

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dan bagaimana kendala dalam menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif. Metode penelitian data yang digunakan adalah observasi, dokumentasi dan wawancara. Dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel penerapan manajemen mutu ISO 9001:2015 pada divisi HRD CV. Panda Food Industry di Sidoarjo.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa, Implementasi dilakukan dengan cara menjalankan prosedur kerja dan intruksi kerja yang sesuai dengan SOP yang sudah dibuat. Penerapan ISO 9001:2015 pada divisi HRD dimulai dengan membuat perancangan *Standard operating procedures* (SOP), SOP yang sudah ada diperbarui mengikuti format SOP yang baru dan berisi urutan dari aktivitas kerja dari divisi HRD. Semua proses yang dilakukan harus sesuai dengan prosedur kerja dan intruksi kerja yang sudah di buat. Prosedur kerja yang tidak sesuai dengan kenyataannya akan disesuaikan dengan keadaan sebenarnya Proses atau aktivitas yang belum ada prosedurnya dibuatkan baru dengan cara yang sama yaitu menanyakan proses dan aktivitas yang dilakukan oleh operator dan menanyakan persetujuan kepala bagian terkait. Sehingga proses kinerja pada divisi HRD sudah sesuai dengan *Standard operating procedures* sebagai salah satu persyaratan sertifikasi ISO 9001:2015.

Keywords: *Prosedur, standart, sertifikasi*

ABSTRACT

The purpose of the research to find out how the implementation of the ISO 9001: 2015 quality management system and how the obstacles in implementing the ISO 9001: 2015 quality management system. This research is qualitative descriptive. Data research methods used were observation, documentation and interviews. In this study, researchers took samples of the application of ISO 9001: 2015 quality management in the HRD division of CV. Panda Food Industry in Sidoarjo.

The results of this study concluded that, the implementation was carried out by carrying out work procedures and work instructions in accordance with the SOP that had been made. The implementation of ISO 9001: 2015 in the HRD division begins by designing a standard operating procedure (SOP), the existing SOP is updated following the new SOP format and contains the sequence of work activities of the HRD division. All processes must be carried out in accordance with work procedures and work instructions that have been made. Work procedures that are not in accordance with reality will be adjusted to the actual situation Processes or activities for which there are no procedures are made new in the same way by asking about the processes and activities carried out by the operator and asking for the approval of the head of the relevant section. So that the performance process in the HRD division is in accordance with Standard operating procedures as one of the requirements for ISO 9001: 2015 certification.

Keywords: Procedure,standard,certification