

Perancangan Sistem Manajemen Mutu ISO di PT XYZ (Departemen Produksi, *Quality Assurance*, Teknik dan *Human Resource & General Affair*)

Vincent¹, Benedictus Rahardjo²

Abstract: This study focusing on Design of Quality Management System ISO9001:2008 in PT. XYZ. ISO 9001:2008 is a quality for Quality Management System that have been proven effective for various type of organization. The purpose of this study is to design the required documents by Quality Management System ISO 9001:2008 in PT. XYZ as paper manufacturing company. This study is qualitative data collection using interview and fields observation in PT.XYZ. The analysis assessed based on GAP Analysis by comparing the early situations to each clause found in ISO 9001:2008. After the gaps in company is known, the results can be used as the data to correct and improve then company standard and Quality Management System. After the Design of Quality Management System, GAP Analysis is performed again to see the gaps of the company final preparation for implementing ISO 9001:2008. The results of company GAP Analysis show that the company have sufficient preparation preparation for implementing and perform the *Internal Audit*.

Keyword: Quality Management System, ISO 9001:2008, Paper Company, Design.

Pendahuluan

Sertifikasi ISO 9001:2008 adalah salah satu faktor yang diperlukan untuk sebuah perusahaan agar dapat mengembangkan pasarnya ke pasar global dan memperluas jaringan bisnisnya. Sertifikasi ISO 9001:2008 adalah sebuah standar internasional yang digunakan untuk menetapkan sebuah sistem manajemen mutu yang dimana merupakan sebuah keunggulan kompetitif bagi sebuah perusahaan. Persaingan global yang semakin ketat menuntut adanya sertifikasi ISO 9001:2008 bagi sebuah perusahaan agar memiliki sebuah organisasi yang berkualitas dan unggul.

PT. XYZ merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang industri kertas. PT.XYZ telah berdiri sejak tahun 1993 di sebuah salah satu kota di Jawa Timur. Produk kertas yang dihasilkan PT. XYZ adalah kertas *Machine Glazed* atau *MG paper* yang memiliki karakteristik berwarna putih dan memiliki sifat *glossy* disalah satu permukaannya. Kertas *Machine Glazed* pada umumnya digunakan sebagai pembungkus suatu produk dalam industri rokok, makanan, dan produk lainnya. PT.XYZ saat ini belum sepenuhnya memiliki sistem manajemen yang

sesuai dengan persyaratan yang diatur dalam ISO 9001:2008. Kualitas merupakan syarat utama bagi pasar lokal dan global dalam era perdagangan internasional saat ini. Syarat tersebut menjadi sebuah keharusan bagi PT. XYZ untuk dapat mengembangkan pasarnya baik ke lokal maupun global.

Sistem manajemen mutu seperti yang diatur dalam ISO 9001:2008 dibuat agar sebuah organisasi memiliki prosedur yang sesuai standar dan terdokumentasi sehingga menjamin kelangsungan prosedur tersebut. Impelementasi ISO 9001:2008 pada PT. XYZ diharapkan dapat membantu perusahaan mengembangkan pasarnya dan menjadi sebuah perusahaan dengan sistem manajemen mutu terpadu. PT. XYZ juga mengharapkan hasil dari implementasi dari ISO 9001:2008 dapat membantu perkembangan perusahaan.

Metode Penelitian

Penelitian berfokus pada perancangan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Pada bab ini akan dibahas langkah- langkah yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang diulas pada makalah ini. Prinsip Manajemen Mutu digunakan sebagai landasan untuk melakukan penelitian.

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

Prinsip Manajemen Mutu

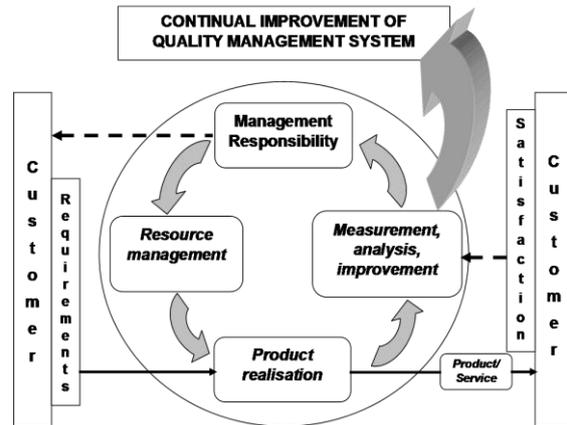
Sistem manajemen mutu adalah cara bagaimana sebuah organisasi mengarahkan dan mengendalikan kegiatan untuk memenuhi persyaratan pelanggan serta menyediakan perbaikan penanganan mutu produk. Prinsip manajemen mutu terdiri dari delapan prinsip yang dapat digunakan oleh management untuk kepemimpinan suatu perusahaan dalam meningkatkan kinerja dan kualitas perusahaan. Menurut Cianfran, et al [1] ada delapan prinsip manajemen mutu yaitu fokus pada pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan karyawan, pendekatan proses, pendekatan sistem kepada manajemen, peningkatan berkesinambungan (*continual improvement*), pembuatan keputusan berdasarkan fakta, hubungan saling menguntungkan dengan pemasok

Model Proses ISO 9001:2008

Menurut Gasperz [2] model proses ISO 9001:2008 menggunakan prinsip Plan-Do-Check-Action (PDCA) pada Gambar 1. Model Proses ISO 9001:2008 terdiri dari 5 bagian utama yang adalah sistem manajemen mutu, tanggung jawab manajemen, manajemen sumber daya, realisasi produk, dan analisis, pengukuran dan peningkatan.

Tahapan Impelemntasi ISO 9001:2008

Menurut Saleh [3] ada lima tahapan yang harus dilalui dan dilakukan oleh perusahaan untuk mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2008 yaitu tahapan persiapan, dokumentasi, implementasi, pra-sertifikasi, dan sertifikasi. Tahap persiapan adalah tahap pertama dari keputusan dari komitmen manajemen puncak untuk mempersiapkan proses sistem manajemen mutu. Tahap dokumentasi adalah dimana tim inti menyusun sebuah dokumen sistem mutu perusahaan. Dokumen yang meliputi: kebijakan mutu, sasaran mutu, standar operasi prosedur, instruksi kerja, dan rencana mutu. Tahap impelentasi adalah seluruh unit kerja wajib melaksanakan secara konsisten sesuai prosedur yang telah dibuat. Tahap pra-sertifikasi adalah perusahaan membentuk tim audit internal dan melakukan audit internal terhadap keefektifan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Tahap akhir yaitu tahap sertifikasi memilih badan sertifikasi yang akan menerbitkan sertifikasi untuk perusahaan.



Gambar 1. Model sistem manajemen mutu ISO 9001:2008

Hasil dan Pembahasan

Tinjauan Awal Dokumen Mutu Perusahaan

Tinjauan awal dokumen mutu perusahaan dibuat saat tahap observasi awal dimana perancangan sistem manajemen mutu belum dilakukan. Hasil observasi awal dari kondisi aktual perusahaan dibandingkan dengan klausul- klausul Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Klausul- klausul yang digunakan adalah klausul empat tentang sistem manajemen mutu, klausul lima tentang tanggung jawab manajemen, klausul enam tentang pengelolaan sumber daya, klausul tujuh tentang realisasi produk, dan klausul delapan tentang pengukuran, analisis, dan perbaikan. Hasil observasi awal diinput kedalam tabel *Gap Analysis* awal yang berisikan klausul- klausul ISO Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Tabel *checklist Gap Analysis* awal nantinya akan dibandingkan dengan tabel *checklist Gap Analysis* dimana pada *Gap Analysis* akhir Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 telah dirancang.

Tabel 1. Hasil Tinjauan Gap Analysis Awal

Pasal	Jumlah Status Evaluasi		Presentase Kesesuaian
	Y	T	
Pasal 4	2	21	8.69%
Pasal 5	3	30	9.09%
Pasal 6	10	2	83.33%
Pasal 7	36	23	61.02%
Pasal 8	16	41	28.07%

Perancangan Sistem Manajemen Mutu

Perancangan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di PT XYZ diawali dengan pembuatan pedoman mutu perusahaan. Tahapan berikutnya adalah tahap pembuatan Standar Operasional Prosedur, Instruksi Kerja, dan *form* pendukung. Hasil rancangan sistem manajemen mutu akan diverifikasi dan divalidasi.

Pembuatan Pedoman Mutu

Pedoman mutu adalah sebuah dokumen yang berisi komitmen perusahaan tentang penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Pedoman mutu perusahaan berisikan ruang lingkup profil perusahaan, visi dan misi, kebijakan perusahaan, sasaran mutu, bisnis proses, *quality plan*, struktur organisasi, document master list, dan interpretasi klausul-klausul ISO 9001:2008 yang disesuaikan terhadap penerapan yang dilakukan oleh perusahaan.

Pembuatan SOP

Standar Operasional Prosedur adalah suatu rangkaian prosedur tertulis yang memiliki tujuan untuk menggerakkan suatu kelompok/ organisasi untuk mencapai tujuan tertentu. Perancangan Standar Operasional Prosedur pada PT. XYZ dilakukan dengan metode wawancara kepada setiap divisi dan sub- divisi terkait. Hasil wawancara disusun sesuai dengan standar penulisan Standar Operasional Prosedur yang telah ditentukan serta diberikan *improvement* proses yang dipersyaratkan ISO 9001:2008. Terdapat 16 prosedur pada Departemen Produksi, *Quality Assurance*, Teknik, dan *Human Resource & General Affair* serta 6 prosedur wajib ISO 9001:2008 yaitu SOP Pengendalian Dokumen, SOP Pengendalian Rekaman, SOP *Audit* Mutu Internal, SOP Tindakan Perbaikan, SOP Tindakan Pencegahan, dan SOP Pengendalian Produk Tidak Sesuai.

Pembuatan Instruksi Kerja

Instruksi Kerja adalah turunan dari Standar Operasional Prosedur yang berisikan petunjuk kerja dengan lingkup yang lebih sempit dibandingkan Standar Operasional Prosedur. Tujuan dibuatnya Instruksi Kerja adalah untuk mempermudah dan menjaga kestabilan mutu dari personel ketika melakukan pekerjaannya. Terdapat 26 Instruksi Kerja yang dirancang untuk Departemen Produksi dan *Quality Assurance*.

Pembuatan *Form* Pendukung

Form dirancang untuk mendukung SOP yang telah dibuat. Tujuan dari dibuatnya *form* adalah untuk membantu setiap Departemen menjalankan proses dan kegiatan yang ada. Hasil dari pengisian *form* adalah berupa rekaman.

Tinjauan Akhir Dokumen Mutu Perusahaan

Tinjauan dokumen mutu dilakukan kembali setelah dilakukan perancangan Pedoman Mutu, SOP, Instruksi kerja, dan form yang dipersyaratkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Presentase *Gap Analysis* Akhir pada pasal 4 tentang sistem manajemen mutu naik hingga 91,31% menuju angka 100% dari angka 8,69%. Pasal 5 tentang tanggung jawab manajemen memiliki presentase kesesuaian akhir 91,67% dengan kenaikan sebesar 82,58% dari tinjauan awal yaitu 9,09%. Pasal 6 tentang sumber daya memiliki presentase kesesuaian akhir 91,67% dari angka presentase 83,33% dengan kenaikan presentase sebesar 8,34%. Pasal 7 tentang realisasi produk memiliki presentase kesesuaian akhir 91,52% dari angka presentase 61,02% dengan kenaikan presentase sebesar 30,5%. Pasal 8 tentang analisa dan perbaikan memiliki presentase kesesuaian akhir 82,46% dari angka presentase 28,07% dengan kenaikan presentase sebesar 54,39%. Kenaikan dengan angka signifikan terlihat pada pasal 4 tentang sistem manajemen mutu, hal ini disebabkan karena adanya perancangan Sistem Manajemen mutu, pembuatan Pedoman Mutu, dan prosedur- prosedur yang dipersyaratkan.

Tabel 2. Perbandingan Presentase Kesesuaian Sistem Manajemen Mutu Awal dan Baru

Klausul	Presentase Kesesuaian Baru	Presentase Kesesuaian Awal
4	100 %	8.69%
5	81.82%	9.09%
6	91.67%	83.33%
7	91.52%	61.02%
8	82.46%	28.07%

Simpulan

Semua persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO9001:2008 telah dipenuhi dan dirancang dalam bentuk dokumen mutu pada periode Januari- Juni 2016. Hasil tinjauan *Gap Analysis* akhir yang dapat dilihat pada Tabel 2 menunjukkan adanya peningkatan prosentase yang signifikan yang disebabkan oleh perancangan dokumen sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di PT.XYZ. Tahap berikutnya adalah implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dan melakukan *Audit Internal* untuk mengevaluasi Sistem Manajemen Mutu yang telah berjalan. Dokumen pendukung untuk Audit Internal juga telah disiapkan dan dirancang pada periode Febuari- Juni 2016. Kedepannya PT. XYZ harus terus memelihara Sistem Manajemen Mutu yang telah dirancang dan melakukan evaluasi terhadap keefektifannya.

Daftar Pustaka

1. Cianfran, C. A., Tsiakals, J. J., & West, J. E. (2009). *ISO 9001: 2008 Explained 3rd Edition*. United States: William A. Troy.
2. Gaspersz, Vincent. (2001). *ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement*. Jakarta: PT. Gramedi Pustaka Utama.
3. Saleh, A. R., et al. (2013). *Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 Penerapan pada Usaha Kecil dan Menengah*. Jakarta: Badan Standardisasi Nasional.