

**EVALUASI IMPLEMENTASI ISO 9001:2015
SISTEM MANAJEMEN MUTU
DI PT SINAR RASA KENCANA**

Ratih Ikha Permata Sari¹, Muhammad Fidiandri, P² Rini Setiowati³

Universitas Indraprasta PGRI, Universitas Indraprasta PGRI, Universitas Indraprasta PGRI

ratih.ikha@gmail.com, fidiandri.putra@gmail.com, rinisetiowati.unindra80@gmail.com

ABSTRAK

ISO 9001:2015 adalah keluarga dari sistem standar manajemen mutu 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 Evaluasi Implementasi merupakan salah satu persyaratan wajib ISO 9001:2015, dimana perlu dibentuk Team Auditor Internal yang kompeten untuk Menyusun Jadwal Rencana Audit, melakukan pelaksanaan audit dan melaporkan hasil Audit Report kepada Top Management. Dalam pelaksanaan diperusahaan terdapat permasalahan sebagai berikut:

1. Belum menentukan Auditor Internal yang kompeten terhadap Pelaksanaan Audit ISO 9001:2015.
2. Pelaksanaan Audit Internal ISO 9001:2015 yang belum berjalan dengan baik yang disebabkan karena kurangnya pemahaman terhadap persyaratan ISO 9001:2015. Pemberian pelatihan dan materi secara langsung, sehingga tujuan dari kegiatan penelitian ini untuk perusahaan PT SINAR RASA KENCANA, yaitu :
 1. Memberikan pemahaman mengenai Persyaratan ISO 9001:2015 kepada calon Auditor Internal.
 2. Memberikan pemahaman kepada calon Auditor Internal mengenai penyusunan, pelaksanaan dan pembuatan laporan Evaluasi Implementasi sesuai persyaratan ISO 9001:2015.

Kata kunci ; ISO 9001:2015, Manajemen Mutu

ABSTRACT

ISO 9001:2015 is a family of quality management system standards designed to help organizations meet customer needs as well as comply with statutory and regulatory requirements related to their products or services; it is closely linked to the fundamentals of quality management systems. Evaluating implementation is a mandatory requirement of ISO 9001:2015, necessitating the formation of a competent Internal Auditor Team to draft audit schedules, conduct audits, and report findings to top management. The company faces the following issues regarding this process:

- 1. Failure to designate internal auditors competent in conducting ISO 9001:2015 audits.*
- 2. Ineffective execution of ISO 9001:2015 internal audits due to a lack of understanding regarding the standard's requirements. Through the provision of direct training and materials, this research aims to assist PT SINAR RASA KENCANA by:*
 - 1. Providing prospective internal auditors with an understanding of ISO 9001:2015 requirements.*
 - 2. Equipping prospective internal auditors with the knowledge to plan, conduct, and report on implementation evaluations in accordance with ISO 9001:2015 requirements.*

Keywords: ISO 9001:2015, Quality Management

PENDAHULUAN

ISO 9001:2015 (Sistem Manajemen Mutu) berguna untuk membantu operasional proses bisnis setiap organisasi untuk mencapai Visi dan Misi yang telah ditetapkan organisasi. Tanggung Jawab Manajemen adalah menyediakan Sumber Daya (resource) baik itu Material, Mesin, Manusia, Metode dan Money (uang). Pada dasarnya kekuatan yang adadalam 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 factor 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 keamanan pangan kerjanya, sekaligus dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas perusahaan itu sendiri. Pihak manajemen Perusahaan seharusnya mampu mengakomodasi persoalan karyawan sejauh yang terkait dengan kepentingan perusahaan. Pertimbangannya adalah bahwa unsur keselamatan dan kesehatan kerja memegang peranan penting dalam peningkatan kualitas, produktifitas dan kesehatan tenaga kerja (Rachmawati, 2008:171).

ISO 9001:2015 adalah keluarga dari sistem standar manajemen mutu yang dirancang untuk membantu organisasi dalam memastikan bahwa organisasi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan stake holdernya serta dapat memenuhi persyaratan Perundangan, hukum dan peraturan yang terkait dengan produk atau jasanya. ISO 9001:2015 berkaitan erat dengan dasar dasar dari system manajemen mutu. 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 fokus pada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam ISO 9001 Internal Audit Wajib dilakukan pada perusahaan atau organisasi untuk mengetahui apakah penerapan Sistem Manajemen Mutu Sudah berjalan dan internal audit tersebut bisa menjadi sebuah bahan acuan dan persiapan untuk nantinya bila ada audit eksternal dari badan sertifikasi. Untuk melakukan kegiatan internal audit 9001 diperlukan seseorang yang harus dan sudah terlatih dan mengetahui tentang standar manajemen mutu ISO 9001 tersebut. Dalam kegiatan abdimas ini akan dijelaskan semua aspek tersebut termasuk simulasi audit internal sehingga peserta dapat menerapkan langsung di organisasi atau perusahaan setelah mengikuti Training Internal Audit ISO 9001:2015.

METODE

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan dalam lima tahap, yaitu: tahap persiapan, studi pendahuluan, pelaksanaan (review dokumen dan observasi lapangan), pengolahan data dan laporan. Tahap pertama adalah tahap persiapan, dimana pada tahap ini tim melakukan studi literatur dan survei lokasi, untuk

member gambaran tentang apa yang akan dilakukan dalam penelitian nanti dan target yang diharapkan. Tahap selanjutnya, yaitu studi pendahuluan, dimana tim melakukan pengumpulan data tentang Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015, mempelajari dan memahami tentang syarat dan ketentuan yang diharuskan ada pada PT Sinar

Rasa Kencana. Kemudian dilanjutkan ketahap review dokumen Sistem Manajemen Keamanan Pangan yang telah ada, kemudian dilakukan proses Evaluasi Implementasi ISO 9001:2015 dengan checklist. Evaluasi Implementasi ISO 9001:2015 dilakukan dengan membandingkan keadaan yang terjadi sekarang dengan keadaan yang seharusnya dicapai untuk mengajukan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015. Point yang menjadi perbandingan untuk dinilai adalah dokumen-dokumen Sistem Manajemen Mutu yang telah dibuat oleh perusahaan. Dokumen yang akan digunakan didapat dari hasil wawancara dengan beberapa manajer dan pimpinan PT Sinar Rasa Kencana dengan menggunakan checklist Evaluasi Implementasi ISO 9001:2015 dan pengamatan langsung di PT Sinar Rasa Kencana. Hasil yang didapatkan discoring dari 1-5 dengan persentasinya masingmasing dan dibuat range kesiapan perusahaan dalam pengimplementasian Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Range tersebut didapatkan dari diskusi dengan para ahli. Data yang diperoleh akan digunakan untuk meng Gap Analysis gap apa saja yang ada dalam pengimplementasian ISO 9001:2015 dan dilanjutkan dengan tindakan perbaikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Klousul 7.2 Kompetensi

Organisasi harus:

a) Menentukan kompetensi yang diperlukan dari orang melakukan pekerjaan di bawah pekerja kendalanya yang mempengaruhi atau dapat mempengaruhi nya mutu kinerja;

b) Memastikan bahwa para pekerja orang-orang ini yang kompeten atas dasar pendidikan, pelatihan, kualifikasi dan / atau atau pengalaman;

c) Mana yang berlaku, mengambil tindakan untuk memperoleh kompetensi yang diperlukan, dan mengevaluasi efektivitas dari tindakan yang diambil;

d) Menyimpan informasi didokumentasikan tepat sebagai bukti kompetensi.

Tindakan yang diambil untuk memastikan kompetensi, harus memperhitungkan:

- bahaya diidentifikasi dan terkait mutu risiko yang telah dinilai oleh organisasi;

- langkah-langkah pencegahan dan pengendalian yang dihasilkan dari proses penilaian risiko mutu;

- Peran dan tanggung jawab yang ditugaskan;

- Kemampuan individu, termasuk pengalaman, kemampuan bahasa dan keaksaraan;

- Memperbarui relevan dari kompetensi yang dibuat perlu oleh konteks atau bekerja perubahan;

- Evaluasi kompetensi pekerja sesuai dengan kompetensi yang diperlukan ditentukan

Klousul 8.4

Pengendalian proses, produk dan jasa yang disediakan eksternal Organisasi harus memastikan bahwa proses, produk dan jasa

Klosul 9.3

Kaji ulang Manajemen

Manajemen puncak harus meninjau sistem manajemen mutu organisasi pada selang waktu terencana untuk memastikan kesesuaian, kecukupan dan efektivitas. yang disediakan secara eksternal sesuai dengan persyaratan .

Dari klosul di atas dapat terlihat bahwa terdapat 3 dari 37 klausul yang belum dilaksanakan oleh PT Sinar Rasa Kencana, sehingga dapat dihitung Evaluasi Implementasi ISO 9001:2015 sebesar : $3/37 \times 100\% = 8,1\%$. Adapun persyaratan ISO 9001:2015 yang belum dipenuhi adalah klausul 7.2, 8.4 dan 9.3

Pembahasan

Adanya perbedaan gap 8,1% menunjukkan kesiapan perusahaan dalam pengimplementasian ISO 9001:2015 dengan score sebesar 91,9% yang mengisyaratkan PT Sinar Rasa Kencana telah siap untuk implelementasi ISO 9001:2015 dan melakukan sertifikasi. Berdasarkan tabel 2.2 Organisasi masih harus memperbaiki Sistem Manajemen Mutu untuk persiapan ISO 9001:2015 PT. Sinar Rasa Kencana perlu melakukan perbaikan sesuai dengan check list yang mengacu kepada persyaratan ISO 9001:2015 untuk menutupi adanya gap tersebut. Penyebab adanya gap ini adalah karena PT Sinar Rasa Kencana belum

menjalankan siklus PDCA (*Plan-Do-Check-Act*) secara lengkap. Berikut ini Adalah 10 klausul yang belum terpenuhi PT Sinar Rasa Kencana.

PROSIDING – DISEMINASI NASIONAL VIII

Tabel 2.1 Hasil Temuan Audit ISO 9001:2015 pada PT Sinar Rasa Kencana

No	Klousul	Proses	Temuan (Finding)
1	7.2	HRD	Perlu dilakukan penyusunan program training dari analisa kebutuhan training sesuai kompetensi setiap karyawan dan dinilai efektivitas sebelah 3 bulan setelah training
2	8.4	Purchasing	Perlu di kaji ulang untuk seleksi supplier untuk penambahan TOP (Term of Payment) serta pemberian nilai bobot rating untuk setiap parameter (harga, kualitas, delivery kan TOP)
3	9.3	MR	Pada kegiatan rapat tinjauan manajemen, perlu dibuatkan surat undangan disertai agenda pembahasan dan setelah selesai dibuatkan notulensi serta di pantau tidak lanjut dari masukan top Manajemen

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka simpulan yang dapat diperoleh adalah sebagai berikut:

a. Manajemen PT Sinar Rasa Kencana mempunyai komitmen untuk menerapkan ISO 9001:2015. Sertifikasi ISO 9001:2015 dibutuhkan sebagai bukti perusahaan menerapkan secara konsisten. Badan sertifikasi akan melakukan audit secara berkala.

b. Manajemen PT Sinar Rasa Kencana perlu menyiapkan rencana (action plan) dan menyediakan sumber daya untuk penerapan ISO 9001:2015.

c. Hasil gap analysis sebesar 24.13% menunjukkan PT Sinar Rasa Kencana masih harus memperbaiki Sistem Manajemen Mutu untuk persiapan ISO 9001:2015

d. Perlu dilakukan perbaikan terhadap 10 klausul yang belum terpenuhi dengan mengacu pada rekomendasi yang telah diberikan.

Saran

Rekomendasi yang diberikan untuk PT Sinar Rasa Kencana dalam melakukan perbaikan 10 klausul yang belum terpenuhi adalah sebagai berikut :

Tabel 6.1 Temuan Hasil Audit ISO 9001:2015 pada PT Sinar Rasa Kencana

No	Klousul	Proses	Temuan (Finding)
1	7.2	HRD	Penyusunan program training yang mencakup hal-hal sebagai berikut : 1. Membuat analisa kebutuhan pelatihan berdasarkan hasil rencana pengembangan individu 2. Menentukan kebutuhan pelatihan berdasarkan informasi dari setiap bagian 3. Membuat program pelatihan 4. Mengelola pelatihan bersama dengan pelatih internal dan eksternal 5. Menyiapkan sarana dan prasarana pelatihan 6. Melakukan evaluasi pelatihan untuk perbaikan di periode selanjutnya.
2	8.4	<i>Purchasing</i>	Melakukan seleksi supplier berdasarkan: 1. Kesesuaian Spesifikasi, Merk & Warranty 2. Perbandingan harga (spesifikasi yang sama) 3. Term of Payment 4. Status Pemasok 5. Sertifikasi yang dimiliki perusahaan

PROSIDING – DISEMINASI NASIONAL VIII

No	Klousul	Proses	Temuan (Finding)
3	9.3	MR	Membuat surat undangan disertai agenda pembahasan manajemen meeting yang berisi hal-hal sebagai berikut : 1. Hasil Audit & Evaluasi kesesuaian 13 dengan perundangan dan persyaratan yang relevan 2. Umpan Balik 3. Hasil dari partisipasi dan konsultasi : 4. Komunikasi yang berhubungan dengan pihak eksternal terkait 5. Kinerja Proses : Performance report dilaporkan oleh masing-masing unit kerja. 6. Tingkat Pencapaian tujuan 7. Status Tindakan pencegahan 8. Tindak lanjut dari Tinjauan manajemen sebelumnya 9. Perubahan yang terjadi, termasuk perkembangan dalam peraturan perundangan 10. Rekomendasi Peningkatan setelah selesai dibuatkan notulensi serta di pantau tidak lanjut dari masukan top manajemen.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, P (2021), Peningkatan Keamanan Pangan Melalui Pelatihan ISO 9001:2015 Sistem manajemen mutu pada Industri Keamanan Pangan di Tangerang, *Journal of Community Service and Engagement*
- Jeremy, K (2021) Perancangan Self-Assessment ISO 9001:2015 pada PT X dengan Metode Baldrige Scoring, Seminar Nasional Teknik dan Manajemen Industri dan Call for Paper (SENTEKMI 2021) Volume 1 Nomor 1
- Marita, R (2017), Analisis penerapan ISO 9001. Mengenai perencanaan dan realisasi produk yang aman (studi kasus pada produk cinnamon ground 60 mesh di pt x), *Jurnal Industria Vol 4 No 3*
- Prabowo (2010) Analisis Kesenjangan Penerapan Sistem Manajemen Keamanan Pangan ISO 9001:2015 di PT. XYZ, dikutip dari <https://repository.ipb.ac.id/handle/123456789/101384> tanggal 16 Maret 2022
- Willy, S (2020) Perancangan Checklist untuk Monitoring Progress Report Implementasi ISO 9001:2015, ISO 9001:2015, ISO/TS 22002-1 dan Additional FSSC V.5 2019