

# PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 PADA CV. PANDA FOOD INDUSTRY DI SIDOARJO

Milla Ariyanti <sup>1</sup>

millaariyanti14@gmail.com

Dr.Hj. Sri Rahayu, S.E., M.M <sup>2</sup>

rahayumahardhika@gmail.com

## 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*

## Pendahuluan

Indonesia kini tengah menyambut pelaksanaan Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA), MEA adalah wujud kesepakatan neagara-negara ASEAN untuk membentuk suatu Kawasan bebas perdagangan dalam meningkatkan daya saing ekonomi Kawasan dengan menjadikan ASEAN sebagai basis produk dunia. (Wangke,2014)

Dengan adanya MEA ini, perusahaan harus memiliki produk atau layanan dengan mutu yang baik dan tinggi agar tetap dapat meningkatkan nilai kompetitif perusahaan, sehingga dapat bersaing dengan produk luar. Kualitas produk dan jasa merupakan kebutuhan utama yang harus diakui dan diperhatikan oleh para pebisnis. Peningkatan kualitas bersifat kualitatif, sehingga terjadi perbedaan pandangan bagi konsumen. Kualitas produk dan jasa yang terus meningkat, serta peningkatan penawaran produk dan jasa dalam variasi kualitas dan harga yang menjadi daya saing bagi suatu perusahaan. Konsumen menuntut kualitas produk dan jasa yang sesuai dengan keinginan konsumen agar dapat meningkatkan kesetiaan konsumen terhadap perusahaan.

## **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah 1. untuk mengetahui penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di CV. Panda Food industry. 2. Untuk mengetahui kendala dalam menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di CV. Panda Food industry.

## **Tinjauan Pustaka**

### **Sistem Manajemen Mutu**

Menurut Edward Sallis (2005:64) manajemen mutu dapat dipahami sebagai filosofi perbaikan tanpa henti hingga tujuan organisasi dapat di capai dan dengan melibatkan segenap komponen dalam organisasi tersebut. Manajemen merupakan suatu proses tertentu yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dengan menggunakan manusia atau sumber daya lainnya (Purwanto, 2010:8). Willy Susilo (2003:09) mendefinisikan manajemen mutu sebagai upaya sistematis melalui fungsi perencanaan, pelaksanaan, pemeriksaan atau pengendalian serta tindak lanjut terhadap semua unsure organisasi, baik internal maupun eksternal yang tercakup dalam dimensi material, metode, mesin, dana, manusia, lingkungan, sasaran mutu yang telah ditetapkan dalam rangka memberikan kepuasan kepada pelanggan untuk masyarakat maupun dimasa mendatang.

### **Prinsip Manajemen Mutu**

Dengan direvisinya sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 menjadi ISO 9001:2015 terjadi beberapa perubahan-perubahan yang cukup signifikan dan salah satunya adalah perubahan prinsip manajemen mutu dari 8 prinsip menjadi 7 prinsip manajemen mutu. Pada ISO 9001:2008 prinsip manajemen mutu terdiri dari 8 prinsip diantaranya: (Lanin:2017) Fokus pada pelanggan (*Customer Focus*), Kepemimpinan (*Leadership*), Pelibatan orang (*Involvement of people*), Pendekatan proses (*Process approach*), Pendekatan sistem pada manajemen (*System approach to management*), Perbaikan berkelanjutan (*Continual improvement*), Pengambilan keputusan

berdasarkan fakta (*Factual approach decision making*), Hubungan pemasok yang saling menguntungkan (*Mutual beneficial suppliers relationship*). Pada ISO 9001:2015 prinsip ke 4 dan 5 digabung menjadi satu sehingga hanya ada 7 prinsip manajemen mutu.

## Definisi dan Perkembangan ISO 9001

ISO lahir pada tahun 1987 yang merupakan sistem manajemen mutu. Standar ISO 9001 adalah suatu standar yang berisi persyaratan terkait sistem manajemen mutu yang diterbitkan oleh *international organization for standardization* (IOS) (Turkiran:2016). Terdapat tiga versi implementasi seri 1987 yang menekankan pada aspek *quality assurance*, aspek *QA and production* dan *quality assurance for resting*. Fokus utama adalah pemeriksaan suatu produk pada akhir proses dan kepatuhan pada aturan yang harus dipenuhi (Prabowo:2009). Pada tahun 1994, IAO 9001:1994 masih memiliki prosuder yang kaku dan lebih fokus pada proses *manufacturing*, sehingga sangat sulit di aplikasikan pada organisasi bisnis kecil. Hal tersebut terjadi karena terdapat banyaknya prosedur yang harus dipenuhi, karena hal tersebut *technical committee* melakukan tinjauan atas standar yang ada dan kemudian lahirlah revisi untuk ISO 9001:2000 yang merupakan gabungan dari ISO 9001, 9002, dan 9003 versi 1994. (Setyawan:2009). Perkembangan selanjutnya yaitu seri ISO 9001:2008 yang merupakan suatu penyempurnaan dari revisi 2000. ISO 9001:2008 secara signifikan lebih menekankan pada efektifitas proses yang dilaksanakan pada suatu organisasi, ISO 9001:2008 ini juga menerapkan proses *corrective* dan *preventive action*. Sejak diterbitkan pertama kali pada tahun 1987, standar ini sudah mengalami empat kali perubahan mulai dari versi 1994, 2000, 2008 hingga 2015. ISO 9001:1994 lebih fokus pada proses *manufacturing*. Pada revisi kedua, yaitu ISO 9001:2000 merupakan proses yang terjadi pada perusahaan dan harus melakukan *corrective* dan *preventive action* harus dilakukan secara efektif, sehingga dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan. ISO 9001 ini kemudian melahirkan ISO 9001:2015. Perubahan yang terlihat pada ISO 9001:2015 dibandingkan dengan versi sebelumnya adalah struktur di dalam *Annex Sl*, yaitu *High level structure (HSL)* yang menjadi acuan dasar bagi semua struktur sistem manajemen mutu yang diterbitkan oleh ISO. Pasal-pasal yang terdapat di dalam ISO 9001:2015 berfokus pada berpikir berdasarkan risiko (*risk based thinking*), dimana perusahaan diharapkan dapat berpikir berbasis resiko yang lebih rinci, mewujudkan dan meningkatkan sistem manajemen mutu serta proses bisnisnya.

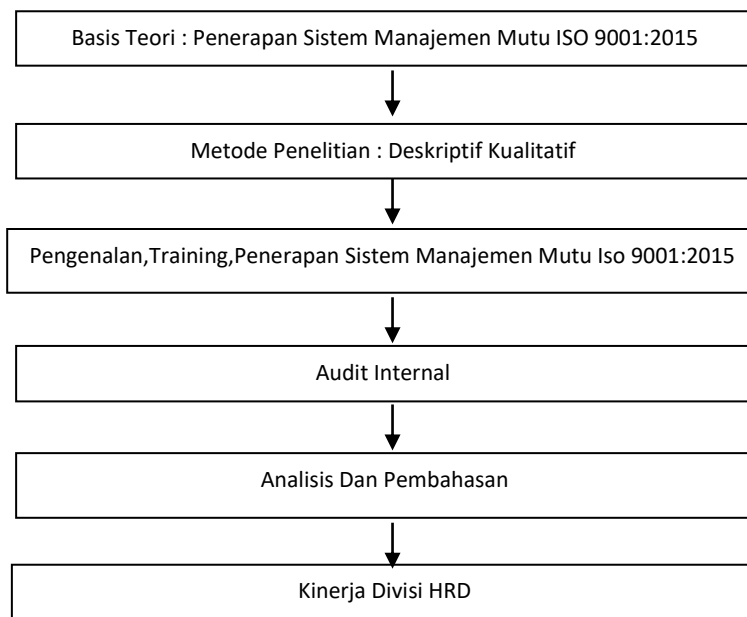
## Manfaat ISO

ISO 9001 merupakan standar internasional di bidang sistem manajemen mutu. Sistem manajemen mutu ini menyediakan kerangka kerja bagi perusahaan dan prinsip dasar ISO dengan pendekatan manajemen secara nyata, sehingga dapat terciptanya konsistensi mencapai kepuasan pelanggan, adapun manfaat dari ISO 9001 ini yaitu jaminan kualitas produk dan proses, meningkatkan kepuasan pelanggan, meningkatkan produktivitas organisasi, meningkatkan hubungan yang saling menguntungkan dan meningkatkan *cost efficiency*.

## **Failure Mode And Effect Analysis (FMEA)**

FMEA adalah metode evaluasi kemungkinan terjadinya kegagalan dari sistem proses, atau servis agar dibuat langkah untuk menanganinya (Yumaida,2011). Kemungkinan kegagalan yang ada dikuantifikasi sebagai prioritas penanganan. Angka penentu kegagalan mana yang menentukan gangguan yaitu sebagai berikut: (Andiyanto, Sutrisno, dan Punuhsingon:2016): a. Frekuensi (Occurence), Jumlah gangguan pada setiap jenis gangguan yang menyebabkan kegagalan. b. Tingkat Kerusakan (Severity), Tingkat keparahan kerusakan yang dihasilkan oleh kegagalan. c. Tingkat Deteksi (Detection), Tingkat kesulitan kegagalan dapat dideteksi sebelum kegagalan terjadi. Tingkat deteksi ini dapat semakin mudah diketahui apabila terdapat banyak kontrol dalam sistem operasional. Pembuatan FMEA memerlukan langkah-langkah agar FMEA dapat akurat untuk penanganan kegagalan yang akan terjadi. Langkah-langkah dalam pembuatan FMEA perlu diperhatikan agar tidak terjadi kesalahan dalam perhitungan nilai risiko.

## **Kerangka Berfikir**



## **Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian secara mendalam tentang ucapan, tulisan, atau perilaku yang dapat diamati dari individu, kelompok, masyarakat maupun organisasi tertentu. Penggunaan penelitian deskriptif kualitatif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan penerapan manajemen mutu

ISO 9001:2015 pada CV. Panda Food Industry di Sidoarjo. Menurut Nazir dan Andi Prastowo (2011:186), metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.

## **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Perancangan *Standard operating procedures (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 CV. Panda Food Industry, sehingga bisa mencapai sasaran mutu yang sudah ditetapkan secara konsisten serta SOP merupakan salah satu persyaratan ISO 9001:2015. Untuk proses sebelumnya CV. Panda Food Industry sudah memiliki SOP, sedangkan SOP yang sudah ada diperbarui mengikuti format SOP yang baru. Format SOP terdiri dari halaman judul, tujuan, ruang lingkup, referensi, status revisi, dibuat oleh, diperiksa oleh, disetujui oleh, no halaman, tanggal berlaku, deskripsi tentang proses terkait, flowchart dari proses, input dan output setiap aktivitas dan keterangan pendukung untuk aktivitas proses yang membutuhkan penjelasan. Referensi dalam SOP bertujuan untuk memberitahukan referensi yang berkaitan dengan ISO 9001:2015. SOP memiliki kode form dengan format PK-Departemen-No dokumen. Kode SOP bertujuan untuk identitas dokumen yang muncul di Document Control sehingga SOP dapat terkontrol dan terrealisasi dengan efektif. SOP yang sudah dapat dikerjakan.

## **Perancangan Audit Internal**

Perancangan audit internal dilakukan untuk mengetahui evaluasi kesesuaian pelaksanaan proses dengan rancangan sistem manajemen mutu yang diimplementasikan sesuai SOP. Perancangan audit internal di CV. Panda Food Industry dengan cara audit silang oleh setiap Divisi. Setiap divisi tidak diperbolehkan untuk melakukan audit internal pada divisi sendiri. Perancangan audit internal di CV. Panda Food Industry.

## **Pembahasan**

Implementasi dilakukan dengan cara menjalankan prosedur kerja dan intruksi kerja yang sesuai dengan SOP yang sudah dibuat. Proses yang berkaitan dengan menjalankan prosedur kerja dan intruksi kerja yang sesuai dengan SOP yang sudah dibuat menjadi penting karena berkaitan dengan hasil produk dan keselamatan pekerja. Pekerja sering kali tidak menjalankan proses sesuai dengan prosedur kerja maupun instruksi kerja dikarenakan mereka yakin apabila proses tersebut dijalankan dengan cara mereka produk tersebut masih bisa jadi.

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 dengan menanyakan proses dan aktivitas

yang dilakukan operator pada prosedur tersebut. 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.

Setiap minggu apabila dilakukan rapat mingguan untuk melakukan monitoring sasaran mutu akan dilakukan sosialisasi untuk bekerja sesuai dengan prosedur kerja dan intruksi kerja yang sudah ada.

### **Evaluasi Hasil Implementasi**

Evaluasi dilakukan setelah rancangan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 diimplementasikan. Evaluasi ISO 9001:2015 dilakukan melalui audit yang dilakukan secara internal. Audit dilakukan untuk melihat kesesuaian sistem manajemen mutu perusahaan setelah dilakukan pemenuhan dan implementasi persyaratan ISO 9001:2015. Audit di CV. Panda Food Industry dilakukan untuk melihat kesesuaian dokumen, prosedur kerja, dan intruksi kerja dengan peraturan yang berlaku. Audit dilakukan oleh tim audit internal. Audit internal pertama untuk melihat kesesuaian terhadap SOP. Orang-orang yang dipilih menjadi auditor adalah orang-orang yang sudah mengikuti pelatihan dan lulus dalam ujian untuk menjadi auditor.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

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. Implementasi dilakukan dengan cara menjalankan dokumen sesuai dengan *Standard operating procedures*. Audit internal dilakukan untuk mengetahui evaluasi kesesuaian pelaksanaan proses dengan rancangan sistem manajemen mutu yang diimplementasikan sesuai *Standard operating procedures* (SOP).

Pencapaian akhir dari penerapan *Standard operating procedures* (SOP) pada divisi HRD adalah adanya beberapa perubahan pada SOP. 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 dengan menanyakan proses dan aktivitas yang dilakukan operator pada prosedur tersebut. 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.

## Saran

Saran untuk perusahaan apabila ingin melanjutkan sertifikasi ISO 9001:2015 maka perusahaan harus bisa lebih fokus dalam melakukan evaluasi kinerja dan seluruh instruksi kerja untuk memastikan jalannya sistem manajemen mutu yang efektif. Dan untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat membahas semua bagian divisi.

## DAFTAR PUSTAKA

Andiyanto, Sutrisno, Punuhsingon, 2017, *Penerapan Metode FMEA (Failure Measure And Effect Analysis) Untuk Kuantifikasi Dan Pencegahan Risiko Akibat Terjadinya Lean Waste*, Jurnal Online Poros Teknik Mesin, Vol. 6(1), Hal. 45-47.

Binus University, *Prinsip Manajemen Mutu*,

<https://qmc.binus.ac.id/2015/12/07/7-Prinsip-Manajemen-Mutu-Quality-Management-Principles/> (Diakses Tgl 10 Oktober 2019).

Chistanto, Gunawan, 2018, *Perancangan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Pada CV. Mentari Nusantara*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya, Vol. 07(01), Ha. 1516-1532.

Chatap, Nevizond, 1996, *Panduan Penerapan Dan Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9000*, PT. Alex Media Komputindo, Jakarta.

Gaspersz, Vincent, 2001, *Total Quality Management*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Hanif, Rukmi, Susanty, 2015, *Perbaikan Kualitas Produk Keratin Luxury Di Pt. X Dengan Menggunakan Metode Failure Measure Mode And Effect Analysis (FMEA) Dan Falt Tree Analysis (FTA)*, Jurnal Online Institut Teknologi Nasional, Vol. 03(03), Hal. 137-147.

Handayani, Denny, 2018, *Evaluasi Penerapan ISO 9001:2015 Pada Pt. Pulau Sambu Group (PSG) Sungai Gantung Kabupaten Indra Giri Hilir Riau*, Jurnal Manajemen Bisnis, Vol. 8(02), Hal. 95-105.

Pasaribu, Setiawan, Ervianto, 2019, *Metode Failure Mode And Effect Analysis (FMEA) And Fault Tree Analysis (FTA) Untuk Mengidentifikasi Potensi Dan Penyebab Kecelakaan Kerja Pada Proyek Gedung*, Universitas Atma Jaya, Yogyakarta.

Prabowo, Sugeng Listyo, 2009, *Implementasi Sistem Manajemen mutu ISO 9001:2008 Di Perguruan Tinggi UIN Malang*, Malang

Purwanto, Ngalm, 2010, *Administrasi Dan Supervise Pendidikan*, PT. Remaja Posdakarya, Bandung

Rantung, Hardwinto, *Perancangan Dan Implementasi Self Assessment Untuk Sertifikasi ISO 9001:2015 Menggunakan Metode Baldrige Scoring*,

<https://Dewey.Petra.Ac.Id/Catalog/Digital/Detail?Id=44322> (Diakses Tanggal 25 Oktober 2019)

- Ramadhany, Fitriana Fajrin, Supriono, 2017, *Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Dalam Menunjang Pemasaran*, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 53 (01), Hal. 31-38.
- Sallis, Edward, 2005, *Total Quality Management In Education Model-Teknik Dan Implementasinya*, IRCISOD, Yogyakarta.
- Sindhuwinata Oki Eka, Felecia, 2016, *Perancangan Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2015:Studi Kasus*, Jurnal Titra, Vol. 4(02), Hal. 183-190.
- Sugiyono, 2001, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*, R&D-AFABETA, Bandung
- Susilo Willy, 2003, *Audit Mutu Internal : Panduan Praktisi Manajemen Mutu Dan Auditor Mutu Internal*
- Vincent Gasperz, 2002, *ISO 9001:2000 And Continual Quality Improvement*, Pt. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Yodhaprawira, Yogi, Tiur Gantini, 2019, *Implementasi ISO 9001:2015 Periode 2018 Di Direktorat Layanan Teknoligo Informasi*, Jurnal Strategi, Vol. 1(01), Hal. 165-177
- Yumaida, 2011, *Analisis Risiko Kegagalan Pemeliharaan Pada Pabrik Pengolahan Pupuk Npk Granular (Studi Kasus : Pt Pupuk Kujang Cikampek)*
- Zendy, Hendrikus, *Perancangan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Pt.X*, <https://Dewey.Petra.Ac.Id/Catalog/Digital/Detail?Id=44299> (Diakses Tanggal 29 Oktober 2019)