

# Perancangan dan Penerapan ISO 9001:2008 di PT. Teno Tract Indonesia

Diah Parwati<sup>1</sup>, Jani Rahardjo<sup>2</sup>

---

**Abstract:** PT. Teno Tract Indonesia, a foundation piling company, had dealt with many type of building construction for private sector, and now wants to get government projects. However, the government requires that PT Teno Tract Indonesia has ISO certificate. Hence, PT. Teno Tract Indonesia planned and prepared to implement quality management system based on ISO 9001:2008. PT. Teno Tract Indonesia also want to increase customer satisfaction and improve management system. Three stages to get ISO 9001: 2008 certificate are planning stage, implementation stage and also scoring stage. Planning stage consists of mapping, identification, and documentation. The second stage is quality management system implementation. The last stage is scoring via internal audit. Audit has to be done to know compability of system that has been run based on standard requirements of ISO 9001 : 2008. Based on internal audit simulation, PT Teno Tract Indonesia has been ready to submit the papers to get ISO certification.

**Keywords:** *Quality Management System*, ISO 9000, ISO 9001:2008, Planning and Implementation *Quality Management System*.

---

## Pendahuluan

Penjaminan mutu terhadap suatu produk atau jasa penting untuk diperhatikan dalam sebuah industri. Produk atau jasa yang memiliki mutu yang baik tergantung pada sistem manajemen mutu yang digunakan dalam industri tersebut. Sistem manajemen mutu dengan standar yang diakui secara internasional adalah ISO (*International Organization for Standardization*). ISO 9001 adalah suatu standar internasional untuk sistem manajemen kualitas. Penerapan ISO dapat mengukur performa dari perusahaan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal tersebut dapat membantu perusahaan memiliki kinerja yang lebih berkualitas dan sistem perusahaan yang berjalan terstruktur, serta meningkatnya keuntungan dan *skill* karyawan.

PT. Teno Tract Indonesia merupakan salah satu perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang pemasangan tiang pancang (pile). PT. Teno Tract Indonesia dibangun dengan tujuan untuk mengaplikasikan sistem pemasangan tiang pancang yang tidak menyebabkan dampak buruk bagi lingkungan sekitar. Sistem yang digunakan dalam pemasangan tiang pancangnya adalah dengan cara menggunakan sistem injeksi.

PT Teno Tract Indonesia ingin bekerja sama dengan berbagai pembangunan gedung milik swasta maupun pemerintah. PT. Teno Tract Indonesia ingin menerapkan ISO 9001:2008 sebagai sistem manajemen mutu untuk layanan yang diberikan. Penerapan ISO 9001:2008 dilakukan karena terdapat peraturan daerah kota Surabaya bahwa yang bekerja sama dengan pemerintah harus memiliki sertifikasi. Peraturan daerah tersebut tertera pada peraturan daerah kota Surabaya nomor 7 tahun 2007 pasal 1. Penerapan ISO 9001:2008 juga digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan melakukan perbaikan terhadap sistem manajemen yang sedang dilakukan saat ini. Sistem manajemen mutu yang saat ini sedang dilakukan adalah 48% belum memenuhi standar, setelah dilakukan penilaian sistem manajemen mutu perusahaan berdasarkan ISO 9001:2008. Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di PT. Teno Tract Indonesia.

## Metode Penelitian

Mutu menurut ISO 9000:2000 adalah tingkat karakteristik yang melekat pada produk untuk mencukupi persyaratan/keinginan.

## Sistem Manajemen Mutu

Gaspersz [1] mengungkapkan bahwa sistem

---

<sup>1,2</sup> Fakultas Teknologi Industri, Program Studi Teknik Industri, Universitas Kristen Petra. Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya 60236. Email: diahpdb@hotmail.com, jani@petra.ac.id

manajemen mutu merupakan sekumpulan prosedur yang didokumentasikan untuk menjamin kesesuaian produk dan proses-proses terhadap persyaratan atau standar tertentu. Karakteristik umum dari sistem manajemen mutu adalah sistem manajemen mutu mencakup suatu lingkup yang luas dari aktivitas-aktivitas dalam organisasi, sistem manajemen mutu berfokus pada konsistensi dari proses kerja, dan sistem manajemen mutu berlandaskan pada pencegahan kesalahan sehingga bersifat proaktif, bukan pada deteksi kesalahan yang reaktif.

### **Tahap-Tahap Penerapan Sistem Manajemen Mutu**

Suardi [2] Tahap Perancangan adalah langkah awal yang harus dilakukan perusahaan dengan menetapkan tujuan perusahaan agar dapat direncanakan langkah-langkah yang akan dilakukan. Langkah tersebut dimulai dengan pembentukan visi dan misi, pembentukan tim mediator, lalu pemetaan proses didalam perusahaan, dan menentukan *gap* yang terjadi antara kondisi perusahaan sebelum dan sesudah diterapkannya ISO 9001:2008. Hal-hal tersebut kemudian menjadi dasar pembuatan rancangan sistem manajemen mutu perusahaan.

Tahap Pelaksanaan adalah tahap dilakukannya rancangan yang telah dibuat dengan melakukan tindakan-tindakan yang sesuai dengan rancangan tersebut. Tindakan tersebut misalnya mengalokasikan sumber daya untuk meningkatkan kemampuan, menempatkan penanggung jawab, dan membuat jadwal lengkap untuk tindakan yang dilakukan. Tahap ini manajemen harus memberikan perhatian atas hasil-hasilnya untuk memastikan bahwa semua unsur sistem manajemen mutu cukup logis dan efektif untuk dilakukan. Pemantauan yang efektif akan membuat penerapan sistem manajemen mutu berhasil atau tidak berhasil, serta dapat mengukur kinerja manajemen dalam melakukan komitmen dan tanggung jawabnya.

Tahap Penilaian adalah tahap dilakukannya penilaian internal. Audit merupakan dasar utama dalam menilai kinerja sistem manajemen mutu yang dilaksanakan efektif dan sesuai dengan persyaratan standar. Audit dapat berbentuk audit mutu internal atau eksternal. Hasil audit yang dilakukan tersebut digunakan untuk mengetahui kesesuaian sistem yang dijalankan dengan persyaratan standar.

### **ISO (*International Organization for Standardization*)**

ISO adalah sebuah kata yang berasal dari bahasa Yunani yang berarti "sama". ISO merupakan organisasi yang mengembangkan standar baru pada produk maupun layanan. ISO dapat disimpulkan sebagai koordinasi standar kerja internasional, publikasi standar harmonisasi internasional, dan promosi pemakaian standar internasional.

Charles A. Cianfrani [3] Manfaat penerapan ISO adalah membuat sistem kerja menjadi standar kerja yang terdokumentasi, sistem manajemen mutu dan produk yang dihasilkan sesuai dengan keinginan pelanggan, kejelasan hubungan antara bagian yang terlibat dalam melaksanakan suatu pekerjaan, kepercayaan manajemen meningkat, mengarahkan karyawan agar berwawasan mutu dalam memenuhi permintaan pelanggan, dan memberikan standarisasi berbagai kebijakan dan prosedur operasi yang berlaku di organisasi.

Delapan prinsip mutu yang mendasari elemen-elemen persyaratan (klausul) dalam standar ISO 9001:2008 adalah fokus pelanggan, kepemimpinan, partisipasi karyawan, pendekatan proses, pendekatan sistem, perbaikan terus menerus, pendekatan faktual dalam pengambilan keputusan.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **Tahap Perancangan**

Tahap penilaian awal yang dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kondisi/keadaan sistem manajemen perusahaan yang berjalan saat ini. Pemetaan awal dilakukan dengan cara menggunakan tabel isian tentang semua persyaratan dalam klausul-klausul ISO 9001:2008. Tabel tersebut diisi oleh wakil manajemen yang paham mengenai semua sistem yang terjadi dalam perusahaan dan melakukan wawancara dengan pekerja. Hasil dari pemetaan awal yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

- Klausul 4: Sistem Manajemen Mutu.

Perusahaan belum menerapkan sistem manajemen mutu sesuai dengan syarat pada klausul empat. PT. Teno Tract Indonesia belum memiliki visi, misi, komitmen manajemen, kebijakan mutu, bisnis

proses, sasaran mutu, serta prosedur dan rekaman terdokumentasi. PT. Teno Tract Indonesia juga belum ada manual mutu yang mencakup semua kegiatan perusahaan serta pengendalian dokumen dan rekaman mutu.

- Klausul 5: Tanggung Jawab Manajemen

PT. Teno Tract Indonesia belum memenuhi klausul 5.1, klausul 5.3, klausul 5.4, klausul 5.5.1, klausul 5.5.3 dan klausul 5.6. Rapat tinjauan manajemen juga belum diadakan sehingga perusahaan belum dapat mengontrol sistem manajemen mutu perusahaan.

- Klausul 6: Manajemen Sumber Daya

Perusahaan telah menyediakan sumber daya (klausul 6.1) serta pengelolaan lingkungan kerja yang baik dan nyaman bagi seluruh karyawan (klausul 6.4) dan prasarana yang memadai (klausul 6.3). Perusahaan belum pelatihan bagi peningkatan kompetensi karyawan (klausul 6.2).

- Klausul 7: Realisasi Produk

Perusahaan telah memenuhi syarat pada klausul 7.2 yaitu proses yang berkaitan dengan pelanggan dan klausul 7.4 mengenai proses pembelian. Perusahaan juga telah memenuhi klausul 7.5 dan 7.6 namun belum ada dokumentasi. Perusahaan belum memenuhi syarat pada klausul 7.1. Perusahaan tidak dapat mengaplikasikan pengembangan desain (klausul 7.3). hal tersebut dikarenakan perusahaan hanya mengerjakan jasa pemasangan.

- Klausul 8: Pengukuran Analisis dan Perbaikan.

PT. Teno Tract Indonesia belum sepenuhnya memenuhi persyaratan pada klausul delapan. PT. Teno Tract Indonesia belum mempunyai kegiatan audit internal perusahaan (klausul 8.2.2), belum ada prosedur pemantauan dan pengukuran proses dan produk ( klausul 8.2.3 dan klausul 8.2.4). PT. Teno Tract Indonesia juga belum ada pengendalian produk yang tidak sesuai (klausul 8.3), dan belum melakukan analisis data dalam memperagakan kesesuaian dan efektifitas sistem manajemen mutu (klausul 8.4). PT. Teno Tract Indonesia belum memiliki prosedur penanganan keluhan pelanggan untuk perbaikan maupun tindakan korektif (klausul 8.5)

Hasil pemetaan awal yang dilakukan adalah sebesar 48% sistem manajemen mutu perusahaan belum memenuhi persyaratan sesuai dengan standar ISO 9001:2008.

Tahap perancangan dimulai dengan menunjuk wakil manajemen, yaitu Management Representative (MR) yang dipilih oleh Direktur, kemudian diikuti pembentukan tim ISO yang dipilih oleh MR. Selanjutnya adalah penentuan kebijakan mutu, visi,

dan misi perusahaan, dimana dapat membentuk budaya serta norma-norma yang ingin dilakukan perusahaan. Selanjutnya, penggambaran struktur organisasi serta identifikasi sasaran mutu perusahaan. Kesesuaian penempatan sumber daya pada struktur organisasi dapat menggambarkan dengan jelas posisi/bagian yang menjadi tanggung jawab karyawan. Struktur organisasi yang jelas mempengaruhi kinerja dari karyawan-karyawan perusahaan. Karyawan dapat mengetahui tugas, wewenang dan tanggung jawab jabatan yang dimiliki. Sasaran mutu berfungsi agar perusahaan dapat memiliki target yang jelas sebagai kualitas dari pelayanan yang telah diberikan. Target tersebut akan selalu ditinjau, tercapai atau tidaknya, dengan melakukan evaluasi atau yang dilakukan saat audit internal maupun eksternal. Penentuan sasaran mutu pada awalnya adalah dengan membuat seluruh prosedur divisi dengan jelas, kemudian pihak MR dan tim akan melakukan rapat. Rapat tersebut digunakan untuk mem-breakdown semua prosedur per divisi yang telah digambarkan sehingga prosedur tersebut benar-benar sesuai dengan aktualnya. Prosedur yang sudah tepat maka dapat ditentukan target sasaran mutu yang ingin dicapai.

Pembentukan bisnis proses perusahaan yang merupakan seluruh rangkaian/interaksi kegiatan yang dilakukan oleh PT. Teno Tract Indonesia yang menyangkut semua prosedur kerja perusahaan untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

Penggambaran bisnis proses tersebut mempermudah dilakukannya penyusunan prosedur dokumentasi pada setiap divisi perusahaan. Tahap dokumentasi merupakan tahap yang harus dilakukan setelah dilakukannya pemetaan awal terhadap perusahaan. Tahap dokumentasi terdiri dari 4 level, yaitu sebagai berikut:

- Manual mutu

Manual mutu merupakan dokumen yang berisi tentang pedoman bagi suatu perusahaan dalam menerapkan sistem manajemen mutu sesuai dengan standar ISO 9001:2008. Dokumen tersebut adalah interpretasi dari klausul-klausul ISO 9001:2008 yang disesuaikan dengan kondisi/sistem yang dilakukan oleh perusahaan. Manual mutu berisi profil perusahaan, visi, misi, kebijakan dan sasaran mutu, struktur organisasi, bisnis proses, dan lain-lain.

- *Standard Operation Procedure*

*Standard Operation Procedure* dibuat dengan melakukan wawancara langsung terhadap departemen yang terkait. Hasil wawancara tersebut kemudian diolah sehingga menjadi

prosedur yang dapat mudah dibaca dan dimengerti. Hasil wawancara diolah hingga menyesuaikan dengan klausul-klausul pada ISO 9001:2008.

- Instruksi Kerja

Instruksi kerja digunakan sebagai pedoman atau acuan aktivitas kerja yang harus dilakukan oleh karyawan. Instruksi kerja dapat meminimalkan terjadinya kesalahan karena sudah berisi petunjuk lengkap mengenai aktivitas tersebut.

- Dokumen Pendukung dan Rekaman Mutu

Dokumen pendukung digunakan untuk mendukung atau melengkapi dokumen-dokumen lainnya. Rekaman mutu merupakan bukti tertulis bahwa prosedur yang telah dijalankan di lapangan telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Contoh rekaman mutu adalah *form* keluhan pelanggan, *form* penilaian pemasok, *form* mobilisasi atau demobilisasi alat/material, dan lain-lain.

Prosedur terdokumentasi berdasarkan pada klausul atau persyaratan ISO 9001:2008 adalah sebagai berikut:

- Prosedur Pengendalian Dokumen (Klausul 4.2.3)
- Prosedur Pengendalian Rekaman (Klausul 4.2.4)
- Prosedur Audit Internal (Klausul 8.2.3)
- Prosedur Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai (Klausul 8.3)
- Prosedur Tindakan Korektif dan Pencegahan (Klausul 8.5.2 dan Klausul 8.5.3)

Prosedur-prosedur yang telah dibuat kemudian memasuki tahap *review* prosedur. Tahap ini dilakukan setelah tahap dokumentasi telah selesai dan siap untuk mulai dilaksanakan. Tahap *review* prosedur ini akan dilakukan dengan diadakannya rapat yang dipimpin oleh Management Representative dan dihadiri oleh bagian dari departemen-departemen terkait yang menjadi anggota tim ISO 9001:2008. Penyelenggaraan rapat digunakan untuk membahas mengenai semua hal yang berkaitan dengan penerapan klausul-klausul ISO 9001:2008. Rapat *review* prosedur dilakukan agar kepala/bagian dari setiap departemen juga mengetahui dan memahami visi, misi, dan kebijakan mutu perusahaan. Hal tersebut dilakukan agar menimbulkan *personality* yang baik dari karyawan dalam melaksanakan aktivitas kerjanya. Kepala/bagian departemen yang hadir dalam rapat *review* prosedur wajib untuk mensosialisasikan kepada seluruh karyawan pada departemennya.

Prosedur terdokumentasi secara keseluruhan harus disosialisasikan karena masing-masing dokumen memiliki keterkaitan. Hal tersebut harus dilakukan secara teratur sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan agar tidak terjadi kekacauan atau *miss*-komunikasi antara setiap departemen yang terkait. Instruksi kerja juga harus disosialisasikan dengan menempel pada setiap ruang departemen agar karyawan dapat melakukan aktivitas kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Visi, misi, dan kebijakan mutu juga wajib ditempel pada setiap ruangan yang ada. Prosedur-prosedur yang telah dibuat dan dilaksanakan sesuai dengan klausul-klausul maka akan mempermudah perusahaan dalam mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2008. Penerbitan dokumen ISO 9001:2008 dapat dilakukan apabila tahap *review* prosedur telah selesai dilakukan dan siap untuk diimplementasikan.

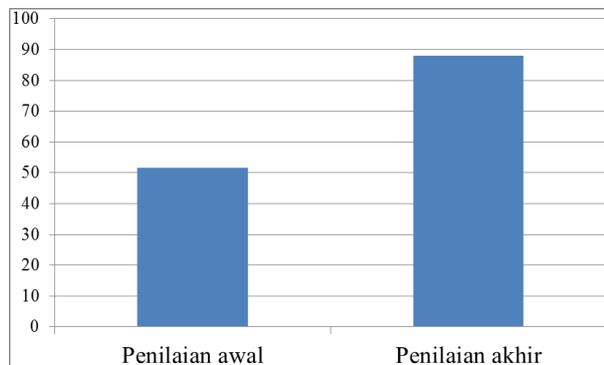
### Tahap Penerapan Sistem Mutu

Tahap implementasi sistem mutu dilakukan setelah tahap *me-review* semua prosedur selesai. Tahap implementasi sistem mutu dilakukan setelah perbaikan dokumen selesai dilakukan karena pada tahap *review* prosedur masih terdapat kesalahan-kesalahan yang tidak sesuai dan harus diperbaiki. Implementasi dapat dimulai sesuai dengan kesepakatan dari semua pihak, dengan melihat kesibukan kerja dari setiap departemen. Jangka waktu perbaikan tersebut juga digunakan untuk sosialisasi menyeluruh kepada seluruh karyawan sehingga saat implementasi sudah mengerti dan jelas dengan pekerjaan masing-masing. Perubahan prosedur sebelum tahap implementasi dilakukan tidak menggunakan prosedur sesuai dengan prosedur pengendalian dokumen, tetapi setelah implementasi dimulai, perubahan dokumen harus sesuai dengan prosedur.

Hasil dari penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 adalah PT. Teno Tract Indonesia telah memenuhi persyaratan pada setiap klausul. Perusahaan juga telah memiliki prosedur-prosedur terdokumentasi yang telah dijalankan oleh setiap divisi.

Pemetaan akhir merupakan tahap penilaian akhir terhadap telah diterapkannya sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di PT. Teno Tract Indonesia. Pemetaan akhir dilakukan berdasarkan hasil analisa data terhadap kegiatan atau aktivitas yang telah dilakukan dalam memenuhi ketentuan prosedur yang

telah ditetapkan. Gambar 1 menunjukkan hasil pemetaan akhir yang dilakukan dengan menggunakan kembali tabel isian seperti pemetaan awal yang telah dilakukan.



**Gambar 1.** Perbandingan Hasil Penerapan Sistem Manajemen Mutu Sebelum Dan Sesudah

Hasil pemetaan akhir menunjukkan bahwa terjadi peningkatan pemenuhan terhadap persyaratan (klausul) ISO 9001:2008 sebesar 87,87%. Ketidaksesuaian yang terjadi adalah sebesar 12,13%. Hal tersebut dikarenakan belum dilakukannya audit mutu internal dan tinjauan manajemen, tetapi telah ditetapkan prosedur yang digunakan.

### Simpulan

Perancangan ISO 9001:2008 di PT. Teno Tract Indonesia dilakukan dengan melakukan penilaian awal terhadap sistem yang sedang dijalankan oleh perusahaan. Penilaian awal menunjukkan bahwa 48% sistem yang berjalan belum memenuhi standar klausul ISO 9001:2008. Perancangan dilakukan dengan membuat tim ISO perusahaan dan melakukan wawancara kepada karyawan untuk pembuatan sistem manajemen mutu perusahaan yang sesuai dengan standar ISO 9001:2008. Sistem manajemen mutu dirancang sesuai dengan delapan klausul ISO 9001:2008.

Tahap *review* prosedur dilakukan setelah perancangan selesai dilakukan, dengan mengadakan rapat pembahasan prosedur yang telah dibuat dengan semua bagian yang terkait untuk memastikan kesesuaian prosedur dengan realita. Sistem manajemen mutu diterapkan apabila semua prosedur telah *review* dan sudah melakukan revisi apabila terjadi ketidaksesuaian. Ketidaksesuaian yang

terjadi setelah penerapan dimulai maka perubahan ketidaksesuaian tersebut harus mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Penerapan sistem manajemen mutu dilakukan  $\pm$  satu bulan dan kemudian dilakukan penilaian akhir untuk mengetahui pencapaian keberhasilan sistem manajemen mutu yang telah dirancang. Hasil penilaian akhir penerapan sistem manajemen mutu adalah sebesar 87,87% sesuai dengan standar/klausul ISO 9001:2008. Peningkatan yang terjadi adalah sebesar 36,36% dari sistem awal manajemen perusahaan dan ketidaksesuaian yang terjadi adalah 12,12%. Ketidaksesuaian terjadi karena belum dilakukannya tinjauan manajemen dan audit mutu internal tetapi telah memiliki prosedur kerja.

Saran yang diberikan adalah komitmen serta peranan Top Manajemen dan karyawan dalam memahami ISO perlu ditingkatkan. Kesadaran dari masing-masing sumber daya sangat berpengaruh terhadap kualitas penerapan sistem manajemen mutu perusahaan berjalan dengan baik atau tidak.

### Daftar Pustaka

1. Gaspersz, Vincent. (2001). *ISO 9001: 2000 and Continual Quality Improvement*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
2. Suardi, Rudi. (2003). *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000 Penerapannya untuk mencapai TQM*. Jakarta: PPM.
3. A. Cianfrani Charles. (2009). *ISO 9001:2008 Explained*. 3rd ed. United State of America.
4. Susilo, Willy. (2003). *Audit Mutu Internal*. PT. Vorqistatama Binamega.
5. Suarez, J. Gerald. (1992). *Three Experts on Quality Management: Philip B. Crosby, W.*
6. Stamatis, D. H. (2003). *Failure Mode and Effect Analysis: FMEA from theory to execution*. 2nd ed. Milwaukee. ASQC Quality Press.
7. Tricker, Ray. (2014). *ISO 9001:2008 for small bussinesses*. 5th ed. New York: Routledge.

