

**PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU STANDAR ISO 9001:2008
DI LINGKUNGAN KERJA DI CV. SINAR BAJA ELEKTRIK II**

Fia Birtha Al Sabet

Email : fiabirtha@gmail.com

Sekolah Tinggi Ekonomi Bisnis Islam Syaikhona Kholil – Sidogiri Pasuruan

Abstrak

Seiring dengan meningkatnya volume dan kompleksitas pemanu-fakturasi, kualitas juga menjadi hal yang semakin sulit. Volume dan kompleksitas mendorong timbulnya *Quality Management System* (QMS) atau Sistem Manajemen Mutu. Sistem Manajemen Mutu merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Sistem Manajemen Mutu merupakan sistem manajemen yang berfokus pada orang/karyawan dan bertujuan untuk terus menerus meningkatkan nilai yang diberikan pada pelanggan dengan biaya penciptaan nilai yang lebih rendah.

Sesuai dengan permasalahan di atas maka diperlukan suatu kajian peningkatan standar manajemen mutu yang sesuai dengan ISO. Maka penulisan artikel ilmiah ini bertujuan untuk memberikan kajian tentang tentang Sistem Manajemen Mutu dengan standar ISO 9001:2008 yang dapat diterapkan untuk meningkatkan mutu sebuah perusahaan. Salah satu perusahaan yang menggunakan standar ISO 9001:2008 adalah CV Sinar Baja Elektrik II, penerapan standar tersebut dengan menggunakan PDCA (*Plan Do Check Action*) yaitu aktivitas yang dilakukan harus direncanakan, dilakukan, dilakukan pengecekan, dan dilakukan perbaikan apabila ada ketidaksesuaian.

Kata kunci : Sistem Manajemen Mutu, dan Standar ISO 9001:2008

Latar Belakang

Seiring dengan meningkatnya volume dan kompleksitas pemanu-fakturasi, kualitas juga menjadi hal yang semakin sulit. Volume dan kompleksitas mendorong timbulnya *Quality Management System* (QMS) atau Sistem Manajemen Mutu. Sistem Manajemen Mutu merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Sistem Manajemen Mutu merupakan sistem manajemen yang berfokus pada orang/karyawan dan bertujuan untuk terus menerus meningkatkan nilai yang diberikan pada pelanggan dengan biaya penciptaan nilai yang lebih rendah.

Esensi Sistem Manajemen Mutu adalah melibatkan dan memberdayakan seluruh karyawan dalam mengadakan perbaikan kualitas barang dan jasa secara berkelanjutan, yang dapat memberi kepuasan kepada konsumen. Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu didasarkan pada kontribusi dari manajemen ilmiah, dinamika kelompok, pelatihan dan pengembangan karyawan, teori motivasi, keterlibatan karyawan, mata rantai hubungan organisasi, sistem *sociotechnical*, pengembangan organisasi, budaya perusahaan, serta

teorikepemimpinan baru yang digunakan dalam menyusun perencanaan strategi perusahaan. Penerapan Sistem Manajemen Mutu dalam suatu organisasi dapat ditandai dengan diaplikasikannya persyaratan-persyaratan Sistem Manajemen Mutu mengacu pada standard internasional yaitu ISO 9001:2008.

Pengertian mutu menurut Crosby yang dikutip dalam Suardi (2004) berpendapat bahwa mutu berarti kesesuaian terhadap persyaratan. Ia juga mengemukakan pentingnya melibatkan setiap orang dalam proses organisasi.¹

Sistem Manajemen Mutu (SMM) merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu. Kebutuhan atau persyaratan itu ditentukan atau dispesifikasikan oleh pelanggan dan organisasi. SMM mendefinisikan bagaimana organisasi menerapkan praktek-praktek manajemen mutu secara konsisten untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan pasar (Silaban, E & Yusup, S. 2011).²

Sesuai dengan pemaparan di atas bahwa penerapan Sistem Manajemen Mutu, perusahaan memerlukan pedoman atau standar sehingga mutu produk yang dihasilkan dapat diterima pelanggan baik dalam wilayah regional, nasional maupun internasional. Adapun badan internasional yang menangani pedoman atau standar tersebut adalah International Organization for Standardization atau yang lebih dikenal dengan ISO (Silaban, E & Yusup, S. 2011).

ISO adalah suatu standar internasional untuk sistem manajemen mutu yang didalamnya menetapkan syarat-syarat dan rekomendasi dengan tujuan menjamin bahwa pemasok akan memberikan produk (barang/jasa) yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Persyaratan-persyaratan yang ditetapkan ini dapat merupakan kebutuhan spesifik dari pelanggan, dimana organisasi yang dikontrak bertanggung jawab untuk menjamin kualitas dari produk-produk tertentu, atau merupakan kebutuhan dari pasar tertentu. ISO 9001:2008 hanya merupakan suatu sistem manajemen mutu sehingga perusahaan yang mengimplementasikan dan memperoleh sertifikat ISO dapat menyatakan bahwa sistem manajemen mutunya telah memenuhi standar internasional, bukan produk standar internasional karena tidak ada kriteria pengujian produk dalam ISO

¹ Suardi, R. 2004. *Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000*. PPM. Jakarta

² Silaban E. Bernard dan Yusup Sugianto. 2011. Implementasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada Industri Kontraktor (Studi Kasus PT. MAK). *Jurnal Manajemen Bisnis*. Vol. 14 No 43

9001 meskipun tidak selalu produk yang dihasilkan dari suatu sistem manajemen mutu internasional akan berkualitas baik (standar) (Santos G. *et al*, 2011).³

Sistem ISO 9001:2008 fokus pada *effectivity process continual improvement* dengan pilar utama pola berpikir PDCA. Dalam setiap prosesnya senantiasa melakukan perencanaan yang matang, implementasi yang terukur dengan jelas, dilakukan evaluasi dan analisis data yang akurat serta tindakan perbaikan yang sesuai dan monitoring pelaksanaannya agar bisa menuntaskan masalah yang terjadi di organisasi (Prabowo, 2009:77).⁴

Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 akan membawa dampak positif terhadap organisasi yang menjalankannya diantaranya yaitu kemampuan melakukan peningkatan yang berkesinambungan, kemampuan menghasilkan mutu produk yang konsisten, dan kemampuan untuk melakukan pemenuhan keinginan konsumen dan regulasi. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 juga sebagai *brand image* bagi organisasi yang sudah melakukan sertifikasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dan mengaplikasikannya.

Penerapan Sistem Manajemen Mutu di CV. Sinar Baja Electric II sering kali mengalami kesulitan untuk memenuhi keinginan konsumen dan memenuhi persyaratan-persyaratan regulasi. Banyaknya pesaing di bidang yang sama semakin mendorong CV. Sinar Baja Electric II untuk melakukan perbaikan dan mencari cara untuk dapat bersaing dalam persaingan global. Dasar pemikiran perlunya Sistem Manajemen Mutu diterapkan di CV. Sinar Baja Elektrik II yakni bahwa cara terbaik agar dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kualitas terbaik. Untuk menghasilkan kualitas terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungan.

Berdasarkan pemaparan diatas perlu dikaji lebih dalam terkait PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU STANDAR ISO 9001:2008 DI LINGKUNGAN KERJA (Studi Kasus pada CV. SINAR BAJA ELEKTRIK II).

Metode Penelitian

³ Santos, Gilberto, Mendes Fatima, and Joaquim Barbosa. 2011. Certification and integration of management systems: the experience of Portuguese small and medium enterprises. *Journal of Cleaner Production* 19 (2011) 1965-1974

⁴ Prabowo, S.L. 2009. *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perguruan Tinggi (Guidelines IWA-2)*. Malang: UIN Malang Press: Malang

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif Karena menawarkan keluwesan yang tinggi dan memberikan kebebasan untuk mendapatkan informasi dari tangan pertama. Selain itu pada penelitian ini peneliti ingin menggali informasi, memahami pendapat informan, menganalisis, dan memberi usulan pemikiran tentang berbagai hal terkait dengan penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Sesuai dengan yang disampaikan Menurut Moleong (2000:4) bahwa pendekatan kualitatif dilakukan pada latar alamiah (natural setting) atau pada konteks dari suatu keutuhan (*entity*) Sugiyono (2007: 13).⁵ Penelitian ini dilakukan untuk mengungkapkan secara mendalam fenomena yang ada, oleh karena itu diperlukan suatu pendekatan, rancangan, dan metode yang sesuai dengan maksud penelitian tersebut.

Penelitian ini dilakukan di CV. Sinar Baja Elektrik II yang berlokasi di Jl. Raya Pilang KM.8 Wonoayu-Sidoarjo. Penelitian ini fokus untuk menggali informasi, memahami, menganalisis pendapat informan tentang penerapan Sistem Manajemen Mutu di CV. Sinar Baja Elektrik II Sidoarjo mengacu pada Pasal-Pasal dalam persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dan memberi usulan pemikiran tentang langkah perbaikan penerapan Sistem Manajemen Mutu di CV. Sinar Baja Elektrik II Sidoarjo.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya wawancara adalah kecenderungan penulis menggunakan teknik ini disebabkan oleh data yang diperoleh dari sejumlah informasi dalam memperoleh data serta bermanfaat guna mewujudkan validitas secara keseluruhan. Pelaksanaan wawancara dapat dilakukan dimana saja termasuk di kantor informan. Wawancara dilakukan dengan semi terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara.

Telaah Dokumen Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sekunder yang diperoleh dari dokumen dan sumber-sumber data sekunder lainnya yang dapat mendukung data-data primer yang diperoleh dari hasil wawancara. Observasi dilakukan dengan melakukan kegiatan pengamatan terhadap obyek peneliti untuk memperoleh keterangan data yang akurat mengenai hal-hal yang diteliti serta untuk mengetahui relevansi antara jawaban responden dengan sumber-sumber data yang diperoleh dari telaah dokumen.

Pembahasan

Berdasarkan Badan Standardisasi Nasional(2001), ISO 9001 memiliki 8 (delapan) prinsip manajemen mutu, yaitu:

1. Fokus pada Pelanggan

⁵ Sugiono. 2007. Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. dalam Gunawan, Imam. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktek*. Bumi Aksara: Jakarta.

2. Kepemimpinan
3. Pelibatan orang
4. Pendekatan proses
5. Pendekatan Sistem pada Manajemen
6. Perbaikan Berkesinambungan
7. Pendekatan Fakta pada Pengambilan Keputusan
8. Hubungan yang saling menguntungkan dengan pemasok

Adapun menurut SGS-Indonesia(2010), Pasal-Pasal pada Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 adalah:

1. Pasal 1, Ruang Lingkup
2. Pasal 2, Acuan Normatif
3. Pasal 3, Istilah dan Definisi
4. Pasal 4, Sistem Manajemen Mutu
 - a. Pasal 4.1, Persyaratan Umum
 - b. Pasal 4.2, Persyaratan dokumentasi
 - c. Pasal 4.2.1, Umum
 - d. Pasal 4.2.2, Manual mutu
 - e. Pasal 4.2.3, Pengendalian dokumen
 - f. Pasal 4.2.4, Pengendalian rekaman
5. Pasal 5, Tanggung Jawab Manajemen
 - a. Pasal 5.1, Komitmen Manajemen
 - b. Pasal 5.2, Fokus pada pelanggan
 - c. Pasal 5.3, Kebijakan mutu
 - d. Pasal 5.4, Perencanaan
 - e. Pasal 5.5, Tanggung jawab, wewenang dan komunikasi
 - f. Pasal 5.6, Tinjauan manajemen
6. Pasal 6, Pengelolaan Sumber Daya
 - a. Pasal 6.1, Penyediaan sumber daya
 - b. Pasal 6.2, Sumber daya manusia
 - c. Pasal 6.3, Prasarana
 - d. Pasal 6.4, Lingkungan Kerja
7. Pasal 7, Realisasi Produk
 - a. Pasal 7.1, Perencanaan realisasi produk
 - b. Pasal 7.2, Proses yang berkaitan dengan pelanggan

- c. Pasal 7.3, Desain dan pengembangan
 - d. Pasal 7.4, Pembelian
 - e. Pasal 7.5, Produksi dan penyediaan jasa
 - f. Pasal 7.6. Pengendalian peralatan pemantauan dan pengukuran
8. Pasal 8, Pengukuran Analisis dan Perbaikan
- a. Pasal 8.1, Umum
 - b. Pasal 8.2, Pemantauan dan Pengukuran
 - c. Pasal 8.3, Pengendalian Ketidaksesuaian Produk
 - d. Pasal 8.4, Analisis data
 - e. Pasal 8.5, Perbaikan Berkesinambungan⁶
- a. Penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 dari segi kearsipan dokumen**

Penerapan pasal 4 Sistem Manajemen Mutu di CV. SBE II adalah sesuai dengan yang disyaratkan dalam SNI ISO 9001:2008 yaitu sistem mutu sudah ditetapkan dengan kebijakan mutunya adalah “*tanamkan kualitas dan kepuasan konsumen dalam hati dan pikiran sesuai dengan misi perusahaan*”. Sistem mutu disini juga sudah dilaksanakan, didokumentasikan dalam dokumen-dokumen ISO (berupa prosedur, instruksi kerja, form, ketentuan mutu, tabel, dan *flow process*) baik *soft* atau *hard copy*.

Pemeliharaan dokumen dilakukan dengan melakukan penyimpanan dengan baik, rapi dan tidak lembab di ruangan khusus yaitu ruang arsip serta dilakukan perbaikan secara terus menerus. Pemeliharaan sistem mutu dengan mematuhi prosedur-prosedur yang sudah dibuat dan melakukan revisi jika tidak relevan lagi. Hal ini sesuai dengan SNI ISO 9001:2008 (2008) bahwa dalam pasal 4 dikatakan bahwa organisasi harus menetapkan, mendokumentasikan, mengimplementasikan dan memelihara sistem manajemen mutu dan terus menerus memperbaiki keefektifannya sesuai dengan persyaratan standar ini. Hal senada juga diungkapkan oleh Bapak MN selaku pakar ISO 9001:2008 bahwa untuk mencapai keberhasilan dalam pasal 4 organisasi memang harus menetapkan prosedur sebagai acuan kerja.

b. Penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 dari segi tanggung jawab manajemen

Penerapan pasal 5 Tanggung Jawab Manajemen sudah dilaksanakan dengan baik, meskipun masih ada beberapa hambatan namun tidak sampai menjadi temuan yang major.

⁶ SGS United Kingdom Ltd, .2010. *Course Manual: Quality Management System Lead Auditor Training Course*. Diindonesiakan oleh SGS-Indonesia. Jakarta

Pelaksanaan pasal 5 dibuktikan dengan sosialisasi kebijakan mutu kepada setiap karyawan baru dan ada juga yang dipasang didalam figura di dinding kantor agar semua karyawan selalu ingat akan kebijakan mutu perusahaan. Fokus pada pelanggan adalah tujuannya dan juga ada kewajiban bagi setiap Divisi untuk membuat sasaran mutu (SARMUT) dan melaporkannya kepada MR setiap bulan. Namun pelaksanaannya pengumpulan SARMUT ini ada yang rutin dan juga ada yang tidak seperti data yang dapat.

Rekap Divisi yang Tidak Mengumpulkan SARMUT Tepat Waktu, dapat diketahui bahwa di Bulan Desember 2014 terdapat Sembilan (9) Divisi yang tidak mengumpulkan SARMUT tepat waktu. Begitu pula pada Bulan Januari 2015 terdapat Sembilan (9) Divisi dan bulan Februari terdapat Sepuluh (10) Divisi yang tidak mengumpulkan SARMUT tepat waktu yaitu dibawah tanggal 10 pada bulan tersebut. Hal ini tentunya menghambat pelaksanaan pasal 5 yang mencakup sasaran mutu. Untuk mengatasi hal ini maka selalu dikirimkan *e-mail* berupa pengingat untuk semua Divisi yang belum mengumpulkan SARMUT agar mengumpulkan SARMUT maksimal sebelum tanggal 25 pada bulan tersebut.

Selain mengenai SARMUT pada pasal 5 ini membahas wakil manajemen yaitu seorang *Management Representative (MR)* yaitu seseorang yang mewakili manajemen dalam pelaksanaan SMM ISO 9001:2008 yang mengontrol pelaksanaan mutu dan tanggung jawab untuk mengkomunikasikan kebijakan mutu kepada semua personil. Pelaksanaan SMM disini memakai *tool* yaitu PDCA (*Plan Do Check Action*) yaitu aktivitas yang dilakukan harus direncanakan, dilakukan, dilakukan pengecekan, dan dilakukan perbaikan apabila ada ketidaksesuaian. Hal ini sesuai dengan teori menurut Poerwanto (2014) bahwa PDCA adalah suatu proses pemecahan masalah melalui empat langkah interaktif yang umum digunakan dalam pengendalian sistem mutu. Selain itu seorang MR juga bertanggung jawab dalam melaksanakan rapat tinjauan manajemen untuk mereview hasil kerja selama 1 tahun dan untuk mendapatkan *input* dan *output* dari anggota rapat tinjauan manajemen untuk perbaikan kedepan. Hal ini sesuai dengan teori menurut SGS Indonesia (2011) bahwa dalam pasal 5 ISO 9001:2008 adalah berisi tentang tanggung jawab manajemen yang mencakup komitmen manajemen, fokus pada pelanggan, kebijakan mutu, perencanaan, tanggung jawab, wewenang dan komunikasi dan tinjauan manajemen.

c. Penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 dari segi Pengelolaan Sumber Daya

Penerapan pasal 6 Pengelolaan Sumber Daya di perusahaan ini sudah dilakukan sesuai persyaratan ISO 9001:2008. Pasal 6 ini banyak berbicara tentang sumberdaya dalam perusahaan. Meskipun dalam pelaksanaan pasal 6 ini ada beberapa inkonsistensi tetapi selalu

segera dilakukan perbaikan. Penyediaan sumberdaya dibawah naungan Divisi *Human Resource Development (HRD)*.

HRD selalu berusaha mencari sumber daya yang kompeten untuk mengisi jabatan-jabatan di perusahaan ini sesuai dengan kualifikasi jabatan nya. Kualifikasi setiap jabatan sudah didokumentasikan dalam ketentuan mutu *Job description* setiap divisi. Jika ada karyawan yang menduduki jabatan tertentu namun salah satu kualifikasi nya belum terpenuhi maka segera dilakukan training pada yang bersangkutan agar kompetensinya terpenuhi. Untuk meningkatkan kesadaran karyawan HRD selalu mengadakan *awareness training* bagi semua karyawan dengan waktu yang bertahap. Hal ini sesuai dengan teori menurut Soebagio (2005) kompetensi merupakan landasan dasar karakteristik individu yang mengindikasikan cara berperilaku dan berpikir untuk periode waktu yang cukup lama.⁷ Dalam operasional organisasi, kompetensi dapat diartikan sebagai kualitas pengetahuan, keterampilan, dan etos kerja seorang pegawai yang dapat digunakan untuk memprediksi tingkat kinerjanya.

Prasarana dan lingkungan kerja seperti gedung, alat-alat produksi, lingkungan kerja yang nyaman dengan udara dan penerangan yang cukup serta toilet yang bersih untuk kenyamanan pesonilnya. Hal ini sesuai dengan SNI ISO 9001:2008 (2008) bahwa pada pasal 6 Pengelolaan Sumber Daya membahas tentang kompetensi, pelatihan dan kesadaran, prasarana produksi harus sesuai untuk memenuhi persyaratan produk dan juga lingkungan kerja yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian pada persyaratan produk.

d. Penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 dari segi Realisasi Hasil Produk

Penerapan pasal 7 Realisasi Produk dilaksanakan dengan baik karena di pasal ini adalah berisi aturan apa yang harus ada ketika akan melakukan realisasi produk, sehingga control juga ketat di pasal ini. Setiap hari diadakan *daily meeting* untuk update mengenai kesiapan produksi dan pengiriman produk ke pelanggan. Pada meeting tersebut dibahas apa saja yang menjadi kendala disetiap produksi dan juga kesiapan perlengkapannya mulai dari material, sumberdaya manusia nya dan juga kesiapan Ekspedisi pengirimannya. Jika ada permintaan produk dengan spesifikasi baru maka divisi RnD melakukan riset terlebih dahulu sebelum diproduksi secara massal. Hal ini untuk verifikasi dan validasi desain yang akan dibuat.

⁷ Okibo, W. Bichanga., Dr. 2013. Effectiveness of ISO 9001:2008 Certification On Service Delivery Of Public Universities In Kenya. *European Journal of Business and Management* Vol. 5, No. 13. ISSN: 2222-1905 (Paper) ISSN: 2222-2839 (Online). Okibo, W. Bichanga., Dr. 2013. Effectiveness of ISO 9001:2008 Certification On Service Delivery Of Public Universities In Kenya. *European Journal of Business and Management* Vol. 5, No. 13. ISSN: 2222-1905 (Paper) ISSN: 2222-2839 (Online).

Proses terkait dengan pelanggan, desain dan pengembangan dibawah naungan Divisi RnD, Pembelian dengan Divisi Purchasing, Produksi dengan Divisi Produksi, dan pengendalian peralatan, pemantauan dan pengukuran dibawah Divisi Process Engineer (RND, Spec., PE dan CAL). Hal ini sesuai dengan teori menurut SNI ISO 9001:2008 (2008) bahwa pada pasal 7 mencakup aturan-aturan mengenai perencanaan realisasi produk, proses terkait dengan pelanggan, desain dan pengembangan, pembelian, produksi dan penyediaan jasa dan pengendalian peralatan dan pemantauan.⁸

e. Penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 dari segi Evaluasi Program

Penerapan pasal 8 Pengukuran, Analisis dan Perbaikan pelaksanaannya sudah baik meskipun kurang maksimal, tetapi manajemen selalu melakukan perbaikan terus menerus berdasarkan masukan baik internal (hasil meeting harian atau usul pribadi) dan juga eksternal (bisa dari pelanggan). Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan disini disediakan divisi *Service Centre* yang siap membantu pelanggan jika barang yang diterima mengalami masalah. Hal ini sesuai dengan teori menurut Mohammad dan Sujianto (2011) bahwa salah satu prinsip dalam manajemen mutu yaitu fokus pada pelanggan yaitu memahami kebutuhan pelanggan dimasa sekarang dan yang akan datang dan berusaha melebihi ekspektasi pelanggan.⁹

Audit internal tujuannya adalah untuk melihat kesesuaian antara pelaksanaan sistem mutu di perusahaan dan persyaratan sistem mutumenurut ISO 9001:2008. Pelaksanaan audit internal kurang maksimal seperti data pada Lampiran 4. Jadwal dan Realisasi Internal Audit, dapat dilihat bahwa meskipun pelaksanaannya kurang baik yaitu terjadi *reschedule* beberapa kali untuk beberapa divisi seperti pada Periode 1 2014.

Terdapat beberapa Divisi yang kegiatan Auditnya tidak terlaksana dan baru dijadualkan ulang di Periode II 2014yaitu divisi Produksi 1, HRD & GA, dan Engineering dikarenakan Auditee atau Auditor yang berhalangan namun tetap dilaksanakan untuk memastikan SMM ISO 9001:2008 tetap dijalankan sesuai persyaratannya. Kegiatan audit internal yang dilakukan sudah sesuai dengan SNI ISO 9001:2008 (2008) bahwa organisasi harus melakukan audit internal pada selang waktu terencana untuk menentukan apakah

⁸ Badan Standardisasi Nasional. 2001. *Sistem Manajemen Mutu–Persyaratan*.SNI ISO 9001:2008

⁹ Larasati, A. Dyah, Hanafi Imam, dan Hayat Ainul. 2013. Implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) Berbasis ISO 9001:2008 Dalam Lembaga Pendidikan (Studi pada SMAN 5 Malang).*Jurnal Administrasi Publik (JAP)* Vol. 1 No. 1

sistem manajemen mutu memenuhi pengaturan yang direncanakan dan diterapkan serta dipelihara secara efektif.¹⁰

Pemantauan dan pengukuran proses dan produk dilakukan setiap hari bisa melalui *daily meeting* atau meeting produksi. Pengendalian produk tidak sesuai dilakukan oleh QC yaitu dengan pengecekan produk-produk sebelum dirilis ke pelanggan. Jika ada yang tidak sesuai maka dilakukan perbaikan dan untuk mencegah keberulangan kesalahan dilakukan pencegahannya. Meskipun terkadang ada beberapa masalah yang memakan waktu lama untuk pemecahannya dan berdampak padatertundanya pengiriman barang ke pelanggan maka hal ini segera diinformasikan kepada pelanggan agar tidak terjadi mis komunikasi. Analisis data dan juga tindakan perbaikan dan pencegahan dilakukan oleh semua divisi untuk mencegah keberulangan kesalahan agar produksi berjalan secara efektif dan efisien. Hal ini sesuai dengan teori menurut BSN (2001) dalam ISO 9001 terdapat delapan prinsip manajemen salah satu diantaranya adalah perbaikan secara berkesinambungan yaitu perbaikan secara terus menerus untuk mendapatkan hasil yang optimal.

Sesuai dengan implementasi *Quality Management System (QMS) ISO 9001:2008* memerlukan sebuah strategi khusus agar penerapannya dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Sangat banyak metode maupun strategi yang digunakan oleh organisasi untuk implementasi QMS untuk mempertahankan perbaikan secara terus menerus model strategi yang dapat diterapkan untuk mengembangkan QMS adalah konsep model PDCA. Dalam upaya peningkatan mutu, diperlukan manajemen yang baik agar dalam pelaksanaannya dapat tercapai secara efektif dan efisien. PDCA, singkatan bahasa Inggris dari "*plan, do, check, action*" (Indonesia: rencanakan, kerjakan, cek, tindak lanjuti), adalah suatu proses pemecahan masalah empat langkah interaktif yang umum digunakan dalam pengendalian system mutu. Beberapa tahap yang harus dilakukan dalam penggunaan model PDCA cycle dalam perencanaan mutu adalah sebagai berikut (Poerwanto, 2014).¹¹

Penerapan model PDCA ini lebih efektif dilaksanakan pada penerapa standarisasi mutu yang ada di perusahaan ini hal ini dapat mengetahui kendala-kendala yang dihadapi perusahaan lebih dini sehingga dalam evaluasi – evaluasi tidak sampai pada jangka panjang tetapi dapat diminimalisir lebih dini.

Kesimpulan

¹⁰ Qolbi, Yahdi. 2014. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam Peningkatan Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di Dinas Kesehatan Kota Tarakan. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 2 (4): 3119-3130

¹¹ Okibo, W. Bichanga., Dr. 2013. Effectiveness of ISO 9001:2008 Certification On Service Delivery Of Public Universities In Kenya. *European Journal of Bussiness and Management* Vol. 5, No. 13. ISSN: 2222-1905 (Paper) ISSN: 2222-2839 (Online).

Penerapan Sistem Manajemen Mutu Standar ISO 9001:2008 di lingkungan kerja pada CV. SINAR BAJA ELEKTRIK II sudah sesuai dengan standar hal ini ditunjukkan dengan beberapa hal sebagai berikut :

1. Dilihat dari segi kearsipan dokumen bahwa di CV. Sinar Baja Elektrik II dilakukan Pemeliharaan dokumen dilakukan dengan melakukan penyimpanan dengan baik, rapi dan tidak lembab di ruangan khusus yaitu ruang arsip serta dilakukan perbaikan secara terus menerus. Pemeliharaan sistem mutu dengan mematuhi prosedur-prosedur yang sudah dibuat dan melakukan revisi jika tidak relevan lagi.
2. Dari segi tanggung jawab manajemen Penerapan yang sudah dilaksanakan dengan baik, meskipun masih ada beberapa hambatan namun tidak sampai menjadi temuan yang major. sosialisasi kebijakan mutu kepada setiap karyawan baru dan ada juga yang dipasang didalam figura di dinding kantor agar semua karyawan selalu ingat akan kebijakan mutu perusahaan. Fokus pada pelanggan adalah tujuannya dan juga ada kewajiban bagi setiap Divisi untuk membuat sasaran mutu (SARMUT) dan melaporkannya kepada MR setiap bulan.
3. Dari segi Pengelolaan Sumber Daya penerapan Standar ISO 9001:2008 di CV Sinar Baja Elektrik II adalah Pengelolaan Sumber Daya membahas tentang kompetensi, pelatihan dan kesadaran, prasarana produksi harus sesuai untuk memenuhi persyaratan produk dan juga lingkungan kerja yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian pada persyaratan produk. Jika ada karyawan yang menduduki jabatan tertentu namun salah satu kualifikasi nya belum terpenuhi maka segera dilakukan training pada yang bersangkutan agar kompetensinya terpenuhi. Untuk meningkatkan kesadaran karyawan HRD selalu mengadakan *awareness training* bagi semua karyawan dengan waktu yang bertahap.
4. Dari segi Realisasi Hasil Produk Standar ISO 9001:2008 di CV Sinar Baja Elektrik II ialah Jika ada permintaan produk dengan spesifikasi baru maka divisi RnD melakukan riset terlebih dahulu sebelum diproduksi secara massal. Hal ini untuk verifikasi dan validasi desain yang akan dibuat. Proses terkait dengan pelanggan, desain dan pengembangan dibawah naungan Divisi RnD, Pembelian dengan Divisi Purchasing, Produksi dengan Divisi Produksi, dan pengendalian peralatan, pemantauan dan pengukuran dibawah Divisi Process Engineer (RND, Spec., PE dan CAL).
5. Dari segi Evaluasi Program Standar ISO 9001:2008 di CV Sinar Baja Elektrik II adalah Pemantauan dan pengukuran proses dan produk dilakukan setiap hari bisa melalui *daily meeting* atau meeting produksi. Pengendalian produk tidak sesuai dilakukan oleh QC

yaitu dengan pengecekan produk-produk sebelum dirilis ke pelanggan. Selain itu dilakukan audit internal untuk mewujudkan standart mutu ISO 9001:2008.

Daftar Pustaka

- Atmodiwirio, Soebagio. *Manajemen Pelatihan*. Jakarta: PT. Ardadizya Jaya, 2005.
- Bichanga, Dr. W. "Effectiveness of ISO 9001:2008 Certification On Service Delivery Of Public Universities In Kenya." *European Journal of Bussiness and Managemen*, 2013: Vol 5 No. 13.
- Gilberto santos, Mendes Fatima and Joaqim Barbosa. "Certification and integration of management systems: the experience of Portuguese small and medium enterprises." *Journal of Cleaner Production 19*, 2011: 1965-1974.
- Larasati, A. Dyah, Hanafi, Hayat. "Implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) Berbasis ISO 9001:2008 Dalam Lembaga Pendidikan (Studi pada SMAN 5 Malang)." *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 2013: Vol. 1 No. 1.
- Ltd, SGS United Kingdom. *Course Manual: Quality Management System Lead Auditor Training Course*. Jakarta: SGS-Indonesia, 2010.
- Nasional, Badan Standarisasi. *Sistem Manajemen Mutu -Persyaratan SNI ISO 9001:2008*. 2001.
- Poerwanto, Hendra. "Tahapan dalam menerapkan PDCA." Januari 01, 2014: 4.
- Prabowo, S.L. *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perguruan Tinggi*. Malang: UIN MALANG, 2009.
- Qolbi, Yahdi. "Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam Peningkatan Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di Dinas Kesehatan Kota Tarakan." *ejornal ilmu Pemerintahan*, 2014: 3119-3130.
- Suardi, R. *Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000*. Jakarta: PPM, 2004.
- Sugianto, Silaban E. Bernard dan Yusup. "Implementasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada Industri Kontraktor." *Jurnal Manajemen Bisnis*, 2011: Vol 14 No. 43.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kualitatif Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara, 2007.
- Sujianto, S. Muhammad Husain dan. *Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Bidang Kepegawaian Daerah Kabupaten Indragiri Hilir*. FISIP UNIVERSITAS Riau: Program Studi Administrasi Negara, 2011.