

**Perancangan dan Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015
Didukung dengan Penerapan 5S di CV. XYZ, Madiun**

Noveryan Dwi Puraga, Yenny Sari, Rahman Dwi Wahyudi

Jurusan Teknik Industri / Fakultas Teknik

noveyandwi@gmail.com

Abstrak – CV. XYZ merupakan perusahaan *furniture* di Kota Madiun, Jawa Timur sejak tahun 1996. Perusahaan ini menggunakan konsep *engineering to order*, di mana proses desain dilakukan terlebih dahulu baru dilakukan proses produksi sesuai order yang diterima. Hasil analisis *gap* terhadap kesesuaian persyaratan SMM ISO 9001:2015 menunjukkan 16% perusahaan sudah sesuai, 31% sesuai sebagian, dan 53% tidak sesuai. Hasil audit 5S awal menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian di 3 area sebesar: ruang pimpinan (41%), ruang admin (30%), ruang produksi (25%). Perancangan SMM ISO 9001:2015 dilakukan melalui analisis risiko dan peluang (*risk register*) dengan memberikan *action plan* pada masing-masing risiko yang ada serta dilakukan pembuatan sasaran mutu bagi perusahaan. Penelitian ini menghasilkan informasi yang didokumentasikan berupa 1 Manual Mutu, 16 Prosedur Mutu, 4 Instruksi Kerja, dan 15 Formulir Mutu. Hasil implementasi 5S dilakukan pada area produksi berupa pembersihan lantai produksi, pemilahan dan pembuangan barang, dan lainnya. *Action plan* diterapkan untuk mengatasi risiko tertinggi yang terjadi baik pada level strategis maupun operasional. Sepuluh *action plan* sudah dilakukan, tiga *action plan* sudah sebagian dilakukan, dan satu *action plan* belum dilakukan. Terdapat lima sasaran mutu yang dilakukan pengukuran, dua di antaranya sudah memenuhi kriteria keberhasilan dan tiga lainnya masih belum memenuhi kriteria keberhasilan.

Kata kunci: Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, 5S, *furniture*, manajemen risiko.

Abstract – CV. XYZ was a *furniture* company in Madiun City, East Java, that operated since 1996. This company used the concept of *engineering to order*, which meant designing the product came first before producing the item according to the accepted order. The analysis of *gap* in compliance to the QMS ISO 9001:2015 requirements showed that there were 16% compliance to the ISO requirement, 31% of half-compliance, and 53% of non-compliance. The result of early 5S audit revealed that the level of compliance in three areas were: owner area (41%), administration area (30%), production area (25%). The drafting of QMS ISO 9001:2015 was done through risk and opportunity analysis (*risk register*) by giving *action plan* to each occurring risks and creating quality objectives for the company. This research resulted in documented information in the form of one quality manual, sixteen quality procedures, four work instructions, and fifteen quality forms. The result of 5S implementation was done in production area, by cleaning the production floor,

sorting and discarding waste, etc. Action plan were implemented to prevent the highest risk in strategic level and operational level. By far, ten action plans were implemented, three action plans were half-implemented, and one action plan was not implemented yet. In five quality objectives being monitored, two had been achieved and the other three had not been achieved yet.

Keywords: *Quality Management System ISO 9001:2015, 5S, furniture, risk management.*

PENDAHULUAN

Perkembangan zaman menuntut organisasi saat ini untuk dapat bertahan di tengah persaingan yang semakin ketat. Banyak perusahaan bertahan dengan memperbaiki perusahaan mereka dengan memberikan penjaminan pada setiap proses bisnis mereka agar mendapatkan kualitas yang baik entah pada produk maupun jasa yang mereka jalani.

Hal tersebut disadari juga oleh pimpinan CV. XYZ ini dalam menjalankan bisnis *furniture*nya di Kota Madiun, Jawa Timur. Walaupun usia berkarirnya perusahaan ini sudah cukup lama, namun disadari oleh pimpinan bahwa banyak aktivitas perusahaan yang belum terstruktur dan terjamin proses bisnisnya. Sehingga ada keinginan internal dari pimpinan yang menghendaki adanya perancangan sistem yang mampu memperbaiki perusahaan dan menjamin agar proses dalam bisnisnya dalam kondisi baik dan terkontrol. Dengan versi SMM ISO 9001:2015 mampu menjawab kebutuhan pimpinan akan perancangan tersebut.

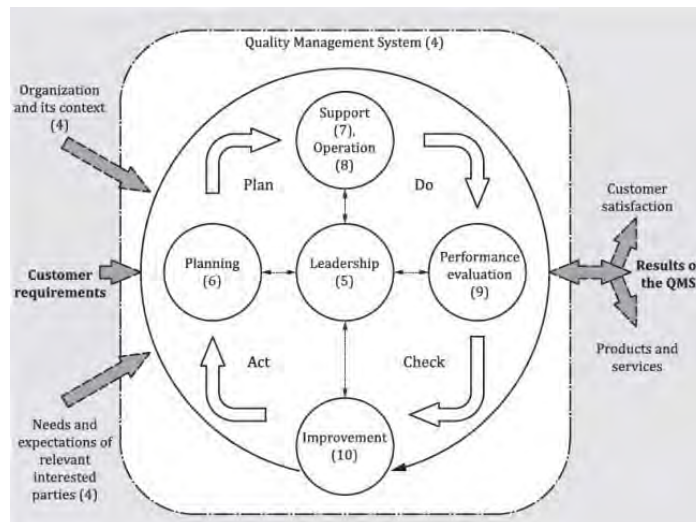
Melalui SMM ISO 9001:2015 terdapat juga pemikiran berbasis risiko yang bertujuan agar semua aktivitas yang akan maupun belum dilakukan oleh perusahaan dapat diatasi setiap risiko yang dapat terjadi. Selain itu area kerja milik perusahaan masih dirasa oleh pimpinan masih belum kondusif dan mendukung aktivitas bisnisnya, oleh karena itu dilakukan juga analisis 5S/5R pada area kerja perusahaan agar didapatkan divisi mana yang memerlukan perbaikan dengan segera dan bagaimana melakukan perbaikan tersebut. Dengan adanya perancangan dan penerapan SMM ISO 9001:2015, proses bisnis perusahaan akan terjamin dan dapat

memberikan kualitas produk yang baik sehingga akan tercipta kepuasan pelanggan yang tinggi terhadap perusahaan.

METODE PENELITIAN

Penyelesaian tugas akhir ini menggunakan beberapa metode, antara lain: identifikasi *gap*, *Strength-Weakness-Opportunity-Threat (SWOT) analysis*, *Failure Mode & Effect Analysis (FMEA)*, analisis *stakeholder* serta analisis 5S. Beberapa metode tersebut digunakan dalam mendukung perancangan dan penerapan SMM ISO 9001:2015 pada CV. XYZ. Salah satu fokus utama pada SMM ISO 9001:2015 adalah pemikiran berbasis risiko (*risk-based thinking*) pada perusahaan sebelum dilakukan pendekatan proses.

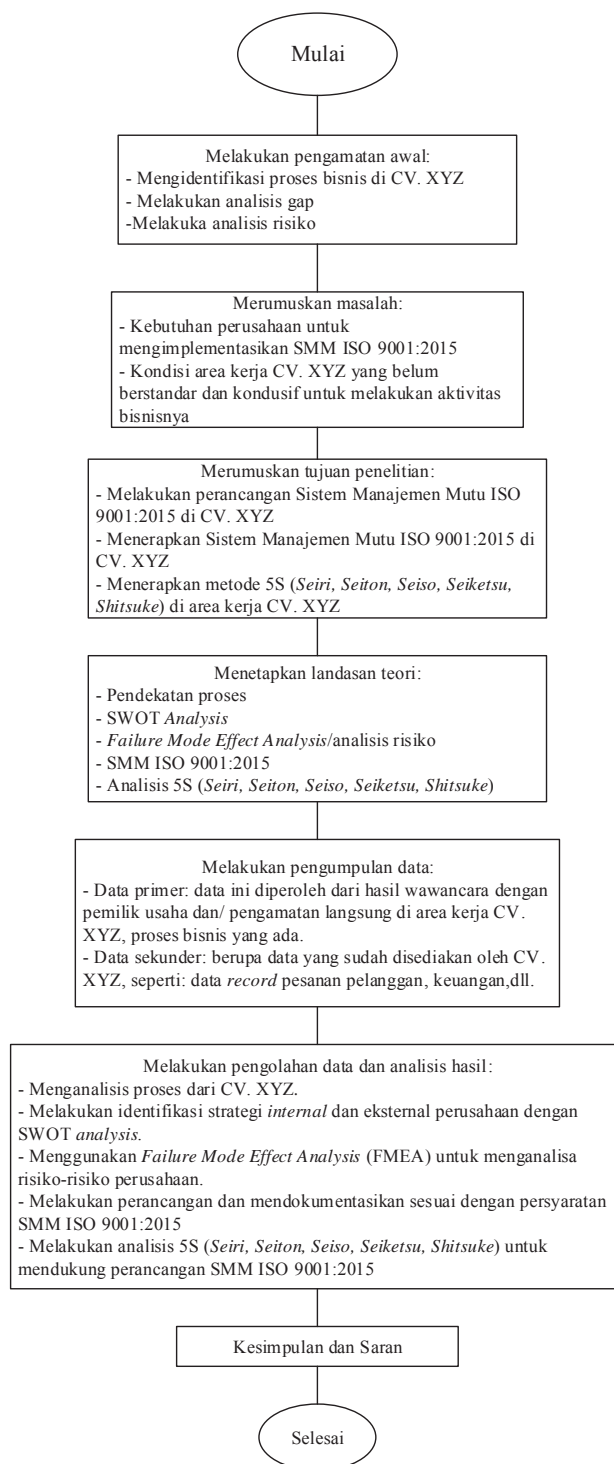
Pada penelitian ini dimunculkan fungsi *Plan, Do, Check, Action (PDCA)* pada setiap langkah penelitian yang dilakukan agar semua kegiatan yang dilakukan dapat memberikan perbaikan yang berkelanjutan dan saling mengevaluasi satu sama lain untuk setiap prosesnya. Fungsi PDCA juga dimunculkan pada 10 klausul yang ada pada SMM ISO 9001:2015, yang mana masing-masing klausul memiliki fungsi PDCA yang tergambar pada gambar berikut.



Gambar 1 – Siklus Interaksi Klausul dengan Konsep PDCA (Cognoscenti. 2015)

Dapat terlihat pada siklus diatas yang menjadi faktor utama dalam melakukan pengevaluasian siklus PDCA adalah Klausul 5 hingga Klausul 10 sebagai faktor internal, sementara yang menjadi faktor eksternal adalah Klausul 4: Konteks Organisasi. Klausul 5: Kepemimpinan akan menjadi faktor penting dalam menjalankan siklus PDCA, karena klausul 5 akan berhubungan langsung dengan Klausul 6: Perencanaan, Klausul 7: Dukungan, Klausul 8: Operasional, Klausul 9: Evaluasi, dan Klausul 10: Peningkatan.

Identifikasi *gap* dilakukan untuk mengetahui kesesuaian kondisi perusahaan sekarang ini terhadap persyaratan yang ada pada 10 Klausul SMM ISO 9001:2015. *SWOT Analysis* akan digunakan untuk melakukan identifikasi faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi perusahaan. *FMEA* berguna untuk menentukan *Risk Priority Number* (RPN) yang berasal dari *risk register* (hasil dari analisis risiko dan peluang perusahaan). Analisis *stakeholder* berguna bagi perusahaan untuk mengerti siapa saja pihak yang berkepentingan pada proses bisnis perusahaan. Analisis 5S berguna untuk melakukan audit serta sebagai dasar dalam melakukan perbaikan pada area kerja perusahaan. Berikut adalah langkah penelitian yang digunakan:



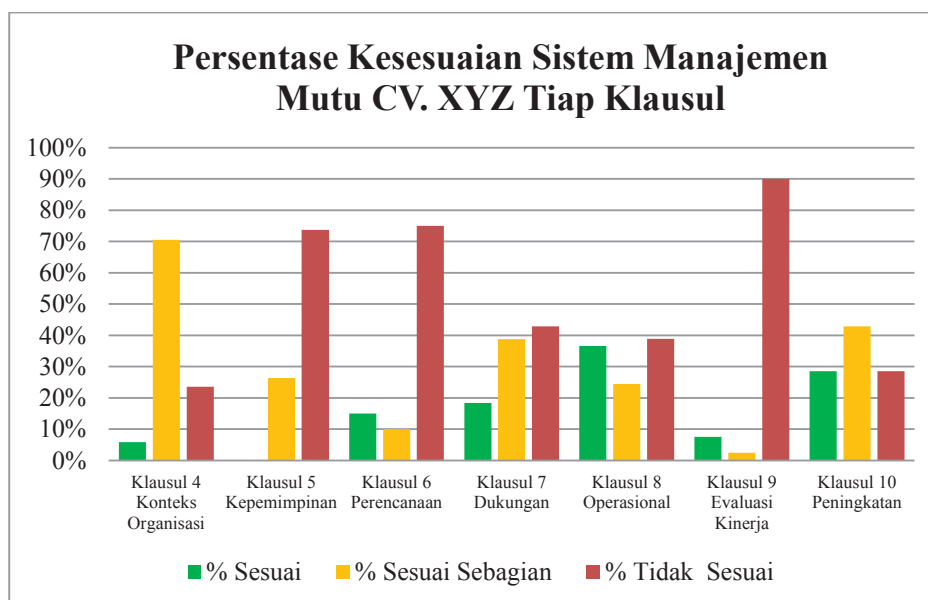
Gambar 2 - Langkah-langkah Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan dengan mengikuti langkah yang sudah ditentukan dan diperoleh beberapa hasil, antara lain:

Hasil Identifikasi *Gap*

Identifikasi *gap* dilakukan dengan metode *interview* langsung pada pimpinan perusahaan serta melakukan observasi langsung pada perusahaan. Diperoleh hasil kesesuaian seperti pada gambar berikut:



Gambar 3 - Persentase Kesesuaian Tiap Klausul

Pada gambar di atas dapat diketahui bahwa kesesuaian paling tinggi adalah pada klausul 8 operasi, yang mana pada klausul 8 ini terdapat persyaratan tentang melakukan proses desain dan pengembangan produk. Perusahaan ini selalu melibatkan proses desain dan pengembangan produk sehingga sudah ada beberapa persyaratan yang telah dipenuhi terkait dengan sub klausul tersebut. Persentase kesesuaian tertinggi kedua ada pada klausul 10 peningkatan. Pada klausul 10 ini upaya yang sudah dilakukan perusahaan ialah perbaikan untuk melakukan tindakan

korektif, hal tersebut dilakukan pimpinan dengan belajar dari kesalahan yang pernah dialami perusahaan yang kemudian digunakan sebagai bekal untuk melakukan tindakan korektif supaya tidak terulang kesalahan yang sama.

Jumlah ketidaksesuaian paling tinggi adalah pada klausul 9 evaluasi kinerja, hal tersebut dikarenakan memang pada perusahaan belum terdapat upaya untuk mengevaluasi kinerja yang ada pada perusahaannya. Persentase tertinggi kedua diikuti oleh klausul 6 perancangan, yang mana pada perusahaan masih sedikit pengupayaan yang dilakukan terkait perancangan yang diperlukan untuk kebutuhan SMM ISO 9001:2015. Seperti contohnya belum terdapatnya upaya untuk melakukan analisis risiko dan peluang serta belum terdapat pembuatan sasaran mutu secara terdokumentasi. Persentase tidak sesuai berikutnya ada pada klausul 5 kepemimpinan yang berbeda tipis dengan klausul 6, karena perusahaan belum melakukan pembagian tugas dengan jelas dan penunjukan tanggung jawab untuk setiap prosesnya.

Hasil Audit 5S/5R

Hasil audit 5S diperoleh dengan melakukan audit kesesuaian terhadap 5S untuk 3 area pada perusahaan, yaitu: ruang pimpinan, ruang admin, dan ruang produksi. Berikut adalah hasil audit yang telah diperoleh:

Tabel 1 - Rekapitulasi Hasil Audit 5S

Nama Divisi	5R					Rata-rata Divisi (Maks. 100)
	R1	R2	R3	R4	R5	
Pimpinan	60%	60%	45%	20%	20%	41%
Admin	30%	45%	40%	15%	20%	30%
Produksi-Pengiriman	25%	30%	35%	15%	20%	25%
Rata-rata 5R	38%	45%	40%	17%	20%	

Keterangan:

R1: Ringkas R2: Rapi R3: Resik R4: Rawat R5: Rajin

Dari tabel 1 terlihat bahwa hasil untuk masing-masing divisi menunjukkan nilai yang jauh dari nilai total yaitu 100. Hal tersebut dikarenakan memang belum

adanya pengupayaan 5R di perusahaan. Nilai tertinggi berada pada divisi pimpinan, dimana pada kantor pimpinan memang relatif lebih terpelihara dibandingkan 2 tempat lainnya dan nilai terendah ada pada area produksi dan pengiriman. Nilai untuk R4 dan R5 relatif sama dikarenakan upaya rawat dan rajin bisa dilakukan pada semua divisi, namun pada perusahaan masih sedikit upaya yang dilakukan terkait dengan R4 dan R5 tersebut. Nilai terendah adalah pada divisi/ruang produksi, sehingga perbaikan 5S pada penelitian ini di fokuskan pada ruang produksi. Berikut adalah perancangan perbaikan untuk area produksi beserta dengan analisis keterkaitan dengan SMM ISO 9001:2015.

Tabel 2 - Perancangan 5S pada Area Produksi

5R	Perancangan yang Dilakukan	Keterkaitan dengan SMM ISO 9001:2015
Ringkas (R1)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menentukan barang yang diperlukan dan tidak 2. Membuang barang-barang yang tidak berguna 3. Menyediakan tempat pembuangan barang tak terpakai 4. Memberikan batas area untuk produk jadi 5. Memberikan penamaan pada kotak penyimpanan alat 	Menjawab klausul 7.1.4 tentang Lingkungan untuk Pengoperasian Proses. Dibuatlah prosedur mutu mengenai perawatan dan perbaikan lingkungan (PM-MLM-012). Prosedur tersebut mengatur bagaimana perusahaan melakukan perawatan dan perbaikan area produksi khususnya secara teratur dan siapa yang menjadi penanggung jawabnya. Terdapat juga form mutu tentang <i>checklist</i> terkait dengan 5S (FM-MLM-015) guna untuk mendukung prosedur mutu Perawatan dan Perbaikan Lingkungan. Pegupayaan 5S pada perusahaan juga akan membantu perusahaan dalam melaksanakan klausul 10.3 tentang Perbaikan Berkelanjutan, di mana 5S akan melakukan perbaikan berkelanjutan secara khusus untuk lingkungan di area produksi milik perusahaan.
Rapi (R2)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan penataan tempat penyimpanan HPL dan memberi batas 2. Melakukan penataan pada sisa kayu yang dapat dipakai 3. Membuat gantungan untuk peletakan barang karyawan 	
Resik (R3)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan sapu, cikrak, dan alat kebersihan lainnya 2. Membersihkan alat-alat kerja secara berkala dari debu dan kotoran 3. Membersihkan lantai kerja secara berkala 4. Membuang serbuk kayu secara rutin 	
Rawat (R4)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat tulisan <i>reminder</i> 5R pada tembok-tembok 2. Memberikan batas pada masing-masing area dengan warna tertentu 3. Membuat gambar sebagai reminder keselamatan, dan lainnya 	
Rajin (R5)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelatihan karyawan terkait sosialisasi 5R 2. Pembaruan prosedur secara berkala 	

Pembuatan Strategi

Strategi untuk perusahaan ini dilakukan dengan menggunakan analisis SWOT yang dilakukan secara kualitatif melalui hasil yang diperoleh dari *interview* dengan pimpinan langsung dan observasi pada perusahaan. Melalui analisis SWOT tersebut dapat dilakukan pemunculan strategi yang cocok untuk perusahaan dan sesuai dengan kebutuhannya. Berikut adalah strategi yang dihasilkan.

Tabel 3 - Strategi untuk Perusahaan

	<u>Peluang(Opportunities)</u>	<u>Ancaman(Threats)</u>
	1. Semakin tinggi peminat <i>furniture</i> minimalis (O1) 2. Peran media sosial yang semakin besar untuk media pemasaran (O2) 3. Perkembangan teknologi yang makin pesat (O3) 4. Terdapatnya tenaga kerja ahli produksi <i>furniture</i> di daerah Jepara, Jawa Tengah (O4)	1. Kompetitor penjual <i>furniture</i> yang memiliki kualitas lebih baik (T1) 2. Produk kompetitor yang lebih dikenal masyarakat (T2) 3. Perusahaan lain yang memberikan insentif lebih tinggi pada karyawan (T3) 4. Pelanggan baru yang tidak setia (T4)
<u>Kekuatan(Strengths)</u> 1. Harga produk murah (S1) 2. Pimpinan perusahaan yang fleksibel (S2) 3. Penggunaan 3Ds Max untuk proses desain (S3) 4. Pelopor perusahaan <i>furniture</i> di Madiun (S4) 5. Pelanggan lama yang loyal karena relasi dengan pimpinan (S5)	S1,S4-O2: Melakukan pemasaran produk/perusahaan melalui media sosial S5-O1: Menjaga relasi dengan pelanggan lama agar citra perusahaan dikenal baik	S2-T4: Melakukan pendekatan pada pelanggan dan meminta <i>feedback</i> dari produk yang telah di kerjakan S4-T2: Melakukan pengembangan usaha seperti misalnya pelebaran area pemasaran di kota yang belum pernah di dapatkan pesanan S2-T3: Menetapkan sistem <i>reward</i> bagi karyawan yang memiliki kinerja yang memuaskan

Tabel 3 – Strategi untuk Perusahaan (lanjutan)

	<u>Peluang(Opportunities)</u>	<u>Ancaman(Threats)</u>
	1. Semakin tinggi peminat <i>furniture</i> minimalis (O1) 2. Peran media sosial yang semakin besar untuk media pemasaran (O2) 3. Perkembangan teknologi yang makin pesat (O3) 4. Terdapatnya tenaga kerja ahli produksi <i>furniture</i> di daerah Jepara, Jawa Tengah (O4)	1. Kompetitor penjual <i>furniture</i> yang memiliki kualitas lebih baik (T1) 2. Produk kompetitor yang lebih dikenal masyarakat (T2) 3. Perusahaan lain yang memberikan insentif lebih tinggi pada karyawan (T3) 4. Pelanggan baru yang tidak setia (T4)
<u>Kelemahan(Weaknesses)</u>		
1. Pengiriman produk terkadang tidak sesuai dengan perjanjian (W1) 2. Belum terdapat sistem manajemen mutu yang baik (W2) 3. Sebagian besar aktivitas dilakukan oleh pimpinan saja (W3)	<p>W3-O1: Menyusun struktur organisasi yang baru dan peran setiap karyawan agar semakin profesional dalam menjalankan bisnis dan menangkap peluang</p>	<p>W3-T1: Menerapkan sistem manajemen mutu untuk menjamin proses yang dilakukan sehingga dapat memberikan kualitas produk yang unggul</p> <p>W2-T4: Berkomitmen untuk fokus pada kepuasan pelanggan</p>

Pengidentifikasian Stakeholder

Analisis *stakeholder* dilakukan untuk membantu perusahaan dalam mengidentifikasi semua pihak yang berkepentingan di dalam perusahaan. Analisis ini akan memperlihatkan pihak mana saja yang akan terlibat di dalam proses sistem manajemen mutu perusahaan dan kebutuhan dari masing-masing *stakeholder* tersebut. Kolom *stakeholders* akan menunjukkan pihak apa saja yang berkepentingan bagi perusahaan, kolom kebutuhan (*needs*) menunjukkan apa yang dibutuhkan oleh masing-masing *stakeholder* dan kolom proses menunjukkan proses perusahaan yang mampu memenuhi kebutuhan *stakeholder*. Identifikasi *stakeholder* ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 4 - Analisis *Stakeholder* Perusahaan

<i>Stakeholders</i>	Kebutuhan (<i>needs</i>)	Proses dalam SMM
<i>Customer</i>	Penyediaan jasa yang baik dan sesuai dengan keinginan mereka	<ul style="list-style-type: none"> ● Produk yang baik ● Pelayanan yang memuaskan ● Ketepatan pelayanan
<i>Supplier</i>	Permintaan barang yang jelas, pesanan dengan kuantitas yang semakin banyak	<ul style="list-style-type: none"> ● Pesanan yang jelas ● Pembayaran yang tepat waktu ● Kuantitas pesanan
Pihak ketiga (desainer)	Penjelasan <i>order</i> yang jelas	<ul style="list-style-type: none"> ● Detail pesanan pelanggan ● Pembayaran yang tepat waktu
Pemilik	Terwujudnya perusahaan yang mampu <i>sustain</i> di tengah persaingan global, memberikan profit yang besar	<ul style="list-style-type: none"> ● Proses pemasaran ● Proses produksi
Karyawan	Pemeliharaan oleh perusahaan, pemberian upah yang sesuai	<ul style="list-style-type: none"> ● Proses rekrutmen ● Proses bisnis ● Pelatihan / <i>training</i>

Pembuatan *Risk Register* dan Analisis Risiko dan Peluang

Analisis risiko dilakukan pada level operasional dan level strategis. Risiko level operasional diperoleh dari setiap proses bisnis perusahaan, sementara untuk risiko level strategis diperoleh dari strategi yang sudah di munculkan pada penelitian ini sebelumnya. Untuk mengetahui risiko mana yang memerlukan prioritas terlebih dahulu, maka diperlukan perhitungan *risko priority number* dengan mengalikan *severity*, *occurences*, dan *detection*. Berikut adalah tabel perhitungan RPN:

Tabel 5 - Perhitungan *Risk Priority Number* Level Operasional

Proses	Potential Failure Mode	Potential Failure Effect	Sev	Potential Cause	Occ	Current Control	Det	RPN	Recommended Action
Desain	Proses desain yang tidak sesuai <i>deadline</i>	Pelanggan merasa kecewa	5	Waktu pimpinan yang terbatas	5	Istri pimpinan yang selalu memotivasi	4	100	Menerapkan jadwal harian yang harus dilakukan dan menaatinya (AD-BR)
Produksi	Pengerjaan produk pelanggan yang tidak sesuai <i>deadline</i>	Pengiriman produk kepada pelanggan tidak sesuai perjanjian	5	Perencanaan produksi yang belum dilakukan secara optimal	5	Mengingatkan karyawan untuk menyelesaikan produk yang dikerjakan	3	75	Membuat jadwal perencanaan produksi yang jelas dan dapat diingat oleh semua staf produksi (AD)
Pembelian bahan baku	Stok bahan baku yang dicari tidak ada	Proses produksi tertunda	5	Perusahaan belum melakukan konfirmasi terlebih dahulu sebelum melakukan pemesanan	3	Pergi mencari toko <i>supplier</i> lainnya sampai menemukan yang dicari	2	30	Melakukan <i>update</i> stok bahan baku dan melakukan konfirmasi beberapa hari sebelum melakukan pemesanan (EL)
Penyimpanan bahan baku	Hilangnya bahan baku yang hendak dicari	Proses produksi tertunda	3	Kurang dipeliharanya area penyimpanan	2	Staf admin mengingat lokasi penyimpanan	4	24	Mengupayakan perawatan area penyimpanan dengan rutin (BR)
Pengiriman produk	Keterlambatan pengiriman yang dilakukan karena pencarian alamat	Produk datang terlambat di tempat pelanggan	2	Kurangnya informasi sopir tentang alamat yang dituju	2	Pimpinan memberikan penjelasan alamat yang hendak dituju	5	20	Penggunaan <i>google maps</i> oleh staf pengiriman ketika melakukan pengiriman (BR)

Tabel 6 – Perhitungan *Risk Priority Number* Level Strategis

Strategy	Potential Failure Mode	Potential Failure Effect	Sev	Potential Cause	Occ	Current Control	Det	RPN	Recommended Action
Melakukan pemasaran produk/perusahaan melalui media sosial	Kurangnya kemampuan untuk mengelola sosial media yang baik	Sedikitnya minat pelanggan yang datang dari media sosial	4	Tidak adanya tenaga ahli yang mampu mengelola sosial media dgn baik	2	Pelanggan datang dari relasi pimpinan	4	32	Membuat pemasaran melalui media sosial yang efektif dan menarik (EL)
Melakukan pengembangan usaha seperti misalnya pelebaran area pemasaran di kota yang belum pernah di dapatkan pesanan	Keterbatasan akses untuk mencari area yang akan dituju	Tidak didaptkannya area baru yang akan dituju	3	Tidak adanya relasi perusahaan di area baru yang belum pernah dituju	2	Belum ada kendali	3	18	Mencari relasi yang memiliki pada akses yang dituju dan melakukan proses pemasaran (EL)
Menerapkan sistem manajemen mutu untuk menjamin proses yang dilakukan sehingga dapat memberikan kualitas produk yang unggul	Perancangan SMM untuk perusahaan tidak efektif	Perusahaan jadi tidak terstruktur dan belum ada jaminan mutu	5	Belum adanya kesadaran pimpinan untuk melakukan perancangan SMM'	5	Belum ada kendali	3	75	Melakukan perancangan SMM yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan dan melakukannya (AD)
Menyusun struktur organisasi yang baru dan peran setiap karyawan agar semakin profesional dalam menjalankan bisnis dan menangkap peluang	Struktur organisasi yang dibuat tidak dapat diterapkan pada perusahaan	Pembagian tugas pada perusahaan menjadi tidak jelas dan tidak efektif	4	Belum adanya kesadaran pimpinan untuk membuat struktur organisasi perusahaan	4	Banyak aktivitas perusahaan hanya dilakukan oleh pimpinan saja	4	64	Melakukan penyusunan struktur organisasi yang disesuaikan dengan keadaan perusahaan (AD)

Tabel 6 – Perhitungan *Risk Priority Number* Level Strategis

Strategy	Potential Failure Mode	Potential Failure Effect	Sev	Potential Cause	Occ	Current Control	Det	RPN	Recommended Action
Melakukan pendekatan pada pelanggan dan meminta <i>feedback</i> dari produk yang telah di kerjakan	Metode pendekatan pada pelanggan kurang efektif	Tidak adanya timbal balik yang didapatkan dari pelanggan	4	Kurang ada inisiatif untuk mengupayakan pengumpulan umpan balik oleh perusahaan	4	Menanyakan secara lisan kepada pelanggan terhadap produk yang sudah dibuat namun belum secara rutin	4	64	Melakukan perancangan untuk mendapatkan <i>feedback</i> yang efektif dari pelanggan (AD)
Menjaga relasi dengan pelanggan lama agar citra perusahaan dikenal baik	Upaya yang dilakukan kurang efektif	Relasi dengan pelanggan menjadi jelek	5	Pimpinan belum mengupayakan menjalin relasi dengan pelanggan secara konsisten	3	Belum ada kendali	3	45	Membuat mekanisme penjagaan relasi dengan pelanggan yang efektif (AD)
Menetapkan sistem <i>reward</i> bagi karyawan yang memiliki kinerja yang memuaskan	Kinerja karyawan tidak optimal	Target produksi tidak dapat dipenuhi	4	Pemaksaan untuk kejar target membuat karyawan kewalahan	2	Belum ada kendali	3	24	Membuat perencanaan produksi yang matang dan realistis sesuai kemampuan karyawan (AD)
Berkomitmen untuk fokus pada kepuasan pelanggan	Upaya yang dilakukan kurang efektif	Tidak tercapainya target kepuasan pelanggan	4	Perusahaan tidak berorientasi pada pemenuhan kepuasan pelanggan	3	Membuat produk yang sesuai dengan kriteria keinginan pelanggan	4	48	Melakukan semua proses bisnis secara baik dan benar mulai dari awal proses hingga akhir (BR)

Dari 2 perhitungan nilai RPN di atas, diperoleh nilai tertinggi pada masing-masing level. Hal tersebut membuat fokus implementasi *action plan* dilakukan pada nilai tertinggi terlebih dahulu.

Penyusunan Informasi Terdokumentasi SMM ISO 9001:2015 CV. XYZ

Perusahaan ini belum pernah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 sebelumnya sehingga banyak prosedur dan catatan mutu yang belum

didokumentasikan pula. Melalui penelitian ini juga dibuat dokumentasi untuk perusahaan yang terdiri dari Manual Mutu (MM), 16 Prosedur Mutu (PM), 4 Instruksi Kerja (IK), dan 15 Formulir Mutu (FM).

Manual Mutu

Manual mutu ini berisikan pedoman perusahaan sebagai panduan awal dalam penerapan SMM ISO 9001:2015. Berikut adalah perancangan Manual Mutu untuk CV.XYZ

1. Pendahuluan
Berisikan latar belakang penerapan SMM ISO 9001:2015, profil perusahaan, dan visi misi perusahaan.
2. Ruang lingkup Sistem Manajemen Mutu
Berisikan ruang lingkup perusahaan dan pengecualian syarat klausul yang relevan dengan perusahaan.
3. Istilah dan Definisi
Berisikan istilah dan definisi yang digunakan pada penerapan sistem manajemen mutu.
4. Konteks Organisasi
Menjelaskan penerapan klausul 4 SMM ISO 9001:2015 pada CV.XYZ.
5. Kepemimpinan
Menjelaskan penerapan klausul 5 SMM ISO 9001:2015 pada CV.XYZ.
6. Perencanaan
Menjelaskan penerapan klausul 6 SMM ISO 9001:2015 pada CV.XYZ.
7. Dukungan
Menjelaskan penerapan klausul 7 SMM ISO 9001:2015 pada CV.XYZ.
8. Operasi
Menjelaskan penerapan klausul 8 SMM ISO 9001:2015 pada CV.XYZ.

9. Evaluasi

Menjelaskan penerapan klausul 9 SMM ISO 9001:2015 pada CV.XYZ.

10. Peningkatan

Menjelaskan penerapan klausul 10 SMM ISO 9001:2015 pada CV.XYZ.

Prosedur Mutu

Prosedur mutu ini menjelaskan seluruh aktivitas proses bisnis yang ada pada perusahaan. Prosedur mutu yang dibuat memperjelas semua kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan dan mudah dipahami oleh semua pihak dalam perusahaan.

Instruksi Kerja

Instruksi kerja ini mengatur seluruh kegiatan yang ada proses produksi perusahaan. Instruksi kerja hanya dikhususkan pada aktivitas proses produksi agar semua yang melakukan operasi produksi memiliki standard yang sama.

Catatan Mutu

Catatan mutu ini merupakan form yang membantu semua prosedur mutu yang ada pada perusahaan. Catatan mutu ini membantu untuk perusahaan melakukan dokumentasi pada semua aktivitas bisnis perusahaan.

Hasil Implementasi

Hasil implementasi diperoleh pada beberapa hal, yaitu: hasil penerapan 5S, penerapan *action plan* pada risiko, dan pengukuran sasaran mutu. Berikut adalah bukti penerapan yang telah dilakukan.

Tabel 7 - Hasil Penerapan 5R/5S

5R	Perancangan yang Dilakukan	Realisasi
Ringkas (R1)	1. Menentukan barang yang diperlukan dan tidak	Sudah dilakukan (15 Des 2016)
	2. Membuang barang-barang yang tidak berguna	Sudah dilakukan (15 Des 2016)

Tabel 7 – Hasil Penetapan 5R/5S (lanjutan)

5R	Perancangan yang Dilakukan	Realisasi
	3. Menyediakan tempat pembuangan barang tak terpakai	Belum dilaksanakan
	4. Memberikan batas area untuk produk jadi	Belum dilaksanakan
Rapi (R2)	1. Melakukan penataan tempat penyimpanan HPL dan memberi batas	Sudah sebagian dengan melakukan penataan namun belum memberi batas
	2. Melakukan penataan pada sisa kayu yang dapat dipakai	Sudah dilakukan (16 Des 2016)
	3. Membuat gantungan untuk peletakan barang karyawan	Sudah dilakukan (16 Des 2016)
Resik (R3)	1. Menyediakan sapu, cikrak, dan alat kebersihan lainnya	Sudah sebagian
	2. Membersihkan alat-alat kerja secara berkala dari debu dan kotoran	Sudah sebagian pada meja potong
	3. Membersihkan lantai kerja secara berkala	Sudah sebagian dengan membersihkan pada tanggal 15 Des 2016 namun belum berkala
	4. Membuang serbuk kayu secara rutin	Sudah sebagian dengan melakukan pembuangan pada tanggal 15 Des 2016 namun belum rutin

Tabel 8 - Hasil Implementasi Level Operasional

Proses	Recommended Action	Hasil Implementasi
Desain	Menerapkan jadwal harian yang harus dilakukan dan menaatinya (AD-BR)	Sudah dilakukan
Produksi	Membuat jadwal perencanaan produksi yang jelas dan dapat diingat oleh semua staf produksi (AD)	Sudah dilakukan
Pembelian bahan baku	Melakukan <i>update</i> stok bahan baku dan melakukan konfirmasi beberapa hari sebelum melakukan pemesanan (EL)	Sudah dilakukan
Penyimpanan bahan baku	Mengupayakan perawatan area penyimpanan dengan rutin (BR)	Sudah dilakukan

Tabel 8 – Hasil Implementasi Level Operasional (lanjutan)

Proses	Recommended Action	Hasil Implementasi
Pengiriman produk	Penggunaan <i>google maps</i> oleh staf pengiriman ketika melakukan pengiriman (BR)	Sudah sebagian
Penyimpanan produk jadi	Diberikan tempat khusus yang diberikan tanda/pembatas untuk membedakan dengan area yang lain (EL)	Belum dilakukan

Tabel 9 - Hasil Implementasi Level Strategis

No	Strategi	Sasaran Mutu	Kriteria Keberhasilan	Recommended Action	Hasil Implementasi
1	Melakukan pemasaran produk/perusahaan melalui media sosial	Menambah jumlah pelanggan	Bertambahnya pelanggan 1 orang/bulan	Membuat pemasaran melalui media sosial yang efektif dan menarik (EL)	Sudah dilakukan
2	Melakukan pengembangan usaha seperti misalnya pelebaran area pemasaran di kota yang belum pernah di dapatkan pesanan	Menambah area baru sebagai tempat pemasaran	Bertambahnya pelanggan dari area yang baru minimal 2 pelanggan	Mencari relasi yang memiliki akses pada area yang dituju dan melakukan proses pemasaran (EL)	Sudah sebagian
3	Menerapkan sistem manajemen mutu untuk menjamin proses yang dilakukan sehingga dapat memberikan kualitas produk yang unggul	-	Terciptanya perancangan SMM ISO 9001:2015	Melakukan perancangan SMM yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan dan melakukannya (AD)	Sudah dilakukan
4	Menyusun struktur organisasi yang baru dan peran setiap karyawan agar semakin profesional dalam menjalankan bisnis dan menangkap peluang	-	Terciptanya struktur organisasi yang sesuai dengan kebutuhan	Melakukan penyusunan struktur organisasi yang disesuaikan dengan keadaan perusahaan (AD)	Sudah dilakukan

Tabel 9 – Hasil Implementasi Level Strategis (lanjutan)

No	Strategi	Sasaran Mutu	Kriteria Keberhasilan	<i>Recommended Action</i>	Hasil Implementasi
5	Melakukan pendekatan pada pelanggan dan meminta <i>feedback</i> dari produk yang telah di kerjakan	Meminimasi ketidakpuasan pelanggan	Penilaian dan perhitungan <i>survey</i> memiliki <i>grand mean</i> minimal 4	Melakukan perancangan untuk mendapatkan <i>feedback</i> yang efektif dari pelanggan (AD)	Sudah dilakukan
6	Menjaga relasi dengan pelanggan lama agar citra perusahaan dikenal baik	<i>Monitoring</i> jumlah komplain	Jumlah komplain dalam satu bulan < 3 kasus	Membuat mekanisme penjagaan relasi dengan pelanggan yang efektif (AD)	Sudah dilakukan
7	Menetapkan sistem <i>reward</i> bagi karyawan yang memiliki kinerja yang memuaskan	<i>Monitoring</i> kinerja karyawan	Tercapainya target produksi setiap bulannya	Membuat perencanaan produksi yang matang dan realistis sesuai kemampuan karyawan (AD)	Sudah sebagian
8	Berkomitmen untuk fokus pada kepuasan pelanggan	-	Terdapatnya misi perusahaan untuk fokus kpd pelanggan	Melakukan semua proses bisnis secara baik dan benar mulai dari awal proses hingga akhir (BR)	Sudah dilakukan

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Untuk menjawab kebutuhan internal perusahaan akan dilakukannya perancangan dan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, telah dijawab pada penelitian ini dengan dihasilkannya informasi terdokumentasi yang berisikan 1 Manual Mutu, 16 Prosedur Mutu, 4 Instruksi Kerja, dan 15 Catatan Mutu. Penerapan juga telah dilakukan pada pencegahan risiko yang mungkin terjadi menggunakan *reccomended action* yang telah diusulkan, pengukuran 5 sasaran mutu yang baru dimunculkan dan perbaikan terkait 5S pada area produksi perusahaan.

Saran

Setelah dilakukan penelitian pada CV. XYZ, berikut adalah beberapa saran yang diberikan untuk perusahaan kedepannya agar dapat melakukan perbaikan berkelanjutan:

- Mengembangkan sosial media yang sudah dibuat agar dapat melakukan pemasaran yang lebih baik lagi.
- Membiasakan pemikiran berbasis risiko dan budaya 5S bukan hanya pada top manajemen namun juga semua bagian dalam perusahaan.
- Melakukan pembenahan pada struktur organisasi perusahaan dapat menjalankan SMM ISO 9001:2015 lebih efektif lagi.
- Menjalankan keseluruhan prosedur mutu dan informasi terdokumentasi lainnya yang belum diterapkan.

DAFTAR PUSTAKA

Cochran, C. (2015). *ISO 9001:2015 In Plain English*. America: Paton Professional.

Darmawi, H. (2004). *Manajemen Risiko*, Jakarta: Bumi Aksara.

Gasperz, V. (2001). *Total Quality Management*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Gasperz, V. (2002). *ISO 9001:2000 And Continual Improvement*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Osada, T. (1996) . *Sikap Kerja 5S*. Jakarta: PT Pustaka Binaman Pressindo.

Website untuk informasi ISO 9001:2015:

Deysher, B., (2015). A "Risk Based Thinking" Model for ISO 9001:2015.

<http://rube.asq.org/audit/2015/01/a-risk-based-thinking-model-for-iso-9001-2015.pdf>. (akses 15 September 2017)