

# Evaluasi Kualitas Manajemen Mutu pada PT Intikom Berlian Mustika dengan menggunakan ISO 9001:2015

Vera<sup>1</sup>, Wella<sup>2</sup>

Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Informatika, Universitas Multimedia Nusantara, Tangerang, Indonesia  
wella@umn.ac.id

Diterima 12 Maret 2019

Disetujui 24 Juni 2019

**Abstract**— Quality Management System is crucial for companies to improve the quality of products and services produced by the companies. Therefore, companies need to gain international recognition to make the companies has a quality and good system in accordance with predetermined standards. This study uses ISO 9001:2015 as the international standard on quality management and applies in Intikom, whereas Intikom has never conducted an evaluation of the quality management system and found the employee performance is decreased recently. Due to these problems, it is necessary to evaluate and make recommendations that can be used as a guide. Evaluation of the quality management system refers to clause 4 to clause 10 of ISO 9001:2015. The used data collection technique is performing interviews to IT managers and quality management system staffs and distributing 107 questionnaires to 50 respondents for 10 divisions. The results of questionnaire were processed using the Likert scale the overall result is processed using the maturity model. The results obtained from this study of using ISO 9001: 2015 as quality standards find out that Intikom is at 4th level, which represents managed and measurable. Intikom has reached the desired target. Intikom it is ready to apply ISO 9001: 2015 and needs to improve the employee performance and products and services in order to increase to the 5th level.

**Index Terms**— Clause, Quality Management System, ISO 9001:2015.

## I. PENDAHULUAN

Salah satu standarisasi kualitas internasional yang menjadi pedoman perusahaan dalam sistem manajemen mutu adalah standar sertifikasi ISO 9001 [1]. Peningkatan persaingan dalam pasar global dan harapan konsumen yang tinggi terhadap kualitas produk dan jasa, mendorong perusahaan untuk mampu menghasilkan produk berkualitas standar internasional [2]. Hal tersebut juga terjadi pada perusahaan TI di Indonesia, khususnya PT Intikom Berlian Mustika (Intikom).

Intikom perlu mengoperasikan ISO 9001 di dalam *Integrated Management System* sebagai standar sistem manajemen mutu karena adanya penurunan kinerja

karyawan dalam hal menjalankan pekerjaannya masing-masing sehingga pekerjaan menjadi tidak terselesaikan tepat waktu dan tidak berjalan dengan baik. Selain itu, ada kendala dalam hal prosedur atau acuan untuk karyawan dalam hal tanggung jawab dan pembagian tugas dan adanya kinerja karyawan yang kurang dalam hal menanggapi komplain para customer dari sisi after sales services, terutama dalam hal IT solution.

## II. LANDASAN TEORI

Terdapat penelitian yang mengukur kepatuhan standar ISO 9001:2015 dengan metode Failure Mode and Effect Analysis (FMEA) dan metode: matriks risiko [3]. Selain itu, metode lain yang dapat digunakan adalah dengan survey, mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur (pendekatan kuantitatif [4], [5], [6], [7].

Dari penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa para peneliti menggunakan metode pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara, menyebarkan kuesioner dan juga observasi langsung. Berdasarkan dari penelitian diatas maka metode yang akan digunakan pada penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara dan penyebaran kuesioner pada PT Intikom Berlian Mustika sebagai sarana untuk teknik pengumpulan data yang kemudian akan di evaluasi dan memberikan hasil rekomendasi kepada perusahaan. Teknik pengumpulan data yang dikumpulkan berdasarkan pengukuran dengan syarat atau klausul ISO 9001:2015 dan pada penilaian penulis menggunakan pengukuran sistem manajemn mutu yang dapat diketahui dengan menggunakan *Maturity Model*.

## III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dimana dalam pelaksanaannya menggunakan kuesioner dan wawancara untuk mengetahui evaluasi sistem manajemen kualitas ISO 9001:2015 pada Intikom.

Pada penelitian ini pengukuran ISO 9001:2015 di lakukan pada PT. Intikom yang mengacu pada klausul 4 sampai klausul 10 ini mempunyai nilai tersendiri.

Adapun tahapan audit yang harus dilakukan selama melakukan pengukuran ISO 9001:2015 seperti Perencanaan, Pemeriksaan Lapangan, Pelaporan dan Tindak Lanjut.

Dalam penelitian ini dilakukan wawancara dengan tenaga ahli sistem manajemen mutu mengenai klausul 4 sampai 10 untuk melakukan pengukuran berdasarkan ISO 9001:2015. Wawancara dilakukan di PT. Intikom dengan 22 butir pertanyaan yang sebagian pertanyaannya terkait dengan klausul 4 sampai klausul 10.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup. Adapun kuesioner yang digunakan berupa sampel penelitian yaitu responden yang diambil dari jumlah keseluruhan populasi, sebanyak 30 responden yang terdiri dari 107 pertanyaan. Intikom memiliki karyawan lebih dari 150 orang, oleh karena itu penelitian ini mengambil sampel sebanyak 30 responden, dan tersebar di berbagai departemen Intikom. Setelah hasil kuesioner yang telah dikumpulkan, lalu diuji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dan reliabilitas pada penelitian ini menggunakan IBM SPSS statistics 24.

Untuk mengetahui levelnya penelitian ini menggunakan *maturity model*, *maturity model* bertujuan untuk membantu organisasi meningkatkan kapabilitasnya agar mampu secara konsisten menghantarkan produk dan jasa kepada pelanggan sebagaimana mereka menginginkannya [8].

Tabel 1. *Maturity Level* [8]

<i>Maturity Model Level</i>	Penjelasan
<i>Level 0 – No Existent</i>	Perusahaan sama sekali tidak menyadari bahwa ada suatu masalah yang harus ditangani
<i>Level 1 Initial</i>	Perusahaan memiliki bukti bahwa telah menyadari adanya masalah dan perlu ditangani
<i>Level 2 Repeatable But Intutive</i>	Perusahaan dalam tahap proses berkembang dengan prosedur yang seharusnya diikuti untuk menangani masalah tersebut
<i>Level 3 Define Process</i>	Perusahaan telah melakukan standarisasi, dokumen dan pelatihan
<i>Level 4 Managed and Measurable</i>	Perusahaan telah melakukan pengawasan dan mengikuti prosedur yang ada untuk mendapatkan proses tindakan dalam mengatasi masalah.
<i>Level 5 Optimised</i>	Perusahaan berada pada level yang baik dan dapat melakukan tindakan lanjut untuk dapat menjadi lebih baik.

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### A. Perencanaan

Dalam tahapan ini dilakukan perencanaan atau observasi awal terhadap objek penelitian yang akan diukur sistem manajemen mutunya, yaitu untuk mengetahui hasil evaluasi sistem manajemen mutu dan hasil rekomendasi berdasarkan ISO 9001:2015 yang ada pada PT. Intikom Berlian Mustika (Intikom). Setelah melakukan observasi awal, dilakukan wawancara untuk mengetahui profil responden.

##### B. Pemeriksaan Lapangan

Dalam penelitian ini wawancara dilakukan secara langsung di Intikom untuk mendapatkan hasil yang maksimal dan mendapatkan informasi seputar ISO 9001:2015 yang ada di Intikom. Pertanyaan yang diberikan dalam wawancara dibuat menurut klausul 4 sampai klausul 10 sesuai dengan standar ISO 9001:2015.

Hasil kuesioner yang disebar, dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Hasil uji validitas terhadap 30 responden dan hasil kuesioner dinyatakan valid dengan cronbach's Alpha adalah sebesar 0.745 yang berarti pada penelitian ini keusioner tersebut dinyatakan reliabel.

Berikut adalah hasil analisis klausul 4 sampai klausul 10:

Tabel 2. Hasil Analisis Klausul 4 Konteks Organisasi

KLAUSUL 4 - KONTEKS ORGANISASI		
KL	KETERANGAN	SKOR
4.1	Memahami Organisasi dan Konteks	3.57
4.2	Memahami kebutuhan dan harapan pihak berkepentingan	3.63
4.3	Menentukan lingkup Quality Management System (QMS)	3.57
4.4	Proses QMS	3.71
<b>4</b>	<b>Konteks Organisasi</b>	<b>3.62</b>

Pada klausul 4 mengenai konteks organisasi ini memiliki 4 indikator yaitu memahami organisasi dan konteks, memahami kebutuhan dan harapan pihak berkepentingan, menentukan lingkup QMS, dan Proses QMS.

Pada indikator pertama yaitu 4.1 memahami organisasi dan konteks membahas mengenai memahami organisasi dan konteks yaitu organisasi menetapkan, memantau dan meninjau informasi eksternal dan internal untuk mencapai hasil yang diinginkan dari Sistem Manajemen Mutu (SMM).

Pada indikator kedua yaitu 4.2 memahami kebutuhan dan harapan pihak berkepentingan yang membahas mengenai kebutuhan dan harapan yaitu

memenuhi kebutuhan pelanggan dan persyaratan hukum serta peraturan yang berlaku.

Pada indikator ketiga yaitu 4.3 menentukan lingkup QMS (*Quality Management System*) membahas mengenai lingkup QMS yaitu menentukan Batasan dan penerapan SMM untuk menetapkan ruang lingkup.

Pada indikator keempat yaitu 4.4 proses QMS membahas mengenai QMS dan prosesnya yaitu:

- a. Organisasi menetapkan, memelihara, dan meningkatkan SMM sesuai dengan standar ISO 9001:2015.
- b. Organisasi memelihara informasi terdokumentasi.
- c. Organisasi menyimpan informasi terdokumentasi untuk proses yang direncanakan.

Berdasarkan maturiry model, klausul 4 sudah berada pada level 4 - *Managed and Measurable* dengan total rata-rata klausul 3,62. Untuk menunjang organisasi dan konteks, Intikom sebagian besar sudah memahami bagaimana konteks dan organisasinya dengan memantau, meninjau produk dan jasa dan menyimpan informasi terdokumentasi secara berkala dalam waktu 1 sampai 3 bulan sekali dan setiap akhir tahunnya.

Tabel 3. Hasil Analisis Klausul 5 Kepemimpinan

KLAUSUL 5 - KEPEMIMPINAN		
KL	KETERANGAN	SKOR
5.1	Kepemimpinan dan komitmen	3.72
5.2	Kebijakan Mutu	3.59
5.3	Aturan Organisasi, Tanggungjawab dan Wewenang	3.67
<b>5</b>	<b>Kepemimpinan</b>	<b>3.66</b>

Pada klausul 5 yang membahas mengenai kepemimpinan ini memiliki 3 indikator. Klausul 5 memiliki peran yang sangat penting karena orang yang bertanggung jawab dalam suatu perusahaan untuk mencapai visi dan misi perusahaan. Oleh karena itu, pada klausul 5 ini dalam pelaksanaannya harus lebih diperhatikan dan berikut adalah indikator-indikator dari klausul 5:

Pada indikator pertama yaitu 5.1 Kepemimpinan dan Komitmen yang membahas mengenai kepemimpinan dan komitmen yaitu:

- a) Manajemen puncak telah menunjukkan kepemimpinan dan komitmen terhadap manajemen mutu untuk memastikan tujuan kebijakan mutu, risiko, persyaratan SMM untuk mencapai hasil yang diinginkan.

- b) Manajemen puncak telah menunjukkan kepemimpinan dan komitmennya terhadap pelanggan/customer dalam produk dan jasa untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan/customer, hal ini berguna agar memperkecil terjadi pelanggan kecewa terhadap produk yang dibuat oleh perusahaan. Maka dari itu dibutuhkan manajemen puncak dalam menerapkan metode untuk menjamin bahwa kebutuhan dan harapan pelanggan telah ditetapkan melalui SMM dan bertanggungjawab terkait produk, termasuk persyaratan hukum dan peraturan yang berlaku.

Pada hasil tabel 4.4 yaitu klausul 5.1 berada pada level 4 yang artinya sudah dijalankan sebagian besar namun masih harus melakukan perbaikan dan evaluasi lebih lanjut agar dapat mencapai target yang diinginkannya lebih memuaskan.

Pada indikator kedua yaitu 5.2 Kebijakan Mutu yang membahas mengenai kebijakan mutu yaitu:

- a) Manajemen puncak telah menetapkan, menerapkan dan memelihara kebijakan mutu agar sesuai dengan tujuan konteks organisasi.
- b) Manajemen puncak harus menyediakan komunikasi kebijakan mutu sebagai informasi terdokumentasi sehingga dapat dipahami dan diterapkan dalam organisasi.

Pada tabel indikator kedua yaitu 5.2 berada pada level 4 karena organisasi selalu menjaga mutu atau kualitasnya sesuai dengan prosedur yang ada. Dalam hal ini sudah berjalan dengan baik namun masih perlunya peningkatan lebih lanjut lagi agar mutu dari produk dan jasa tersebut dapat dipertahankan dan terjaga dengan baik.

Pada indikator ketiga yaitu 5.3 Aturan Organisasi, Tanggung Jawab dan Wewenang yang membahas mengenai tanggung jawab dan wewenang yaitu manajemen puncak telah memastikan perannya bahwa SMM sudah sesuai dengan standar ISO 9001:2015 sehingga dapat memberikan hasil yang diinginkan.

Pada tabel indikator ketiga yaitu 5.3 berada pada level 4 karena organisasi telah menjalankan aturan, tanggung jawab, wewenang dan komunikasi antar karyawan dengan baik sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Berdasarkan *maturity model*, hasil yang di dapat pada klausul 5 berada pada level 4 - *Managed and Measurable* dengan total rata-rata klausul 3.66. Dengan hasil yang di dapat Intikom sudah berada pada level yang baik, tetapi masih perlu peningkatan lagi karena untuk dapat naik *level*.

Tabel 4. Hasil Analisis Klausul 6 Perencanaan

KLAUSUL 6 - PERENCANAAN		
KL	KETERANGAN	SKOR
6.1	Tindakan untuk Menangani Risiko dan Peluang	3.62
6.2	Sasaran mutu dan perencanaan untuk mencapainya	3.23
6.3	Perencanaan Perubahan	3.74
<b>6</b>	<b>Perencanaan</b>	<b>3.53</b>

Pada indikator pertama yaitu 6.1 Tindakan untuk Menangani Risiko dan Peluang yang membahas mengenai tindakan untuk menangani risiko dan peluang yaitu:

- a) Merencanakan SMM untuk menentukan risiko dan peluang untuk memberikan jaminan bahwa SMM dapat mencapai hasil yang diinginkan, mencegah atau mengurangi efek yang tidak diinginkan dan melakukan perbaikan atau peningkatan.
- b) Merencanakan tindakan untuk mengatasi risiko dan peluang jika sewaktu-waktu terjadi masalah.

Pada tabel indikator pertama Intikom sudah berada pada level 4 karena organisasi telah merencanakan tindakan dalam mengatasi risiko dan peluang dengan perencanaan yang matang.

Pada indikator kedua yaitu 6.2 Sasaran Mutu dan Perencanaan untuk Mencapainya yang membahas mengenai sasaran mutu dan perencanaan untuk mencapainya organisasi harus:

- a) Menetapkan sasaran mutu yang konsisten dengan kebijakan mutu, dapat diukur, memperhitungkan persyaratan yang berlaku, relevan untuk kesesuaian produk dan jasa untuk kepuasan pelanggan sehingga dapat dipantau, dikomunikasikan dan diperbaharui sesuai keperluan.
- b) Merencanakan bagaimana mencapai tujuan kualitas organisasi telah menetapkan apa yang akan dilakukan, sumber daya yang diperlukan, yang akan bertanggung jawab, kapan akan selesai, bagaimana hasil akan dievaluasi.

Pada tabel indikator kedua berada pada level 3 karena masih ada beberapa yang tidak konsisten dengan kesesuaian produk dan jasa dari prosedur yang sudah ada, terutama pada pelayanan. Dalam hal ini dapat menurunkan mutu dari produk dan jasa, oleh karena itu harus dilakukan evaluasi lebih lanjut agar dapat mencapai target yang di inginkan.

Pada indikator ketiga yaitu 6.3 Perencanaan Perubahan yang membahas mengenai perencanaan perubahan yaitu dengan menentukan kebutuhan perubahan pada SMM, merencanakan dan

mempertimbangkan perubahan dari tujuan perubahan dan potensi konsekuensi, ketersediaan sumber daya, alokasi atau realokasi tanggung jawab dan wewenang.

Pada tabel indikator ketiga berada pada level 4 karena organisasi telah merencanakan perubahan pada Sistem Manajemen Mutu sesuai dengan alur yang ada untuk target yang di inginkan, hal ini terlihat dari perencanaan yang cukup matang.

Berdasarkan maturity model, hasil yang di dapat pada klausul 6 berada pada level 4 - Managed and Measurable dengan total rata-rata klausul 3.53. Dengan hasil tersebut Intikom sudah menjalankan perencanaan maupun perubahan perencanaan pada perusahaannya dengan baik meskipun masih ada beberapa yang harus diperbaiki atau di tingkatkan lagi untuk dapat naik ke level 5.

Tabel 5. Hasil Analisis Klausul 7 Dukungan

KLAUSUL 7 - DUKUNGAN		
KL	KETERANGAN	SKOR
7.1	Sumber Daya	3.67
7.2	Kompetensi	3.37
7.3	Kesadaran	3.54
7.4	Komunikasi	3.75
7.5	Informasi Terdokumentasi	3.53
<b>7</b>	<b>Dukungan</b>	<b>3.57</b>

Pada indikator pertama yaitu 7.1 Sumber Daya yang membahas mengenai sumber daya organisasi harus menentukan, menyediakan dan memelihara:

- a) Sumber daya manusia untuk pelaksanaan yang tepat dari SMM untuk operasi dan proses pengendaliannya.
- b) Infrastruktur untuk mencapai kesesuaian produk dan jasa.
- c) Sumber daya untuk memastikan hasil yang valid dan dapat diandalkan ketika pemantauan untuk memverifikasi produk dan jasa.

Pada tabel indikator pertama yaitu 7.1 berada pada level 4 karena sumber daya yang ada pada perusahaan sudah cukup memadai dan sesuai dengan prosedur yang ada, akan tetapi masih ada beberapa karyawan yang masih tidak menaati peraturan yang di sediakan oleh perusahaan dan memiliki pekerjaan multitasking. Dalam hal ini perusahaan sudah mencapai target yang dibutuhkan oleh perusahaan, namun masih harus melakukan evaluasi lebih lanjut lagi agar dapat mencapai target yang diinginkan lebih maksimal.

Pada indikator kedua yaitu 7.2 Kompetensi yang membahas mengenai kompetensi, organisasi harus menentukan kompetensi yang diperlukan dari karyawan-karyawannya yang melakukan pekerjaan dibawah kendali organisasi sehingga mempengaruhi

kinerja dan efektivitas SMM. Dalam hal ini organisasi harus menyediakan dan memastikan bahwa karyawannya kompeten atas dasar pendidikan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman untuk memenuhi kompetensi yang diperlukan.

Pada tabel indikator kedua yaitu 7.2 berada pada level 3 karena organisasi masih kurang kompeten dan memerlukan peningkatan dan perhatian lebih sehingga dapat mencapai target yang diinginkan oleh perusahaan.

Pada indikator ketiga yaitu 7.3 Kesadaran yang membahas mengenai kesadaran, organisasi harus memastikan bahwa karyawannya yang melakukan pekerjaan dibawah kendali organisasi harus menyadari kebijakan mutu, sasaran mutu, kontribusi karyawan terhadap efektivitas SMM termasuk manfaat dari peningkatan kinerja.

Pada tabel indikator ketiga berada pada level 4 karena organisasi telah sadar bahwa para karyawan di dalam perusahaannya masih perlu peningkatan.

Pada indikator keempat yaitu 7.4 Komunikasi yang membahas mengenai komunikasi, organisasi harus menentukan komunikasi internal dan eksternal yang relevan dengan SMM termasuk dari yang akan berkomunikasi, kapan, dengan siapa, dan bagaimana berkomunikasi.

Pada tabel indikator keempat berada pada level 4 karena organisasi telah menjalin komunikasi antar karyawan dengan baik sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Pada indikator kelima yaitu 7.5 Informasi Terdokumentasi yang membahas mengenai informasi terdokumentasi yaitu:

- a) Organisasi mendokumentasikan informasi yang ditentukan oleh perusahaan.
- b) Organisasi membuat dan memperbaharui informasi terdokumentasi untuk memastikan indentifikasi dan deskripsi dan format dokumen.
- c) Organisasi memiliki informasi terdokumentasi yang diperlukan oleh SMM untuk memastikan ketersediaan dokumen dapat digunakan kapan saja.

Pada tabel indikator kelima berada pada level 4 karena menurut organisasi hal ini sangat perlu sebagai bukti dokumen maupun informasi perusahaan dari pekerjaan yang sudah dikerjakan atau dilaksanakan sehingga tetap update.

Berdasarkan maturity model, hasil yang diperoleh pada klausul 7 sudah berada pada level 4 -Managed and Measurable dengan total rata-rata klausul 3.57. Meskipun klausul 7 sudah mencapai target yang diinginkan oleh perusahaan, perusahaan masih harus melakukan pelatihan terhadap karyawannya untuk bisa dapat kualitas dari karyawan tersebut menjadi meningkat untuk kebutuhan dari perusahaan..

Tabel 6. Hasil Analisis Klausul 8 Operasional

KLAUSUL 8 - OPERASIONAL		
KL	KETERANGAN	SKOR
8.1	Perencanaan dan Pengendalian Operasional	3.73
8.2	Persyaratan untuk Produk dan Jasa	3.66
8.3	Perencanaan dan Pengembangan Produk dan Jasa	3.68
8.4	Pengendalian Kebutuhan Produk dan Jasa	3.61
8.5	Produk dan Penyediaan Jasa	3.25
8.6	Pelepasan Produk dan Jasa	3.77
8.7	Pengendalian Output yang tidak sesuai	3.12
<b>8</b>	<b>Operasional</b>	<b>3.55</b>

Dalam klausul 8 Operasional ini berhubungan dengan klausul 6 yang membahas mengenai perencanaan untuk menunjang persyaratan terhadap produk dan jasa. Berikut adalah tahapan yang harus dilakukan pada klausul 8 yaitu:

Pada indikator pertama yaitu 8.1 Perencanaan dan Pengendalian Operasional yang membahas mengenai perencanaan dan pengendalian operasional organisasi harus merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan proses SMM yang dibutuhkan untuk memenuhi persyaratan penyediaan produk dan jasa.

Pada tabel indikator pertama berada pada level 4 karena organisasi dalam penyediaan produk sudah sesuai dengan ketentuan yang ada. Dalam hal ini Intikom sudah cukup baik dalam memenuhi persyaratan untuk produk dan jasa dan sudah sesuai dengan apa yang direncanakan oleh perusahaan.

Pada indikator kedua yaitu 8.2 Persyaratan untuk Produk dan Jasa yang membahas mengenai persyaratan untuk mempertahankan produk dan jasa organisasi harus memiliki mutu terhadap produk dan jasa. Dalam hal ini agar dapat mencapai hasil yang diinginkan perusahaan harus melakukan penetapan persyaratan terkait dengan produk yaitu:

- a) Memberikan informasi tentang produk dan jasa serta persyaratan kontrak
- b) Persyaratan undang-undang.
- c) Memberikan persyaratan tambahan tentang perubahan pada produk atau jasa jika diperlukan.

Pada tabel indikator kedua berada pada level 4 karena organisasi telah melakukan persyaratan yang berkaitan dengan produk dan organisasi telah memperhatikan komunikasi antara karyawan dengan pelanggan terkait dengan informasi produk, kontrak, umpan balik termasuk keluhan pelanggan.

Pada indikator ketiga 8.3 Perencanaan dan Pengembangan Produk dan Jasa yang membahas mengenai proses perencanaan operasional. Hal ini berkaitan dengan:

- a) Desain dan perkembangan proses yang tepat untuk menjamin penyediaan produk dan jasa.
- b) Mengontrol perencanaan desain dan pengembangan.
- c) Masukan desain dan pengembangan yang terkait dengan input yang diperlukan.
- d) Keluaran atau hasil desain dan pengembangan memenuhi persyaratan yang memadai untuk proses penyediaan barang.
- e) Tinjauan desain dan pengembangan yang meninjau ulang masukan dan keluaran yang sudah dibuat sudah memenuhi persyaratan.
- f) Memastikan atau memverifikasi desain dan pengembangan sudah memenuhi persyaratan dan melakukan validasi desain dan pengembangan.
- g) Melakukan pengendalian perubahan selama proses desain dan pengembangan produk dan jasa untuk memastikan tidak ada dampak buruk pada produk dan jasa.

Pada tabel indikator ketiga berada pada level 4 karena perusahaan sudah melakukan pengecekan produk dengan teliti dalam desain dan pengembangan sebelum produk akan dijual kepada customer.

Pada indikator ketiga 8.4 Pengendalian Kebutuhan Produk dan Jasa yang membahas mengenai pengendalian penyediaan produk dan jasa dari pemasok. Dalam indikator ini harus memiliki tahapan yang wajib dilakukan oleh perusahaan yaitu:

- a) Memastikan bahwa proses eksternal yang disediakan sesuai dengan kebutuhan produk dan jasa.
- b) Melakukan evaluasi dalam memilih pemasok.
- c) Memastikan kecukupan persyaratan sebelum komunikasi ke penyedia eksternal.

Pada tabel indikator keempat Intikom berada pada level 4 karena Intikom sudah memilih pemasok dengan baik yang menunjukkan bahwa Intikom menjalankan perusahaannya dengan sungguh-sungguh, namun masih harus melakukan peningkatan lagi sehingga dapat mencapai target dengan maksimal.

Dalam indikator kelima yaitu 8.5 Produk dan Penyediaan Jasa yang membahas mengenai produk dan jasa. Dalam indikator ini memiliki beberapa ketentuan diantaranya:

- a) Pengendalian produksi dan penyediaan jasa/layanan.
- b) Identifikasi dan penelusuran sehingga hasilnya dapat menjamin kesesuaian dengan produk dan jasa.

- c) Properti milik pelanggan.
- d) Perlindungan produk dan jasa
- e) Pengiriman
- f) Pengendalian perubahan untuk memastikan apakah sudah sesuai atau tidak.
- g) Pelepasan produk dan jasa

Pada tabel indikator kelima berada pada level 3 karena organisasi belum dapat menetapkan waktu yang tepat dalam memenuhi kebutuhan produk dan jasa sesuai dengan prosedur yang ada. Dalam hal ini perusahaan harus memperhatikan kinerja karyawan agar dapat menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu yang sudah ditentukan sehingga dapat mencapai target yang diinginkan.

Pada indikator keenam yaitu 8.6 Pelepasan Produk dan Jasa yang membahas mengenai pelepasan dan verifikasi kepada pelanggan bahwa produk dan jasa sudah sesuai dengan prosedur dan persyaratan yang ada.

Dari hasil tabel indikator keenam berada pada level 4 karena Intikom sudah melakukan pelepasan produk dan jasa sesuai dengan persyaratan yang telah di buat.

Pada indikator ketujuh 8.7 Pengendalian Output yang Tidak sesuai yang membahas mengenai ketidakpuasan pelanggan atau complain customer. Dalam hal ini mencakup:

- a) Organisasi memastikan bahwa produk dan jasa yang tidak memenuhi persyaratan diidentifikasi dan dikendalikan.
- b) Prosedur informasi terdokumentasi ditetapkan.
- c) Mengambil tindak lanjut untuk perbaikan terhadap produk dan jasa untuk perbaikan.

Hasil dari tabel indikator ketujuh berada pada level 3 karena organisasi masih butuh perhatian lebih dan perbaikan untuk mendapatkan hasil yang maksimal sehingga dapat mencapai target yang diinginkan.

Berdasarkan maturity model, klausul 8 berada pada level 4 – managed and measurable dengan total rata-rata klausul 3.55. Dalam hal ini menunjukkan Intikom sudah menjalankan klausul 8 dengan baik, akan tetapi Intikom masih harus melakukan perbaikan produk dan jasa terutama pada after sales services, karena hal tersebut merupakan hal yang penting bagi nilai dari perusahaan. Oleh karena itu Intikom harus melakukan perkembangan agar dapat mencapai level teratas yaitu level 5.

Tabel 7. Hasil Analisis Klausul 9 Evaluasi Kinerja

KLAUSUL 9 - EVALUASI KINERJA		
KL	KETERANGAN	SKOR
9.1	Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi	3.50

KLAUSUL 9 - EVALUASI KINERJA		
9.2	Audit Internal	3.50
9.3	Tinjauan Manajemen	3.52
<b>9</b>	<b>Evaluasi Kinerja</b>	<b>3.51</b>

Klausul 9 merupakan klausul baru dari versi sebelumnya yaitu ISO 9001:2008. Pada klausul 9 yang membahas mengenai evaluasi kinerja. Dalam hal tersebut ada beberapa tahap yang harus diperhatikan dan berikut adalah tahapan-tahapannya:

Pada indikator pertama 9.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi yang membahas mengenai pemantauan, pengukuran, Analisa dan evaluasi. Hal ini mencakup:

- Organisasi telah melakukan pemantauan dan pengukuran.
- Kepuasan pelanggan
- Organisasi harus menganalisis dan mengevaluasi data dan informasi yang didapat dari pemantauan dan pengukuran.

Dari hasil tabel indikator pertama berada pada level 3 yang berarti organisasi masih kurang dalam hal melakukan analisa dan evaluasi dari hasil pemantauan dan pengukuran.

Pada indikator kedua 9.2 Audit Internal yang membahas mengenai audit internal untuk memberikan informasi Sistem Manajemen Mutu. Hal ini mencakup:

- Organisasi harus melakukan audit internal pada selang waktu terencana.
- Menetapkan kriteria audit.
- Melaporkan hasil audit.
- Kegiatan tindak lanjut.
- Menyimpan informasi terokumentasikan sebagai bukti pelaksanaan program audit dan hasil audit.

Dari hasil tabel indikator kedua berada pada level 3 karena organisasi belum baik melakukan audit internal, melaporkan dan menyimpan hasil audit terutama pada pengeluaran anggaran. Dalam perusahaan sisa anggaran untuk customer dapat dipergunakan sendiri oleh karyawannya.

Pada indikator ketiga 9.3 Tinjauan Manajemen yang membahas mengenai tinjauan manajemen. Hal tersebut memiliki keterkaitan dengan peninjauan ulang Sistem Manajemen Mutu untuk memastikan kesesuaian, masukan untuk tinjauan manajemen dan keluaran tinjauan manajemen.

Dari hasil tabel indikator ketiga berada pada level 4 hal tersebut karena organisasi cukup baik dalam melakukan evaluasi dari perusahaan terhadap kinerja karyawan, akan tetapi masih ada beberapa karyawan yang tidak memberikan ulasan yang ditujukan kepada

customers. Hal tersebut dapat menurunkan kualitas dari para karyawan, oleh karena itu harus perusahaan harus melakukan peningkatan agar dapat mencapai target yang diinginkan.

Berdasarkan maturity model, klausul 9 berada pada level 4 – Managed and Measurable dengan total rata-rata klausul 3.51. Hal tersebut menunjukkan bahwa Intikom sudah lumayan dalam menjalankan klausul 9, akan tetapi Intikom masih harus melakukan evaluasi, peninjauan ulang audit internal terutama pada pengeluaran anggaran untuk customer dan perkembangan terhadap kinerja karyawan agar dapat mencapai level yang diinginkan.

Tabel 8. Hasil Analisis Klausul 10 Peningkatan

KLAUSUL 10 - PENINGKATAN		
KL	KETERANGAN	SKOR
10.1	Umum	3.60
10.2	Ketidaksesuaian dan Tindakan Korektif	3.42
10.3	Peningkatan	3.73
<b>10</b>	<b>Peningkatan</b>	<b>3.58</b>

Klausul 10 merupakan klausul terakhir dalam tahap dari ISO 9001:2015. Pada klausul 10 yang membahas mengenai Peningkatan. Dalam hal ini organisasi harus benar-benar memperhatikan setiap tahapannya. Berikut adalah tahapannya:

Pada indikator pertama 10.1 Umum yang membahas mengenai hal-hal umum untuk menentukan dan memilih peluang untuk perbaikan dan mengimplementasikan tindakan yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dari hasil tabel indikator pertama berada pada level 4 karena secara garis besar perusahaan secara garis besar sudah melakukan sesuai dengan prosedur yang ada, namun masih perlu adanya peningkatan dan evaluasi lebih lanjut sehingga dapat mencapai target yang diinginkan.

Pada indikator kedua klausul 10.2 Ketidaksesuaian dan Tindakan Korektif yang membahas mengenai pengendalian produk yang tidak sesuai dan tindakan korektif. Hal ini mencakup:

- Organisasi harus mengambil tindakan untuk mengontrol dan memperbaikinya.
- Mengevaluasi dan mencegah untuk menghilangkan penyebab dari ketidaksesuaian.
- Tindakan korektif
- Membuat perubahan pada sistem manajemen mutu, jika perlu.
- Terdokumentasi.

Dari hasil tabel indikator kedua berada pada level 3 karena organisasi kurang tanggap dalam mengambil tindakan untuk perbaikan produk dan jasa untuk mengurangi dampak dari ketidaksesuaian. Dalam hal ini organisasi harus melakukan perkembangan untuk kedepannya sehingga Intikom dapat mencapai target yang diinginkan.

Pada indikator ketiga klausul 10.3 Peningkatan yang membahas mengenai perbaikan berkelanjutan yang harus dilakukan secara berkala sehingga tidak terjadi temuan dan hal-hal yang harus diperhatikan adalah:

- a) Organisasi harus terus meningkatkan kesesuaian, kecukupan dan efektivitas sistem manajemen mutu.
- b) Organisasi harus mempertimbangkan hasil analisis dan evaluasi, dan output dari tinjauan manajemen, untuk menentukan apakah ada kebutuhan atau peluang yang harus ditangani sebagai bagian dari perbaikan terus-menerus.

Dari hasil tabel indikator ketiga berada pada level 4 hal tersebut karena organisasi telah melakukan peningkatan dan melakukan perbaikan terus-menerus dengan baik. Dalam hal ini organisasi telah mencapai target yang diinginkan dan agar dapat meningkatkan ke level selanjutnya ke level 5.

Berdasarkan maturity model, klausul 10 berada pada level 4 – Managed and Measurable dengan total rata-rata klausul 3.58. Hal tersebut dapat menunjukkan bahwa perusahaan telah mencapai target yang diinginkan dengan baik, akan tetapi Intikom harus melakukan pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi lebih lanjut sehingga dapat melakukan peningkatan berkelanjutan secara berkala dan agar dapat mencapai pada level teratas (level 5)..

### C. Pelaporan

Berikut perbandingan pencapaian dengan target yang diharapkan oleh Intikom.



Gambar 1. Perbandingan Pencapaian dengan Target

Pada gambar 1 adalah hasil dari rata – rata klausul 4 sampai klausul 10 dan Intikom memiliki target sampai level 4. Berdasarkan dari hasil tersebut

menunjukkan bahwa peringkat pertama berada pada klausul 5, kedua berada pada klausul 4, ketiga berada pada klausul 10, keempat berada pada klausul 7, kelima berada pada klausul 8, keenam berada pada klausul 6 dan terakhir berada pada klausul 9. Dari hasil tersebut Intikom secara keseluruhan sudah mencapai target yang diinginkan yaitu level 4, akan tetapi Intikom masih belum mencapai hasil yang maksimal walaupun sudah mencapai target yang diinginkan.

Berikut rincian temuan dari kegiatan pemeriksaan yang telah dilakukan.

Tabel 9. Hasil Temuan

No	Temuan
1	Sudah cukup baik dalam hal pemantauan dan peninjauan informasi eksternal dan internal dari SMM.
2	Harus mengkomunikasikan begitu pentingnya SMM.
3	Adanya ketidakfokusan atau konsisten memberikan produk dan jasa untuk peningkatan kepuasan pelanggan.
4	Seharusnya memberikan tindakan untuk mengatasi risiko dan peluang.
5	Perencanaan sasaran mutu sudah cukup baik.
6	Prasarana dan SDM yang kurang mendukung. (seperti: kurangnya tenaga kerja dalam pengembangan sistem, kualitas bahan yang tidak bagus).
7	Melakukan kompetensi terhadap karyawan dan kurangnya kesadaran karyawan yang tidak bekerja dibawah kendali organisasi.
8	Mempertahankan komunikasi kepada pelanggan.
9	Banyaknya hasil project yang tidak sesuai.
10	Melakukan pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi terkait peningkatan pelanggan, kesesuaian produk, jasa dan tenaga kerja sudah cukup baik.
11	Melakukan tinjauan manajemen secara langsung dan laporan dokumentasi sudah cukup baik.
12	Telah memberikan informasi terdokumentasi dan melakukan tindakan koreksi secara sistematis dengan cukup baik.

Dari temuan yang didapat dilakukan analisis fishbone untuk tiap-tiap temuan, untuk dicari root cause dari setiap temuan tersebut. Dari hasil analisis fishbone didapat sebanyak 60 rekomendasi yang diberikan kepada perusahaan.

Tabel 10. Rekomendasi

No	Rekomendasi
1	Memberikan pelatihan yang sesuai dengan bidang karyawan tersebut secara optimal.
2	Meningkatkan <i>hardware maintenance</i> untuk menangani masalah yang dialami <i>user</i> yang berhubungan <i>hardware</i> .
3	Menyediakan atau memberikan langkah – langkah penyelesaian pekerjaan dan solusi.
4	Sebelum memilih dan menentukan <i>supplier</i> , perusahaan harus menyeleksi atau melihat terlebih dahulu riwayat dari <i>supplier</i> .
5	Menyediakan <i>system</i> laporan yang sudah dikerjakan pada setiap masing – masing karyawan dalam menyelesaikan <i>project</i> .
6	Memberikan pelatihan yang sesuai dengan bidang karyawan tersebut secara optimal.
7	Perlu adanya layanan <i>helpdesk</i> dalam penerimaan keluhan penggunaan sistem.
8	Memberikan seminar dan buku panduan atau dokumentasi untuk setiap karyawan.
9	Memberikan dokumen UAT ( <i>User Acceptance Test</i> ) untuk meningkatkan kualitas produk dan jasa.
10	Membuat jadwal khusus untuk mengadakan meeting kepada seluruh karyawan tentang SMM.
11	Perlunya pengecekan secara berkala untuk <i>warranty</i> .
12	Perlu adanya aplikasi <i>apply system warranty</i> .
13	Membuat SOP dan menetapkan prosedur yang terdokumentasi.
14	Mengikuti pelatihan dasar kepemimpinan lebih sering lagi.
15	Lebih berupaya dalam memberikan Pengaruh baik kepada karyawan dan perlu adanya kerjasama antar divisi.
16	Direkomendasikan untuk meningkatkan SDM yang berguna dan mempunyai pengetahuan yang luas.
17	Perlunya proses pendokumentasian secara terstruktur agar perusahaan dapat melakukan analisis mengenai kondisi perusahaan yang akan digunakan sebagai acuan dalam mengambil keputusan.
18	Harusnya memiliki plan B atau cadangan dimana dalam menangani kendala yang terjadi.
19	Melakukan tinjauan ulang secara berkala terhadap produk dan jasa yang telah di <i>supply</i> .
20	Perlunya mengembangkan individu karyawan dalam meningkatkan keterampilan, pengetahuan dan sikap.
21	Mengidentifikasi dan meningkatkan kembali kualitas SDM operasional perusahaan dengan memberikan pengarahan lebih spesifik.
22	Direkomendasikan untuk menyediakan SDM

No	Rekomendasi
	atau teknisi khusus untuk penanganan insiden dan tidak mengandalkan orang luar agar tidak memerlukan waktu lama.
23	Perlunya mengembangkan individu karyawan dalam meningkatkan keterampilan, pengetahuan dan sikap.
24	Mendefinisikan serta mengelola kembali tata kelola perusahaan yang lebih terbuka, bertanggung jawab dan perhatian terhadap semua aspek perusahaan secara rinci untuk meningkatkan kualitas.
25	Melakukan pemantauan lebih <i>system</i> manajemen aktivitas sehari – hari agar dapat terorganisir dan tidak ada perselisihan.
26	Membuat dan meng-update secara berkala setiap tahunnya terhadap struktur organisasi, menentukan fungsi tanggung jawab di seluruh organisasi.
27	Membuat jadwal untuk pengetesan produk dan jasa.
28	Menjalin hubungan dengan baik dan melakukan pengetesan bersama dengan <i>team</i> .
29	Mengidentifikasi dan meningkatkan performa dari kualitas SDM dan produknya.
30	Membuat laporan secara rinci terhadap pekerjaan sehari – hari.
31	Melakukan atau mengerjakan <i>project</i> sesuai dengan urutan prosedur yang ada.
32	Mempunyai integritas pribadi, dimana cara kerja karyawan dibina untuk meningkatkan kualitas, kreativitas, inovasi, dan soliditas kerja
33	Diperlukannya <i>User Acceptance Test</i> secara rinci untuk memudahkan karyawan melaksanakan pekerjaannya.
34	Menyediakan <i>stock</i> barang dan mencari <i>supplier</i> lain.
35	Adanya dokumen mengenai visi misi secara jelas mengenai perusahaan dan memberikan penghargaan/ <i>reward</i> .
36	Membuat proses penyesuaian yang dilakukan saat pengelolaan sumber daya manusia agar sesuai dengan yang diharapkan.
37	Melengkapi informasi terdokumentasi yang tidak tersedia.
38	Memberikan pelatihan yang sesuai dengan bidang staf tersebut dan melakukan penijauan terhadap hasil penilaian/pengukuran dari proses pengerjaan.
39	Membuat sampel/ccontoh produk dalam bentuk dokumen dan sistematis.
40	Membuat inovasi baru guna mendukung performa kualitas produk.
41	Melakukan komunikasi secara formal ke seluruh staf yang terlibat mengenai pembagian tugas dan tanggung jawab saat pelaksanaan pengelolaan sumber daya manusia.
42	Membuat proses perencanaan dan <i>monitoring</i>

No	Rekomendasi
	pada pengelolaan sumber daya manusia.
43	Memilih sumber daya manusia yang memiliki rasa tanggung jawab dan melakukan pembagian tugas dengan jelas.
44	Memastikan kebutuhan tersedia dan membuat prosedur diluar kesepakatan.
45	Melakukan peninjauan ulang dan membuat strategi untuk kendala yang dihadapi.
46	Memastikan setiap proses/informasi yang dibutuhkan maupun yang dihasilkan dalam pelaksanaan pengelolaan sumber daya manusia sudah terdokumentasi dan terkendali.
47	Merancang dan membuat aplikasi rating/respon untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan.
48	Menyediakan infrastruktur dan lingkungan kerja pendukung yang dibutuhkan.
49	Membuat <i>form</i> evaluasi secara sistematis.
50	Memberikan perhatian lebih terhadap karyawan guna menciptakan suasana kerja yang nyaman agar kegiatan yang dilakukan dapat memberikan hasil yang terarah secara baik dan maksimal.
51	Melakukan peninjauan ulang dan melengkapi dokumen yang tidak tersedia.
52	Menentukan dan menyeleksi ulang bagaimana riwayat hasil pekerjaanya.
53	Membuat tindakan perbaikan yang dilakukan ketika terjadi kondisi khusus saat proses kerja sama belum berjalan.
54	Membuat metode untuk mengawasi keefektifan dan kesesuaian dari sumber daya manusia.
55	Harus memiliki plan lain atau rencana lain jika terjadi perubahan waktu.
56	Menetapkan kompetensi, mengkomunikasikan peran, tanggung jawab dan memberikan sanksi tegas.
57	Melakukan pemantauan dan dokumentasi mengenai <i>deadline</i> pekerjaan secara <i>weekly</i> .
58	Membuat metode atau prosedur pencarian data dan informasi lebih terperinci. Sehingga untuk mengkoreksi dapat dibuat secara sistematis.
59	Membuat laporan anggaran terdokumentasi setiap harinya atau <i>weekly</i> .
60	Membuat dan mengadakan meeting secara rutin setiap bulannya.

Berdasarkan hasil evaluasi pengukuran sistem manajemen mutu dan rumusan masalah dengan mengacu pada klausul 4 sampai klausul 10, maka hasilnya adalah klausul 4 berhenti pada level 4 dengan hasil rata-rata 3.62, klausul 5 berhenti pada level 4 dengan hasil rata-rata 3.66, klausul 6 berhenti pada level 4 dengan hasil rata-rata 3.53, klausul 7 berhenti

pada level 4 dengan hasil rata-rata 3.57, klausul 8 berhenti pada level 4 dengan hasil rata-rata 3.55, klausul 9 berhenti pada level 4 dengan hasil rata-rata 3.51, klausul 10 berhenti pada level 4 dengan hasil rata-rata 3.58.

#### D. Tindak Lanjut

Dari 60 rekomendasi, 56 rekomendasi diterima dan akan dijalankan paling cepat 1 minggu setelah pemeriksaan dilakukan, dan paling lambat akhir tahun 2018. Namun, terdapat 4 rekomendasi yang tidak diterima karena alasan sedang dilaksanakan.

#### V. SIMPULAN

Penelitian pengukuran ISO 9001:2015 terdapat beberapa temuan pada PT Intikom Berlian Mustika. Dari temuan yang didapat, kemudian diberikan masukan atau rekomendasi agar perusahaan memiliki model pengelolaan yang berstandar internasional dan dapat tercapainya tujuan organisasi yang tercantum visi dan misinya. Dari rekomendasi yang diberikan kepada Intikom sejauh ini hampir sepenuhnya diterima dan akan ditindak lanjuti oleh perusahaan walaupun masih ada beberapa yang tidak diterima dengan alasan yang sudah diberikan. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa Intikom harus lebih menyadari begitu pentingnya sistem manajemen mutu pada perusahaan dan masih perlu adanya pemantauan, mendisiplinkan para karyawannya, pengembangan dan perbaikan untuk peningkatan berkelanjutan, sehingga dapat mencapai hasil yang diharapkan dan diinginkan oleh perusahaan. Sejalan ini, sistem manajemen mutu pada PT Intikom Berlian Mustika sudah cukup baik dalam pengelolaan produk dan jasanya, dan diharapkan dengan diterapkannya rekomendasi yang sudah diberikan dapat dilaksanakan dengan baik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. Erni and S. Maarif, 2011. *Rekayasa Sistem Manajemen Ahli Perencanaan Produksi Karet Spesifikasi Teknis*, vol. 7.
- [2] I. Khomah, 2013. *Analisis Pengendalian Kualitas Karet pada PT Perkebunan Nusantara IX Kebun Batujamus/Kerjoarum Karanganyar.*, vol. 1.
- [3] Hartawan and Selly, 2016. *Perencanaan Manajemen Risiko di Perusahaan Furniture ISO9001:2015*.
- [4] Tistogondo, Julistyana, Kurniawan and Wendi, 2016. *Survei Kesiapan Manajemen pada Proyek Pembangunan Hotel Kampoenng Kids Kota Batu Berdasarkan ISO 9001:2015*.
- [5] Kurniawan and Adi, 2015. *Dampak Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap Kualitas Pelayanan di SMK N 2 Klaten*.
- [6] M. A. W. Santosa, I. R. Widhiawati and G. A. Diputra, 2012. *Penerepan Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada Kontraktor PT. Tunas Jaya Sanu*.
- [7] D. G. Noerlina, 2012. *Evaluasi dan Pengembangan Prosedur Berbasis ISO 9001:2008 Pada PT Puspa Pharma*.
- [8] Entinex, 2009. *Metode Maturity Model*.