

Perancangan Dokumen ISO 9001:2015 untuk Perusahaan Import Garment

William Edbert¹, Jani Rahardjo²

Abstract: CV. Golden Cipta Mandiri is a company engaged in the import of garments and custom screen printing production, which requires ISO 9001:2015 certification to improve and standardize the company's quality management system. Initial findings from the audit and gap analysis conducted to assess the company's readiness for ISO certification revealed that there are still many clauses in ISO 9001:2015 that have not been fulfilled by the company. The gaps and deficiencies in the required documents serve as the basis for this research to design and provide solutions or recommendations to the company before undergoing ISO certification. The end result of this research is the completion of all mandatory documented documents, allowing the company to proceed with obtaining ISO certification.

Keywords: Quality management system; ISO 9001:2015; internal audit; gap analysis

Pendahuluan

Salah satu komponen yang sangat penting dalam kegiatan perdagangan internasional suatu negara adalah importir. Setiap negara di dunia memiliki sumber daya yang berbeda-beda, dipengaruhi oleh sejumlah faktor termasuk faktor geografis dan alasan lainnya. Banyak negara menggunakan jasa importir untuk melakukan kegiatan impor atau mendatangkan barang dari luar negeri ke dalam negeri. Importir dapat diidentifikasi sebagai pelaku yang melaksanakan kegiatan impor. Dalam era globalisasi saat ini, persaingan bisnis semakin ketat, terutama di sektor industri pakaian impor. Perusahaan yang bergerak dalam industri ini dituntut untuk menjaga mutu dan keunggulan produk agar dapat bertahan dan bersaing di pasar yang kompetitif.

Langkah yang dapat dilakukan untuk mencapai hal ini adalah dengan menerapkan sistem manajemen mutu yang efektif dan terstandarisasi. ISO 9001:2015 merupakan standar internasional yang diakui secara luas untuk sistem manajemen mutu, yang memberikan kerangka kerja yang jelas bagi perusahaan untuk mengelola operasionalnya dengan fokus pada peningkatan mutu, kepuasan pelanggan, dan efisiensi (Putra *et al.* [1]; iso.org [2]).

PT. X merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang impor pakaian, seperti baju anak, sepatu anak, kaos kaki, topi, *underwear*, piyama, kacamata, baju renang, jas anak, *T-shirt*.

Dimana, kondisi saat ini perusahaan belum memiliki sistem manajemen mutu yang baik dan terstandarisasi berdasarkan ISO 9001:2015, dan perusahaan menyatakan bahwa beberapa pembeli di Indonesia menginginkan perusahaan untuk bisa melakukan persiapan dalam pemenuhan sertifikasi ISO 9001:2015 ini, apabila persyaratan tersebut gagal dilakukan perusahaan, maka dapat berdampak dengan hilangnya calon konsumen, lebih dari itu, setiap bulan terdapat retur produk dari konsumen yang diakibatkan oleh kesalahan dalam pemenuhan order pelanggan, baik dari kualitas maupun kuantitas produk.

Pada Tabel 1, terlihat contoh data pesanan yang diretur oleh customer perusahaan akibat ketidaksesuaian atau cacat produk yang diterima. Untuk menanggapi data tersebut, perusahaan berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan dan operasional dari perusahaan dengan menerapkan sistem manajemen mutu yang lebih baik, khususnya dengan melakukan standarisasi ISO 9001:2015. Sehingga, penelitian ini diharapkan akan menyelesaikan permasalahan di PT. X untuk melihat dan mempersiapkan dokumen-dokumen klausul ISO 9001:2015 yang dibutuhkan, sehingga dapat membantu perusahaan dalam melakukan sertifikasi pada nantinya.

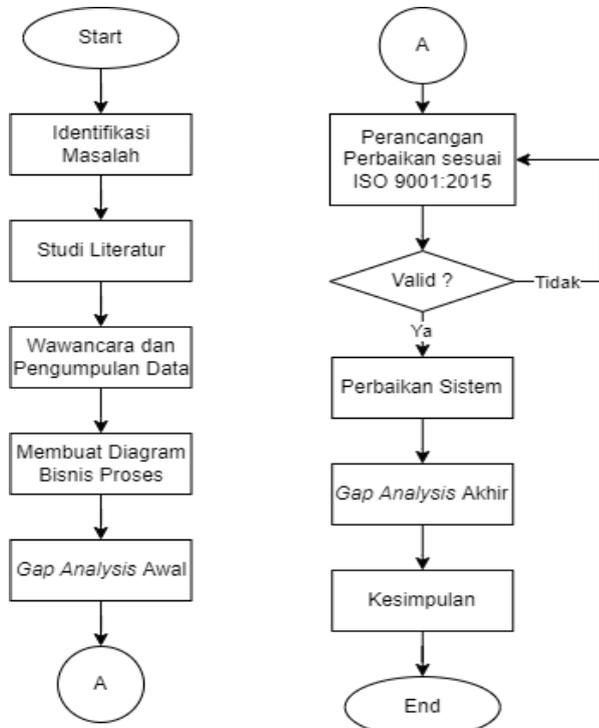
Tabel 1. Contoh data retur

Pelanggan	Invoice	Tanggal	Produk	Jumlah	Keterangan
Millenium	HK 174-ML 9	17-06-2023	Stelan Boy	5	Rusak
Kitty Baby Shop	HK 176-ML 4	11-09-2023	Celana Jeans Panjang M 2156	1	Kurang
Kitty Baby Shop	HK 176-ML 4	11-09-2023	Stelan Piyama M	5	Kurang
Kitty Baby Shop	HK 176-ML 4	11-09-2023	Stelan Piyama	1	Kotor

^{1,2} Fakultas Teknologi Industri, Program Studi Teknik Industri, Universitas Kristen Petra. Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya 60236. Email: c13190115@john.petra.ac.id, jani@petra.ac.id

Metode Penelitian

Metode atau langkah-langkah yang dilakukan pada penelitian ini akan mengikuti tahapan pada diagram alir, Gambar 1.



Gambar 1. Diagram alir penelitian

Identifikasi Masalah

Proses pertama yang dilakukan dalam penelitian adalah mencari dan mengerti permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan, dan didapati fakta bahwa perusahaan memerlukan sebuah analisa dan perbaikan untuk persiapan perusahaan dalam melakukan sertifikasi ISO 9001:2015.

Studi Literatur

Studi literatur dilakukan untuk mempelajari teori dan metode yang dapat digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang sebelumnya telah ditemukan, studi dilakukan dengan membaca buku dan jurnal penelitian terdahulu, berkaitan dengan sistem sistem manajemen mutu, dan ISO 9001:2015.

Wawancara dan Pengumpulan Data

Wawancara dan pengumpulan data dilakukan untuk bisa mencari tahu *existing condition* yang ada di perusahaan saat ini, terkait dengan pemenuhan klausul-klausul dalam ISO 9001:2015 yang menjadi persyaratan utama. Pengumpulan data ini seperti dengan SOP, bisnis proses, dan lain sebagainya,

untuk kepentingan dari penelitian. Selain mengumpulkan, juga dilakukan wawancara dengan *top management* dari perusahaan.

Gap Analysis

Gap analysis kemudian dilakukan untuk mencocokkan persyaratan dari ISO 9001:2015 dengan ketersediaannya di perusahaan, hal ini akan menjadi landasan untuk klausul-klausul yang akan dilakukan perancangan dan implementasi perbaikan. *Gap analysis* dilakukan pada sebelum dan sesudah implementasi perbaikan, sehingga dapat dilihat kenaikan dari persentase pemenuhan klausul ISO 9001:2015. Langkah dalam melakukan *gap analysis* ini adalah dengan melakukan pencocokan kebutuhan dokumen yang ada pada klausul ISO 9001:2015, dengan ketersediaannya pada perusahaan, sehingga nantinya akan didapatkan 2 kondisi, yaitu klausul yang terpenuhi (sesuai) atau tidak terpenuhi (tidak sesuai).

Perancangan dan Valiasi Perbaikan

Pada tahapan ini, dilakukan perancangan untuk dokumen-dokumen yang masuk dalam hasil *gap analysis*, dan setelah dirancang, akan dikomunikasikan kembali kepada *stakeholder* di perusahaan, apakah rancangannya sudah baik atau belum, apabila dirasa rancangan masih kurang baik, dapat dilakukan proses perancangan kembali, sebelum pada akhirnya dilakukan proses *improvement* pada sistem manajemen di perusahaan.

Kesimpulan

Tahapan ini adalah untuk menjawab rumusan masalah perusahaan, dengan memperhatikan hasil dari kenaikan persentase pada *gap analysis* akhir yang telah dilakukan.

Hasil dan Pembahasan

Profil Perusahaan

CV Golden Cipta Mandiri adalah perusahaan yang telah berdiri sejak tahun 1997 di Surabaya dan bergerak di industri supplier *garment* anak-anak. Dengan pengalaman yang panjang, perusahaan telah berhasil menjadi salah satu pemain terkemuka dalam industri ini. Perusahaan memiliki tim berdedikasi yang terdiri dari 33 pegawai yang bekerja keras untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan memberikan kontribusi positif dalam memperbanyak lapangan kerja. Produk-produk yang dinaungi oleh perusahaan adalah baju

anak, kaos kaki, topi, celana dalam, kereta bayi, piyama, kemeja, kaos berkerah, dan baju renang.

Saat ini, perusahaan telah memiliki produk yang berstandart SNI, yaitu dengan merk dagang “mini-you”. Standar SNI tersebut, membuktikan komitmen perusahaan dalam pengadaan produk yang berkualitas baik. Pangsa pasar perusahaan terbilang cukup luas, mulai dari pasar B2B (*business to business*), yaitu distributor besar, toko-toko retail. Pasar B2B perusahaan ini, sudah mencapai kota-kota lain di Indonesia, seperti kota Jakarta, Balikpapan, Pasuruan, dan Semarang. Perusahaan juga tidak hanya bermain pada pasar B2B, namun juga memiliki pangsa pasar B2C (*business to customer*), yaitu customer langsung.

Gap Analysis

Tabel 2. Rekapitulasi *gap analysis* awal

Klausul	Dokumen	Ada / Tidak	Terpenuhi (%)
4	Visi – Misi	Ada	33.3
	Struktur Organisasi	Ada	
	SWOT	Tidak Ada	
	Ruang Lingkup	Tidak Ada	
	Bisnis Proses	Tidak Ada	
	Pemangku Kepentingan	Tidak Ada	
5	Job Description dan Job Spesification	Ada	50
6	Kebijakan Mutu	Tidak Ada	0
	Sasaran Mutu	Tidak Ada	
7	Identifikasi Resiko (FMEA)	Tidak Ada	0
	Dokumen pengukuran dan Validasi	Tidak Ada	
	Dokumen Kompetensi	Tidak Ada	
	Dokumen Infrastruktur	Tidak Ada	
	Dokumen Pelatihan Karyawan	Tidak Ada	
	Penilaian Kinerja	Tidak Ada	
8	Dokumen SOP dan Instruksi Kerja	Tidak Ada	50
	Checksheet QC	Ada	
	Checklist QC Bahan Baku	Tidak Ada	
	Dokumen Informasi Keluhan Pelanggan	Tidak Ada	
	Dokumen Pembelian	Ada	
	Dokumen Evaluasi Supplier	Tidak Ada	
9	Dokumen Standard Produk	Ada	0
	Kepuasan Pelanggan	Tidak Ada	
10	Audit Internal	Tidak Ada	0
	FTKP	Tidak Ada	

Gap Analysis dilakukan dengan melakukan wawancara dan pengecekan terhadap beberapa dokumen-dokumen yang diperlukan, sebagai syarat dan kelengkapan sertifikasi ISO 9001:2015. Pada Tabel 2, merupakan rekapitulasi hasil audit kelengkapan dokumen dan persentase pemenuhan persyaratan untuk tiap klausul.

Hasil dari *gap analysis* awal menyatakan bahwa untuk klausul 4 sudah terpenuhi 33.3% dari kelengkapan yang dibutuhkan, kemudian berturut-turut 50% untuk klausul 5, 0% untuk klausul 6, 0% untuk klausul 7, 50% untuk klausul 8, 0% untuk klausul 9, dan 0% untuk klausul 10. Selanjutnya, akan dilakukan perancangan untuk dokumen-dokumen yang belum ada pada perusahaan, dan dimulai berurutan dari dokumen pada klausul 4 hingga ke-10.

Klausul 4: Visi-Misi

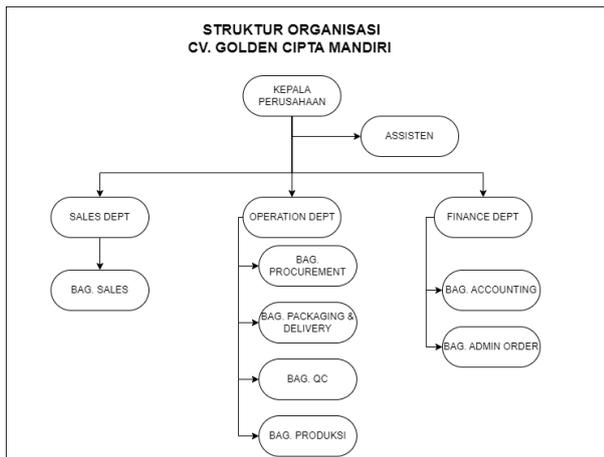
Visi adalah gambaran jangka panjang tentang keberhasilan yang diinginkan oleh suatu organisasi yang merupakan pandangan tentang masa depan yang diinginkan dan menjadi sumber inspirasi bagi semua pekerja yang terlibat dalam organisasi. Visi memberikan arah, tujuan, dan identitas yang kuat bagi organisasi.

Sementara, Misi adalah pernyataan yang merinci tujuan organisasi, kegiatan utama yang dilakukan, dan nilai-nilai yang dipegang untuk mencapai visi. Ini adalah landasan yang memberikan arah tindakan sehari-hari dan membantu organisasi tetap fokus pada pencapaian tujuannya.

Visi dari perusahaan adalah menjadi perusahaan importir *garment* anak-anak terbesar dan terlengkap di Indonesia. Misi dari perusahaan adalah menyediakan koleksi *garment* anak-anak terlengkap, menjadi pembaharu inovasi dan desain kreatif pada *garment* anak-anak di Indonesia, pemenuhan standat kualitas, dan respons terhadap tren dan perubahan pasar.

Klausul 4: Struktur Organisasi

Perusahaan sudah memiliki struktur organisasi, namun berdasarkan wawancara dengan manajemen, struktur organisasi telah lama berubah dan belum ada revisi pada dokumennya, sehingga setelah dilakukan pembaharuan dan revisi, struktur organisasi perusahaan, seperti pada Gambar 2.



Gambar 2. Struktur organisasi

Klausul 4: SWOT

Perusahaan belum memiliki dokumentasi terhadap isu-isu internal dan eksternal, sehingga perlu dibuat suatu rancangan dokumen untuk memenuhi klausul 4 ISO 9001:2015. Dilakukan analisa SWOT atau *strength, weakness, opportunity, dan threat* pada perusahaan. Dokumen SWOT dapat dilihat pada Tabel 3, yang terdiri atas *strengths, weaknesses, opportunities, dan threats*.

Tabel 3. Tabel SWOT

STRENGTHS	WEAKNESSES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Koleksi Beragam 2. Ketepatan Waktu 3. Pengalaman 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bergantung pada Pemasok 2. Harga yang Tinggi 3. Riset yang Terbatas 4. Tidak memiliki Sertifikasi Kualitas 5. Kualitas Produk & Pengiriman
OPPORTUNITIES	THREATS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Peningkatan Kesadaran Lingkungan 2. Ekspansi Pasar Online 3. Kolaborasi dengan Desainer Lokal 4. Pelanggan Tetap dan Setia 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persaingan yang Ketat 2. Perubahan Tren Fashion 3. Ketidakpastian Ekonomi 4. Kalah harga dengan produsen langsung

Perusahaan memiliki kekuatan dalam variasi produk *garment* yang sangat beragam, termasuk baju anak, sepatu anak, kaos kaki, topi, celana dalam, kereta bayi, piyama, kacamata, baju renang, jas anak, *T-shirt*, *girl T-shirt*, dan *T-shirt* berkerah. Barang impor memiliki kualitas mendekati premium, didukung oleh pengalaman 25 tahun sebagai importir *garment*, memberikan kredibilitas yang kuat.

Namun, kelemahan muncul karena ketergantungan pada pemasok luar negeri, meningkatkan risiko terhadap gangguan rantai pasok global. Harga jual yang tinggi karena kategori produk semi-premium dan impor dapat

menjadi hambatan, sementara absennya departemen R&D menghambat riset pasar dan sertifikasi kualitas dapat mengurangi kepercayaan konsumen.

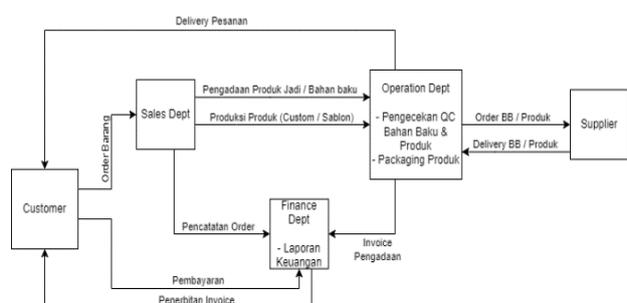
Peluang muncul dalam pemilihan supplier atau produk berbasis *green awareness*, eksplorasi penjualan eceran di *e-commerce*, kolaborasi dengan desainer lokal, dan memanfaatkan mitra distributor dan pelanggan setia. Ancaman datang dari persaingan ketat dengan importir garment lainnya, ketidakmampuan melihat perubahan tren pasar tanpa departemen R&D, ketidakpastian ekonomi yang dapat menggeser preferensi konsumen, dan harga rendah dari produsen lokal.

Klausul 4: Ruang Lingkup

Ruang lingkup implementasi ISO 9001:2015 pada sistem manajemen mutu CV. Golden Cipta Mandiri adalah meliputi proses mulai dari konsumen melakukan pemesanan barang, hingga barang selesai dikirimkan kepada konsumen.

Klausul 4: Bisnis Proses

Bisnis proses pada perusahaan berkaitan dengan rangkaian tugas atau kegiatan yang dilaksanakan dalam sebuah perusahaan untuk mencapai tujuan tertentu atau menghasilkan produk atau layanan yang memenuhi kebutuhan pelanggan. Bisnis proses ini dapat berwujud alur kerja atau serangkaian langkah yang dirancang dengan tujuan meningkatkan efisiensi, produktivitas, kualitas, dan dan sebagainya. Berikut merupakan *flowchart* bisnis proses pada CV Golden Cipta Mandiri, seperti pada Gambar 3.



Gambar 3. Diagram bisnis proses

Klausul 4: Pemangku Kepentingan

Dokumen ini membantu dalam mengidentifikasi, menganalisis, dan mengelola hubungan dengan berbagai pemangku kepentingan. Sehingga, dengan adanya dokumen ini, dapat dianalisa berbagai kepentingan dan keinginan masing-masing pemangku kepentingan, seperti pada Tabel 4.

Tabel 4. Dokumen pemangku kepentingan

Stakeholder	Kebutuhan	Harapan
Pemilik Usaha (owner)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Profitabilitas 2. Pertumbuhan bisnis 3. Keberlanjutan bisnis jangka panjang 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan bisnis yang lebih efisien 2. Keuntungan yang berkelanjutan
Investor	<ol style="list-style-type: none"> 1. Return on Investment 2. Kinerja keuangan yang baik 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Transparansi keuangan 2. Manajemen risiko yang baik
Karyawan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengembangan karir 2. Kompensasi yang adil 3. Lingkungan kerja yang baik 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesempatan untuk bertumbuh 2. Keadilan dalam bekerja 3. Pemenuhan hak 4. Jobdesc dan KPI yang jelas 5. Pelatihan karyawan
Konsumen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk atau layanan yang berkualitas 2. Layanan pelanggan yang baik (retur, keluhan, dsb) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsistensi kualitas barang 2. Harga wajar 3. Inovasi produk 4. Layanan pasta penjualan yang baik 5. Proses pengantaran yang baik
Pemasok	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembayaran tepat waktu 2. Hubungan bisnis yang berkelanjutan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keterbukaan 2. Keadilan dalam transaksi 3. On time payment
Pemerintah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Izin usaha legal 2. Pembayaran pajak usaha 3. Pemenuhan peraturan UU 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembayaran pajak yang sesuai dan tepat waktu 2. Pemenuhan peraturan perundang-undangan

Klausul 5: Job Description & Specification

Job description adalah dokumen yang merinci tugas, tanggung jawab, kualifikasi, dan keterampilan yang diperlukan untuk suatu posisi pekerjaan. Ini membantu calon pekerja memahami apa yang diharapkan dari mereka dan memungkinkan pengusaha menjelaskan dengan jelas posisi tersebut. Sementara itu, *job specification* adalah bagian dari *job description* yang lebih fokus pada persyaratan kualifikasi dan karakteristik yang diperlukan untuk mengejar posisi tersebut. Ini mencakup pendidikan, pengalaman kerja, keterampilan khusus, dan atribut pribadi yang diinginkan untuk sukses dalam peran tersebut.

Pada kasus perusahaan, dimana telah dibuat struktur organisasi baru, maka diperlukan adanya pembuatan dokumen *job description* dan *job specification* baru untuk setiap posisi.

Klausul 5: Kebijakan Mutu

CV. GOLDEN CIPTA MANDIRI yang merupakan perusahaan importir produk *garment* bertekad untuk memberikan produk yang aman, berkualitas, dan memenuhi standar keamanan. Kebijakan Mutu ini mencerminkan komitmen kami untuk menjaga standar kualitas tertinggi dalam semua aspek operasional perusahaan. Kebijakan Mutu ini ditetapkan dengan tujuan untuk:

1. Menjamin keamanan dan kualitas produk *garment* yang diimpor.
2. Memastikan kepatuhan terhadap standar keamanan produk yang berlaku.
3. Meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pelayanan dan produk yang berkualitas.
4. Mengidentifikasi dan mengurangi risiko potensial terkait dengan kualitas produk.

Untuk itu, CV. GOLDEN CIPTA MANDIRI berkomitmen untuk:

1. Memastikan setiap produk yang dijual memenuhi standar kualitas yang ditetapkan.
2. Melibatkan seluruh karyawan dalam upaya menjaga dan meningkatkan mutu produk, dari proses awal pemesanan hingga pengantaran ke customer.
3. Mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan memberikan produk yang sesuai dengan harapan.
4. Mengupayakan pengembangan dan perbaikan berkelanjutan dalam tiap proses operasional perusahaan.

Klausul 6: Sasaran Mutu

Dokumen ini berisi rincian tentang apa yang ingin dicapai oleh organisasi dalam hal mutu produk atau layanan, yang dapat dilihat seperti pada Tabel 5. Dokumen sasaran mutu dibuat dengan memperhatikan kebijakan mutu perusahaan serta kepentingan masing-masing departemen. Dalam pembuatan dokumen ini, target mutu dibuat berdasarkan subjektifitas manajemen perusahaan, dikarenakan belum adanya data masa lalu yang cukup terkait proses operasional perusahaan, yang dapat menunjang penetapan target mutu tersebut.

Namun, kedepannya target mutu tersebut dapat diubah setelah beberapa periode, untuk dapat menyesuaikan kondisi aktual yang terjadi pada perusahaan.

Tabel 5. Cuplikan dokumen sasaran mutu

Department	Bagian	Sasaran Mutu	Target Mutu	Periode Pengukuran	Program
Sales	Sales	Meningkatkan volume penjualan produk garmen sebesar 15%	> 15%	Setiap bulan selama 6 bulan.	Implementasi strategi pemasaran yang lebih efektif.
		mempertahankan tingkat kepuasan pelanggan	> 90%	Setiap bulan selama 6 bulan.	Pelatihan karyawan dalam keterampilan presentasi dan komunikasi.
		Peningkatan pangsa pasar	> 10%	Setiap bulan selama 6 bulan.	
Operation	Procurement	Mengurangi biaya pengadaan bahan baku	8%	Setiap kuartal selama 1 tahun.	Evaluasi dan negosiasi ulang kontrak dengan pemasok utama. Peningkatan penggunaan teknologi untuk pemantauan inventaris.
		mengurangi lead time	15%		

Klausul 6: FMEA

Analisa FMEA dapat digunakan untuk melakukan identifikasi risiko, sehingga dapat memberikan efektifitas dengan memperhatikan aspek permasalahan berdasarkan tingkat signifikansinya (RPN). Dalam menghitung RPN, dapat dilakukan perkalian antara nilai dari variabel *severity*, *occurrence*, dan *detection*. Tabel 6 dan Tabel 7 menunjukkan matriks penilaian resiko yang terdiri dari 3 variabel, yaitu *severity*, *occurrence*, dan *detection*.

Tabel 6. Tabel variabel FMEA

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

Tabel 7. Matriks risk rating

Occurrence	Severity				
	1	2	3	4	5
5	H	H	H	E	E
4	M	M	H	H	E
3	L	L	M	H	E
2	L	L	M	M	M
1	L	L	M	M	M

Tabel 8. Cuplikan dokumen FMEA

Proses	Potential Failure	Potential Effect	S	Potential Cause	O	Current Control	D	RPN /RR	Action
Penerimaan Barang (Produk jadi dari vendor)	keualitas produk dari vendor yang tidak sesuai standart	Penurunan kepuasan pelanggan, menghambat proses bisnis	5	Kesalahan pemilihan vendor	3	Melakukan complain secara verbal terhadap vendor	1	15/E	Melakukan vendor assessment yang lebih terstandaris asi
Penerimaan Barang (Produk jadi dari vendor)	keualitas produk dari vendor yang tidak sesuai standart	Penurunan kepuasan pelanggan, menghambat proses bisnis	5	Barang rusak pada saat pengiriman dari vendor	3	inspeksi secara visual dan berdasarkan pengalaman	1	15/E	Pemilihan vendor pengiriman yang lebih baik
Penerimaan bahan baku	keualitas bahan dari vendor yang tidak sesuai standart	Hasil produksi berkurang kualitas	3	Kualitas kain yang tidak sesuai standart dari vendor	3	inspeksi secara visual dan berdasarkan pengalaman	2	18/M	Melakukan vendor assessment yang lebih terstandaris asi
Produksi	Kualitas sablon yang tidak baik	Produk menjadi cacat	3	Mesin yang tidak terawat dengan baik	3	Melakukan <i>maintenanc</i> e hanya pada saat ada kerusakan	1	9/M	Melakukan <i>maintenanc</i> e rutin pada mesin

Klausul 7: Kompetensi

Saat ini perusahaan belum memiliki dokumen kompetensi yang terdokumentasi. Dokumen kompetensi yang telah dirancang dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Cuplikan dokumen kompetensi

Jabatan	Keahlian	Pengalaman
Accounting	<ul style="list-style-type: none"> - Pemahaman mendalam tentang prinsip-prinsip akuntansi dan pengalaman dalam aplikasinya. - Memahami transaksi impor, termasuk perhitungan bea masuk, pajak, dan biaya terkait lainnya. - Mengetahui cara mengelola pembayaran kepada pemasok internasional dan melakukan konversi mata uang. - Memastikan perusahaan mematuhi semua kewajiban perpajakan dan memiliki strategi perpajakan yang optimal. 	Pengalaman 1 tahun dalam bidang akuntansi, khususnya bagian impor

Klausul 7: Infrastruktur

Dokumen infrastruktur merujuk pada dokumen yang menggambarkan atau mendokumentasikan berbagai aspek dari infrastruktur suatu sistem, proyek, atau organisasi. Infrastruktur dalam konteks ini dapat mencakup aspek teknis, fisik, dan organisasional. Tabel 10 menunjukkan daftar infrastruktur yang dimiliki oleh perusahaan untuk menunjang proses bisnisnya.

Tabel 10. Dokumen infrastruktur

Infrastruktur	Identifikasi	Aset
Mesin	Mesin digunakan untuk melakukan sablon dan <i>repackaging</i> pada produk perusahaan	Mesin sablon dan <i>press</i>
Gudang Penyimpanan	Tempat untuk melakukan <i>unloading</i> barang yang datang dari <i>supplier</i> dan sekaligus tempat penyimpanan barang yang akan dikirimkan ke customer	Stock barang
Lab QC	Tempat untuk melakukan proses inspeksi produk	Alat ukur, meja, kursi, laptop, dokumen QC
Akomodasi Transportasi	Kendaraan operasional untuk mendukung proses operasional sehari-hari	Mobil, motor
Alat administratif	Sebagai sarana komunikasi dan pekerjaan administratif perusahaan	Komputer, laptop, handphone
Alat Ukur	Instrumen untuk melakukan pengukuran pada proses operasional	<i>Digital counter</i> , meteran, jangka sorong, timbangan

Selain dokumen ini, pada Klausul 7 juga memuat beberapa dokumen penunjang lainnya, yaitu dokumen pengukuran dan validasi, dokumen pelatihan karyawan, dan dokumen penilaian kinerja

Klausul 7: SOP dan Instruksi Kerja

Hasil dari audit menyatakan bahwa saat ini belum ada dokumen atau langkah kerja yang terdokumentasi, sehingga peneliti merancang ulang SOP dan instruksi kerja, yang telah disesuaikan dengan wawancara dari pihak manajemen. Tabel 11 merupakan ringkasan dari keseluruhan SOP dan instruksi kerja yang telah dirancang.

Tabel 10. Daftar SOP dan instruksi kerja

No	Tentang
001/SOP-Sales/2023	Penerimaan Pesanan
001/SOP-Ops/2023	Pembelian Bahan Baku
002/SOP-Ops/2023	Pengecekan Kualitas Bahan Baku dan Produk
003/SOP-Ops/2023	Pengecekan Produk Jadi
004/SOP-Ops/2023	Penerimaan Bahan Baku
005/SOP-Ops/2023	Produksi Custom Sablon Baju
006/SOP-Ops/2023	Pengantaran Produk
007/SOP-Ops/2023	Packaging Produk
001/IK-Ops/2023	Evaluasi Pemasok
002/IK-Ops/2023	Negosiasi Pemasok
003/IK-Ops/2023	Pengecekan Bahan Baku
001/SOP-Fin/2023	Penerimaan Pembayaran
002/SOP-Fin/2023	Penggajian Karyawan
003/SOP-Fin/2023	Pembuatan Laporan Keuangan
001/SOP-Ast/2023	Izin Kerja Pegawai
002/SOP-Ast/2023	Audit Internal

Klausul 8

Pada Klausul 8, dibuat 5 dokumen atau *form* pendukung, yaitu *form* checksheet bahan baku, *form* checksheet QC produk jadi, *form* informasi keluhan pelanggan, *form* evaluasi supplier, dan dokumen standart produk.

Klausul 9

Pada Klausul 9, dibuat *form* kepuasan pelanggan dan dokumen audit internal. Proses audit internal akan mengikuti 3 proses besar, yaitu tahapan persiapan, proses audit, dan pelaporan. Untuk tahapan persiapan akan dilakukan penjadwalan untuk tahapan audit dan proses audit dengan menggunakan dokumen checklist audit. Selanjutnya, pada proses audit akan dihasilkan analisa ketidaksesuaian terhadap poin-poin dalam checklist, poin yang tidak sesuai tersebut akan dilakukan upaya untuk perbaikan, dan dilaporkan dalam dokumen FTKP. Terakhir, proses pelaporan, akan ada rekapitulasi hasil audit, beserta detail klausul ISO yang tidak sesuai, dan jumlahnya. Hasil rekapitulasi tersebut akan diteruskan pada rapat tinjauan manajemen.

Klausul 10

Pada Klausul 10, dibuat dokumen FTKP, yaitu dokumen yang digunakan untuk merekam dan melacak langkah-langkah yang diambil oleh sebuah organisasi untuk mengatasi masalah yang ditemukan selama audit atau evaluasi internal.

Gap Analysis Akhir

Setelah dilakukan perancangan dokumen untuk kelengkapan *checklist* audit ISO 9001:2015, didapatkan hasil *gap analysis* seperti pada Tabel 11. Dapat dilihat bahwa untuk keseluruhan dokumen yang diperlukan untuk pelaksanaan audit ISO, sudah dirancangan dan dipenuhi pada penelitian ini. Pada *gap analysis* awal, ditemukan bahwa dari 25 dokumen yang dibutuhkan sebagai persyaratan dalam klausul-klausul ISO, hanya 6 (24%) yang ada atau tersedia pada perusahaan. Namun pada *gap analysis* akhir, ditemukan bahwa keseluruhan kebutuhan dokumen dalam klausul sudah terpenuhi. Rincian peningkatannya adalah awalnya untuk klausul 4 sudah terpenuhi 33.3% dari kelengkapan yang dibutuhkan, kemudian berturut-turut 50% untuk klausul 5, 0% untuk klausul 6, 0% untuk klausul 7, 50% untuk klausul 8, 0% untuk klausul 9, dan 0% untuk klausul 10. Pada akhir penelitian ini, keseluruhan klausul telah berhasil dirancang kebutuhan dokumen seluruhnya.

Tabel 11. Rekapitulasi gap analysis akhir

Klausul	Dokumen	Sebelum	Sesudah	% Terpenuhi
4	Visi – Misi	Ada	Ada	100
	Struktur Organisasi	Ada	Ada	
	SWOT	Tidak Ada	Ada	
	4.2. Dokumen Pemangku Kepentingan	Tidak Ada	Ada	
	4.3. Dokumen Ruang Lingkup	Tidak Ada	Ada	
5	4.4. Bisnis Proses	Tidak Ada	Ada	100
	5.2. Kebijakan Mutu	Tidak Ada	Ada	
6	5.3. Job Description dan Job Specification	Ada	Ada	100
	6.1. Identifikasi Resiko (FMEA)	Tidak Ada	Ada	
7	6.2. Sasaran Mutu	Tidak Ada	Ada	100
	7.1.2. Dokumen Pelatihan Karyawan	Tidak Ada	Ada	
	7.1.2. Penilaian Kinerja	Tidak Ada	Ada	
	7.1.3. Dokumen Infrastruktur	Tidak Ada	Ada	
	7.1.5.2 Dokumen pengukuran & Validasi	Tidak Ada	Ada	
	7.2. Dokumen Kompetensi	Tidak Ada	Ada	
8	7.5. Dokumen SOP dan Instruksi Kerja	Tidak Ada	Ada	100
	8.2. Informasi Keluhan Pelanggan	Tidak Ada	Ada	
	8.2.3. Dokumen Standard Produk	Ada	Ada	
	8.4. Dokumen Pembelian	Ada	Ada	
	8.4. Dokumen Evaluasi Supplier	Tidak Ada	Ada	
	8.6. Checksheet QC	Ada	Ada	
9	8.6. Checklist QC Bahan Baku	Tidak Ada	Ada	100
	9.1.2. Kepuasan Pelanggan	Tidak Ada	Ada	
10	9.2. Audit Internal	Tidak Ada	Ada	100
	10.2.2. FTKP	Tidak Ada	Ada	

Simpulan

CV. Golden Cipta Mandiri merupakan perusahaan yang bergerak dalam jual beli produk *garment* anak-anak dan produksi *custom* sablon baju. Perusahaan memerlukan sertifikasi ISO 9001:2015 sebagai penerapan sistem manajemen mutu yang baik. Sebagai langkah awal untuk sebelum melakukan sertifikasi ISO 9001:2015, perusahaan perlu melakukan audit internal mengenai kesiapan perusahaan dalam sertifikasinya. Salah satu cara untuk melihat kesiapan perusahaan adalah dengan melihat ketersediaan dokumentasi dokumen-dokumen sebagai persyaratan wajib ISO 9001:2015.

Temuan awal setelah dilakukan analisa *gap* atau ketidaksesuaian dengan menggunakan *checklist* audit, ditemukan bahwa untuk klausul 4 sudah terpenuhi 33.3% dari kelengkapan yang dibutuhkan, kemudian berturut-turut 50% untuk klausul 5, 0% untuk klausul 6, 0% untuk klausul 7, 50% untuk klausul 8, 0% untuk klausul 9, dan 0% untuk klausul 10. Selanjutnya, setelah dilakukan perbaikan dan perancangan pada dokumen yang wajib serta dibutuhkan pada sertifikasi ISO 9001, hasil dari analisa *gap analysis* akhir adalah persentase 100% untuk keseluruhan klausul 4 hingga 10. Sehingga, kedepannya perusahaan dapat melakukan persiapan lanjutan untuk melakukan pengajuan sertifikasi ISO 9001:2015.

Daftar Pustaka

- Putra, M. F., Suhendar, E., Usman, R., Gap Analysis Persiapan Implementasi ISO 9001:2015 pada PT. Trans Power Marine, Tbk, *Jurnal Penelitian dan Aplikasi Sistem & Teknik Industri*, 8(2), 2019, pp. 149-153.
- Iso.org., *ISO – ISO 9001 and Related Standart*, 2023, retrieved from <https://www.iso.org/iso-9001-quality-management.html>