

PKM AUDIT EKSTERNAL SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 DI PT CITRA ABADI SEJATI BAGIAN PRODUKSI

Rini Setiowati¹, Muhammad Fidiandri Putra², Ratih Ikha Permata Sari³

*Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer
Universitas Indraprasta PGRI Jakarta, Indonesia
rinisetiowati.unindra80@gmail.com¹, fidiandri.putra@gmail.com²,
Ratih.ikha@gmail.com³*

ABSTRAK

ISO 9001: 2015 adalah Sistem Standar Manajemen Mutu (*Quality Management System*) yang dirancang untuk membantu organisasi dalam memastikan bahwa organisasi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan serta dapat memenuhi persyaratan Perundangan, hukum dan peraturan yang terkait dengan produk atau jasanya ISO 9001:2015 berkaitan erat dengan dasar-dasar dari Sistem Manajemen Mutu.

Kegiatan Audit Eksternal merupakan salah satu tahap akhir perusahaan apakah lulus atau tidak dalam memperoleh sertifikasi ISO 9001: 2015 dari Badan Sertifikasi ISO (AMTIVO Indonesia), dimana sebelumnya perlu diperiksa untuk Dokumen Mutu, Prosedur Mutu, Instruk Kerja dan *Record/Catatan*. PT Citra Abadi Sejati atau disingkat dengan PT CAS adalah salah satu produsengarmen yang mengutamakan ekspor ke negara tujuan seperti Eropa, Asia dan Amerika Serikat. Produk yang di ekspor sesuai dengan spesifikasi dari perusahaan garmendengan merek yang terkenal seperti Nike, Tablot,, Ann Taylor, H&M dan Levi's, dll dimana implementasi ISO 9001:2015 menjadi syarat mutlak dalam proses tender selain SNI (Standar Nasional Indonesia).

Kata Kunci : Audit eksternal , ISO 9001:2015

PENDAHULUAN

Pada dasarnya kekuatan yang ada dalam suatu perusahaan terletak pada Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada dalam perusahaan tersebut. Apabila SDM diperlakukan secara tepat dan sesuai dengan harkat dan martabatnya, perusahaan akan mencapai hasil yang sesuai dengan tujuan yang diinginkan oleh perusahaan. Dari uraian tersebut jelaslah bahwa faktor sumber daya manusia memegang peranan yang paling penting dan utama dalam proses produksi, karena alat produksi tidak akan berjalan tanpa dukungan dan keberadaan sumber daya manusia.

Masalah yang sering muncul dalam perusahaan saat ini adalah kurangnya perhatian terhadap aspek manusiawi. Bila ingin memahami perilaku karyawan, seorang manajer atau pimpinan harus dapat menciptakan kondisi-kondisi yang mendukung kenyamanan dan kegairahan kerja, sehingga dengan kondisi tersebut karyawan dapat meningkatkan Mutu kerjanya, sekaligus dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas perusahaan itu sendiri. Pihak manajemen perusahaan seharusnya mampu mengakomodasi persoalan karyawan sejauh yangterkait dengan kepentingan perusahaan. Pertimbangannya adalah bahwa unsur keselamatan dan kesehatan kerja memegang peranan penting dalam peningkatan kualitas, produktifitas dankesehatan tenaga kerja (Rachmawati, 2008: 171).

ISO 9001:2015 adalah standar internasional yang mengatur sistem manajemen mutu (SMM). Standar ini dikeluarkan oleh International Organization for Standardization (ISO). ISO 9001:2015 berisi persyaratan yang harus dipenuhi oleh organisasi untuk membangun sistem manajemen mutu. Standar ini dapat diterapkan pada semua jenis organisasi dan perusahaan. Manfaat ISO 9001:2015: membantu organisasi meningkatkan efisiensi dan kualitas produk atau jasa, membantu organisasi memenuhi harapan pelanggan, membantu organisasi meningkatkan kepuasan karyawan, dan membantu organisasi meningkatkan mutu produk yang dihasilkan

Manfaat Implementasi Sertifikasi ISO 9001:2015 bagi perusahaan menyebabkan penilaian positif terhadap reputasi perusahaan. Sistem Implementasi Sertifikasi ISO 9001:2015 menekankan pula proses bisnis yang focus pada

pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Tahapan akhir dalam kegiatan Sertifikasi ISO 9001:2015 adalah kegiatan Audit Eksternal oleh Badan Sertifikasi dalam hal ini perusahaan telah menunjuk AMTIVO Indonesia. Pada kegiatan Audit Eksternal ada 2 (dua) jenis *stage* audit, yaitu ; *stage* 1 mengenai kelengkapan dokumen dan *stage* 2 mengenai pengecekan langsung atau meninjau langsung/*site visit* ke perusahaan. Pada *stage* 1 perusahaan meminta kepada peneliti untuk melakukan penilaian dokumen mutu yang sudah disusun oleh perusahaan sesuai standar ISO 9001:2015. Output dari hasil penilaian audit *stage* 1 adalah Audit Eksternal.

TINJAUAN PUSTAKA

Mutu atau kualitas (*quality*) memiliki definisi yang bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti performa (*Performance*), keandalan (*reability*), mudah dalam menggunakan estetika (*esthetics*) dan sebagainya. Definisi strategis dari kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (Vincent Gasperz, 2001)

Sistem manajemen mutu memberikan gambaran organisasi dalam menerapkan praktek-praktek manajemen mutu secara konsisten untuk memenuhi kebutuhan pelanggan atau pasar. Dalam kaitan ini terdapat beberapa karakteristik umum manajemen mutu (Gasperz, 2001) yaitu sebagai berikut :

1. Konsistensi proses kerja merupakan komponen kunci dari sistem manajemen mutu. Ini berisi sejumlah dokumentasi di bandingkan dengan standar kerja
2. Dasar dari sitem majemen mutu adalah menghindari kesalahan
3. Sistem manajemen mutu terdiri dari kpmponen termasuk tujuan, klien, produk prosedur, masukan, pemasok dan alat untuk mengukur umpan balik dan umpan balik forward (pengukuran umpan balik dan umpan maju)

Manfaat ISO 9001:2015

Manfaat yang dapat di peroleh perusahaan dalam impelemntasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 (Syukur, 2015) yakni sebagai berikut :

- A. Membua proises kerja menjadi stnadr kerja tertulis untuk mempermudah pelaksanaan pekerjaan. Jika terjadi suatu mutasi/perubahan struktur organisasi, proses kerja dapat terus berlangsung.
- B. Ada jaminan bahwa proses dalam menghasilkan produk sesuai dengan keinginan pelanggan dengan membuktikan spesifikasi yang di hasilkan sesuai dengan persyaratan dari klien/*owner*
- C. *Dapat di gunakan untuk melatih pekerja baru sebagai pekerjaan biasa, karena ISO 9001;205 mensyaratkan ketrampilan, pengetahuan, dan kompetensi berbasisi pengalaman.*
- D. Melakukan prosedur sistem manajemen mutu yang di tetapkan dengan melakukan audit secara berkala
- E. Meningkatkan moral karyawan dengan membuat mereka merasa pekejaan mereka jelas, yang akan membuat mereka lebih produktif.
- F. Pihak-pihak yang terlibat dlam melakukan pekerjaan memiliki garis

kekuasaan dan akuntabilitas yang jelas di antara mereka

Manfaat Audit Internal untuk Perusahaan

Salah satu manfaat utama dari audit internal adalah memastikan bahwa proses bisnis sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh ISO 9001. Audit ini memungkinkan organisasi untuk melakukan penilaian objektif terhadap performa sistem manajemennya dan memberikan kesempatan untuk segera mengatasi setiap ketidaksesuaian yang ditemukan.

Selain itu, audit internal juga meningkatkan efektivitas Sistem Manajemen Mutu perusahaan. Ketika perusahaan rutin melakukan audit, ini menciptakan budaya perbaikan berkelanjutan yang akhirnya akan meningkatkan kualitas produk atau layanan, serta kepuasan pelanggan. Dengan audit internal, perusahaan dapat lebih cepat mendeteksi dan mengatasi masalah sebelum mereka menjadi lebih besar atau terdeteksi oleh auditor eksternal.

Audit internal harus dilakukan secara berkala untuk menjaga kepatuhan terhadap standar ISO 9001. Frekuensi audit tergantung pada kompleksitas dan skala organisasi, namun sebaiknya dilaksanakan minimal satu kali setahun. Frekuensi yang lebih tinggi mungkin diperlukan jika ada perubahan besar dalam sistem atau proses bisnis.

Penentuan frekuensi audit internal harus mempertimbangkan berbagai faktor, seperti hasil audit sebelumnya, tingkat risiko di setiap area, dan pentingnya proses tersebut bagi bisnis. Dengan audit yang dilakukan secara konsisten, perusahaan dapat lebih proaktif dalam menjaga kesesuaian dan kinerja Sistem Manajemen Mutunya.

Audit internal ISO 9001 sangat penting untuk menjaga keberlanjutan sistem manajemen mutu perusahaan. Selain membantu perusahaan mematuhi standar ISO, audit ini juga memastikan bahwa proses bisnis berjalan dengan efektif dan efisien. Dengan melaksanakan audit internal secara teratur, perusahaan dapat meminimalkan risiko kegagalan proses, meningkatkan kualitas produk atau layanan, dan pada akhirnya mencapai kepuasan pelanggan yang lebih tinggi.

METODE PELAKSANAAN

Observasi langsung yaitu pengabdian langsung datang ke lokasi pengabdian untuk memperoleh data. Hal ini kami lakukan pada saat menjelang maupun saat kegiatan berlangsung. Observasi berguna untuk mengetahui kondisi di PT CITRA ABADI SEJATI di Bagian Produksi dan menentukan materi apa yang diperlukan dalam Audit Eksternal ISO 9001:2015. Observasi sangat penting untuk mewujudkan kesuksesan kegiatan pengabdian masyarakat itu sendiri.

Langkah-Langkah Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan ini dilakukan dalam tiga tahap, yaitu: tahap Audit Eksternal Audit Eksternal ISO 9001:2015, konsultasi (observasi/wawancara) dan audit stage 1 (dokumen). Tahap pertama adalah tahap pemberian pembekalan Audit Eksternal Audit Eksternal ISO 9001:2015. Pada tahap ini, team memberikan Audit Eksternal terhadap peserta yang diajukan oleh Pimpinan PT Citra Abadi Sejati.

Selanjutnya pada tahap pertama ini team menyiapkan bahan-bahan yang akan dijadikan pembelajaran sebagai materi pengabdian masyarakat ini. Tahap kedua yaitu tahap konsultasi (observasi/wawancara), dimana setelah peserta

dibimbing untuk mempersiapkan dokumen yang diminta sesuai persyaratan ISO 9001:2015 adalah melakukan penilaian atau pengamatan langsung ke proses produksi, penyimpanan material/bahan baku, laboratorium, kantor dan klinik.

Tahap yang terakhir adalah tahapan audit stage 1 (dokumen). Kegiatan audit stage 1 (dokumen) ini adalah untuk memastikan informasi yang telah diperoleh dari hasil visit mengenai struktur Team ISO dan laporan monitoring implementasi dokumen PO sampai dengan catatan pengiriman DO atau Surat Jalan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Realisasi pelaksanaan kegiatan

Berdasarkan hasil komunikasi dengan pihak perusahaan, maka dilakukan pelaksanaan kegiatan PKM Audit Eksternal ISO 9001:2015 (Sistem Manajemen Mutu) sesuai rencana, yaitu:

Tabel 4.1 Implementasi Audit Eksternal

No.	Kegiatan PKM	Tanggal Pelaksanaan
1.	Kick Off Meeting	10 Oktober 2024
2.	Diskusi / Wawancara	24 Oktober 2024
3.	Konsultasi	Oktober - Januari 2025
4.	Review Dokumen	Januari 2025

1. Kick off Meeting

Pada Kickoff Meeting ini disusun menjadi 4 sesi/tahapan: tahap pembukaan, tahap presentasi, tahap/sesi Tanya jawab dan tahap evaluasi. Pada tahap pembukaan dari pihak PT Citra Abadi Sejati diwakili oleh Ibu Linda Efendi selaku Wakil Manajemen dan dari pihak Unindra adalah Ketua PKM Ratih Ikha Permata Sari sekaligus memperkenalkan anggota team PKM.

2. Diskusi/Konsultasi

Diskusi atau konsultasi ini dengan membuat WA Group yang bertujuan untuk komunikasi dengan team ISO PT Citra Abadi Sejati agar mengetahui persyaratan standar ISO 9001:2015, Audit Eksternal terhadap klausul, pelaksanaan kemudian kegiatan proses produksi, pengadaan material sampai dengan pengiriman barang ke customer yang bisa mengakibatkan terjadinya komplain dan pekerjaan tidak selesai tepat waktu.

3. Audit Stage 1 (dokumen)

Setelah melakukan kegiatan diskusi selanjutnya adalah melakukan observasi lapangan atau visit bersama peserta yang telah mengikuti Audit Eksternal dalam melihat peralatan, mesin, utility dan fasilitas pendukung (laboratorium dan klinik). Adapun tujuan dari praktek wawancara audit ini adalah salah satu cara untuk menggali informasi mengenai proses kegiatan perencanaan (*planning*), pelaksanaan (*do*), pemeriksaan (*check*) dan perbaikan (*action*). Kegiatan observasi dan visit ke workshoip ini dilakukan selama 1 (satu) hari.



SIMPULAN

Pada proses pelaksanaan konsultasi ISO 9001:2015 ini kami memberikan materi tujuan audit, psikologi audit dan manajemen audit ISO 9001:2015 sesuai standar ISO 19011:2018 yang terbaru dan memberikan refresh penjelasan mengenai Persyaratan ISO9001:2018 sebanyak 10 klausul yang terdiri dari 3 klausul umum yang tidak menjadi bahan audit (umum, ruang lingkup & istilah dan definisi) dan 7 klausul yang akan diaudit (konteks organisasi, leadership, planning, support, operation, evaluasi kinerja dan peningkatan) dan wajib terdokumentasi. Kami menekankan prinsip Siklus PDCA (*Plan, Do, Check, Action*) untuk mempermudah pemahaman penerapan ISO 9001:2015.

Pada sesi Tanya jawab ada beberapa pertanyaan mengenai prinsip *risk based thinking* dan metode penulisan temuan dengan metode PLOR (*problem, location, objective dan evidence*). Dari hasil kegiatan praktek wawancara dan review dokumen ada beberapa *Area of Concern* yang terlihat pada Tabel 4.4. dimana memang ada beberapa dokumen yang nantinya harus dibuat untuk dilengkapi sebagai pemenuhan persyaratan ISO 9001:2015.

Tabel 4.4 Area of Concern

OFI No.	Klausul Standard	Area	Obs. Details
1	9001	Bagian Produksi	Masalah yang menyangkut penyediaan penggunaan barang, pengurusan dan penempatan tenaga kerja, pemanfaatan saran dan prasarana produksi, serta penyempurnaan metode kerja yang baik.
2			Hasil produksi dan kepuasan para konsumen menjadi kekuatan yang sangat penting untuk mencapai keberhasilan dalam merebut persaingan atau pangsa pasar. Perusahaan harus dapat meningkatkan mutu produknya sesuai dengan tuntutan buyer, hanya saja kebijakan yang diambil oleh Garment dalam memproduksi barang belum sepenuhnya memperhatikan mutu atau kualitas barang yang dihasilkan.

3		Inspeksi secara periodik selama proses produksi berlangsung dan melakukan tindakan korektif pada hasil produksi sehingga dapat menekan jumlah produk yang rusak dan menjaga agar produk akhir sesuai dengan standar kualitas yang diinginkan buyer maupun perusahaan.
---	--	---

DAFTAR PUSTAKA

- Universitas Padjajaran. (2016). Materi ISO 9001:2015 (Memahami Persyaratan dan Dokumentasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015). Bandung: www.fe.unpad.ac.id diunduh 4 November 2018.
- Ramadhany, FF. (2017). Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001-2015 Dalam Menunjang Pemasaran (Studi pada PT Tritama Bina Karya Malang). Universitas Brawijaya Malang: *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/ Vol. 53 No. 1*.
- Umam, K. (2013). Kendala Dalam Menerapkan ISO 9001:2015 Jakarta: Multiple Rofii.
- M. (2016). 7 Prinsip Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Bekasi: Sentral Sistem
- Jurnal PKM Pro Bono Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (2021), <http://www.openjournal.unpam.ac.id/index.php/jpb/article/view/9781>, Universitas Pamulang.
- Jurnal Altifani Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (2022), <http://altifani.org/index.php/altifani/article/view/305>, IAIN Kerinci.