

Perancangan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 untuk *Supporting Department* di PT. X

Erwin Hermawan Teja¹, Debora Anne Yang Aysia²

Abstract: PT. X is a PVC pipe factory that esthablished since 31st August 2013. PT. X has two category of Departments. They are Main Department and Supporting Department. Supporting Department consist of Sales and Marketing Department, Purchasing Department, Finance Department, Maintenance Sub-Department, and Human Resource and Development Department, all of the Department has no standart for all of their processes. ISO 9001:2008 is chosen to be applied as standard in Supporting Department. Initial mapping show that current condition of the company still 36,4% match to ISO 9001:2008 requirement. Step for Designing ISO 9001:2008 is preparation step, initial mapping, documentation step, and final mapping. Comparison result between initial mapping and final mapping show match's escalation as much as 34% from 36,4% to 70,5%

Keywords: Quality Management System, ISO 9001:2008, Design.

Pendahuluan

PT. X adalah perusahaan yang memproduksi pipa pvc. Perusahaan ini memproduksi pipa berbagai ukuran dengan berbagai jenis ketebalan. Sistem produksi yang menggunakan *make to demand*, sehingga perusahaan memproduksi pipa berdasarkan permintaan dari pelanggan dan beberapa jenis lainnya diproduksi sebagai persediaan. Perusahaan ini berdiri sejak 31 Agustus 2013 dan berlokasi di Sidoarjo. PT. X ingin agar perusahaan dapat berkembang menjadi lebih baik, untuk itu PT. X ingin agar setiap proses yang ada dapat memiliki standar yang jelas. Standar yang ingin digunakan adalah standar dari ISO 9001:2008 sebagai standar kerja yang juga diakui oleh seluruh dunia. Standar ISO 9001:2008 dipilih juga karena perencanaan perusahaan jika pada waktu yang akan datang menjadi perusahaan yang berhubungan dengan pihak dari luar negeri. Perusahaan ini memiliki beberapa Departemen yaitu Departemen Produksi, *Production Planning and Inventory Control* (PPIC), *Sales and marketing*, *Purchasing*, *Finance*, *Maintenance*, dan *Human Resource Development* (HRD). Departemen-Departemen ini dapat dibagi menjadi dua bagian, yaitu *Main Department* yaitu Departemen PPIC dan Produksi. Departemen lainnya merupakan *Supporting Department*, yaitu *Sales and Marketing*, *Purchasing*, *Finance*, Sub-Departemen *Maintenance*, dan HRD. *Supporting Department* merupakan Departemen-Departemen yang tidak berhubungan secara langsung dengan produk pipa.

Supporting Department memiliki *peran yang sama penting dengan Main Department*, untuk itu *Supporting Department* juga harus diperhatikan dan dikelola dengan baik. *Supporting Department* merupakan salah satu bagian dari perusahaan yang belum memiliki standar yang jelas untuk melakukan tugas dan tanggung jawabnya, untuk itu perlu disusun sistem manajemen mutu. Sistem Manajemen Mutu merupakan persyaratan untuk dapat melakukan sertifikasi ISO 9001:2008.

Tujuan yang akan dicapai adalah membuat perancangan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 untuk *Supporting Department* PT. X agar dapat membantu mendapat sertifikasi ISO. Batasan masalah yang akan digunakan adalah perancangan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 tidak sampai pada tahap implementasi.

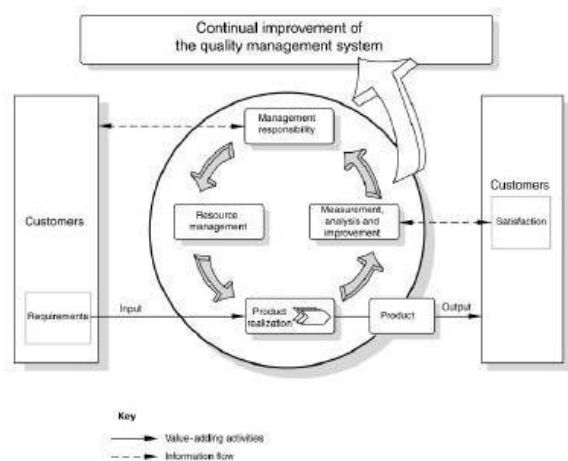
Metode Penelitian

PT. X ingin memiliki standar kerja, standar kerja yang dipilih untuk digunakan adalah standar kerja yang sesuai dengan ISO. Pemilihan ini karena ISO adalah standar yang diakui secara internasional. ISO merupakan standar yang dikembangkan untuk menciptakan standar yang umum untuk manajemen kualitas dan *quality assurance* menurut Kehoe [1]. Standar ini dapat diaplikasikan kedalam perusahaan manufaktur atau jasa terlepas dari seberapa besar perusahaan dan kompleksitas dari produk atau jasa yang dimiliki. ISO memiliki beberapa macam terkait beberapa aspek di dalam perusahaan salah satunya ISO 9001:2008.

^{1,2} Fakultas Teknologi Industri, Program Studi Teknik Industri, Universitas Kristen Petra. Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya 60236. Email: erwintejah@hotmail.com, debbie@petra.ac.id

Sistem ISO 9001:2008

ISO 9001:2008 merupakan sistem manajemen yang membuat standar mutu perusahaan sebagai acuan untuk pengembangan dan perbaikan. Manajemen mutu adalah upaya sistematis melalui fungsi perencanaan, pelaksanaan pemeriksaan atau pengendalian serta tindak lanjut terhadap semua unsur organisasi, baik internal maupun eksternal yang tercakup dalam dimensi material. Persyaratan bisa berasal dari beberapa sumber seperti pelanggan maupun pemerintah yang selalu berubah sesuai dengan perkembangan jaman. ISO 9001:2008 memiliki delapan prinsip dalam sistemnya, menurut Cianfran [2] prinsip-prinsip tersebut adalah fokus terhadap kebutuhan pelanggan, pemimpin dapat menetapkan tujuan perusahaan, seluruh karyawan dapat memberikan kemampuannya, sistem diatur dengan baik, proses yang ada diatur dengan baik, perbaikan berkelanjutan, keputusan yang diambil berdasarkan data, hubungan yang baik dengan *supplier*. Salah satu prinsip dari ISO 9001:2008 adalah perbaikan berkelanjutan maka pada Gambar 1 merupakan sistem dari perbaikan berkelanjutan.



Gambar 1. Perbaikan terus menerus sistem manajemen mutu

Gambar 1: Sistem perbaikan berkelanjutan membutuhkan bantuan dari pelanggan untuk memberikan informasi mengenai kebutuhan sehingga dapat dilakukan perbaikan dan informasi mengenai kepuasan terhadap perbaikan.

Penerapan ISO 9001:2008 akan memberikan manfaat kepada perusahaan jika benar diterapkan sesuai dengan klausul yang ada menurut Gaspersz [3], beberapa manfaat tersebut bahwa perusahaan dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan, perusahaan dapat meningkatkan *image* perusahaan, audit sistem manajemen kualitas dilakukan secara berkala oleh lembaga terpercaya, Perusahaan akan terdaftar dalam lembaga registrasi dan lebih mudah dalam mencari pelanggan, Perusahaan memiliki jalur komunikasi

yang lebih baik, Perusahaan sadar akan pentingnya kualitas, Adanya standar kerja dan instruksi yang terdefinisi dengan baik, Perubahan budaya kerja yang positif. Penerapan ISO 9001:2008 dilakukan setelah perancangannya dibuat. Perancangan ISO 9001:2008 berdasarkan data masa lalu yang dimiliki oleh perusahaan, namun jika ada data yang tidak dimiliki oleh perusahaan maka perlu dibuat atau dirancang oleh tim yang sudah ditunjuk untuk memenuhi klausul yang disyaratkan.

Hasil dan Pembahasan

Tahap Persiapan

Tahap persiapan merupakan tahap perusahaan mempelajari dan mengenal mengenai ISO 9001:2008. Tahap ini merupakan tahapan yang penting untuk perusahaan dapat mengerti mengenai tujuan dan cara untuk dapat mendapatkan sertifikasi ISO sesuai dengan prosedur. Langkah awal yang harus dilakukan untuk penerapan ISO 9001:2008 adalah adanya komitmen dari manajemen puncak yang bersedia membantu dan memberikan mendukung setiap proses yang ada. Komitmen yang dimiliki oleh manajemen puncak ini harus disampaikan kepada semua pekerja sehingga proses pendokumentasian dan pengaturan sistem manajemen mutu dapat berjalan lancar. Perusahaan harus mengetahui mengenai klausul-klausul yang disyaratkan oleh ISO 9001:2008 dan klausul yang tidak bisa diterapkan oleh perusahaan karena tidak relevan dengan kondisi perusahaan

Pemetaan Awal

Pemetaan awal merupakan tahap yang berfungsi untuk mengetahui kondisi awal perusahaan dengan klausul-klausul yang dimiliki oleh ISO 9001:2008. Beberapa klausul tidak dibahas pada perancangan karena tidak berkaitan dengan *Supporting Department* yaitu klausul 7.1 perencanaan realisasi produk, 7.5 produksi dan penyediaan jasa, dan 8.2.4 pemantauan dan pengukuran topik. Klausul 7.5.4 milik pelanggan khusus tidak dibahas karena tidak ada milik pelanggan di dalam perusahaan. Klausul selain yang dikecualikan diperiksa dan menunjukkan hasil terdapat 36,4% klausul yang ada, 25,9% klausul yang tidak ada dan 34,1% klausul yang ada namun belum sempurna.

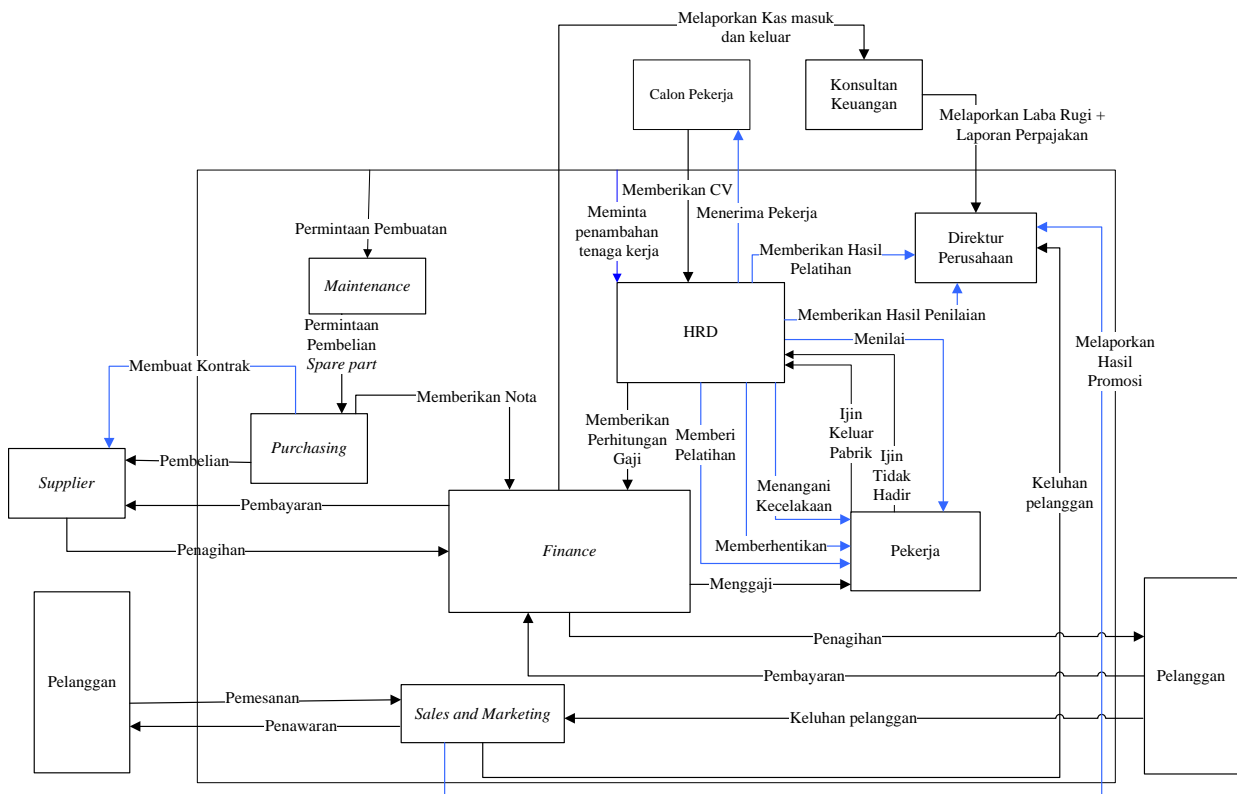
Tahap Dokumentasi

Tahap dokumentasi merupakan tahap untuk memenuhi klausul yang disyaratkan oleh ISO 9001:2008.

Mempersiapkan Pedoman Mutu

Pedoman mutu dipersiapkan dengan wawancara yang dilakukan dengan anggota yang ada di PT. X. Beberapa hal yang didokumentasikan adalah visi perusahaan adalah menjadi perusahaan yang aktif dalam memasok produk-produk pipa yang berkualitas dengan harga yang terjangkau sesuai dengan keinginan pelanggan. Visi ini disertai dengan misi menerapkan sistem *lean manufacturing* untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam sistem produksi, melakukan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan karyawan sehingga da-

pat menghasilkan produk yang berkualitas, meningkatkan kerjasama antar Departemen baik dalam komunikasi dan informasi, meningkatkan hubungan kerjasama dengan supplier untuk mengembangkan formulasi yang lebih baik dalam memproduksi pipa. Ruang lingkup penerapan sistem manajemen mutu hanya akan dilakukan pada *Supporting Department*. Langkah berikutnya adalah mendokumentasikan profil perusahaan, mendokumentasikan struktur perusahaan, mendokumentasikan *business process* perusahaan untuk mengetahui latar belakang perusahaan serta mengerti aliran bisnis dari perusahaan.



Gambar 2. *Business process Supporting Department*

Gambar 2: *Business process* menunjukkan aliran proses yang ada di dalam PT. X khusus untuk *Supporting Department*. Departemen *Sales and Marketing* berhubungan dengan pelanggan mengenai pemesanan dan keluhan pelanggan serta mempromosikan produk. Departemen *Purchasing* berhubungan dengan *supplier* dan Departemen *Finance* untuk pembayaran. Departemen HRD berhubungan dengan pekerja dan mengembangkan kemampuan pekerja. Sub-Departemen Maintenance berhubungan dengan pembuatan fasilitas untuk setiap Departemen yang membutuhkan.

Departemen *Finance* berhubungan dengan pekerja serta *supplier* terkait dengan upah dan pembayaran hutang.

Tugas, tanggung jawab dan wewenang untuk setiap *Supporting Department* dibuat untuk mengerti pembagian tugas, kebijakan mutu dibuat sebagai kebijakan yang membantu menyambungkan visi dan misi perusahaan dengan sasaran mutu perusahaan, sedangkan sasaran mutu *Supporting Department* dibuat untuk mengetahui pencapaian yang harus dilakukan untuk setiap Departemen.

Tabel 1. Sasaran mutu

Divisi	Sasaran Mutu	Target	Cara Pengukuran	Rekaman	Frekuensi
<i>Purchasing</i>	Kerjasama metode just in time sehingga barang datang 1 hari dari PO	> 95%	Barang datang H+1 dari PO/ total PO pada bulan itu *100%	Form bukti terima barang	1 bulan
	meminimalkan retur pembelian	< 1 kasus	Form bukti terima retur barang	form bukti terima retur barang	1 bulan
<i>Sales and Marketing</i>	Penjualan mencapai Rp.800jt per bulan	> 90%	Total penjualan/800jt*100 %	Laporan penjualan	1 bulan
<i>Finance</i>	Pembayaran dari pelanggan tepat waktu sesuai jatuh tempo	> 80%	Total pembayaran sesuai jatuh tempo/total invoice*100%	bukti bank masuk	1 bulan
	Tempo pembayaran 30 - 45 hari	> 95%	Total pembayaran sesuai jatuh tempo/total invoice(nota)*100%	bukti bank keluar	1 bulan
<i>Maintenance</i>	Melakukan perawatan sesuai jadwal	>90%	Perawatan 1 hari sesuai jadwal/total hari kerja*100%	checklist perawatan	1 bulan
	Melakukan perbaikan yang dapat diselesaikan dalam waktu 1 hari	< 90%	Perbaikan yang dapat diselesaikan 1 hari/total terjadi kerusakan*100%	Form kerusakan mesin	1 bulan
	Pelatihan pekerja	> 2 kali	Rekaman hasil pelatihan	Rekaman hasil pelatihan	1 tahun
<i>HRD</i>	Jumlah kecelakaan yang dapat mengganggu aktivitas kerja	< 10%	Jumlah kecelakaan yang mengganggu jam kerja/kecelakaan yang terjadi*100%	Form rekap kecelakaan kerja	1 bulan
	Jumlah ketidakhadiran per pekerja	<3 kali	Data absensi	Data absensi	1 bulan

Prosedur Mutu

Prosedur mutu dibuat untuk setiap *Supporting Department* dan prosedur yang diwajibkan oleh ISO 9001:2008. Prosedur wajib tersebut adalah prosedur korektif dan preventif, prosedur pengendalian dokumen, prosedur pengendalian rekaman, prosedur internal audit, dan prosedur pengendalian produk yang tidak sesuai. Prosedur mutu berbentuk dalam *standart operational procedure* (SOP) yang tersusun dari kop SOP, tujuan dari SOP, ruang lingkup SOP, definisi dari istilah yang ada, pelaksana dari SOP, prosedur, lampiran atau

form penunjang prosedur, *flowchart* prosedur, dan bagian pengesahan.

Rekaman

Rekaman merupakan bukti dari kegiatan yang sudah dilakukan dan diarsipkan yang digunakan untuk menelusuri jika terjadi kesalahan. Rekaman ini didokumentasikan sebagai salah satu persyaratan ISO 9001:2008.

Pedoman Mutu

Pembuatan pedoman mutu dilakukan setelah pendokumentasian rekaman, pedoman mutu ini terdiri dari bagian pendahuluan daftar isi, distribusi dokumen amandemen dokumen, definisi, pengecualian, klausul 4 sistem manajemen mutu, klausul 5 tanggung jawab manajemen, klausul 6 pengelolaan sumber daya, klausul realisasi produk, klausul 8 pengukuran analisis dan perbaikan, *business process*, kebijakan mutu, struktur organisasi, daftar nama pekerja, tugas, tanggung jawab dan wewenang, SOP, instruksi kerja, dan *form* atau dokumen.

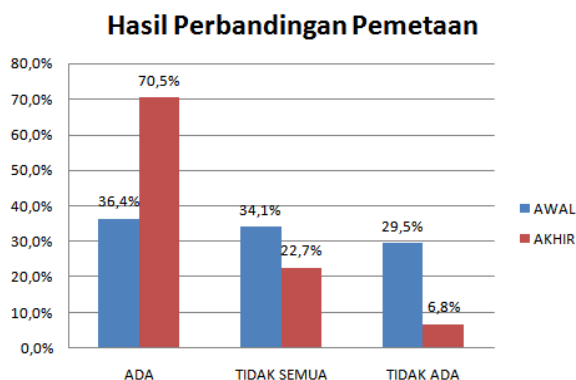
Pemetaan Akhir

Pemetaan akhir dilakukan setelah pendokumentasian selesai dilakukan. Pemetaan akhir ini merupakan hasil dari perencanaan yang sudah dilakukan sehingga perusahaan dapat mengimplementasikan perencanaan yang sudah disiapkan ketika perusahaan membutuhkannya. Pemetaan akhir dilakukan sesuai klausul yang dipakai pada pemetaan awal. Hasil pada pemetaan akhir menunjukkan bahwa 70,5% klausul yang sudah ada, 6,8% klausul yang tidak ada dan sebesar 22,7% klausul yang sudah ada namun masih belum terpenuhi secara sempurna.

Supporting Department yang dimaksud adalah Departemen HRD, Departemen *Finance*, Departemen *Purchasing*, Departemen *Sales and Marketing*, dan Sub-Departemen *Maintenance*. Pemetaan awal dilakukan dan terdapat 36,4% klausul yang ada pada klausul yang sudah ditetapkan. Pendokumentasian dilakukan dengan mempersiapkan pedoman mutu, prosedur mutu, rekaman atau dokumen pendukung, dan membuat pedoman mutu. Pemetaan akhir dilakukan dan terdapat 70,5% klausul yang ada dan menunjukkan peningkatan sebesar 34,1%. Peningkatan ini dapat menjadi lebih besar dengan jika implementasi yang dilakukan perusahaan.

Daftar Pustaka

1. Kehoe, et.al., *ISO 9000-3 A Tool for Software Product and Process Improvement*, Springer-Verlag, New York, 1996.
2. Ciafran, et.al, *ISO 9001: 2008 Explained 3rd Edition*, William A. Troy, United States, 2009.
3. Gasperz, Vincent, *ISO 9001: 2000 and Continual Quality Improvement*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001.



Gambar 3. Hasil perbandingan pemetaan

Gambar 3: Hasil perbandingan pemetaan menunjukkan adanya peningkatan untuk kategori klausul yang sudah ada sebesar 34,1%, terjadi penurunan untuk kategori klausul yang tidak ada sebesar 22,7% dan klausul yang belum sempurna turun sebesar 11,4%.

Simpulan

Perancangan ISO untuk *Supporting Department* PT. X dilakukan sesuai dengan tahapan yang ada, mulai dari tahap persiapan, melakukan pemetaan awal, dokumentasi, dan pemetaan akhir.

