

# Perancangan Sistem Manajemen Mutu ISO di PT XYZ (Departemen *Marketing*, Departemen *Purchasing*, Departemen Gudang, Departemen PPC)

Dennis Arif Prasetya

---

**Abstract:** PT. XYZ is a company on manufacturing of Paper and Pulp. PT XYZ has not had a fully quality management system yet in accordance with the quality management system ISO 9001: 2008. The initial gap analysis showed that the company only fullfil 36.41% of requirements of quality management system ISO 9001:2008. The result of initial gap analysis used to make sure the document is suitable. This research aims to design quality management system accordance the requirements of quality management system. The increase was 51.63% after the quality management system was designed. All department in PT XYZ will implement a quality management system ISO 9001: 2008 except the Accounting and Transportation.

**Keywords:** Quality management system, Gap analysis.

---

## Pendahuluan

Sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 digunakan perusahaan untuk melebarkan sayapnya ke pasar terbuka dan memperluas usahanya. Tuntutan dari pelanggan tentang konsistensi manajemen kualitas dan mengikuti standar yang ada, serta persaingan yang semakin ketat menjadikan sertifikasi ISO 9001:2008 ini dibutuhkan oleh perusahaan agar dapat bersaing dengan pasar. ISO 9001:2008 menjadi standar bagi setiap perusahaan untuk menghasilkan produk yang berkualitas.

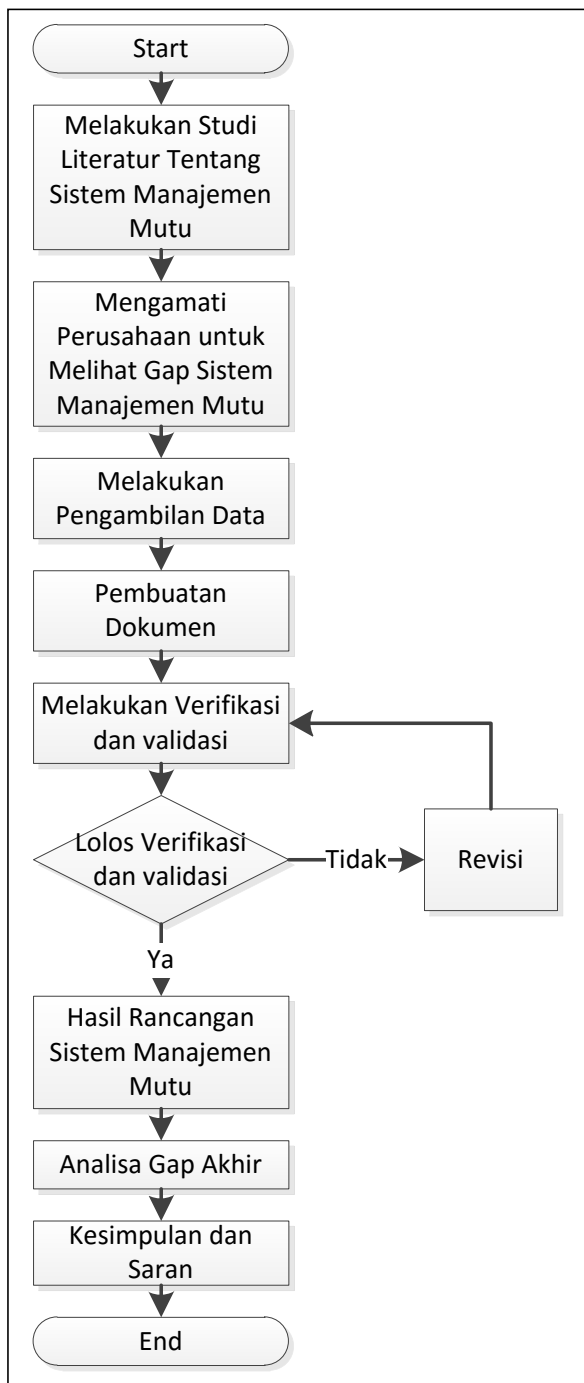
PT XYZ merupakan perusahaan yang bergerak di bidang manufaktur pembuatan kertas Machine Glazed (MG). Berdiri pada tahun 1993 dengan memproduksi kertas Machine Glazed (MG) di Jawa Timur untuk berbagai pembungkus produk konsumen. Hingga saat ini PT XYZ belum memiliki sistem manajemen mutu yang sesuai dengan standar sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. PT XYZ akan melakukan sertifikasi ISO 9001:2008 dengan membuat Standar Operating Procedure (SOP), Instruksi Kerja, dan formulir serta dokumen yang dibutuhkan. Menghasilkan produk yang berkualitas menjadikan jaminan kepuasan bagi para pelanggan. Syarat tersebut menjadi syarat bagi PT XYZ untuk menerapkan sistem manajemen mutu dalam sertifikasi ISO 9001:2008.

Sertifikasi ISO 9001:2008 digunakan untuk meningkatkan kualitas dari produk yang

dihasilkan dan setiap proses memiliki dokumentasi dan prosedur. Sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 diharapkan dapat membantu perusahaan untuk bertahan dalam persaingan dan mendapatkan kepercayaan lebih dari pelanggan. PT XYZ berharap dengan adanya suatu sistem standar dapat menghasilkan produk yang berkualitas.

## Metode Penelitian

Penelitian yang dilakukan adalah hal yang berhubungan dengan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Metode penelitian dilakukan untuk mempermudah dalam mengidentifikasi masalah, menentukan tindakan, dan metode yang akan digunakan untuk penyelesaian masalah. Flowchart digunakan untuk dapat memahami secara mudah tahapan-tahapan yang digunakan dalam penyelesaian masalah. Tahapan dimulai dari melakukan studi litelatur tentang sistem manajemen mutu hingga pemberian kesimpulan dan saran. Berikut merupakan flowchart tahapan-tahapan perancangan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di PT XYZ (Departemen *Marketing*, Departemen *Purchasing*, Departemen Gudang, Departemen PPC).



**Gambar 1.** *Flowchart* metode penelitian

### Konsep Mutu dan Manajemen Mutu

Mulyadi [1] Mutu adalah kepuasan pelanggan. Dengan demikian, setiap bagian proses dalam perusahaan memiliki pelanggan. Kepuasan pelanggan internal akan menyebabkan kepuasan pelanggan perusahaan. Prawirosentono [2] Manajemen Mutu adalah aspek-aspek dari fungsi manajemen keseluruhan yang menetapkan dan menjalankan kebijakan mutu suatu perusahaan/organisasi. Dibutuhkan upaya

sistematis melalui fungsi perencanaan, pelaksanaan, pemeriksaan atau tindak lanjut terhadap semua unsur organisasi, baik internal maupun eksternal yang tercakup dalam dimensi material, metode, mesin, dana, manusia, lingkungan dan informasi untuk merealisasikan komitmen, kebijakan dan sasaran mutu yang telah ditetapkan demi memberikan kepuasan kepada pelanggan untuk masa sekarang maupun di masa depan.

### Delapan Klausul ISO 9001:2008

Sandranurani [3] Delapan klausul yang terdapat pada ISO 9001:2008 adalah Klausul 1-3 hanya bersifat sebagai pengantar standar ISO 9001:2008. Klausul 4 menyatakan persyaratan untuk menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Klausul 5 menekankan keterlibatan manajemen puncak dengan kebutuhan pelanggan, menetapkan kebijakan mutu, menetapkan tujuan mutu, dan perencanaan sistem manajemen mutu. Klausul 6 menjelaskan persyaratan untuk menetapkan dan menyediakan sumber daya seperti: peralatan, fasilitas, sumber daya manusia, serta memberikan pelatihan. Klausul 7 menjelaskan bagaimana perusahaan memahami, mengkomunikasikan dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Klausul 8 bertujuan untuk menjamin kesesuaian produk dan menjadi sistem manajemen mutu.

### Prinsip Manajemen Mutu

Charles A. Cianfrani [4] Perancangan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dilakukan berlandaskan pada delapan prinsip manajemen kualitas. Prinsip-prinsip ini dapat digunakan sebagai suatu kerangka kerja yang membimbing perusahaan pada peningkatan kinerja. Delapan prinsip manajemen mutu tersebut adalah fokus pada pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan karyawan, pendekatan proses, pendekatan sistem kepada manajemen, peningkatan berkesinambungan, pembuatan keputusan berdasarkan fakta, dan hubungan saling menguntungkan dengan pemasok.

### Hasil dan Pembahasan

#### Tinjauan Awal Dokumen Mutu Perusahaan

Tinjauan awal dokumen mutu bertujuan untuk mengetahui keadaan awal atau kondisi perusahaan saat ini. Tinjauan awal dokumen mutu dilakukan sebelum tahap perancangan sistem manajemen

mutu ISO 9001:2008 di PT XYZ. Hasil presentasi kesesuaian tinjauan awal dokumen mutu menunjukkan bahwa klausul persyaratan ISO 9001:2008 yang telah terpenuhi hanya sebesar 36,41%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pada awalnya perusahaan ini belum memiliki sistem anajemen mutu yang sesuai dengan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Pelatihan dan persiapan tentang sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 diperlukan agar proses perancangan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dapat berjalan dengan lancar.

### Perancangan Sistem Manajemen Mutu

Perancangan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di PT XYZ diawali dengan pembuatan pedoman mutu. Tahap berikutnya adalah tahap pembuatan SOP, Instruksi Kerja, dan *form* pendukung. Hasil rancangan sistem manajemen mutu akan diverifikasi terlebih dahulu dan akan divalidasi oleh direktur operasional dan kepala departemen terkait.

### Pembuatan Pedoman Mutu

Pedoman mutu adalah dokumen yang berisi tentang pernyataan dan komitmen perusahaan dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Pedoman mutu dibuat dengan penjelasan klausul-klausul ISO 9001:2008 yang disesuaikan dengan penerapan yang dilakukan oleh perusahaan. Pedoman mutu perusahaan berisi tentang struktur organisasi perusahaan, ruang lingkup implementasi, bisnis proses, kebijakan mutu, visi, misi, sasaran mutu, *quality plan*, komunikasi internal dan *document master list*.

### Pembuatan SOP

SOP pada perusahaan dibuat berdasarkan kondisi atau proses yang terjadi di perusahaan dan kesesuaian dengan persyaratan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Semua kegiatan yang terjadi di perusahaan memerlukan SOP. Pembuatan SOP bertujuan untuk melakukan standarisasi proses-proses yang terjadi di perusahaan sehingga dapat dijalankan secara konsisten pada setiap departemen. Ada 5 SOP wajib dalam sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Lima SOP wajib dalam sistem manajemen mutu yaitu SOP Pengendalian Dokumen, SOP Pengendalian Rekaman, SOP Tindakan Perbaikan dan Pencegahan, SOP Audit Internal, dan SOP Pengendalian Produk Tidak Sesuai.

### Pembuatan Instruksi Kerja

Instruksi Kerja adalah petunjuk kerja instruktif yang menjelaskan tahapan-tahapan kerja secara terperinci. Instruksi Kerja diambil dari hasil wawancara pada departemen yang terkait, karena departemen yang terkait paham tentang tahapan-tahapan kerja yang dilakukan.

### Pembuatan *Form* Pendukung

Sop yang sudah dibuat dapat dilengkapi dengan *form*. *Form* dibuat dengan tujuan agar dapat melengkapi setiap kegiatan yang ada dalam setiap departemen. Hasil pengisian *form* berbentuk rekaman.

### Tinjauan Akhir Dokumen Mutu Perusahaan

Tinjauan akhir dokumen mutu dilakukan setelah dilakukan pemenuhan dokumen perancangan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 untuk melihat presentase kesesuaian dengan persyaratan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Hasil tinjauan akhir dokumen mutu menunjukkan bahwa presentase kesesuaian baru sebesar 88,04%. Tabel 1 menunjukkan hasil perbandingan dari tinjauan awal dokumen mutu dengan tinjauan akhir dokumen mutu perusahaan.

**Tabel 1.** 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

Tinjauan awal dokumen mutu perusahaan menunjukkan PT XYZ belum memiliki sistem manajemen mutu, buktinya hanya 36,41% yang sesuai dengan persyaratan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Pemenuhan persyaratan dilakukan dengan membuat perancangan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di PT XYZ meliputi pembuatan pedoman mutu yang

berisi struktur organisasi perusahaan, ruang lingkup ISO 9001:2008, bisnis proses, kebijakan mutu, visi, misi, sasaran mutu, *quality plan*, komunikasi internal dan komitmen perusahaan terhadap setiap klausul ISO 9001:2008. Pembuatan pedoman mutu didukung oleh perancangan lima prosedur wajib dalam sistem manajemen mutu yaitu SOP Pengendalian Dokumen, SOP Pengendalian Rekaman, SOP Tindakan Perbaikan dan Pencegahan, SOP Audit Internal, dan SOP Pengendalian Produk Tidak Sesuai. PT XYZ memiliki 10 SOP dan 33 *form* serta 13 Instruksi Kerja yang berasal dari departemen terkait (Departemen *Marketing*, Departemen *Purchasing*, Departemen PPC, dan Departemen Gudang) sistem manajemen mutu yang digunakan untuk memenuhi persyaratan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Peningkatan terjadi sebesar 51.63% setelah adanya rancangan sistem manajemen mutu pada periode Februari hingga Juni 2016. Persyaratan yang ada pada sistem manajemen mutu ISO9001:2008 ini telah terpenuhi. Setelah dokumen tersebut disahkan kemudian didistribusikan kepada setiap departemen terkait. Kemudian langkah selanjutnya setelah perancangan adalah implementasi sistem manajemen mutu ISO9001:2008 dan Audit Internal dilakukan untuk menilai dan mengevaluasi sistem manajemen mutu yang telah dijalankan. Dokumen-dokumen lain yang dapat menunjang Audit Internal sudah dirancang dan di sertakan pada periode Februari-Juni 2016. PT.XYZ diharapkan dapat menjaga sistem manajemen mutu yang sudah disusun dan melakukan penelitian lebih lanjut dalam sistem manajemen mutu tersebut.

## Daftar Pustaka

1. Mulyadi. (2010). *Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Mengembangkan Budaya Mutu*. Malang: UIN Maliki Press
2. Prawirosentono, Suyadi. (2004). *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management Abad 21 Study Kasus dan Analisis*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
3. Sandranurani, Mara. 2015. *Klausul ISO 9001:2008 (Penjelasan Singkat)*. Retrieved Februari 3, 2016, from : [https://www.academia.edu/8172487/KLAUSUL\\_ISO\\_9001\\_2008\\_PENJELASAN\\_SINGKAT](https://www.academia.edu/8172487/KLAUSUL_ISO_9001_2008_PENJELASAN_SINGKAT)
4. Cianfran, C. A., Tsiakals, J. J., & West, J. E. (2009). *ISO 9001: 2008 Explained 3rd Edition*. United States: William A. Troy.