasaran mutu.

Identifikasi Risiko

Identifikasi risiko merupakan sebuah proses mencari dan menemukan potensi permasalahan yang dapat memberikan dampak ke sistem manajemen mutu perusahaan. *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk melakukan identifikasi risiko. Pemanfaatan analisis identifikasi risiko menggunakan metode FMEA dapat memberikan efektifitas dengan memperhatikan aspek permasalahan berdasarkan tingkat signifikan yang amat berpengaruh.

Nilai	Severity	Occurrence	Detection
1	Dampak Sangat Ringan	Peluang Terjadi Sangat Kecil	Sangat Mudah Terdeteksi
2	Dampak Ringan	Peluang Terjadi Kecil	Mudah Terdeteksi
3	Dampak Sedang	Peluang Terjadi Sedang	Kemungkinan terdeteksi sedang
4	Dampak Berat	Peluang Terjadi Besar	Sulit Terdeteksi
5	Dampak Sangat Berat	Peluang Terjadi Sangat Besar	Sangat Sulit Terdeteksi

Gambar 2. Kriteria penilaian FMEA

Terdapat 3 faktor pada kriteria penilaian untuk menganalisis risiko pada metode FMEA yaitu *severity*, *occurrence*, dan *detection*. *Severity* merupakan penilaian terhadap potensi dampak keparahan yang diterima jika suatu permasalahan terjadi. *Occurrence* merupakan penilaian terhadap potensi probabilitas terjadinya suatu permasalahan atau kegagalan. *Detection* merupakan penilaian terhadap potensi terdeteksinya tanda-tanda suatu permasalahan atau kegagalan akan terjadi. Dari ketiga penilaian tersebut dikonversi menjadi nilai berupa angka berdasarkan kondisi dari setiap permasalahan yang terjadi. Penilaian ketiga faktor yang telah dikonversi menjadi angka-angka tersebut akan dihitung menjadi nilai *Risk Priority Number* (RPN), dimana jika hasil penghitungan RPN memiliki nilai angka yang tinggi maka permasalahan tersebut menjadi prioritas untuk pengambilan tindakan perbaikan dan begitu juga sebaliknya. Hasil analisis pada permasalahan yang pertama yaitu kesalahan desain struktur yang tidak sesuai dengan permintaan pelanggan. Permasalahan pertama memiliki efek atau dampak ketidakpuasan pelanggan terhadap hasil pengerjaan yang telah dibuat dengan nilai *severity* sebesar 4, penyebab permasalahan disebabkan tidak ada standar baku dalam melakukan *quality control* (QC) sebelum dikirimkan ke pelanggan dengan nilai *occurrence* sebesar 2, dan pengendalian yang dilakukan saat ini yaitu melakukan pengecekan hasil pengerjaan tanpa menerapkan standar baku yang ditentukan dengan

nilai *detection* sebesar 2. Hasil penghitungan RPN sebesar 16 dan rekomendasi tindakan yang bisa diambil yaitu membuat form terdokumentasi seperti *checksheet* QC dengan kriteria berdasarkan permintaan dari pelanggan dan dilakukan pengecekan oleh *engineer* lain. Permasalahan kedua yaitu keterlambatan jadwal pengerjaan gambar dan penghitungan struktur yang telah ditentukan dari awal akibat kesalahan dari *engineer* atau *drafter* itu sendiri. Permasalahan kedua memiliki efek atau dampak ketidakpuasan pelanggan terhadap ketepatan waktu dalam penyelesaian pengerjaan dengan nilai *severity* 2, permasalahan disebabkan oleh perencanaan yang kurang matang dalam menentukan waktu penyelesaian dengan nilai *occurrence* sebesar 4, dan pengendalian yang dilakukan saat ini yaitu pengerjaan proyek diluar jam kerja dengan nilai *detection* sebesar 1. Hasil penghitungan RPN sebesar 8 dan rekomendasi tindakan yang bisa diambil yaitu menerapkan sistem manajemen proyek seperti *Program Evaluation & Review Technic* (PERT).

Sasaran Mutu

Sasaran mutu merupakan salah satu persyaratan dokumen yang tercantum pada ISO 9001:2015. Sasaran mutu menjadi panduan dan fokus target yang harus terukur dalam mencapai hasil-hasil sesuai yang diharapkan oleh perusahaan berlandaskan kebijakan mutu. Sasaran mutu pertama yaitu perbaikan yang diakibatkan oleh kesalahan *engineer* atau *drafter* hanya diperbolehkan maksimal satu kali pada setiap proyek yang dikerjakan. Program yang dapat digunakan untuk mendukung sasaran mutu tersebut adalah menerapkan sistem QC yang terdokumentasi seperti menggunakan form *checklist*. Sasaran mutu kedua yaitu keterlambatan jadwal penyelesaian hasil pengerjaan hanya diperbolehkan maksimal kurang dari 3 hari per proyek. Program yang dapat digunakan untuk mendukung sasaran mutu tersebut adalah menerapkan sistem manajemen proyek seperti PERT.

Perancangan Dokumen Klausul 7

Klausul 7 ISO 9001:2015 membahas mengenai dukungan. Dilakukan perancangan 7 dari 7 dokumen yang dibutuhkan dalam memenuhi kelengkapan dokumen sistem manajemen mutu di klausul 7. Dokumen tersebut antara lain jadwal *training* pekerja, penilaian kinerja pekerja, kompetensi karyawan, standar operasional prosedur, manual mutu, daftar induk dokumen internal, dan daftar induk dokumen eksternal.

Jadwal Training Pekerja

Jadwal *training* pekerja merupakan dokumen yang harus dimiliki agar perusahaan memiliki jadwal yang terdokumentasi dan tercatat. Kedepannya para pekerja dapat memperoleh *training* sesuai dengan kondisi dan kebutuhan dilingkup perusahaan serta meningkatkan kompetensi para pekerja untuk mendukung perusahaan dalam mencapai target mutu yang telah ditentukan.

Penilaian Kinerja Pekerja

Penilaian kinerja kepada pekerja dilakukan secara periodik untuk mengevaluasi kinerja, kompetensi, dan keterlibatan seorang pekerja dalam memenuhi harapan mutu bagi perusahaan. Pentingnya penilaian kinerja pekerja ini sebagai bahan pertimbangan manajemen perusahaan dalam mengambil keputusan terkait dengan para pekerja, terutama pada pekerja yang mengalami kondisi *underperformance* sehingga membutuhkan perlakuan khusus seperti pelatihan ataupun pengakhiran hubungan kerja.

Kompetensi Karyawan

Kompetensi karyawan merupakan perpaduan spesifikasi yang dimiliki oleh seorang pekerja dalam menunjang aktivitas kegiatannya di perusahaan. Perpaduan spesifikasi tersebut meliputi latar belakang, akademik, pengalaman, dan spesialisasi.

LOGO CV XYZ		Kompetensi Karyawan	
		No Dokumen	: KK/001/01/1
		Revisi	:
		Tanggal Revisi	:
Departemen	Kualifikasi	Spesialisasi	
Engineer	<ul style="list-style-type: none"> Min. lulusan S1 Teknik Sipil (penjurusan struktur bangunan) Memiliki latar belakang berhubungan dengan struktur bangunan 	<ul style="list-style-type: none"> Dapat melakukan analisis dan desain struktur bangunan Memahami pengoperasian program untuk mendukung pengerjaan struktur bangunan Mampu berkoordinasi gambar desain dengan <i>drafter</i> 	
Drafter	<ul style="list-style-type: none"> Min. STM / D3 / S1 (berhubungan dengan sipil) Dapat mengoperasikan program CAD 	<ul style="list-style-type: none"> Dapat melakukan desain gambar struktur bangunan sesuai arahan <i>engineer</i> Dapat pengoperasian program untuk mendukung pengerjaan gambar desain struktur bangunan CAD 	
Sekretaris	<ul style="list-style-type: none"> Min. STM / SMA Dapat mengelola administrasi perusahaan 	<ul style="list-style-type: none"> Memahami dalam pengelolaan administrasi perusahaan (pajak, surat-surat, pembukuan, tagihan, dsb.) 	

Gambar 3. Kompetensi karyawan

Terdapat 3 jabatan yang disesuaikan dengan departemen yang tersedia di perusahaan CV XYZ. Selain itu, dokumen kompetensi karyawan memuat kualifikasi dan spesialisasi yang berbeda di setiap departemen. Kualifikasi menjadi landasan dalam memilih pekerja yang dimana spesifikasi pekerja

tersebut disesuaikan dengan jabatan dan tanggung jawab yang akan dipegang. Sementara untuk spesialisasi berisi keahlian khusus yang cocok dengan perusahaan agar pekerja dapat menjalankan tugasnya menyesuaikan jabatannya.

Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan tertulis yang memuat serangkaian aktivitas dan tata cara kegiatan di sebuah perusahaan. SOP hadir sebagai hal yang penting agar seluruh aktivitas dapat terlaksana sepatutnya sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan. Ketersediaan SOP dapat disesuaikan dengan berbagai macam faktor seperti suatu divisi, suatu prosedur tertentu, dan sebagainya.

The image shows a two-page SOP document. The left page contains text: 1. Tujuan (Goal), 2. Ruang Lingkup (Scope), 3. Penanggung Jawab (Responsible Parties), and 4. Dokumen Pendukung (Supporting Documents). The right page contains a flowchart starting with 'START', followed by 'Menerima pesanan pembelian dari pelanggan', 'Dokter melakukan verifikasi dokumen pembelian', a decision diamond 'Dokumen pembelian lengkap?', and subsequent steps like 'Dokter melakukan verifikasi dokumen pembelian', 'Menerima pembayaran', and 'Membuat invoice'. At the bottom, there are signature boxes for 'Dibuat', 'Diperiksa', and 'Disetujui'.

Gambar 4. SOP penerimaan order

Sebagai salah satu contoh pada gambar diatas merupakan dokumen yang memuat tujuan dari pembuatan SOP penerimaan order, ruang lingkup aktivitas yang dilakukan, penanggung jawab setiap aktivitas dengan tanggung jawab yang dilaksanakan, dan dokumen pendukung yang teridentifikasi dalam SOP penerimaan order. Halaman kedua dokumen memuat pemetaan aliran instruksi atau aktivitas dalam melakukan penerimaan order.

Manual Mutu

Manual mutu menjadi panduan yang menggambarkan sistem manajemen mutu perusahaan berdasarkan kelengkapan dokumen sesuai dengan standar ISO 9001:2015. Manual mutu digunakan sebagai referensi perusahaan dalam melaksanakan proses-proses yang terjadi agar dapat mencapai mutu sesuai dengan target dan harapan.

Daftar Induk Dokumen Internal

Daftar induk dokumen internal merupakan daftar lengkap segala jenis dokumen-dokumen berkaitan dengan kelengkapan sistem manajemen mutu yang berasal dari perusahaan. Daftar induk dokumen internal menjadi sarana pencatatan dokumen-dokumen dari dalam perusahaan seperti dokumen SOP, dokumen identifikasi risiko, dokumen jadwal training pekerja, dan lain-lain.

LOGO CV XYZ		Daftar Induk Dokumen Internal						
Penanggung Jawab :		Halaman : 1			Tanggal Efektif :			
No	Judul Dokumen	No Dokumen	Tanggal Revisi					Penanggung Jawab
			ke-1	ke-2	ke-3	ke-4	ke-5	
1	SOP	SOP/001/01/1						
2	Job Description & Job Specification	JDJS/001/01/1						
3	Jadwal Training Pekerja	JTP/001/01/1						
4	Penilaian Kinerja Pekerja	PKP/001/01/1						
5	Kompetensi Karyawan	KK/001/01/1						
6	Informasi Keluhan Pelanggan	IKP/001/01/1						
7	Form Kapuasan Pelanggan	FKP/001/01/1						
8	Audit Internal	AI/001/01/1						
9	FTKP	FTKP/001/01/1						
10	Standard Check	SC/001/01/1						

Disetujui
()

Gambar 5. Daftar induk dokumen internal

Pada dokumen daftar induk dokumen internal memuat identitas dari dokumen internal yang akan terdaftar dalam daftar induk. Identitas dokumen yang dimaksud meliputi judul dokumen, nomor dokumen, hingga tanggal dan revisi yang dilakukan pada dokumen. Selain itu juga terdapat entitas yang menjadi penanggung jawab dari dokumen-dokumen internal yang dikelolanya, dan setiap dokumen internal yang dikelola perlu mencatatkan nama penanggung jawab pada dokumen daftar induk dokumen internal. Dengan adanya pencatatan daftar induk dokumen internal membantu perusahaan dalam melacak dokumen apa saja yang ada di perusahaan, mengetahui para penanggung jawab dari setiap dokumen yang ada, dan memantau perubahan yang terjadi pada suatu dokumen.

Daftar Induk Dokumen Eksternal

Dokumen daftar induk dokumen eksternal merupakan daftar lengkap dari dokumen-dokumen yang berasal dari pihak eksternal perusahaan. Daftar induk dokumen eksternal menjadi sarana pencatatan dokumen-dokumen yang memiliki kaitan pihak luar dengan perusahaan. Pencatatan daftar induk dokumen eksternal juga menjadi persyaratan penting untuk ISO 9001:2015 yang tidak hanya pada dokumen internal saja.

LOGO		CV XYZ		Daftar Induk Dokumen Eksternal	
Penanggung Jawab :		Halaman :		Tanggal Efektif :	
No	Judul Dokumen	No Dokumen	Penerbit	Penanggung Jawab	Keterangan
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
Disetujui					
(_____)					

Gambar 6. Daftar induk dokumen eksternal

Dalam dokumen daftar induk eksternal memuat identitas dari dokumen eksternal yaitu judul dokumen, nomor dokumen, dan penerbit atau asal dokumen eksternal tersebut. Kemudian juga terdapat kolom yang berisikan entitas penanggung jawab yang mengelola dokumen eksternal dari perusahaan CV XYZ dan keterangan yang merupakan catatan tambahan untuk dokumen eksternal.

Perancangan Dokumen Klausul 8

Klausul 8 ISO 9001:2015 membahas mengenai operasi. Dilakukan perancangan 2 dari 2 dokumen yang dibutuhkan dalam memenuhi kelengkapan dokumen sistem manajemen mutu di klausul 8. Dokumen tersebut antara lain *quality plan* dan informasi keluhan pelanggan.

Quality Plan

Quality plan merupakan penetapan acuan yang dilaksanakan untuk menjaga kualitas dan mutu hasil produk maupun jasa sesuai standar. Penetapan standar disesuaikan agar perusahaan dapat memberikan hasil produk maupun jasa kepada pelanggan dan kepuasan pelanggan dapat tercapai.

Informasi Keluhan Pelanggan

Dengan perusahaan menyediakan dokumen form informasi keluhan pelanggan agar pelanggan dapat menyampaikan keluhan selama memakai jasa perusahaan CV XYZ. Form informasi keluhan pelanggan memuat kolom yang disediakan untuk mengisi detail keluhan, solusi yang diinginkan, dan kritik-saran bagi perusahaan CV XYZ. Dengan

adanya dokumen informasi keluhan pelanggan, menjadi salah satu media untuk menampung pendapat pelanggan terkait kekurangan yang terdapat pada layanan perusahaan dan menjadi masukan untuk melakukan perbaikan kedepannya.

Perancangan Dokumen Klausul 9

Klausul 9 ISO 9001:2015 membahas mengenai evaluasi kinerja. Dilakukan perancangan 2 dari 2 dokumen yang dibutuhkan dalam memenuhi kelengkapan dokumen sistem manajemen mutu di klausul 9. Dokumen tersebut yaitu dokumen kepuasan pelanggan dan dokumen audit internal.

Dokumen Kepuasan Pelanggan

Dokumen kepuasan pelanggan merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja yang diberikan oleh perusahaan. Salah satu bentuk dari dokumen kepuasan pelanggan yaitu form untuk survei kepuasan pelanggan. Dengan adanya form kepuasan pelanggan bertujuan agar perusahaan dapat lebih memahami kebutuhan pelanggan serta lebih tepat dalam pengambilan tindakan yang berhubungan langsung dengan kepuasan pelanggan.

Dokumen Audit Internal

Audit internal merupakan proses yang dilakukan oleh pihak internal perusahaan dalam melaksanakan pemantauan, tinjauan, dan evaluasi pada sistem manajemen mutu di perusahaan. Proses audit internal menggunakan dokumen audit internal untuk melakukan tinjauan terhadap keefektifan dan implementasi sistem manajemen mutu dari ISO 9001:2015 pada perusahaan. Pihak auditor internal ditentukan dan dipilih dari dalam pihak perusahaan untuk melakukan penilaian dan tinjauan dari sistem manajemen mutu perusahaan.

Perancangan Dokumen Klausul 10

Klausul 10 ISO 9001:2015 membahas mengenai peningkatan. Dilakukan perancangan 1 dari 1 dokumen yang dibutuhkan dalam memenuhi kelengkapan dokumen sistem manajemen mutu di klausul 10. Dokumen tersebut yaitu form tindakan koreksi dan pencegahan.

Form Tindakan Koreksi dan Pencegahan

Form tindakan koreksi dan pencegahan (FTKP) merupakan dokumen yang berfungsi untuk merekam tindakan yang akan dilakukan untuk menangani permasalahan atau ketidaksesuaian. Untuk melaksanakan dokumen FTKP diperlukan

penanggung jawab yang akan mengerjakan analisis penyebab masalah hingga usulan dalam melakukan perbaikan serta pencegahan. Tujuan keberadaan dokumen FTKP ini agar membantu perusahaan dalam mengendalikan permasalahan yang ditemukan serta melakukan pencegahan agar masalah yang sama tidak terjadi dikemudian hari.

Analisis Gap Akhir

Analisis gap akhir menjadi penilaian *final* setelah dilakukannya perancangan untuk melengkapi dokumen yang belum tersedia di perusahaan CV XYZ. Melengkapi dokumen-dokumen yang belum tersedia dilakukan untuk persiapan perusahaan dalam melakukan sertifikasi ISO 9001:2015. Berikut merupakan hasil analisis gap akhir untuk perusahaan CV XYZ setelah melengkapi dokumen-dokumen untuk sertifikasi ISO 9001:2015

Tabel 2. Hasil analisis gap akhir

Klausul	Dokumen Yang Telah Dirancang	Dokumen Yang Dibutuhkan	Persentase Kelengkapan
4	6	6	100%
5	2	2	100%
6	2	2	100%
7	7	7	100%
8	2	2	100%
9	2	2	100%
10	1	1	100%
	Total		100%

Tabel analisis gap akhir menunjukkan total persentase kelengkapan keseluruhan dokumen mencapai 100% dari 7 klausul yaitu klausul 4 hingga klausul 10.

Beberapa sub-klausul tidak tersedia karena menyesuaikan dengan situasi dan kondisi dari perusahaan, contohnya seperti evaluasi kinerja *supplier* yang dikarenakan perusahaan bukan dibidang manufaktur dan tidak membutuhkan entitas *supplier* selama proses pengerjaan berjalan.

Simpulan

Pada awal penelitian, hasil analisis gap awal menunjukkan persentase kelengkapan dokumen sebesar 4.55% atau tersedia 1 dari 22 dokumen yang dibutuhkan. Setelah dilakukan perancangan dokumen berdasarkan ISO 9001:2015, hasil analisis gap akhir menunjukkan persentase kelengkapan dokumen sebesar 100% atau tersedia 22 dari 22 dokumen yang dibutuhkan. Hal ini menunjukkan kenaikan sebesar 95.45% dari hasil perancangan untuk pemenuhan kelengkapan dokumen sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Perusahaan CV XYZ dapat dikatakan siap dari sisi kelengkapan dokumen yang dibutuhkan dalam mengajukan sertifikasi ISO 9001:2015.

Daftar Pustaka

1. Gaspersz, V., *ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement*, PT Gramedia Pustaka Utama, 2001.
2. Simanjuntak, M. R. A, and Suawa, S. S., Analisis Sistem Manajemen Mutu dan Pengaruhnya Dalam Meningkatkan Kinerja Operasional Bangunan Gedung Tinggi Perkantoran di Jakarta Pusat, *Jurnal Ilmiah Media Engineering*, 4(2), 2014, pp. 92-102.