

PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS DAN DAYA SAING PERUSAHAAN X

Muhammad Fidindri Putra ^{1*}, Habibi Santoso ², Ridwan Usman ³

¹Prodi Teknik Industri, Universitas Indraprasta PGRI, Indonesia. ²Prodi Pemeliharaan Mesin, Politeknik Negeri Media Kreatif, Indonesia. ³Prodi Teknik Industri, Universitas Indraprasta PGRI, Indonesia
fidiandri.putra@gmail.com¹, habibisantoso@polimedia.ac.id², ridwansmn@gmail.com³

ABSTRAK

Penerapan standar manajemen mutu ISO 9001-2015 pada perusahaan dapat menjadi antisipasi dari tidak standarnya produk yang dihasilkan yang menjadikan perusahaan sulit bersaing dengan perusahaan sejenis dan kurangnya kepercayaan konsumen terhadap produk yang di hasilkan. standar manajemen mutu ISO 9001-2015 adalah unsur memegang peranan penting dalam peningkatan kualitas, produktifitas dan kesehatan tenaga kerja. ISO 9001:2015 adalah keluarga dari sistem standar manajemen mutu yang dirancang untuk membantu organisasi dalam memastikan bahwa organisasi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan stakeholdernya (Putra, 2021). Pelatihan mengenai sistem manajemen mutu ISO 9001-2015 di PT X untuk menambah kemampuan bagi karyawan menciptakan sistem kerja terbaik dengan prinsip perbaikan berkesinambungan, meningkatkan image perusahaan, peningkatan sense of belonging, efisiensi dan mengurangi waste, dan meningkatkan tanggung jawab setiap karyawan di tempat kerja, dan menambah kemampuan dan pengetahuan bagi karyawan PT X dari yang sebelumnya hanya 33% yang memahami meningkat menjadi 100%, sehingga para karyawan mampu mengimplementasikan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dengan baik di perusahaan.

Kata Kunci: ISO; Manajemen Mutu; Industri; Standar; K3; Peningkatan; Perusahaan; Produk

Abstract

The application of ISO 9001-2015 quality management standards to companies can be an anticipation of non-standard products which is difficult for companies to compete with similar companies and a lack of consumer confidence in the produced products. ISO 9001-2015 quality management standard is elements that play an important role in improving the quality, productivity, and health of the workforce. ISO 9001:2015 is a family of quality management standard systems designed to assist organizations in ensuring that organizations can meet the needs of their customers and stakeholders. Training on the ISO 9001-2015 quality management system at PT X add insight for employees to create the best work system with the principle of continuous improvement, improving corporate image, increasing sense of belonging, efficiency and reducing waste, and increasing the responsibility of each employee at work, and adding skills and knowledge to PT X employees from previously only 33% who understood increased to 100%, so that employees are able to properly implement the ISO 9001: 2015 Quality Management System in the company

Keywords: ISO; Quality Management; Industry; Standard; K3; Enhancement; Company; Product

A. LATAR BELAKANG

PT X bergerak dalam industri keramik perataan makan dan minum (tableware) dengan berbahan porcelain. Dilihat dari pangsa pasarnya saat ini produk porcelain kususnya masih banyak di gemari oleh banyak kalangan termasuk pelanggan dari luar negeri. Dari keseluruhan produk yang dihasilkan tersebut, mug memiliki jumlah produksi terbesar dibandingkan dengan produk yang lainnya.

Banyak perusahaan yang memiliki permasalahan yang cukup mengganggu produktivitasnya, termasuk PT X. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang manufaktur tentu sangat membutuhkan suatu sistem yang dapat mengakomodir dan

memelihara data-data perusahaan, sehingga mutu dari produk yang di hasilkan dapat terjaga kualitasnya. Berdasarkan hasil penelusuran yang dilakukan pada data-data yang dimiliki PT X belum adanya kebijakan ISO 9001:2015 dari pemerintah dan permintaan dari customer dari luar yang menjamin kualitas produk dan sistem analisis data yang memudahkan akses dan keakuratan data untuk keperluan pengambilan keputusan manajemen. Kendala utama yang dialami perusahaan adalah tingkat pemahaman karyawan terhadap ISO 9001:2008 masih rendah dan tidak maksimalnya fungsi *management representative* (

Penerapan standar pada perusahaan merupakan solusi untuk pemecahan terhadap masalah yang sering muncul dan mengganggu aktivitas serta menjaga kualitas produk yang dihasilkan. Salah satu standar yang banyak digunakan untuk menjaga aktivitas dan produktivitas perusahaan adalah ISO 9001:2015.

ISO 9001:2015 adalah keluarga dari sistem standar manajemen mutu yang dirancang untuk membantu organisasi dalam memastikan bahwa organisasi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan stakeholdernya serta dapat memenuhi persyaratan Perundangan, hukum dan peraturan yang terkait dengan produk atau jasanya. ISO 9001:2015 berkaitan erat dengan dasar-dasar dari sistem manajemen mutu.

Berdasarkan problem tersebut, penulis melakukan pelatihan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Untuk Meningkatkan Kualitas dan Daya Saing Perusahaan. Manfaat Implementasi sertifikasi ISO 9001:2015 bagi perusahaan menyebabkan penilaian positif terhadap reputasi perusahaan. Sistem implementasi sertifikasi ISO 9001:2015 menekankan pula proses bisnis yang focus pada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Sebuah perusahaan dapat meningkatkan reputasinya dan berkolaborasi dan berkolaborasi secara efektif dengan mitranya sepanjang tahun dengan secara efektif mengutamakan kebutuhan pelanggannya (Ramadhany, 2017)

B. METODE PELAKSANAAN

1. Waktu Pelaksanaan

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dimulai dari mengurus perizinan dan peninjauan daerah mitra yang dilakukan bulan Oktober 2020, proses persiapan sosialisasi pelatihan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 kepada karyawan PT X. Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat dilakukan pada bulan Oktober 2020 sd Desember 2020.

2. Tempat Pelaksanaan

Adapun kemitra kerjasama pada pelatihan di laksanakan PT X yang beralamat di daerah Tangerang.

Metode Kegiatan

Metode yang akan dilakukan dalam kegiatan ini adalah melalui beberapa tahap:

1. Observasi langsung.

Observasi langsung yaitu: pengabdian langsung datang ke lokasi pengabdian untuk memperoleh data. Hal ini kami lakukan pada saat menjelang maupun saat kegiatan berlangsung. Observasi berguna untuk mengetahui kondisi di PT X dan menentukan materi apa yang diperlukan dalam pelatihan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Observasi sangat penting untuk mewujudkan kesuksesan kegiatan pengabdian masyarakat itu sendiri.

2. *Workshop*

Karyawan PT X belum menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Tim pengabdian memberikan pelatihan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yang belum digunakan oleh karyawan PT X.

Tabel 1. Identitas Tim Pengabdian

Nama	Penjelasan
Muhammad Fidiandri Putra, M.M	<ul style="list-style-type: none"> - Merupakan dosen pengampu mata kuliah Manajemen SDM - Pengalaman dalam bidang penelitian dan pengabdian masyarakat - Aktif menulis dan penelitian tentang industri manufaktur
Habibi Santoso, S.T., M.T	<ul style="list-style-type: none"> - Merupakan dosen pengampu mata kuliah Menggambar Teknik dan Bahan Teknik - Pengalaman dalam bidang penelitian dan pengabdian masyarakat - Aktif menulis dan penelitian tentang Teknik Mesin
Ridwan Usman, M.T	<ul style="list-style-type: none"> - Merupakan dosen pengampu mata kuliah Perencanaan dan Perancangan Produk - Pengalaman dalam bidang penelitian dan pengabdian masyarakat - Aktif menulis dan penelitian tentang industri manufaktur

Peserta dan Pembimbing Kegiatan

A. Peserta Kegiatan

Peserta kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah karyawan yang berada di PT X yang berjumlah 15 orang.

B. Pembimbing Kegiatan

Pembimbing kegiatan ini adalah Dosen yang berada dalam program studi Pemeliharaan Mesin dan Teknik Industri serta mampu pada bidangnya.

Langkah – langkah Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan ini dilakukan dalam tiga tahap, yaitu: tahap persiapan, pelaksanaan dan evaluasi. Tahap pertama adalah tahap persiapan, pada tahap ini, team melakukan survei pendahuluan dan wawancara awal terhadap Pimpinan PT X, untuk mengetahui target kegiatan, kondisi karyawan yang akan diberikan pelatihan dan menyusun rancangan kegiatan yang akan dilakukan. Tahap persiapan selanjutnya, team menyiapkan bahan-bahan yang akan dijadikan pembelajaran sebagai materi pengabdian masyarakat ini.

Tahap kedua yaitu: pelaksanaan, kegiatan pelatihan ini dilakukan team dengan memberikan informasi kepada para karyawan mengenai Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 untuk menambah wawasan bagi karyawan. menciptakan sistem kerja terbaik dengan prinsip perbaikan berkesinambungan, meningkatkan *image* perusahaan, peningkatan *sense of belonging*, efisiensi dan mengurangi *waste*, dan meningkatkan tanggung jawab setiap karyawan di tempat kerja. Evaluasi proses berkaitan dengan kehadiran peserta, semangat, dan antusias peserta mengikuti kegiatan dan kerja sama yang terjalin selama proses pelaksanaan, serta tingkat pemahaman karyawan setelah mendapatkan pelatihan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Realisasi Pelaksanaan Kegiatan

Peserta kegiatan ini adalah karyawan PT X, jumlah peserta sebanyak 20 karyawan. Dengan penerapan implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 didalam lingkungan kerja diharapkan efisiensi dan produktivitas kerja dapat meningkat.

Maksud dan tujuan yang ingin diperoleh dari kegiatan ini diantaranya adalah :

1. Peserta mendapatkan tambahan wawasan dan pengetahuan mengenai Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015
2. Menciptakan sistem kerja terbaik dengan prinsip perbaikan berkesinambungan
3. Meningkatkan *Image* perusahaan
4. Peningkatan *Sense of belonging*
5. Efisiensi dan mengurangi *waste*
6. Meningkatkan tanggung jawab setiap karyawan di tempat kerja



Gambar 1. Pemberian Materi penerapan implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.

Penjelasan tentang penyuluhan ini modul tentang Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Pada tahap ini tim menyampaikan dokumen dan materi tentang Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan proses audit.



Gambar 2. Peserta sedang mendengarkan paparan materi

Setelah materi secara teori dijelaskan berikutnya dilakukan observasi kelengkapan/ Audit Mutu *Internal* mengecek prosedur yang sudah dilakukan/dijalankan diawali dengan pemilihan kelompok auditor yang nanti masing-masing bertugas memeriksa prosedur dan dokumen tiap departemen adapun yang diaudit terdiri dari Puschasing, Financial, Produksi dan *Maintenance*.



Gambar 3. Pemeriksaan Dokumen, Proses dan Prosedur oleh Team Auditor di Departemen Produksi

Hasil observasi dilapangan terkait pemeriksaan dokumen yang sudah dijalankan dari masing-masing departemen terdiri dari *Purchasing*, *Financial*, Produksi dan Maintenance hasil auditor temuan minor, ada dokumen dipurchasing yang belum *closing*, didepartemen *Maintenance* dokumentasi retur barang tidak berjalan.

Hasil Kegiatan

Dari pelaksanaan pelatihan Keberhasilan penerapan sistem ISO 9001:2015 sangat erat kaitannya dengan komitmen semua karyawan yang di pimpin oleh MR dan tim, juga halnya dukungan dari *top level* manajemen perusahaan atau organisasi itu sendiri. Ketiga elemen di atas harus dapat bersinergi satu dengan lainnya. Tanpa sinergi ketiga unsur tersebut maka sertifikasi ISO 9001:2015 tidak akan pernah tercapai.

Untuk persyaratan dokumen ISO 9001:2015, banyak perusahaan/organisasi yang berfokus pada membuat banyak dokumen yang dianggap berkaitan dengan Sistem Manajemen Mutu, sering kali dokumen yang telah dibuat ternyata tidak masuk dalam persyaratan yang ditetapkan dalam ISO 9001:2015. Ada beberapa dokumen & rekaman wajib yang dibutuhkan untuk memenuhi persyaratan dalam klausul ISO 9001:2015. Berikut ini adalah hasil kuesioner sebelum dan sesudah pelatihan

Kuesioner Sebelum Pelatihan:





Gambar. 4 Hasil Kuesioner Sebelum Pelatihan

Data diatas menunjukkan data yang pernah mengikuti pelatihan ISO 9001:2015 hanya 27 %, sedangkan 73% belum. Karyawan yang sudah mengerti ISO 9001:2015 hanya 33 %, sedangkan 67% belum. Karyawan yang sudah pernah melakukan audit sebelum ISO 9001:2015 di perusahaan tersebut hanya 27%, sedangkan 73% belum. Yang menyatakan kebutuhan akan pengetahuan penerapan ISO 9001:2015 seluruhnya 100 %. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan kebutuhan akan pelatihan ISO 9001:2015 sangat tinggi.

Kuesioner Setelah Pelatihan:



Gambar. 5 Hasil Kuesioner Setelah Pelatihan

Data diatas menunjukkan data yang merasakan manfaat pelatihan ISO 9001:2015 seluruhnya atau 100 %. Karyawan yang bertambah pengetahuan ISO 9001:2015 dari sebelumnya seluruh karyawan atau 100 %. Karyawan yang menyatakan bertambahnya kemampuan audit ISO 9001:2015 dari sebelumnya seluruh karyawan

atau 100%. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan manfaat dari pelatihan ini dirasakan seluruh peserta dan akan sangat bermanfaat untuk penerapan ISO 9001:2015 di perusahaan.

D. SIMPULAN

Dengan telah dilaksanakannya pelatihan mengenai Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 diharapkan para karyawan

1. Menambah kemampuan dan pengetahuan bagi karyawan PT X dari yang sebelumnya hanya 33% yang memahami meningkat menjadi 100%, sehingga para karyawan mampu mengimplementasikan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dengan baik di perusahaan.
2. Menciptakan sistem kerja terbaik dengan prinsip perbaikan berkesinambungan, meningkatkan *image* perusahaan, peningkatan *sense of belonging*, efisiensi dan mengurangi *waste*, dan meningkatkan tanggung jawab setiap karyawan di tempat kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Crismanto, Y. & Noya, S. 2018. Analisis Kesenjangan Terhadap Penerapan Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2015 Pada Cv. Tirta Mangkok Merah. *Jurnal Kurawal Teknologi, Informasi, dan Industri*, 1(2)
- Putra, M. F., dkk. 2021. Pelatihan Awareness Iso 9001:2015 Di Pt Citra Abadi Sejati. *Pro Bono Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 1(1)
- Ramadhany, FF & Supriono. (2017). Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001-2015 Dalam Menunjang Pemasaran (Studi pada PT Tritama Bina Karya Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya Malang (JAB)* 53(1)
- Wicaksono, S. P., & Wacono, S. 2021. Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja Biaya Mutu Pada Proyek UIN Sulthan Thaha Saifudin Jambi. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Sipil* 18(1)