

## **PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 PADA UD. DIASRI BONDOWOSO**

**Natalia Kusumawati**

Teknik Industri

Natalia.kusumawati91@gmail.com

**Abstrak** - Penelitian ini dilakukan di UD. Diasri yang berlokasi di Jalan Sukowono I No. 7-9 Maesan, Bondowoso, Jawa Timur. UD. Diasri bergerak dalam bidang tekstil yang memproduksi batik tulis dengan salah satunya keunggulannya adalah “*One Design One Product*”. Dengan keunggulan inilah, perusahaan ini berdiri hingga sekarang mampu menarik minat *customer* untuk membeli batik tulis ini. Akan tetapi, perusahaan ini belum menerapkan standarisasi terhadap produk dan mutu. Sedangkan, produk yang dibuat oleh perusahaan ini telah dipasarkan sampai ke luar negeri. Berdasarkan permasalahan tersebut, dilakukan penerapan dan perancangan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di perusahaan tersebut. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah (1) rancangan struktur organisasi, (2) usulan proses bisnis; (3) *job description*, (4) prosedur mutu, instruksi kerja, formulir; (5) manual mutu dan sasaran mutu perusahaan; (6) SOP (*Standard Operating Procedure*) dan Prosedur Wajib ISO 9001:2008. Implementasi yang diterapkan adalah 3 prosedur wajib dan 1 prosedur tambahan yaitu prosedur pengendalian ketidaksesuaian, prosedur tindakan koreksi dan pencegahan, prosedur tinjauan manajemen, dan prosedur proses produksi. Hasil analisis evaluasi implementasi pada UD. Diasri adalah respon yang didapat dari karyawan juga positif terhadap implementasi prosedur mutu, instruksi kerja, dan formulir karena hal ini berguna bagi mereka untuk memahami proses produksi dalam pembuatan batik.

**Kata kunci** : Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, *Standard Operating Procedure*, Implementasi Prosedur Mutu, Batik Tulis

**Abstract** – This research was conducted in UD. Diasri which located at Jalan Sukowono I no. 7-9 Maesan, Bondowoso, East Java. UD. Diasri engaged in textile-producing handmade batik, one advantage is the "One Design One Product". With this advantage, the company stands up to now was able to interest the customer to buy batik. However, the company has not implemented the standardization of products and the quality. Meanwhile, products made by this company have been sold to foreign countries. Based on these problems, can be made the application of design and quality management system ISO 9001: 2008 for company. The results obtained from this research are (1) the draft organizational structure, (2) the proposed business processes; (3) job description, (4) the quality procedures, work instructions, forms; (5) quality manual and quality target company; (6) the Standard Operating Procedure and Mandatory Procedures of ISO 9001: 2008. Implementation that can be applied is the mandatory procedure 3 and 1 additional procedures, there are: control procedures, the procedure action mismatch correction and prevention, management review procedure, and the procedure of the production process. Implementation

evaluation of the analysis results on the UD. Diasri is the response obtained from the employees is also positive towards the implementation of quality procedures, work instructions and giving the documentation, it done because this research is useful for them and give advantage to more understand the process of batik production.

**Keywords** : Quality Management System ISO 9001: 2008, Standard Operating Procedure, Implementation of Quality Procedures, Batik

## **PENDAHULUAN**

Dari sudut pandang ekonomi, banyak para ahli sejarah berpendapat bahwa pada abad ini dikatakan sebagai Abad Produktivitas. Banyaknya perusahaan-perusahaan yang muncul dan berkembang, juga meningkatkan efektifitas dan efisiensi kualitas output dan sumber daya manusia dari perusahaan tersebut. Hal itu memberikan manfaat bagi *customer* yang melihat produk dari segi kualitas dan mutu. Dengan demikian, perusahaan akan mendapatkan banyak *customer* yang dapat berefek pada peluang peningkatan profit bagi perusahaan. Dari sisi eksternal, adanya suatu peningkatan persaingan yang menyadarkan perusahaan akan mutu. Arti mutu atau kualitas yang semula bersifat netral perlahan-lahan bergerak ke arah yang positif (Suardi, 2003, pp.1). Upaya untuk meningkatkan mutu akan menyibukkan beberapa pihak selama beberapa dasawarsa mendatang. Dengan demikian, persaingan dalam mutu menjadi meningkat drastis. Mutu atau mutu produk tidak terlepas dari manajemen mutu (bagian dari semua fungsi perusahaan) yang dilaksanakan pada semua tahapan proses, mulai dari perencanaan lini produk dan fasilitas, sampai penjadwalan dan monitoring hasil. Manajemen mutu merupakan bagian dari semua fungsi yang lain (pemasaran, sumber daya manusia atau SDM, keuangan dan lain-lain). Inilah sisi internal perusahaan yang harus dipertimbangkan dan dibenahi dalam rangka menciptakan atau memberikan mutu atau mutu produk kepada *customer*.

UD. Diasri adalah perusahaan tekstil yang memproduksi kain batik dengan *design* gambar yang dibuat secara manual dengan menggunakan prinsip *one design one product*. Macam-macam produk batik yang dibuat bermacam-macam mulai dari kain sutera, kain tenun, dan kain ATBM yang dibuat dengan proses

batik tulis secara manual. Keunikan produk yang dihasilkan oleh UD. Diasri menjadikan produknya disukai oleh banyak kalangan baik secara lokal maupun non lokal. Salah satu keunikan dari perusahaan ini adalah memberikan sertifikat pada setiap *design* batik yang dibuat secara eksklusif dengan warna corak dan paduan warna batik dengan bahan dan tipe tertentu. Di samping itu, perusahaan ini telah menerapkan sistem 5S (*Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, dan Shitsuke*) dalam menyimpan dokumen-dokumen penting dengan urutan kode serta tahun pembuatan *design* dengan runtut. UD. Diasri memiliki jumlah pekerja kurang lebih 100 orang, dengan setiap orang bekerja sesuai dengan bidangnya masing-masing antara lain dalam proses *Mbatik Klowong, Colet, Nglorod*, dan Pewarnaan. Perekrutan pegawai dilakukan dengan cara mengadakan *training* selama  $\pm 7$  hari dan pelatihan terhadap proses *Mbatik Klowong* secara terus-menerus pada pegawai yang baru.

Dari sisi eksternal sendiri juga dilihat bahwa banyak perusahaan batik yang berkembang di Indonesia kurang memperhatikan mutu atau kualitas batik, bahan baku batik (seperti lilin yang digunakan sebagai pelapisan), sumber daya manusia (SDM) yang bekerja untuk menghasilkan suatu batik yang sesuai dengan kriteria perusahaan, dan juga pola-pola batik. Hal ini menjadi salah satu permasalahan bagi industri batik dalam memajukan dan mengembangkan perusahaannya dalam hal kualitas dan kuantitas. Dalam hal variasi produk yang dibuat oleh beberapa perusahaan yang semakin banyak, akan mempengaruhi kualitas produk batik yang dihasilkan (kondisi tidak stabil). Masalah internal yang terjadi di suatu perusahaan dapat teratasi dengan melakukan suatu perbaikan secara terus-menerus dalam hal mutu (*zero defect*), bahan baku (terjamin dan aman untuk diolah dan digunakan oleh pengguna), dan Sumber daya manusia (dilakukan pelatihan dan *training* secara berkala untuk meningkatkan *performance* pekerja dalam menghasilkan produk).

Dari masalah yang telah diuraikan di atas, ditemukan adanya beberapa kesamaan permasalahan dengan perusahaan UD. Diasri, Sumbersari Batik di Maesan, Bondowoso yaitu kurang melakukan *training* pegawai dan belum meningkatkan *performance* secara maksimal yang memproduksi batik dalam

jumlah yang banyak sesuai dengan pola yang diinginkan oleh konsumen dengan mutu yang baik. Hal itu juga dilihat dari proses produksi yang dilakukan oleh perusahaan yang tidak memperhatikan sistem manajemen mutu dan tidak dilakukan standarisasi pada produk dan mutu (proses produksi dan sistem manajemennya). Apabila hal ini berlangsung terus-menerus, perusahaan UD.Diasri akan sulit untuk berkembang secara kualitas maupun kuantitas. Sehingga dari penjelasan masalah di atas, untuk dapat mengatasi masalah yang ada, perusahaan harus menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 baik dalam manajemen dan juga proses produksinya. Selain itu, bilamana perusahaan ini ingin ekspor produknya ke luar negeri maka diperlukan Sistem Manajemen Mutu yang sesuai dengan persyaratan internasional yaitu ISO 9001:2008. tentang Sistem Manajemen Mutu.

## **METODE PENELITIAN**

Berikut adalah urutan tahapan penelitian:

### **1. Melakukan Pengamatan Awal**

Survei awal dilakukan melalui wawancara dengan manajemen tingkat agar yang ada di UD. Diasri yang berlokasi di Jalan Sukowono I No. 7-9 di Maesan, Bondowoso, Jawa Timur, Indonesia. Dalam melakukan observasi, dilakukan wawancara kepada pihak manajemen di perusahaan untuk memperoleh informasi singkat tentang aktivitas proses produksi batik di perusahaan. Langkah ini penting dilakukan agar dapat memberikan gambaran awal tentang kondisi perusahaan saat ini serta memperoleh informasi lain yang diperlukan untuk penelitian ini. Selain itu, pada survei awal juga dilakukan identifikasi *bussiness process* mulai dari *order* dari *customer* sampai proses pengiriman yang nantinya akan dibandingkan dengan prosedur dari ISO 9001:2008.

### **2. Merumuskan Masalah**

Langkah selanjutnya setelah melakukan survei awal adalah proses identifikasi masalah. Identifikasi masalah diperlukan sebelum melakukan proses penelitian untuk mengetahui permasalahan apa yang dihadapi oleh perusahaan.

Dengan diketahuinya masalah apa yang dihadapi perusahaan, dapat dilakukan proses penelitian guna memenuhi tujuan penelitian.

Adapun permasalahan yang ada pada UD. Diasri adalah perusahaan ingin melakukan penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 guna meningkatkan Sistem Manajemen Mutu dalam perusahaan. Pada saat ini perusahaan telah menerapkan *5S (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke)* pada proses penyimpanan *design* dan *finished goods* sehingga untuk memaksimalkan kinerja perusahaan perlu dilakukan perancangan Sistem Manajemen Mutu yang baik dan benar yaitu Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.

### **3. Menetapkan Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- Melakukan identifikasi dan analisis kesenjangan antara sistem manajemen UD. Diasri dibandingkan dengan standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.
- Merancang dan mendokumentasikan Sistem Manajemen Mutu UD. Diasri sesuai dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.
- Menerapkan prosedur dari hasil rancangan, mengevaluasi dan memberikan rekomendasi tindak lanjut bagi perusahaan dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.

### **4. Melakukan Studi Kepustakaan**

Studi kepustakaan dilakukan dengan mencari literatur-literatur yang ada sebagai konsep dan dasar teori dalam pemecahan masalah yang dihadapi oleh perusahaan. Dalam melakukan penelitian, penting untuk memahami konsep dan teori yang ada sebagai pedoman dalam landasan dan kerangka berpikir. Literatur yang digunakan adalah referensi yang berkaitan dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dimana diperlukan beberapa teori yang relevan mengenai pengertian mutu/kualitas, pengertian dan perkembangan ISO, Sistem Manajemen Mutu, dan dokumentasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, *journal* tentang perusahaan yang batik yang menerapkan ISO 9001:2008 dan perusahaan yang tidak menerapkan ISO 9001:2008, serta ulasan sedikit mengenai batik.

### **5. Melakukan Pengumpulan Data**

Dalam proses pengumpulan data, diharapkan data yang diambil sesuai dengan kondisi sebenarnya dalam perusahaan sehingga penelitian akan relevan. Pengumpulan data dilakukan dengan proses wawancara dan observasi langsung di UD. Diasri sehingga dapat diperoleh informasi dan kondisi sebenarnya perusahaan.

Adapun data yang dikumpulkan untuk melakukan penelitian terdiri atas 2 jenis sebagai berikut :

- Data Primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama, yaitu dari perusahaan. Data tersebut berupa hasil dari wawancara dan observasi secara langsung kepada pihak perusahaan. Data primer dikumpulkan adalah sebagai berikut :
  - Identifikasi *gap* didapat dari hasil wawancara dengan pihak perusahaan. Identifikasi *gap* dilakukan untuk mengetahui sistem prosedur perusahaan apa saja yang tidak sesuai dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.
  - Wawancara aktivitas perusahaan. Aktivitas perusahaan didapat dari hasil wawancara dengan pihak perusahaan baik pemilik perusahaan ataupun perwakilan dari perusahaan.
  - Proses bisnis perusahaan yang merupakan suatu kumpulan aktivitas yang saling terkait dan terstruktur mulai dari diterimanya order dari *customer*
- Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak kedua atau data tersebut telah disediakan oleh perusahaan. Data sekunder yang telah terkumpul sebagai berikut :
  - Sejarah perusahaan
  - Visi dan misi UD. Diasri yang merupakan gambaran rencana ke depan perusahaan dalam jangka pendek, menengah, maupun jangka panjang.
  - Struktur organisasi UD. Diasri yang merupakan suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian secara posisi yang ada pada perusahaan dalam menjalin kegiatan operasional untuk mencapai tujuan

- *Job description* UD. Diasri yang merupakan panduan dari perusahaan kepada karyawannya dalam menjalankan tugas. Panduan tersebut berupa tugas, wewenang dan tanggung jawab tiap karyawan agar proses bisnis perusahaan dapat berjalan secara optimal.
- Jenis produk
- Formulir dan prosedur terdokumentasi yang telah dimiliki perusahaan.

## **6. Pengolahan dan Analisis Data**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, maka dilakukan proses pengolahan data untuk selanjutnya dilakukan analisis data tersebut. Dalam pengolahan dan analisis data dilakukan tahapan sebagai berikut :

- Melakukan analisis *bussiness process* sesuai dengan kondisi perusahaan dengan persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008
- Menganalisis akar-akar permasalahan penyebab adanya *gap* antara Sistem Manajemen Mutu yang ada di perusahaan dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008
- Merancang dan mendokumentasikan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008
- Melakukan penerapan terhadap dokumentasi Sistem Manajemen Mutu 9001:2008
- Melakukan evaluasi hasil penerapan dokumentasi ISO 9001:2008
- Melakukan tindak lanjut terhadap hasil evaluasi dokumentasi ISO 9001:2008

## **7. Pembuatan Kesimpulan dan Saran**

Setelah melakukan pengumpulan, pengolahan dan analisis data maka langkah yang dilakukan untuk mencapai tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 guna meningkatkan Sistem Manajemen Mutu dalam perusahaan serta melakukan tindak lanjut dan evaluasi sesuai dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Rekapitulasi Hasil *Scanning Gap* Klausul ISO 9001:2008 pada UD. Diasri

Berikut adalah hasil rekapitulasi *Scanning Gap* pada UD. Diasri.

Tabel 1. Rekapitulasi Hasil *Scanning Gap*

Klausul	Jumlah Pertanyaan (A)	Jumlah pernyataan yang tidak sesuai (B)	Jumlah pernyataan yang sesuai (C)	D	E	F	G
4. Sistem Manajemen Mutu	51	45	6	88,24	11,76	25,71	3,35
5. Tanggung Jawab Manajemen	57	23	34	40,35	59,65	13,14	18,99
6. Pengelolaan Sumber Daya	25	9	16	36	64	5,14	8,94
7. Realisasi Produk	143	47	96	32,87	67,13	26,86	53,63
8. Pengukuran, Analisis, dan Perbaikan	78	51	27	65,38	34,62	29,14	15,08
<b>Total Pertanyaan Klausul</b>	<b>354</b>	<b>175</b>	<b>179</b>			<b>100</b>	<b>100</b>

Keterangan:

D: Persentase pernyataan yang tidak sesuai dengan persyaratan, perhitungan =  $B/A \times 100\%$

E: Persentase pernyataan yang sesuai dengan persyaratan, perhitungan =  $C/A \times 100\%$

F: Persentase pernyataan yang tidak sesuai dengan persyaratan dibandingkan dengan total pernyataan yang tidak sesuai. Perhitungan =  $B/175 \times 100\%$

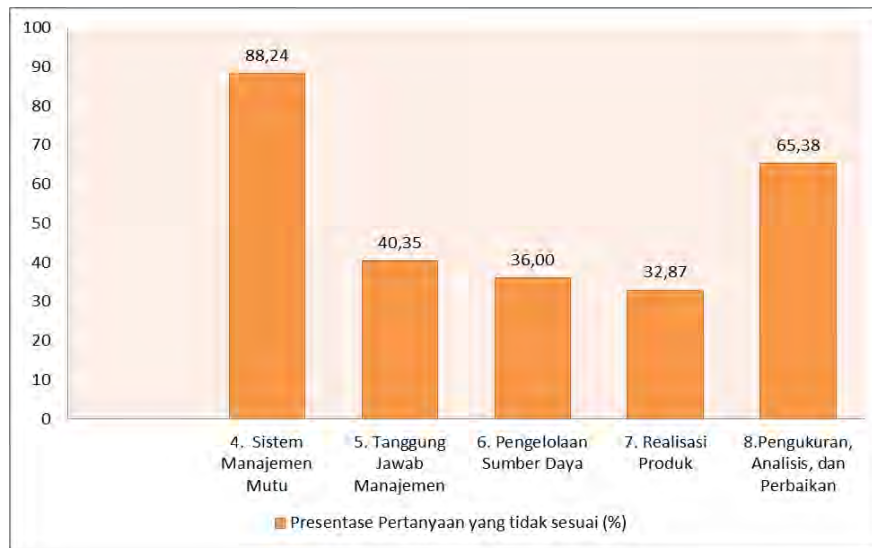
G: Persentase pernyataan yang sesuai dengan persyaratan dibandingkan dengan total pernyataan yang sesuai. Perhitungan =  $C/179 \times 100\%$

Berikut ini adalah gambar diagram batang presentase ketidaksesuaian dan kesesuaian tiap klausul yang menunjukkan bahwa:

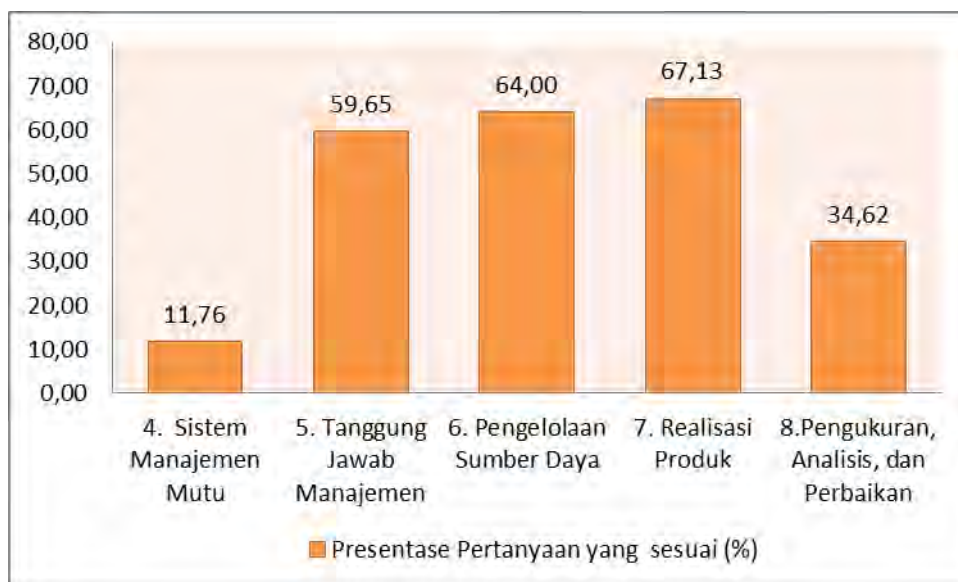
Pada gambar 1 dapat dilihat bahwa ketidaksesuaian yang paling tinggi terdapat pada klausul 4 yaitu sebesar 88,24%. Hal ini dikarenakan bahwa UD. Diasri belum menerapkan Sistem Manajemen Mutu dalam proses produksinya. Sedangkan untuk klausul 8 sebesar 65,38% karena perusahaan ini belum melakukan proses audit internal sesuai dengan ISO 9001:2008. Untuk klausul lainnya masih tergolong memiliki presentase ketidaksesuaian yang cukup rendah dibandingkan dengan klausul 4 dan 8.

Lain halnya dengan gambar 2 yang dapat dilihat bahwa klausul 5, 6 dan 7 memiliki presentase kesesuaian yang cukup tinggi yaitu 59,65 untuk klausul 5, 64% untuk klausul 6 dan 67,13% untuk klausul 7. Artinya bahwa 3 klausul ini sebagian besar telah sesuai dengan pernyataan yang terdapat dalam persyaratan ISO 9001:2008.





Gambar 1. Diagram Batang Persentase Ketidaksesuaian tiap Klausul



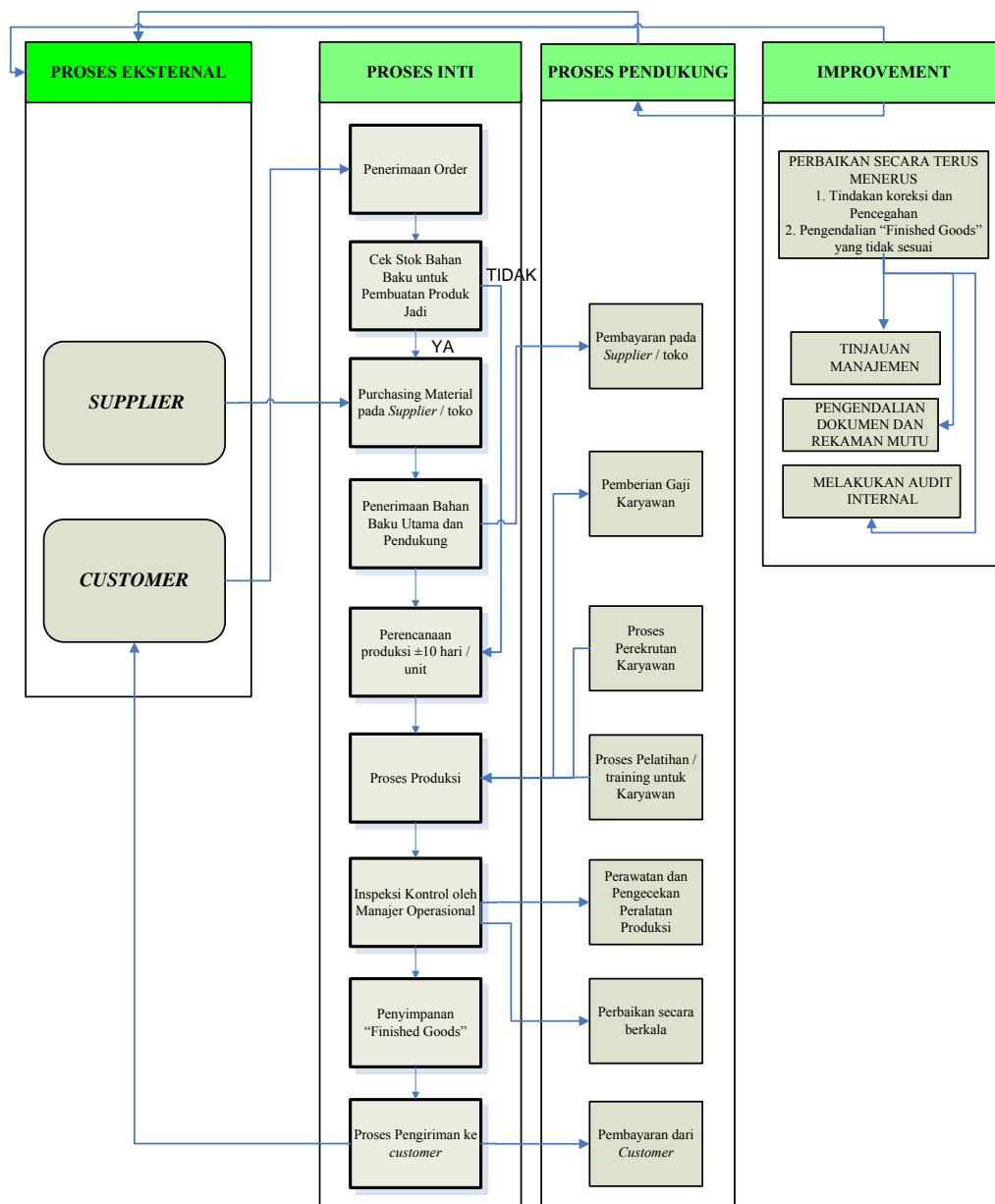
Gambar 2. Diagram Batang Persentase Kesesuaian tiap Klausul

## 2. Analisis Klausul ISO 9001:2008 pada UD. Diasri

Tabel 2. Analisis Hasil *Scanning Gap* Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008

Klausul	Presentase Ketidaksesuaian (dalam %)	Presentase Kesesuaian (dalam %)	Keterangan
4	25,71	3,35	UD. Diasri belum menetapkan persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, akan tetapi, terdapat beberapa persyaratan yang sudah dipenuhi oleh perusahaan seperti sudah memiliki sasaran dan kebijakan mutu, dan proses pembuatan batik yang detail ke dalam proses bisnis.
5	13,14	18,99	Manajer operasional belum melakukan tindakan manajemen seperti tindakan korektif dan perbaikan. Akan tetapi, dalam perusahaan UD. Diasri belum pula menunjuk wakil manajemen untuk mengontrol dan mengawasi kualitas batik yang dihasilkan.
6	5,14	8,94	Pengelolaan Sumber daya baik sumber daya manusia dan prasarana belum dilakukan pendokumentasian dan pemeliharaan rekaman oleh perusahaan sehingga karyawan tidak dapat meningkatkan kompetensinya secara maksimal karena tidak dapat melihat hasil dokumetasi yang telah dilakukan sebelumnya.
7	26,86	53,63	Perusahaan telah melakukan perencanaan realisasi produk dengan cara memantau, mengukur, dan mengembangkan produk yang dilakukan oleh manajer operasional, akan tetapi perusahaan belum memiliki dokumen-dokumen terkait serta kegiatan tes khusus untuk produk jadi. Pendokumentasian tentang realisasi produk juga belum dilakukan oleh perusahaan ini.
8	29,14	15,08	Pengukuran kualitas, <i>customer</i> , audit internal, analisis data, perbaikan berkesinambungan, tindakan korektif dan pencegahan belum dilakukan oleh pihak perusahaan.

### 3. Analisis Proses Bisnis UD. Diasri



Gambar 3. Proses Bisnis UD. Diasri sesuai dengan ISO 9001:2008

Dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, diperlukan suatu proses peningkatan secara terus-menerus dalam perusahaan. Proses peningkatan ini bertujuan agar kinerja dan *performance* dari perusahaan menjadi lebih baik dari waktu ke waktu. UD. Diasri telah memiliki proses bisnis yang sudah berjalan sejak perusahaan berdiri. Peta proses bisnis tersebut dapat dilihat pada bab sebelumnya yang menjelaskan tentang proses inti, proses pendukung,

dan kegiatan eksternal dalam perusahaan. Dapat dilihat bahwa proses bisnis yang dimiliki oleh UD. Diasri saat ini masih belum memenuhi persyaratan ISO 9001:2008 karena belum adanya suatu tindakan evaluasi dan perbaikan yang terjadi perusahaan. Maka dari itu dibuatlah suatu usulan peta proses bisnis yang sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2008. Berikut ini merupakan gambar peta proses bisnis di UD. Diasri setelah dilakukan penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008:

Pada gambar 3 di atas, dapat dilihat bahwa dilakukan penambahan pada peta proses bisnis di UD. Diasri. Pada awalnya, sebelum dilakukan implementasi ISO 9001:2008 terdapat 3 proses dalam perusahaan tersebut. Setelah dilakukan perubahan, maka diterapkan dan dilakukan perbaikan dengan cara menambahkan proses peningkatan. Proses peningkatan ini dilakukan karena sesuai dengan dasar ISO 9001:2008 yaitu PDCA (*Plan-Do-Check-Action*).

#### **4. Perbaikan Struktur Organisasi dan Job Description UD. Diasri**

Struktur organisasi adalah suatu susunan komponen-komponen atau unit-unit kerja dalam sebuah organisasi dimana setiap komponen atau unitnya memiliki kewajiban wewenang dan tanggung jawab yang berbeda dimana fungsi-fungsi tersebut saling berintegrasi dan berkoordinasi membentuk suatu pembagian kerja sehingga tercapainya tujuan suatu organisasi. Perusahaan harus mendefinisikan secara jelas fungsi-fungsi yang berhubungan langsung dengan Sistem Manajemen Mutu dan harus ditetapkan di keseluruhan perusahaan. Kewajiban, wewenang, tanggung jawab serta hubungan antar unit kerja harus ditetapkan untuk memfasilitasi manajemen mutu perusahaan yang efektif dan harus dikomunikasikan ke seluruh unit terkait pada level organisasi yang relevan.

Pada struktur organisasi di UD. Diasri belum memiliki struktur organisasi yang sesuai dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Usulan yang diberikan untuk UD. Diasri agar penerapan ISO 9001:2008 berjalan dengan maksimal adalah dengan menambah jabatan dalam perusahaan tersebut yaitu MR (*Management Representative*), Dokumen Kontrol, dan supir yang membantu perusahaan dalam melakukan pengiriman produk kain batik ke *customer*. Dalam

pengimplementasian Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, audit mutu internal sangatlah penting dimana audit mutu internal berfungsi untuk menguji, menilai dan mengevaluasi aktivitas suatu perusahaan. Seorang *management representative* (MR) yang nantinya akan membantu perusahaan melakukan audit internal perusahaan serta menjadi syarat untuk mengajukan ISO 9001:2008. *Management Representative* (MR) tersebut dibantu oleh seorang dokumen kontrol yang bertugas menyimpan dan menyebarluaskan dokumen. *Management Representative* harus melapor ke direktur tentang semua hal yang berhubungan dengan Sistem Manajemen Mutu dan sebagai penghubung dengan pihak luar pada hal-hal yang berhubungan dengan Sistem Manajemen Mutu. Perusahaan harus menunjuk salah seorang dari anggota manajemen untuk menjadi seorang *management representative* dimana dalam Klausul 5.5.2 dalam Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008

## **5. Prosedur Mutu Peningkatan Sistem Manajemen Mutu**

Prosedur mutu merupakan prosedur terdokumentasi yang terperinci dan menjelaskan langkah-langkah pelaksanaan semua proses aktivitas dalam Sistem Manajemen Mutu. Prosedur mutu juga melibatkan berbagai fungsi yang akan menjamin aktivitas tersebut terkendali dan penjabaran dari manual mutu. Enam prosedur mutu wajib yang berarti harus ada dalam suatu Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dan dikendalikan oleh seorang *Management Representative* dalam pengimplementasiannya. Dan prosedur-prosedur lainnya dapat dikategorikan sesuai dengan proses-proses bisnis perusahaan yaitu sebagai berikut:

- Proses Inti : 9 Prosedur Mutu
- Proses Pendukung : 6 Prosedur Mutu
- Proses Eksternal : 1 Prosedur Mutu
- Proses Peningkatan : 6 Prosedur Mutu

**Total : 22 Prosedur Mutu**

BBB-AAA-CCCC-DDD

Keterangan :

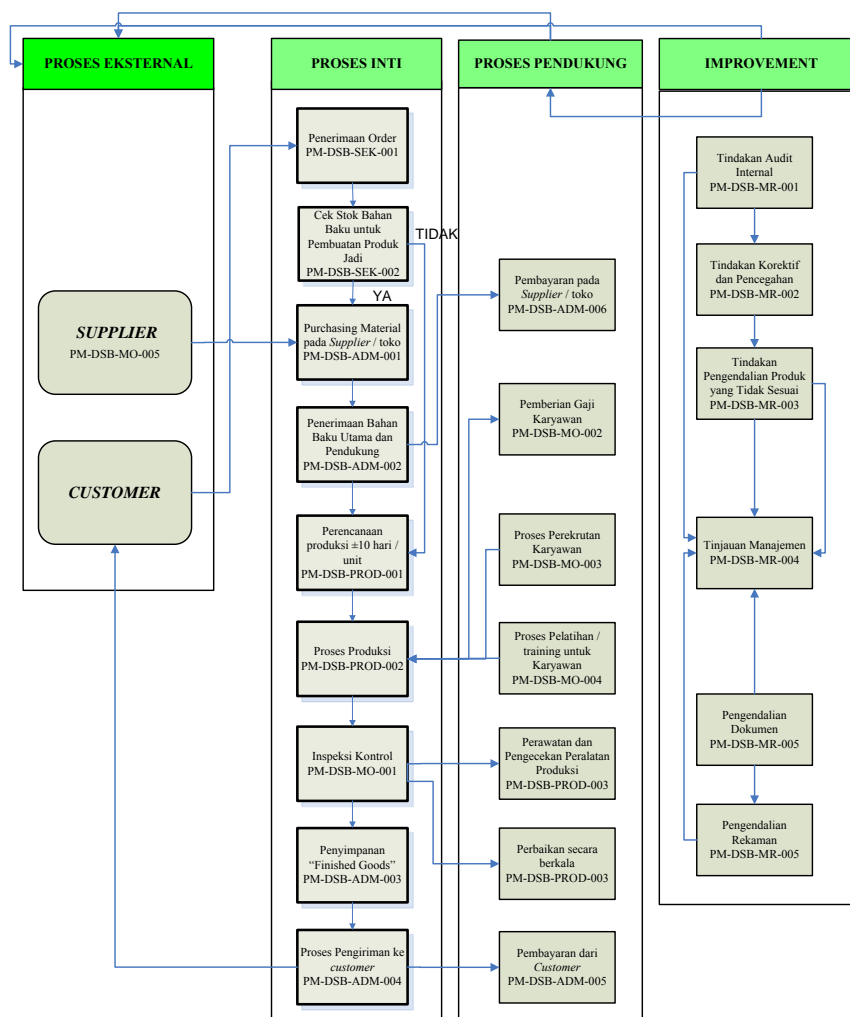
- A = singkatan dari nama perusahaan (DSB)

- B = singkatan dari nama dokumen mutu, yaitu :  
 PM = Prosedur Mutu  
 CHK = Checklist  
 FOR = Formulir  
 ISK = Instruksi Kerja  
 DOK = Dokumen  
 SPK = Surat Perintah Kerja
- C = singkatan dari kepala bagian yang bertanggung jawab dimana prosedur dijalankan, yaitu :  
 MO = Manajer Operasional  
 MKT = *Marketing*  
 SEK = Sekretaris  
 PROD = Produksi  
 MR = *Management Representative*  
 ADM = Administrasi (Bagian Keuangan)
- D = urutan dari prosedur dalam suatu kepala bagian

Tabel 4. Jenis dan Penomeran Prosedur Mutu di UD. Diasri

Prosedur Mutu	No. Dokumen
<b>Proses Inti</b>	
Prosedur Penerimaan Order Produksi	PM-DSB-SEK-001
Prosedur Pengecekan dan Penyimpanan Bahan Baku	PM-DSB-SEK-002
Prosedur Pembelian Bahan Baku	PM-DSB-ADM-001
Prosedur Penerimaan Bahan Baku Utama dan Pendukung	PM-DSB-ADM-002
Prosedur Perencanaan Produksi	PM-DSB-PROD-001
Prosedur Proses Produksi	PM-DSB-PROD-002
Prosedur Inspeksi	PM-DSB-MO-001
Prosedur Penyimpanan Produk Jadi	PM-DSB-ADM-003
Prosedur Pengiriman Produk Jadi kepada <i>Customer</i>	PM-DSB-ADM-004
<b>Proses Pendukung:</b>	
Prosedur Pembayaran dari <i>Customer</i>	PM-DSB-ADM-005
Prosedur Pembayaran pada <i>supplier</i> / toko	PM-DSB-ADM-006
Prosedur Pemberian Gaji Karyawan	PM-DSB-MO-002
Prosedur Perawatan dan Perbaikan Peralatan Produksi	PM-DSB-PROD-003
Prosedur Perekrutan Karyawan	PM-DSB-MO-003

Prosedur Mutu	No. Dokumen
Prosedur Pelatihan Karyawan	PM-DSB-MO-004
<b>Proses Eksternal:</b>	
Prosedur Pemilihan <i>Supplier</i>	PM-DSB-MO-005
<b>Proses Peningkatan:</b>	
Prosedur Audit Mutu Internal	PM-DSB-MR-001
Prosedur Tindakan Perbaikan dan Pencegahan	PM-DSB-MR-002
Prosedur Pengendalian Ketidaksesuaian	PM-DSB-MR-003
Prosedur Tinjauan Manajemen	PM-DSB-MR-004
Prosedur Pengendalian Dokumen	PM-DSB-MR-005
Prosedur Pengendalian Rekaman	PM-DSB-MR-006



Gambar 4. Proses Bisnis UD. Diasri Setelah dilakukan Penomoran Dokumen

## **6. Hasil Implementasi**

Proses implementasi dilakukan selama 1 bulan dan dibagi dalam 2 gelombang yaitu tanggal 26 September 2013 sampai 6 Oktober 2013 untuk gelombang 1 dan tanggal 25 Oktober sampai 10 November 2013 untuk gelombang 2. Untuk proses pre-implementasi dilakukan selama 3 hari yaitu pada tanggal 26 September sampai 28 September 2013 dengan cara melakukan proses sosialisasi kepada pihak perusahaan dari UD. Diasri mulai dari manajer sampai dengan kepala bagian yang terlibat dalam proses produksi. Prosedur yang diimplementasikan adalah sebagai berikut:

- a. Prosedur Penerimaan Order Produksi (PM-DSB-SEK-001)
- b. Prosedur Perencanaan Produksi (PM-DSB-PROD-001)
- c. Prosedur Pengiriman Produk Jadi (PM-DSB-ADM-003)
- d. Prosedur Penyimpanan Produk Jadi (PM-DSB-ADM-001)
- e. Prosedur Inspeksi (PM-DSB-MO-001)
- f. Prosedur Mutu Pengecekan dan Penyimpanan Bahan Baku (PM-DSB-SEK-002)
- g. Prosedur Mutu Pembelian Bahan Baku (PM-DSB-ADM-001)
- h. Prosedur Proses Produksi (PM-DSB-PROD-002)

Selain beberapa prosedur tersebut, proses implementasi juga dilakukan dengan pengimplementasian prosedur wajib Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dimana hanya 4 prosedur yang diimplementasikan yaitu prosedur pengendalian ketidaksesuaian, prosedur tindakan koreksi dan pencegahan, prosedur proses produksi, dan prosedur tinjauan manajemen.

## **7. Evaluasi Hasil Implementasi**

Berikut adalah Ulasan singkat tentang Delapan Prinsip Manajemen Mutu setelah dilakukan Implementasi. Hasil analisis terhadap yang cocok dan telah diterapkan saat implementasi pada 8 prosedur mutu antara lain:

1. **Fokus pada pelanggan** (Diterapkan pada Prosedur penerimaan order produksi dan prosedur pengiriman produk jadi)
2. **Kepemimpinan** (Diterapkan pada Prosedur perencanaan produksi, pengiriman produk jadi, dan inspeksi)



3. **Keterlibatan Personel** (Diterapkan pada Prosedur penerimaan order produksi sampai ke prosedur pengiriman produk jadi ke *customer*)
4. **Pendekatan Proses** (Diterapkan pada Semua prosedur inti)
5. **Pendekatan Sistem dalam Manajemen** (Diterapkan pada Semua Prosedur Inti)
6. **Perbaikan Berkesinambungan** (Diterapkan pada Prosedur Penerimaan Order Produksi dan Perencanaan Produksi)
7. **Pembuat Keputusan Berdasarkan Fakta** (Diterapkan pada Prosedur Inspeksi Produk Kain Batik)
8. **Hubungan saling Menguntungkan dengan Pemasok** (Diterapkan pada Prosedur yang berhubungan dengan aktivitas pemenuhan permintaan *customer*)

#### **8. Rekomendasi Hasil Implementasi**

Setelah dilakukan proses evaluasi dari hasil implementasi yang telah dilakukan, maka langkah selanjutnya adalah memberikan rekomendasi tindak lanjut yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- ▶ Penerapan ISO 9001:2008 bermanfaat dalam proses perbaikan yang berkelanjutan pada UD. Diasri.
- ▶ Perlu Sosialisasi dan *Training* untuk lebih memahami penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap karyawan dan seluruh pihak perusahaan yang terlibat.

#### **KESIMPULAN DAN SARAN**

##### **1. Kesimpulan**

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil analisis, penelitian dan implementasi yang telah dilakukan adalah sebagai berikut :

- Dari hasil *scanning gap* dapat diketahui bahwa presentase ketidaksesuaian yang cukup tinggi terdapat pada klausul 4 dan klausul 8. Pada klausul 8, perusahaan belum melakukan pengukuran audit internal, analisis data, perbaikan secara berkesinambungan pada manajemen perusahaan tersebut. Selain itu, pada klausul 4 memiliki presentase yang cukup karena

perusahaan belum menerapkan sistem manajemen mutu secara keseluruhan. Hal ini dapat dilihat dari pengendalian dokumen yang kurang, perusahaan melakukan penyimpanan data/dokumen penting banyak dalam bentuk database.

- Implementasi prosedur wajib yang diterapkan oleh UD. Diasri adalah Prosedur Pengendalian Produk yang tidak sesuai, Prosedur tindakan perbaikan dan pencegahan, dan prosedur tinjauan manajemen, sedangkan untuk prosedur tambahan yang diterapkan adalah prosedur proses produksi. Selain itu dibuat juga penomoran prosedur mutu, instruksi kerja, dan Formulir ini bertujuan untuk mengantisipasi adanya kehilangan dokumen dan memudahkan pengambilan dokumen yang diinginkan.
- Evaluasi Implementasi Delapan Prinsip Manajemen Mutu yang paling menonjol, selalu diterapkan dan ditingkatkan oleh UD. Diasri adalah fokus pada pelanggan. Hal ini diterapkan pada prosedur penerimaan order produksi sampai dilakukan pengiriman pada *customer*. Fokus pada pelanggan yang maksimal dapat meningkatkan *omzet* perusahaan tiap bulannya dengan catatan, perusahaan berusaha untuk mengurangi komplain dari *customer* terhadap produk kain batik yang tidak sesuai.
- Berdasarkan rekapitulasi hasil kuisioner yang diberikan pada pihak yang terlibat dalam penerapan implementasi adalah sebanyak 21 orang. Penerapan prosedur mutu, formulir, dan instruksi kerja pada perusahaan memberikan dampak positif bagi pekerja. Pekerja menjadi lebih memahami dan mengetahui proses produksi dan tugas-tugas yang akan dilakukan selama proses pembuatan batik yaitu proses *Drafting*, *Mbatik Klowong*, *Nyolet*, Pewarnaan dan *Nglorod*.

## 2.Saran

Beberapa saran yang dapat diberikan kepada UD. Diasri Sumbersari Batik dalam proses peningkatan sistem manajemen mutunya adalah sebagai berikut :

- Perusahaan secara berkesinambungan melakukan dan menerapkan prosedur mutu, instruksi kerja, dan formulir yang telah disusun dan dibuat.

- Perusahaan melakukan pencatatan, penomoran, dan pendokumentasian dokumen yang berhubungan dengan proses produksi agar semua kegiatan dan dokumen yang dimiliki oleh perusahaan dapat tersusun dengan rapi.
- Penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut melalui topik Manajemen Sumber Daya Manusia yang dilihat dari kinerja/ *performance* dari masing-masing karyawan yang kemudian dihubungkan pada TQM (*Total Quality Management*)
- Berdasarkan penelitian ini, penelitian selanjutnya dapat melakukan proses penelitian lebih lanjut melalui topik *Management Mutu Supply Chain ISO 28000* dimana proses penelitian membahas tentang manajemen distribusi produk batik ke seluruh dunia baik dalam maupun luar negeri. UD. Diasri telah memasarkan produk sampai ke luar negeri, akan tetapi proses maupun metode yang diterapkan oleh perusahaan masih kurang dan belum banyak referensi dari perusahaan tekstil yang lain.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Suardi, Rudi. 2003. *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000*. Jakarta : PPM
- Rosiawan, M. 2008. *Buku Ajar Manajemen Mutu ISO 9001, Edisi 1*. Surabaya: Universitas Surabaya
- <http://batikindonesia.info> (Diakses tanggal 1 Juni 2013)
- <http://agustinadewic.blogspot.com> (Diakses tanggal 1 Juni 2013)
- Umi, 2007, Analisis Manajemen Mutu pada Industri Batik Cetak PT. "X", Jakarta Selatan, IPB, diunduh dari <http://journal.ipb.ac.id>.
- <http://elearning.gunadarma.ac.id> (Diakses tanggal 3 Juni 2013)
- Hidayat, Komaruddin dan Putut Widjanarko. 2008. *Reinventing Indonesia: Menemukan Kembali Masa depan Bangsa*. Edisi Pertama. Jakarta : Mizan
- Chatab, Nevizond. 1997. *Mendokumentasikan Sistem Mutu ISO 9000*. Edisi Pertama. Andi: Yogyakarta
- ISO 9001:2008, Persyaratan dan Perubahan
- [http://www.4shared.com/get/FVfVkvGN/Standard\\_ISO\\_9001-2008.html](http://www.4shared.com/get/FVfVkvGN/Standard_ISO_9001-2008.html) (Diakses tanggal 3 Juni 2013)
- Gasperz, Vincent. 2002. *ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement*. Edisi Pertama. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Hadiwiardjo, Bambang H. dan Wibisono, Sulistijarningsih, 1996, Memasuki Pasar Internasional dengan ISO 9000 Sistem Manajemen Mutu, Edisi Pertama, Ghalia Indonesia, Jakarta