Perancangan dan Implementasi ISO 9001:2008 di PT. Bondi Syad Mulia, Surabaya

Bayu Perdana[1], Drs. Jani Rahardjo, MBA.[2]

Abstract: PT. Bondi Syad Mulia plans to conduct ISO 9001:2008 certification. ISO 9001:2008 is an international standard governing the quality management system in manufacturing and services industry. Company's management system is expected to become more structured with the application of ISO 9001:2008. A quality management system design is based on the clauses of ISO 9001:2008. The goal of this design is implementing a quality management system and obtaining ISO 9001:2008 certifications. Gap analysis is conducted to determine whether the requirements of ISO 9001:2008 have been fulfilled or not. The results indicated that only 34.55% requirements in ISO 9001:2008 have been fulfilled in the company. It is indicated that the company needs to redesign a quality management system, which including quality manual and quality procedures of the company. The implementation of the new design is done after all of the new designs have been approved by the top management. After the implementation, an evaluation process is done through audits and management reviews. The results of the final gap analysis indicated that the necessary requirements in ISO 9001:2008 have been fulfilled 100% and the company is ready for the certification process.

Keywords: ISO 9001:2008, Quality Management System

Pendahuluan

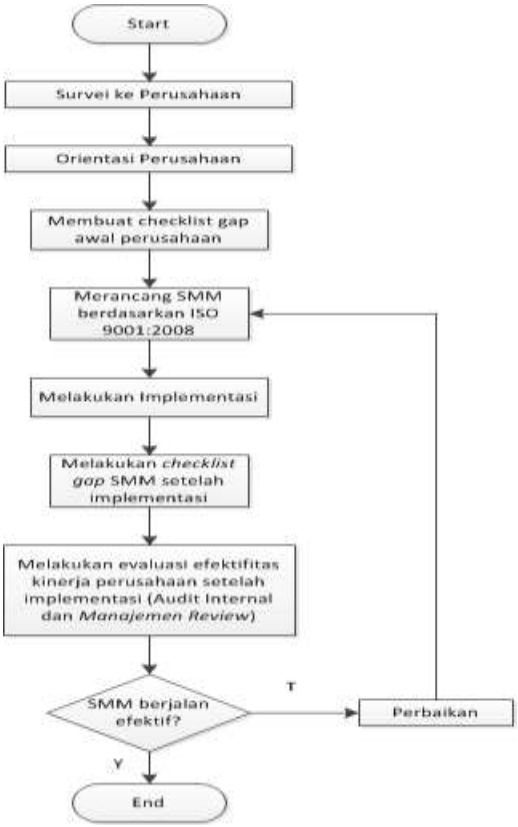
PT. Bondi Syad Mulia adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang industri jasa *Hot Dip Galvanizing*. PT. Bondi Syad Mulia yang berdiri sejak bulan November tahun 2006 merupakan anak perusahaan atau grup dari PT. Mulcindo Steel Industry. PT. Bondi Syad Mulia terletak di kawasan industri Surabaya yang beralamatkan jalan Rungkut Industri II no 35, Surabaya. Proses *galvanizing* adalah proses pelapisan besi baja oleh lapisan *zinc* yang berfungsi untuk memperpanjang umur atau masa penggunaan besi baja tersebut. Proses pelapisan galvanisasi hampir dapat ditemukan di setiap aplikasi dan industri yang menggunakan material besi dan baja. Pelapisan galvanisasi telah terbukti lebih dari 150 tahun sebagai metode terbaik dalam perlindungan material besi baja terhadap karat di seluruh dunia. Lapisan *zinc* yang digunakan dalam proses *galvanizing* berfungsi untuk dapat melindungi besi baja dari goresan dan korosi oleh karat. Produk yang telah melalui proses *galvanizing* tidak memerlukan biaya pemeliharaan dan pengecatan. PT. Bondi Syad Mulia memiliki sistem produksi berupa *make to order*. Permintaan untuk produksi jasa *galvanizing* secara langsung berasal dari konsumen.
PT. Bondi Syad Mulia pada saat ini belum memiliki sistem manajemen mutu yang terstruktur dengan baik. Perusahaan masih belum memiliki standar mutu terhadap material yang harus mengalami perbaikan. Perusahaan juga belum memiliki sistem dokumen kontrol yang berfungsi sebagai *record* dari perusahaan dan lain sebagainya. Perusahaan berencana untuk memiliki sistem manajemen yang terstandarisasi untuk dapat menjamin produk yang dihasilkan berkualitas baik. Aktivitas produksi di PT. Bondi Syad Mulia sebenarnya telah mengikuti sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yang telah didapat dan diterapkan oleh PT. Mulcindo. PT. Bondi Syad Mulia bertekat untuk melakukan sertifikasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yang sesuai dengan kondisi perusahaan, guna meningkatkan kualitas perusahaan dan kepuasan pelanggan.

1,2 Fakultas Teknologi Industri, Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Petra. Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya 60236. Email: m25408004@john.petra.ac.id, jani@peter.petra.ac.id.

Metode Penelitian

Metode penelitian terdiri atas langkah-langkah yang dilakukan untuk mempermudah dalam mengidentifikasi masalah, menentukan tindakan, dan metode yang akan digunakan dalam penyelesaian masalah. Flowchart digunakan untuk membantu memahami secara mudah tahapan-tahapan yang digunakan dalam penyelesaian masalah. Berikut merupakan flowchart tahapan-

tahapan penerapan ISO 9001:2008 di PT. Bondi Syad Mulia.



Gambar 1. *Flowchart* metode penelitian

Hasil dan Pembahasan

Analisa Gap Awal

Analisa gap awal bertujuan untuk mengetahui pasal yang sudah dan belum diterapkan di perusahaan. Analisa gap awal dilakukan sebelum tahap perancangan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di perusahaan. Hasil analisa gap awal menunjukkan bahwa klausul persyaratan ISO 9001:2008 yang telah terpenuhi baru sebesar 34,55%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa perusahaan masih belum memiliki sistem manajemen mutu yang sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2008. Pelatihan dan pengenalan tentang SMM ISO 9001:2008 diperlukan agar perusahaan dapat mengenal, merancang dan mengimplementasikan SMM ISO 9001:2008.

Rancangan SMM ISO 9001:2008 di PT. Bondi Syad Mulia

Perancangan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada PT. Bondi Syad Mulia memiliki dua tahapan pembuatan. Tahap pertama adalah tahap pembuatan manual mutu. Tahap kedua adalah tahap pembuatan prosedur mutu. Hasil perancangan SMM akan divalidasi oleh direktur dan setiap kepala bagian yang bersangkutan.

Pembuatan Manual Mutu

Manual Mutu berisi tentang garis besar perusahaan baik dari visi dan misi perusahaan sampai kepada kebijakan mutu dan struktur yang terdapat di perusahaan.

Pembuatan Prosedur Mutu

Prosedur mutu pada perusahaan dibuat berdasarkan kondisi atau proses yang terjadi di perusahaan dan kesesuaian dengan persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Proses yang memerlukan prosedur mutu tidak hanya proses yang berkaitan dengan produksi saja, tetapi semua kegiatan yang terjadi di perusahaan. Prosedur mutu bertujuan untuk melakukan standarisasi proses-proses yang terjadi di perusahaan sehingga dapat dijalankan secara konsisten di setiap divisi. Terdapat 6 prosedur mutu yang diwajibkan oleh ISO 9001:2008. Keenam prosedur mutu wajib tersebut meliputi prosedur mutu pengendalian dokumen, prosedur mutu pengendalian rekaman, prosedur mutu pengendalian produk tidak sesuai, prosedur mutu audit internal dan prosedur mutu tindakan perbaikan dan pencegahan.

Implementasi SMM ISO 9001:2008 di PT. Bondi Syad Mulia

Implementasi dilakukan setelah semua perancangan prosedur dan dokumen telah terselesaikan. Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di PT. Bondi Syad Mulia dimulai pada tanggal 21 September 2012. Implementasi yang dilakukan meliputi penerapan prosedur mutu, instruksi kerja dan melakukan penyimpanan form rekaman yang dilakukan oleh masing-masing divisi. Kepala divisi wajib mengkomunikasikan kepada setiap karyawan untuk dapat bersama-sama menerapkan prosedur mutu, instruksi kerja dan pengisian form rekaman dengan baik. Manajemen representatif bertanggung jawab untuk memantau implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dan melakukan evaluasi dalam hal perbaikan ataupun peningkatan jika diperlukan.

Analisa Gap Akhir

Analisa gap akhir bertujuan untuk mengevaluasi kesesuaian seluruh rancangan dengan persyaratan yang terdapat pada Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Analisa gap akhir dilakukan setelah tahap implementasi SMM ISO 9001:2008 di perusahaan. Hasil analisa gap akhir menunjukkan bahwa 100% persyaratan ISO 9001:2008 sudah dirancang dan dilakukan implementasikan di PT. Bondi Syad Mulia.

Evaluasi dan Perbaikan SMM ISO 9001:2008

Tahap evaluasi dan perbaikan SMM ISO 9001:2008 di PT. Bondi Syad Mulia dilakukan dalam dua tahapan proses. Kedua tahapan proses tersebut antar lain adalah tahap audit internal dan rapat tinjauan manajemen.

Audit Internal PT. Bondi Syad Mulia

Audit internal merupakan salah satu tahap untuk mengevaluasi keefektifan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 yang berjalan di perusahaan. Audit internal dimulai dengan penunjukkan *Lead Auditor* yang kemudian menunjuk tim audit. Audit internal di PT. Bondi Syad Mulia dilaksanakan pada tanggal 31 Oktober 2012 – 1 November 2012. Hasil yang didapat dari audit internal adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Audit *report*

Uraian Ketidak Sesuaian	Divisi	Minor	Major	Obs
1. Pelatihan karyawan belum dilakukan.	HRD			√
2. Rekaman form serah terima dokumen tidak berjalan.	Galvanis			√
3. Tidak terdapat form permintaan perbaikan *forklift*. Tidak terdapat rekaman dokumen servis berkala *forklift.t* Stock baterai *remote crane* kurang. Jadwal perawatan mesin *crane* tidak ada.	Mekanik			√
4. *Supplier Portfolio* sebagai rekaman tidak ditemukan.	*Purchasing*			√
5. Dokumen untuk proses pengambilan barang salah.	Gudang			√
6. Tidak ada pengelompokan keluhan pelanggan. Kehilangan kontak dengan konsumen.	*Marketing*			√

Seluruh kasus temuan yang didapat pada tahap audit internal telah dilakukan closing atau penutupan kasus dengan melakukan perbaikan dari masing-masing temuan yang didapat.

Rapat Tinjauan Manajemen PT. Bondi Syad Mulia

Rapat tinjauan manajemen memiliki tujuan sebagai evaluasi dan tolak ukur implementasi SMM ISO 9001:2008 yang telah perusahaan lakukan, dan juga sebagai tanggung jawab kepada dewan direksi perusahaan. Rapat tinjauan manajemen di PT. Bondi Syad Mulia dilaksanakan pada tanggal 30 November 2012. Agenda rapat tinjauan manajemen membicarakan mengenai hasil dari audit internal, pemantauan sasaran mutu yang telah dicapai oleh masing-masing divisi yang terdapat di perusahaan, umpan balik dari pelanggan, status tindakan perbaikan dan pencegahan dan peningkatan kinerja Sistem Manajemen Mutu yang ada di perusahaan. Hasil dari rapat tinjauan manajemen adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil rapat tinjauan manajemen

Permasalahan	Solusi	Pelaksana
1. Identifikasi barang milik dari konsumen menggunakan kertas yang berpotensi mudah hilang.	Menggunakan stiker *barcode*. Analisa harga.	Pembelian
2. Stok baterai *remote crane* kurang	a. Stok baterai harus 2 kali lipat dari jumlah *remote*. b. Analisa daya tahan baterai. c. Ganti baterai dengan tingkat ampere yang lebih besar.	Mekanik
3. Tidak ada penelompokan keluhan pelanggan	Megelompokkan berdasar jenis keluhan	*Marketing*
4. Target volume penjualan dalam bentuk persentase kenaikan	Target volume penjualan dalam bentuk angka yang jelas.	*Marketing*
5. Antrian lama	a. Mengatur waktu kedatangan konsumen. b. Membuat sasaran mutu lama antrian maksimal 60 menit	*Marketing* Gudang

Kesimpulan

Perancangan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di PT. Bondi Syad Mulia diawali dengan tahap analisa gap awal. Hasil analisa gap awal menunjukkan bahwa klausul persyaratan ISO 9001:2008 yang telah terpenuhi baru sebesar 34,55%. Tahap selanjutnya adalah pembuatan manual mutu dan prosedur mutu. PT. Bondi Syad Mulia memiliki 36 prosedur mutu dan sembilan instruksi kerja, diantaranya terdapat enam prosedur yang diwajibkan pada Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. PT. Bondi Syad Mulia mulai melakukan implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 yang meliputi penerapan prosedur mutu, instruksi kerja dan melakukan penyimpanan form rekaman yang dilakukan oleh masing-masing

divisi. Analisa gap akhir dilakukan dan diperoleh hasil 100% persyaratan ISO 9001:2008 telah terpenuhi dan dijalankan oleh perusahaan. Evaluasi Sistem Manajemen Mutu di PT. Bondi Syad Mulia dilakukan melalui proses audit internal dan tinjauan manajemen. Evaluasi sasaran mutu dilakukan berdasarkan tingkat keberhasilan dan peningkatannya serta menjadi agenda pembahasan pada rapat tinjauan manajemen. Hasil dari rapat tinjauan manajemen di PT. Bondi Syad Mulia adalah didapat lima permasalahan utama dengan solusi untuk pencegahan dan peningkatannya.

Daftar Pustaka

1. Asosiasi Galvanis Indonesia. (2012). *Desain Manual Hot Dip Galvanizing : Panduan Praktis bagi Desainer, Fabrikator, Konsultan dan Pengguna* (*3rd ed.*). Jakarta : Author.
2. Pattinama, Olrah. (2011). *Awareness & Internal Quality Auditor ISO 9001:2008 (Bahan Pelatihan ISO 9001:2008).*
3. Suardi, Rudi. (2003). *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000: penerapannya untuk mencapai TQM (2nd ed.).* Jakarta : Ppm