

Perencanaan dan Implementasi ISO 9001:2015 Pada Perusahaan PT. Cahaya Citra Alumnindo

Laurentius Randy¹, Jani Rahardjo²

Abstract: PT Cahaya Citra Alumnindo is a velg production company. This aim of this research to help design and renew the ISO 9001. PT Cahaya Citra Alumnindo has applied the ISO 9001:2008, this company have not renew their ISO. Internal audit is the method to applied the ISO 9001:2015. The internal audit result showed that Clausul four to six showed 100%, thus clausul seven 95.38%, clausul eight 53.23% and the nine and ten clausul showed 100%.

Keywords: *Quality Management System*, ISO 9001:2015

Pendahuluan

PT Cahaya Citra Alumindo merupakan perusahaan manufaktur yang bergerak di bidang produksi *velg* mobil. Perusahaan ini berdiri sejak tahun 1999 dan mengalami perpindahan lokasi pada tahun 2015. PT Cahaya Citra Alumindo sangat menyadari konsekuensi persaingan bisnis dan kualitas produk, sehingga perusahaan ini berkomitmen untuk mendapatkan standar SNI yang dalam persyaratan tersebut membutuhkan ISO 9001:2015. Pada tahun 2017 perusahaan PT Cahaya Citra Alumindo telah mendapatkan sertifikasi SNI (Standar Nasional Indonesia) maka dari itu perusahaan boleh menggunakan logo SNI di setiap produk *velg*. Untuk pembaruan pada tahun 2021, perusahaan PT Cahaya Citra Alumindo membutuhkan pembaruan ISO 9001:2015. PT Cahaya Citra Alumindo berupaya untuk mendapatkan sertifikasi sertifikat ISO 9001:2015. Sebagai langkah awal mendapatkan sertifikasi tersebut, PT Cahaya Citra Alumindo perlu merancang Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 terlebih dahulu. Melalui perancangan yang baik diharapkan perusahaan mampu menerapkan prosedur, kebijakan, dokumen yang sesuai dengan ISO 9001:2015 dan sertifikasinya dapat dimiliki.

Dasar Teori

Sistem Manajemen Mutu

Menurut Gasperz [1] sistem manajemen mutu sebagai sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk sebuah manajemen sistem. Sistem manajemen mutu mengartikan cara bagaimana sebuah perusahaan menjaga kualitas produk secara konsisten. Pelaksanaan sistem manajemen mutu ditentukan atau dispesifikasikan berdasarkan pelanggan/organisasi untuk dapat memenuhi kebutuhan pasar. Tujuan dari SMM terdiri atas dua bagian yaitu:

- a. SMM dapat menjamin antara kesesuaian proses dan produk sesuai dengan persyaratan dari standar yang telah ditentukan, hal ini merupakan hal terpenting bagi sebuah organisasi.
- b. SMM akan memberikan kepuasan bagi pelanggan dengan melakukan pemenuhan dari persyaratan proses dan produk yang telah ditentukan sebelumnya oleh organisasi dan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah hal terpenting dalam sebuah organisasi sehingga organisasi dituntut untuk memiliki tanggung jawab atas tugasnya masing-masing.

ISO 9001:2015

Prinsip-prinsip ISO 9001:2015

Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 memiliki tujuh prinsip sebagai berikut: (Wiguno [2])

1. Fokus pada pelanggan

^{1,2} Fakultas Teknologi Industri, Program Studi Teknik Industri, Universitas Kristen Petra. Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya 60236. Email: laurentius.randy30@gmail.com, jani@petra.ac.id

2. Kepemimpinan
3. Keterlibatan Sumber
4. Pendekatan Proses
5. Perbaikan
6. Keputusan berdasarkan Fakta
7. Manajemen hubungan

Manfaat Penerapan ISO 9001:2015

Manfaat dari penerapan ISO 9001:2015 yang akan di peroleh perusahaan sebagai berikut: (Gasperz [1])

- Menempatkan penekanan lebih besar pada keterlibatan
- Membantu menunjukan risiko pada organisasi dan memberikan peluang yang terstruktur
- Menggunakan Bahasa yang disederhanakan dan struktur umum dan istilah, sangat bermanfaat untuk organisasi yang menggunakan beberapa system manajemen
- Mengarahkan manajemen rantai pasokan yang lebih efektif
- Lebih *User-Friendly* untuk layanan dan organisasi berbasis pengetahuan

Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)

Failure Mode and Effect Analysis adalah suatu penaksiran elemen per elemen secara sistematis untuk menyoroiti akibat-akibat dari kegagalan komponen, produk, proses atau sistem memenuhi keinginan dan spesifikasi konsumen, termasuk keamanan. Hal ini ditandai dengan nilai yang tinggi atas elemen dari komponen, produk, proses atau sistem yang memerlukan prioritas penanganan untuk mengurangi kegagalan melalui desain ulang, perbaikan secara terus-menerus, pendukung keamanan, dan lainnya. Hal itu dapat dilaksanakan pada tahap perencanaan dengan menggunakan pengalaman atau pertimbangan, atau yang dapat digabungkan dengan reliabilitas data menggunakan pengetahuan tentang rata-rata tingkat kegagalan untuk komponen, produk dan proses dari *flow process* perusahaan yang ada saat ini

Tujuan menerapkan FMEA: (Chrysler [3])

- a. Mengenal dan memprediksi potensial kegagalan dari produk atau proses yang dapat terjadi.
- b. Memprediksi dan mengevaluasi pengaruh dari kegagalan pada fungsi dalam sistem yang ada.

- c. Menunjukkan prioritas terhadap perbaikan suatu proses atau subsistem melalui daftar peningkatan proses atau subsistem yang telah diperbaiki.
- d. Mengidentifikasi dan membangun tindakan perbaikan yang dapat diambil untuk mencegah atau mengurangi terjadinya kegagalan pada sistem.
- e. Mendokumentasikan proses secara keseluruhan
Identifikasi eleme-elemen proses FMEA sebagai berikut: (Leitch [4])
 - a. Fungsi proses
 - b. Mode kegagalan
 - c. Efek potensial dari kegagalan
 - d. Tingkat keparahan (*severity*)
 - e. Penyebab potensial (*potential cause*)
 - f. Keterjadian (*occurrence*)
 - g. Deteksi (*detection*)
 - h. Nomor Prioritas Risiko (*Risk Priority Number*)
 - i. Tindakan yang direkomendasikan

Langkah-langkah dasar FMEA: (Chrysler [3])

- a. Mengidentifikasi fungsi pada proses produksi.
- b. Mengidentifikasi potensi failure mode proses produksi.
- c. Mengidentifikasi potensi efek kegagalan produksi.
- d. Mengidentifikasi penyebab-penyebab kegagalan proses produksi.
- e. Mengidentifikasi model-model deteksi proses produksi.

Metode Penelitian

Metode penelitian dilakukan untuk memberikan deskripsi langkah-langkah yang dilakukan selama penelitian. Metode penelitian akan menjelaskan dari tahap awal hingga selesai. Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk merancang sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di PT Cahaya Citra Alumindo.

Perancangan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015

Pada tahap ini, merancang sistem manajemen mutu tentang 1) Konteks organisasi, 2) Rancangan Kebijakan Mutu, 3) Rancangan Sasaran Mutu, 4) Rancangan Analisis Risiko, 5) Rancangan Prosedur Mutu dan 6) Rancangan Dokumen Mutu di PT Cahaya Citra Alumindo, dengan cara cara mewawancarai setiap divisi untuk

mengetahui setiap sasaran dan tugas masing-masing divisi. Perancangan sistem manajemen mutu ini mengacu pada klausul 4-10 ISO 9001:2015.

Validasi Perancangan

Tahap ini yang dilakukan untuk mendapatkan persetujuan dan tanda tangan dari semua bagian perusahaan yang terlibat dapat sistem manajemen mutu. Perancangan yang telah divalidasi berarti perancangan sistem manajemen mutu dapat dilanjutkan pada tahap selanjutnya.

Sosialisasi dan Implementasi Sistem Manajemen Mutu

Rancangan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 yang telah selesai dibuat selanjutnya disosialisasikan dan diimplementasikan kepada seluruh bagian yang terlibat dalam sistem manajemen mutu.

Analisis Gap Akhir

Langkah terakhir adalah melakukan analisis gap akhir yang mengacu pada persyaratan ISO 9001:2015. Langkah ini digunakan untuk mengetahui persentase kesesuaian antara kondisi awal dan kondisi akhir.

Analisis dan Pembahasan

Tinjauan Gap Analisis Awal ISO 9001:2015

Analisis *gap* awal digunakan untuk meningkatkan kondisi awal, yang menunjukkan sejauh mana PT Cahaya Citra Alumindo sudah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Pengecekan analisis *gap* bermula pada klausul empat hingga klausul 10. Klausul empat menjelaskan konteks organisasi. Klausul lima menjelaskan tentang kepemimpinan. Klausul keenam menjelaskan tentang perencanaan. Klausul ketujuh membahas tentang dukungan. Klausul kedelapan membahas tentang operasi. Klausul kesembilan membahas tentang evaluasi kinerja dan yang terakhir yaitu pada klausul sepuluh membahas tentang peningkatan. Analisis *gap* ISO 9001:2015 dilakukan pada awal dan sesudah melakukan perancangan. Hasil dari analisis *gap* awal sebelum melakukan perancangan ISO 9001:2015 dapat dilihat pada Tabel 1.

Total keseluruhan persentase yang sesuai dengan ISO 9001:2015 pada *gap* awal adalah 36.88 %.

Tabel 1 Hasil Analisis Gap Awal

Klausul	Kesesuaian		Total	Persentase Klausul
	Sesuai	Tidak Sesuai		
Klausul 4	0	7	7	0%
Klausul 5	2	11	13	15.38%
Klausul 6	6	3	9	66.67%
Klausul 7	13	11	24	54.17%
Klausul 8	19	43	62	30.65%
Klausul 9	8	11	19	42.11%
Klausul 10	5	3	8	62.5%

Perisapan Perancangan ISO

Perancangan ISO 9001:2015 memerlukan persiapan yang baik agar proses mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2015 dapat berjalan dengan lancar dan baik. Perusahaan juga perlu melakukan analisis risiko proses karena dalam syarat ISO 9001:2015 adalah *risk based thinking*.

Konteks Organisasi (Klausul 4)

Konteks organisasi dalam perusahaan digunakan untuk menganalisis kekurangan dan kelebihan PT. Cahaya Citra Alumindo dengan menggunakan metode *SWOT*. *SWOT* merupakan suatu teknik perencanaan strategis yang dapat membantu mengevaluasi aspek – aspek dalam sebuah bisnis. Aspek – aspek tersebut terdiri dari *Strenght* (kekuatan), *Weaknesses* (kelemahan), *Opportunitiesn* (peluang) dan *threats* (ancaman).

Komponen dari *SWOT* sendiri memiliki manfaat masing – masing. *Strength* dan *Weakness* (Kekuatan dan kelemahan) merupakan faktor internal organisasi itu sendiri, kemudian *Opportunities* dan *Threats* (peluang dan ancaman) merupakan faktor internal yang mempengaruhi perkembangan organisasi.

Pihak-Pihak Terkait

PT Cahaya Citra Alumindo tentu saja tidak dapat berdiri sendiri tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak di luar perusahaan. Karena itu PT Cahaya Citra Alumindo memiliki beberapa hubungan dengan pihak – pihak terkait.

Model Bisnis Proses

Business process model adalah gambaran proses bagaimana suatu perusahaan menangani apabila ada orderan masuk hingga barang yang order dikirim ke konsumen. *Business process model* berguna untuk memahami proses – proses apa saja yang terjadi di dalam perusahaan dan mengetahui keterkaitan/hubungan antar divisi pada perusahaan.

Kepemimpinan (Klausul 5)

Pada PT Cahaya Citra Alumindo sudah menerapkan visi dan misi yang tidak diubah, identifikasi *job description*, kebijakan mutu, sasaran mutu, Struktur organisasi dan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Kebijakan Mutu dari PT Cahaya Citra Alumindo (Klausul 5.2)

Kebijakan yang ditetapkan oleh PT Cahaya Citra Alumindo sebagai berikut:

1. Meningkatkan kepuasan pelanggan
2. Mengembangkan profesionalisme perusahaan.
3. Perbaiki secara terus menerus.

Standar Operasional Prosedur (SOP)

SOP merupakan dokumen yang berisi prosedur atau metode yang digunakan sebagai standar dalam melakukan aktivitas atau prosesnya. SOP merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengontrol proses pada PT Cahaya Citra Alumindo, sehingga bisa mencapai sasaran mutu yang sudah ditetapkan secara konsisten. SOP merupakan salah satu persyaratan ISO 9001:2015 pada klausul 7.5.

Alat Komunikasi Antar Departemen

Alat komunikasi antar Divisi pada PT Cahaya Citra Alumindo dari atas hingga bawahan melalui bantuan *social media* salah satu *social media* yang digunakan adalah aplikasi *whatsapp* (WA) yang di mana terdapat *group* untuk setiap perusahaan. Dalam *group* perusahaan PT Cahaya Citra Alumindo hanya orang-orang yang menangani/penanggung jawab saja yang masuk di dalam *group* tersebut seperti kepala HRD, produksi, PPIC, dan lain-lain dalam *group* tersebut akan membahas masalah

atau hasil penjualan *velg*, sehingga setiap Divisi mengetahui masalah apa yang sedang terjadi di perusahaan. Komunikasi di dalam perusahaan selain melalui media sosial *group* WA juga dilakukan secara formal melalui rapat, banner.

Analisis Risiko (Klausul 6)

Analisis risiko dibuat melalui tiga tahap yaitu identifikasi, penilaian risiko, dan penanganan lebih lanjut. Analisis risiko ini dibuat oleh masing – masing Divisi dan diketahui oleh MR (*Manager Representative*) dengan membuat kemungkinan kegagalan yang bisa terjadi kemudian MR akan menanyakan atau melakukan wawancara ke setiap Divisi mengenai kemungkinan kegagalan yang bisa terjadi sudah sesuai atau belum.

Hasil analisis risiko yang memberikan dampak paling fatal akan diberi tindakan penanganan kedepan untuk meminimalkan dampak risiko yang tinggi. Penilaian analisis risiko berasal dari perkalian aspek dampak yang ditimbulkan dengan aspek frekuensi aspek risiko tersebut.

Tingkat risiko tiap aspek dibagi menjadi tiga. Berikut penjelasan mengenai aspek frekuensi:

- Sangat jarang terjadi: Frekuensi risiko yang ditimbulkan kurang dari satu kali dalam sebulan
- Jarang terjadi: Frekuensi risiko yang ditimbulkan dua sampai tiga kali dalam sebulan
- Sering terjadi: Frekuensi risiko yang ditimbulkan empat kali atau lebih dalam sebulan

Berikut penjelasan mengenai aspek risiko:

- Ringan: Risiko yang terjadi tidak berdampak pada proses produksi dan konsumen
- Sedang: Risiko yang terjadi tidak berdampak pada proses produksi
- Parah: Risiko yang terjadi bisa mempengaruhi terhadap penilaian konsumen

Perhitungan yang akan dilakukan adalah melakukan perkalian antara frekuensi dengan aspek risiko. Hasil dari perkalian tersebut akan menggambarkan seberapa risiko yang akan terjadi yang akan dijelaskan sebagai berikut:

- Skor 1 -3 : Risiko Rendah (Dapat ditoleransi/diabaikan)
- Skor 5-9 :Risiko Sedang
- Skor 15 :Risiko Tinggi
- Skor 25 : Risiko Sangat Tinggi (Tidak dapat ditoleransi)

Berikut merupakan daftar dari analisis risiko perusahaan dari proses sampai sasaran mutu. Daftar Analisis Risiko:

- Analisis Risiko Sasaran Mutu Divisi HRD.
- Analisis Risiko Sasaran Mutu Divisi Maintenance
- Analisis Risiko Sasaran Mutu Divisi Marketing
- Analisis Risiko Sasaran Mutu Divisi Pembelian
- Analisis Risiko Sasaran Mutu Divisi PPIC
- Analisis Risiko Sasaran Mutu Divisi Produksi
- Analisis Risiko Proses di Divisi Gudang
- Analisis Risiko Proses di Divisi HRD
- Analisis Risiko Proses di Divisi Maintenance
- Analisis Risiko Proses di Divisi Marketing
- Analisis Risiko Proses di Divisi Pembelian
- Analisis Risiko Proses di Divisi PPIC
- Analisis Risiko Proses di Divisi Produksi

Sasaran Mutu

Sasaran mutu merupakan acuan yang digunakan perusahaan untuk mencapai apa dituju oleh perusahaan. Sasaran mutu PT Cahaya Citra Alumindo adalah sasaran mutu tiap Divisi. Sasaran mutu dan rencana pencapaiannya dibutuhkan perusahaan untuk mengetahui pencapaian perusahaan yang mendukung visi dan misi perusahaan

Perancangan Perubahan (Klausul 6.3)

Perancangan perubahan yang dilakukan pada PT Cahaya Citra Alumindo sudah terlihat pada setiap divisi sudah diberikan *form* revisi pada setiap prosedur perusahaan sehingga apabila terdapat perubahan yang dilakukan pada Divisi tertentu yang merubah dari sasaran mutu maka akan tercatat. Perencanaan perubahan yang dilakukan oleh PT Cahaya Citra alumindo telah mempertimbangkan oleh perubahan sistem manajemen kualitas yang mencakup tujuan, dampak, keutuhan dari sistem manajemen mutu, ketersediaan sumber daya dan perubahan wewenang serta tanggung jawab.

Pendukung (Klausul 7)

Pada klausul klausul ini terbagi menjadi lima sub – klausul yaitu sumber daya, kompetensi, kesadaran, komunikasi dan informasi terdokumentasi. Pada setiap sub-klausul ini telah diaplikasikan pada perusahaan PT Cahaya Citra Alumindo. Pada penerapan klausul tujuh (pendukung) dapat membantu mengoptimalkan perusahaan PT Cahaya Citra Alumindo.

Sumber Daya (Klausul 7.1)

Perusahaan PT Cahaya Citra Alumindo sudah menerapkan karyawan yang diperlukan sesuai dengan operasional perusahaan. Infrastruktur pada perusahaan melingkupi pemeliharaan peralatan, transportasi dan teknologi yang sudah dirawat dengan baik. Keadaan lingkungan sosial pada perusahaan PT Cahaya Citra Alumindo sangat menjunjung tinggi kekeluargaan tidak ada gap antar divisi sehingga karyawan dapat bekerja dengan semaksimal mungkin, temperatur pada perusahaan dapat dikategorikan wajar saja karena sirkulasi udara pada perusahaan sangat bagus dikarenakan banyak udara yang masuk dan keluar sehingga tidak menimbulkan temperatur yang sangat panas.

Kompetensi (Klausul 7.2)

Kompetensi pada perusahaan PT Cahaya Citra Alumindo adalah sebagai standar kinerja dari para operator-operator bekerja pada perusahaan. Standar kompetensi ini juga dilakukan dengan melakukan pelatihan agar kinerja para operator dapat berkembang sesuai dengan standar yang telah dilakukan. Daftar divisi kompetensi yaitu gudang, HRD, PPIC, Produksi, Qc, Pembelian dan Marketing. Penilaian kompetensi pada PT Cahaya Citra Alumindo dinilai dengan menggunakan angka satu, dua dan tiga yang menunjukkan kompetensi kinerja karyawan.

Kesadaran (Klausul 7.3)

Kesadaran pada klausul 7.3 membahas mengenai kebijakan mutu, sasaran mutu yang sesuai adalah sebuah tanggung jawab dari setiap divisi perusahaan, para karyawan juga telah memiliki kesadaran sendiri dengan sistem yang sudah diciptakan oleh perusahaan.

Komunikasi (Klausul 7.4)

Perusahaan PT Cahaya Citra Alumindo secara sistematis sudah melakukan komunikasi internal dan eksternal terkait sistem manajemen mutu. Hal tersebut sudah diketahui oleh direktur perusahaan PT Cahaya Citra Alumindo, kepala setiap Divisi dan personil setiap Divisi. Komunikasi yang telah dilakukan oleh perusahaan PT Cahaya Citra Alumindo adalah menggunakan sosial media *whatsapp* group yang dapat dilakukan kapanpun, dimana saja dan diketahui secara langsung dari atasan hingga bawahan sehingga komunikasi lebih transparan. Komunikasi yang bersifat privat dan penting, komunikasi dilakukan secara langsung di pabrik.

Informasi Terdokumentasi (Klausul 7.5)

Perusahaan PT Cahaya Citra Alumindo sudah menerapkan sistem penggunaan dokumen-dokumen yang terdokumentasi. Dokumen-dokumen tersebut tentunya memiliki identifikasi dan format yang layak serta ditinjau dan telah disetujui kelayakannya.

Dokumen-dokumen tersebut dapat berupa dalam *softcopy* maupun *hardcopy*, selain itu dapat berupa *database*, *multimedia* dan lain-lain. Pembuatan informasi terdokumentasi telah ditetapkan dalam proses penyusunan, penerbitan, perlindungan dan pemusnahan dokumen. Pemberian nomor dokumen yang dilakukan pada PT Cahaya Citra Alumindo sebagai contoh adalah SOP/CCA-WM-01. SOP (standart Operational Procedure) adalah kategori dokumen tersebut lalu dilanjutkan dengan nama perusahaan yaitu PT Cahaya Citra alumindo yang disingkat CCA lalu penanggung jawab dokumen tersebut setelah itu nomor dari dokumen tersebut apabila terdapat halaman dokumen lebih dari satu maka lanjutan dari dokumen tersebut nomor selanjutnya.

Operasional (Klausul 8)

Pada klausul ini terdapat tujuh sub-klausul antara lain perencanaan dan pengendalian operasional, persyaratan untuk produk dan layanan, desain dan pengembangan produk dan layanan, pengendalian produk dan layanan eksternal yang disediakan, produksi dan penyediaan layanan, pelepasan atas produk dan layanan, kendali atas output

yang tidak sesuai. Pada setiap sub-klausul ini telah diaplikasikan pada perusahaan PT Cahaya Citra Alumindo. Pada penerapan klausul delapan (operasional) membantu mengoptimalkan operasional yang terdapat pada perusahaan PT Cahaya Citra Alumindo.

Perencanaan dan Pengendalian Operasional (Klausul 8.1)

Perusahaan PT Citra Cahaya Alumindo sudah melakukan perencanaan dan pengendalian agar proses produksi dapat berjalan dengan baik dan menghasilkan produk yang diinginkan. Salah satu rencana produksi yang dimiliki perusahaan PT Citra Cahaya Alumindo adalah rencana produksi *velg* dan *time schedule*.

Persyaratan untuk Produk dan Layanan (Klausul 8.2)

Perusahaan PT Citra Cahaya Alumindo telah mengatur komunikasi dengan pelanggan yang bertujuan harapan pelanggan dapat diketahui dengan jelas. Kemudian, pada klausul ini Perusahaan PT Citra Cahaya Alumindo telah memastikan bagaimana spesifikasi produk dan layanan yang akan diberikan dan juga memastikan bahwa spesifikasi tersebut dapat dipenuhi dan meninjau kembali spesifikasi yang diberikan oleh pihak luar. Pada perusahaan PT Cahaya Citra Alumindo ada beberapa kriteria atau standar yang telah terpenuhi sebelum barang/produk diterima oleh konsumen, standar-standar produk yang telah terpenuhi pada proses produksi terdapat tiga hal yaitu pada proses *casting*, *turning* dan *finishing*.

Desain dan Pengembangan Produk Layanan (Klausul 8.3)

Desain dan pengembangan pada klausul ini dikecualikan, karena semua desain *velg* yang dibuat oleh perusahaan PT Cahaya Citra Alumindo diperoleh atau didapatkan dari kesepakatan dan persetujuan dari konsumen dan kepala pabrik sehingga tidak ada pengembangan produk layanan dan desain produk.

Pengendalian Penedyia Produk dan Jasa Eksternal (Klausul 8.4)

Perusahaan PT Citra Cahaya Alumindo telah menentukan kriteria untuk pemilihan pemasok dan mengatur aktivitas pengendalian terhadap pemasok dalam sistem manajemen mutu. Perusahaan PT Citra Cahaya Alumindo telah mengkomunikasikan semua persyaratan-persyaratan yang diperlukan bagi pemasok untuk menjamin kelayakan persyaratan-persyaratan tersebut.

Produksi dan Penyediaan Layanan (Klausul 8.5)

Perusahaan PT Cahaya Citra Alumindo telah menyediakan dokumen mengenai karakteristik produk dan layanan hingga aktivitas pelepasan dan pengiriman diterapkan, *monitoring* dan *measurement* terhadap proses realisasi produk atau servis yang dilakukan, pengendalian terhadap infrastruktur dan lingkungan, pengendalian terhadap ketersediaan sumber daya, validasi dan re-validasi yang dilakukan, serta proses *delivery* dan *post-delivery* yang dilakukan.

Selain itu, perusahaan PT Cahaya Citra Alumindo telah mengidentifikasi, verifikasi, dan memberikan perlindungan terkait dengan properti milik pelanggan, dan memastikan *preservation* untuk menjamin kesesuaian produk atau servis.

Pelepasan atas Produk dan Layanan (Klausul 8.6)

Perusahaan PT Cahaya Citra Alumindo telah mengidentifikasi produk dan layanan yang tidak sesuai hingga mendokumentasikan ketidaksesuaian produk, termasuk perbaikan yang dilakukan dan siapa yang berhak memutuskan tindakan apa yang diambil. Pengendalian dilakukan adalah dengan melakukan tindakan koreksi, segregasi dan mengkomunikasikan ke pelanggan serta memperoleh otoritas untuk langkah selanjutnya. Oleh sebab itu terbuatlah FTKP (formulir tindak koreksi dan pencegahan).

Evaluasi Kinerja (Klausul 9)

PT Cahaya Citra Alumindo juga sudah melakukan evaluasi kinerja. Evaluasi kinerja yang sudah dilakukan pada perusahaan

menurut klausul ISO 9001:2015 dijabarkan menjadi tiga sub-bab antara lain pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi, audit internal dan yang terakhir tinjauan manajemen. Evaluasi kerja sangatlah penting dalam meningkatkan kinerja para karyawan perusahaan PT Cahaya Citra Alumindo.

Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi (Klausul 9.1)

Perusahaan PT Cahaya Citra Alumindo belum menentukan apa yang perlu dipantau dan diukur, perusahaan PT Cahaya Citra Alumindo juga belum melakukan pemantauan dan pengukuran yang disesuaikan dengan parameter terkait pemenuhan persyaratan – persyaratan dan kinerja sistem manajemen mutu.

Audit Internal (Klausul 9.2)

Pelaksanaan audit internal yang dilakukan pada PT Cahaya Citra Alumindo dilakukan pada tanggal 21 Oktober 2019 dan dihadiri oleh kepala divisi perusahaan dan dilakukan audit dengan cara menanyakan kinerja pada divisi tersebut apakah sudah sesuai dengan sasaran mutu dan sop perusahaan.

Tinjauan Manajemen

Tinjauan manajemen yang mencakup evaluasi hasil audit internal, kepuasan pelanggan, sejauh mana sasaran mutu telah dipenuhi, kinerja proses dan kesesuaian produk dan layanan, ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan, pemantauan dan pengukuran hasil, kinerja penyedia eksternal belum dilakukan oleh pimpinan puncak PT Cahaya Citra Alumindo dikarenakan kesibukan dari Pimpinan Puncak PT Cahaya Citra Alumindo.

Peningkatan (Klausul 10)

Pada klausul sepuluh mengenai peningkatan, membahas mengenai peningkatan efisiensi yang dilakukan perusahaan PT Cahaya Citra Alumindo dalam memenuhi permintaan pelanggan, tetapi pada klausul ini perusahaan telah melakukan peningkatan secara berkelanjutan. Pada klausul ini terbagi menjadi tiga bagian yaitu umum, ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan dan peningkatan terus menerus.

Umum (Klausul 10.1)

Pada peningkatan, membahas mengenai peningkatan efisiensi yang dilakukan perusahaan dalam memenuhi permintaan pelanggan, tetapi pada klausul ini perusahaan diminta untuk melakukan peningkatan secara berkelanjutan. Pada klausul ini terbagi menjadi tiga bagian yaitu umum, ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan dan peningkatan terus menerus.

Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan (Klausul 10.2)

Perusahaan PT Cahaya Citra Alumindo telah mengendalikan ketidaksesuaian dan menangani konsekuensi yang timbul dari ketidaksesuaian hingga menyimpan dokumen tentang ketidaksesuaian dan tindakan yang diambil serta hasil penerapan tindakannya oleh sebab itu dibuatlah *form* FTKP (Form Tindakan Koreksi dan Pencegahan).

Peningkatan Berkelanjutan (Klausul 10.3)

Perusahaan PT Cahaya Citra Alumindo telah mempertimbangkan hasil dari proses analisis dan evaluasi kinerja serta hasil tinjauan manajemen untuk menentukan peluang-peluang perbaikan.

Analisis Gap Akhir

Perancangan yang telah dilakukan dengan pemenuhan klausul pada ISO 9001:2015 diukur dengan adanya peningkatan pemenuhan pada analisis gap akhir. Analisa gap akhir dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2 Analisis Gap Akhir

Klausul	Kesesuaian		Total	Persentase Klausul
	Sesuai	Tidak Sesuai		
Klausul 4	7	0	7	100%
Klausul 5	7	0	13	100%
Klausul 6	9	0	9	100%
Klausul 7	23	1	24	95,83%
Klausul 8	33	29	62	53,23%
Klausul 9	19	0	19	100%
Klausul 10	8	0	8	100%

Total keseluruhan persentase yang sesuai dengan ISO 9001:2015 pada *gap* akhir adalah 76,06%. Peningkatan persentase yang dialami adalah sebanyak 41,55 % dari *gap* awal sebelum perusahaan PT Cahaya Citra Alumindo melakukan perancangan ISO 9001:2015.

Kesimpulan

Analisa *gap* awal sebelum perancangan sebesar 38,88% setelah dilakukan analisa *gap* akhir menjadi 76,06%, telah terjadi peningkatan sebesar 41,55% hal ini menunjukkan bahwa perencanaan dan implementasi ISO 9001:2015 telah berhasil meningkatkan pemenuhan persyaratan ISO 9001:2015.

Hasil audit internal yang telah dilakukan pada PT Cahaya Citra Alumindo menunjukkan beberapa hasil akhir dari audit internal pada tujuh divisi pada perusahaan PT Cahaya Citra Alumindo. Divisi produksi, pembelian, maintenance, dan PPIC telah memiliki hasil yang baik. Hasil tersebut ditunjukkan dengan status "ok" semua.

Peningkatan yang dilakukan oleh PT CCA berupa kontrol terhadap kehadiran pegawai dengan penerapan *Check Lock* berdasarkan finger print yang dapat mempercepat waktu penginputan rekapitulasi kehadiran dalam setiap hari. Peningkatan lain adalah dalam pengesanan *Air Leak Test* yang sebelumnya tidak ditentukan batas tekanan sebesar diatas 300 kPa berdasarkan SNI 4658:2008 sekarang ditentukan batas minimum tekanan sebesar 300 kPa atau 44 Lb/in².

Daftar Pustaka

1. Gasperz, V., *ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001.
2. Wiguno, R. J., Perancangan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di divisi printing development PT. X, *Jurnal Tirta*, (2), 2017, pp. 371-378.
3. Chrysler, D, *Potential Failure Mode and Effect Analysis (FMEA) Reference Manual*, Ford Motor Company and General Motors Corporation, Berlin, 1995.
4. Leitch, R. D., *Reliability Analysis for Engineers : An Introduction*, Oxford University Press, Oxford, 1995.