

ANALISIS PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 PADA PT XYZ

Elok Puspita Sari¹, Dyah Ayu Septi Fauji², Rony Kurniawan³

^{1),2),3)} Universitas Nusantara PGRI Kediri, Jl. KH. Ahmad Dahlan No.76, Mojoroto, Kota Kediri, Jawa Timur
eloksari561@gmail.com

Informasi Artikel

Tanggal Masuk : 01/07/2023

Tanggal Revisi : 09/07/2023

Tanggal Diterima : 17/07/2023

Abstract

This study aims to determine the application of the ISO 9001: 2015 quality management system at PT XYZ. ISO is an International Standard set by The International Organization For standardization (ISO) for standards relating to goods and services. The implementation of a quality management system determines work standards including compliance with requirements, product consistency and continuous improvement. Data was obtained from the representative of quality management and training recruitment. The method used in this research is a qualitative approach. The site in this research is PT XYZ which is located at Jl.Raya Krandan, Rt.5/Rw.2, Tamanan, Cangak, Kec. Ringenrejo, Kab. Kediri, Postal Code 64176 East Java. The results of this study are PT. XYZ in implementing the ISO 9001: 2015 quality management system documents can be neatly organized so that the services provided can be maximized, besides that coaching for staff and employees is more concerned where staff and employees are always given training in order to improve the quality of quality services while in providing services it is hoped that PT. XZY must be able to remain consistent in dealing with such obstacles so that in the future such problems do not occur.

Keywords: Application, ISO 9001:2015, PT.XYZ

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada PT. XYZ. ISO merupakan Standar Internasional yang ditetapkan oleh The International Organization For standardization (ISO) untuk standar yang berkaitan dengan barang dan jasa. Penerapan sistem manajemen mutu menentukan standar kerja meliputi kepatuhan terhadap persyaratan, konsistensi produk dan peningkatan berkelanjutan. Data diperoleh dari wakil manajemen mutu dan rekrutmen pelatihan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan pendekatan kualitatif. Situs dalam penelitian ini adalah PT. XYZ yang beralamatkan Jl.Raya Krandan, Rt.5/Rw.2, Tamanan, Cangak, Kec. Ringenrejo, Kab. Kediri, Kode Pos 64176 Jawa Timur. Hasil dari penelitian ini adalah PT. XYZ dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dokumen-dokumen dapat tertata rapi sehingga pelayanan yang diberikan dapat maksimal, selain itu pembinaan terhadap staff dan karyawan lebih diperhatikan dimana staff dan karyawan selalu diberikan pelatihan-pelatihan guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan mutu sedangkan dalam memberikan pelayanan diharapkan PT. XYZ harus bisa tetap konsistensi dalam menghadapi hambatan seperti itu agar kedepannya masalah seperti itu tidak terjadi.

Kata Kunci: Penerapan, ISO 9001:2015, PT. XYZ

PENDAHULUAN

Saat ini kondisi perekonomian nasional sedang mengalami ketidakstabilan yang diakibatkan oleh menurunnya permintaan dari *customer* lokal maupun ekspor [1]. Hal tersebut berdampak besar pada industri yang bergerak dibidang manufaktur. Untuk itu kementerian perindustrian (kemenperin) terus meningkatkan komitmennya dalam upaya memperbaiki pertumbuhan perekonomian nasional. Salah satu cara yang dilakukan adalah dengan peningkatan daya saing industri. Salah satu faktor utama penentu daya saing tersebut adalah dengan menerapkan standar manajemen mutu ISO. Oleh karena itu didunia industri yang berfokus pada ekspor harus mematuhi standar manajemen mutu yang ditetapkan oleh ISO. ISO merupakan Standar Internasional yang ditetapkan oleh The International Organization For standardization (ISO) untuk standar. ISO sebagai dasar pengelolaan, pengontrolan, memberikan produk barang atau jasa, memberikan layanan, dan menjamin kualitas produk dalam memuaskan konsumen sesuai dengan standar [2]. Secara umum tujuan penerapan sistem manajemen mutu menentukan standar kerja meliputi kepatuhan terhadap persyaratan, konsistensi produk dan peningkatan berkelanjutan.

Suatu perusahaan harus menerapkan sistem manajemen mutu ISO. Sedangkan tujuan secara bisnis yang ingin dicapai dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO bagi organisasi mencakup peningkatan kualitas, peningkatan efisiensi, peningkatan kinerja karyawan dan peningkatan produktifitas melalui penerapan ISO ini. Seri ISO 9000 adalah standar internasional untuk sistem manajemen mutu. Standar ini juga mencakup

elemen hukum penting yang bertujuan untuk memberikan rasa aman bagi perusahaan. Salah satu sistem manajemen mutu yang banyak digunakan oleh perusahaan di dalam maupun di luar negeri adalah ISO 9001. Dengan menerapkan ISO 9001 dapat meningkatkan kualitas mutu produk maupun layanan yang dihasilkan secara berkesinambungan[3]. ISO sebagai *tools* atau alat untuk membantu perusahaan agar bekerja lebih terorganisir [4]. Dengan menerapkan sistem manajemen mutu ISO di perusahaan, dapat menentukan standar kerja di organisasi atau badan usaha sehingga mampu membentuk sumberdaya yang berkualitas, memudahkan perusahaan dalam mencapai visi dan misinya, menambah kepercayaan konsumen serta dapat meningkatkan produktifitas. Beberapa peneliti mengemukakan keuntungan ketika memperoleh sertifikasi ISO, antara lain mendapatkan reputasi yang lebih baik, tingkat kesadaran akan perlunya menjaga kualitas, prosedur dan tanggung jawab menjadi lebih jelas dan terdokumentasi dengan baik, menghilangkan pekerjaan yang tidak perlu, lebih mudah dilacak dan diaudit, layanan untuk pelanggan yang lebih baik, kesempatan untuk melakukan ekspansi.

Pada umumnya semua perusahaan harus menerapkan sistem manajemen mutu ISO yang termasuk PT. XYZ. Secara garis besar PT. Sukses Mitra Sejahtera merupakan sebuah perusahaan industri manufaktur terakreditasi sehingga perlu menerapkan sistem manajemen mutu. Memiliki sertifikat ISO adalah hal yang wajib bagi perusahaan untuk mengukur kualitas atau mutu suatu perusahaan. Hal ini bertujuan untuk melihat seberapa kredibilitas perusahaan tersebut mampu berdaya saing secara global, jika perusahaan memiliki sertifikat tersebut, akan lebih mudah bersaing dalam mempemanasi pasar global.

Dalam penerapan sistem manajemen mutu di PT XYZ fenomena yang terjadi yaitu dalam proses pembuatan produk ekspor diperlukan banyak pertimbangan dari berbagai sektor, yaitu perlunya memperhatikan 4M (*Material, Manpower, Methode, dan Machine*). Hal tersebut dijadikan dasar untuk penyusunan rencana kerja yang disesuaikan dengan permintaan dari konsumen. Namun, sebagian besar rencana kerja yang telah dibuat terjadi sebuah perubahan rencana yang diakibatkan oleh beberapa faktor, ketidaksesuaian bahan baku baik secara kualitas maupun kuantitas dengan kebutuhan bahan baku yang telah direncanakan, pengetahuan karyawan terhadap standar operasional prosedur yang ada masih kurang, serta kondisi mesin yang sering mengalami kerusakan sehingga berpengaruh pada efektifitas, efisiensi serta produktivitas perusahaan.

Penelitian terdahulu membuktikan bahwa dengan menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada perusahaan dapat mencapai sasaran mutu [5]. Perusahaan yang menerapkan ISO lebih menekankan pada faktor hambatan dan input internal perusahaan dari ketersediaan sumber daya, sistem manajemen organisasi, dan kepemimpinan [6]. Implementasi sistem manajemen mutu ISO berjalan sesuai standar serta memperlancar jalannya proses pelayanan mutu produk [7]. Penerapan sistem manajemen mutu ISO juga diterapkan pada persediaan barang [8]. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada perusahaan semakin baik implementasi SNI ISO 9001:2015 pada perusahaan maka semakin meningkat keputusan pembelian konsumen [9]. Tujuan layanan produk bagi perusahaan adalah memberikan pelayanan agar dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan sesuai dengan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 :2015 pada perusahaan. Dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) berdasarkan ISO karyawan dituntut untuk melakukan kegiatan atau layanan sesuai dengan standar[10].

Perbedaan penelitian ini dengan yang sebelumnya yaitu penelitian ini berfokus pada peningkatan mutu layanan produk dengan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada PT. XYZ. Pembaruan dalam penelitian ini yaitu menguatkan dengan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada setiap bisnis maka perusahaan tersebut mampu berdaya saing dan mampu memberikan mutu pelayanan produk sesuai dengan standar. Adapun tujuan penelitian ini yakni untuk menganalisis penerapan ISO 9001:2015 untuk meningkatkan mutu layanan produk serta implikasinya.

METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Metode Penelitian Kualitatif adalah metode yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna generalisasinya.

Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang tujuannya untuk menyajikan gambaran lengkap atau eksplorasi dan klarifikasi mengenai fenomena dengan berusaha menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data – data menggunakan metode alamiah. Penelitian ini digunakan untuk

mendeskrripsikan tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan penerapan ISO 9001:2015 untuk meningkatkan mutu layanan produk pada PT XYZ. Objek penelitian berupa objek dilapangan yang sekiranya mampu memberikan informasi tentang penelitian ini.

Kehadiran peneliti kualitatif, peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain yang merupakan pengumpul data utama. Dimana kedudukan peneliti juga sebagai team audit internal yang diselenggarakan oleh MR (*Management Resprentative*) yang dimana peneliti sebagai perencana ,pelaksana, pengumpul data, analisis data dan akhirnya menjadi pelapor hasil penelitiannya. Kehadiran peneliti juga menjadi faktor penunjang dalam penelitiannya.

Situs dalam penelitian ini adalah PT Sukses XYZ yang beralamatkan Jl.Raya Krandan, Rt.5/Rw.2, Tamanan, Cangak, Kec. Ringenrejo, Kab. Kediri, Kode Pos 64176 Jawa Timur. Alasan pemilihan lokasi dalam penelitian ini yaitu PT XYZ dekat dan dijadikan sebagai tempat magang oleh peneliti serta sudah menerima sertifikat SMM ISO 9001 :2015. Sehingga peneliti mudah mendapatkan informasi dalam memperoleh data yang diperlukan dalam penelitiannya.

Sumber data dari penelitian ini yaitu data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari narasumbernya tanpa atau tidak melalui perantara disediakan dalam bentuk catatan atau bukti foto dari hasil wawancara dan observasi langsung dari pihak-pihak yang berkepentingan dengan masalah yang diteliti. Sementara itu, sumber data sekunder diperoleh dari berbagai studi literatur. Data sekunder dalam penelitian ini adalah sumber yang berkaitan dengan permasalahan yang peneliti bahas. Seperti dokumen dan data dari arsip perusahaan, dokumen yang relevan, buku dan catatan lainnya.

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Informan yang dimaksud adalah informan yang terlibat langsung atau informan yang dianggap mempunyai kemampuan dan mengerti permasalahan terkait penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada PT. XYZ dalam meningkat mutu layanan produk. Pemilihan informan dalam penelitian ini, diperoleh dengan melakukan kegiatan wawancara yang dilakukan terhadap 2 informan, diantaranya yaitu Wakil Management Mutu dan Rekrutmen & Pelatihan.

Penelitian ini ada beberapa tahap dalam prosedur pengumpulan data, dengan teknik pengumpulan data yaitu Survey pendahuluan penulis lebih dini melakukan kunjungan denga magang diperusahaan untuk melakukan pengamatan dan konfirmasi dari objek penelitian untuk mengetahui gambaran umum serta situasi, kondisi, dan permasalahan yang akan diteliti dan dibahas dalam penelitian ini sehingga penulis lebih mengenal perusahaan dalam melakukan penelitian ini. Kemudian Studi lapangan merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang akan diteliti dengan cara observasi,wawancara, dan dokumentasi.

Uji keabsahan temuan digunakan untuk melihat lagi data yang diperoleh dari lapangan apakah sudah benar – benar valid atau belum. Uji keabsahan data adalah derajat kepercayaan atas data penelitian yang diperoleh dan bisa dipertanggung jawabkan kebenarannya[10] . Penelitian ini yang digunakan adalah triangulasi sumber dan triangulasi teknik. triangulasi sumber, cara meningkatkan kepercayaan penelitian adalah dengan mencari data dari sumber yang beragam yang masih terkait satu sama lain. Peneliti harus melakukan eksplorasi untuk mengecek kebenaran data dari beragam sumber. Triangulasi teknik, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak

Analisis data kualitatif dilakukan apabila data empiris yang diperoleh adalah data kualitatif berupa kumpulan berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka serta tidak dapat disusun dalam kategori-kategori atau struktur klasifikasi. Dalam penelitian ini penulis menganalisis data yang diperoleh menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu penyajian data dalam bentuk tulisan dan menerangkan apa adanya sesuai dengan data yang diperoleh selama penelitian berlangsung. Teknik analisis data yang digunakan dalam analisis kualitatif memiliki empat tahap yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada tahapan ini penulis melakukan pengumpulan data dengan beberapa data yang telah diperoleh selama melakukan penelitian pada PT. XYZ. Peneliti memfokuskan untuk meneliti bagaimana penerapan ISO 9001:2015 serta implikasi dari penerapan ISO tersebut khususnya terhadap mutu layanan produk pada PT. XYZ . Dengan adanya pokok-pokok masalah yang akan diteliti, peneliti melakukan pengumpulan data melalui

wawancara terhadap informan, dokumentasi, dan tinjauan langsung agar peneliti dapat menyimpulkan hasil penelitian dengan baik.

Penerapan ISO 9001:2015 untuk meningkatkan mutu layanan produk pada PT. XYZ

Dalam mengetahui bagaimana penerapan ISO 9001:2015 untuk meningkatkan mutu layanan produk pada PT XYZ, maka peneliti pengumpulan data, dengan melakukan wawancara dan observasi langsung terhadap objek yang diteliti. Adapun hasil penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti dengan teknik wawancara terhadap 2 orang informan yaitu pihak Wakil Menejemen Mutu dan pihak Rekrutmen dan Training.

Tabel 1. Wawancara Penerapan ISO 9001:2015

No	Informan	Wawancara	Interpretasi
1	Wakil Manajemen Mutu	<p>P : “Apa yang menjadi latar belakang penerapan ISO 9001:2015”?</p> <p>J :”Dengan menggunakan ISO 9001:2015 ada standar pasti bahwa perusahaan telah memberikan pelayan yang terbaik kepada buyer, dikarenakan sudah ada SOP yang pasti diperusahaan.”</p> <p>P : “Kapan mulai dilaksanakannya ISO 9001:2015”?</p> <p>J :”Untuk pelaksanaan ISO diperusahaan berjalan sejak tahun 2014, namun untuk sertifikasinya baru didapatkan secara resmi tahun 2021”.</p> <p>P: “Apakah tujuan yang ingin dicapai dari implementasi ISO 9001:2015”?</p> <p>J:” Memberikan pelayan dan menghasilkan produk yang terbaik kepada konsumen sesuai dengan visi dan misi perusahaan”.</p>	<p>Hasil wawancara dengan dengan Wakil Manajemen Mutu, dapat disimpulkan bahwa sejak dilaksanakannya penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada PT. XYZ adalah guna untuk memberikan standar yang pasti bahwa PT. XYZ telah memberikan pelayanan mutu terbaik kepada buyer (baik konsumen dalam negeri maupun luar negeri) sesuai dengan SOP yang ada,oleh karena itu perlu adanya sistem kerja yang bermutu dan berorientasi pada peningkatan mutu layanan produk.</p>
2	Rekrutmen Pelatihan	<p>P : “Apa yang menjadi latar belakang penerapan ISO 9001:2015”?</p> <p>J:”Tentunya dengan adanya ISO kita bisa lebih percaya diri bahwa kita ini adalah perusahaan yang sesuai dengan harapan konsumen atau buyer yang sampai detik ini tetap bekerja sama dengan kita, karena dengan adanya ISO kita bisa membuktikan diri bahwa kita memang sudah layak memberikan produk ataupun layanan mutu produk sesuai dengan standar mutu yang diinginkan konsumen atau buyer”.</p> <p>P : ‘Kapan mulai dilaksanakannya ISO 9001:2015”?</p> <p>J:”Kalau dimulai secara resmi dengan adanya sertfikat ISO yaitu tahun 2021 sampai sekarang”.</p> <p>P: “Apakah tujuan perusahaan yang ingin dicapai dari implementasi ISO</p>	<p>Hasil wawancara dengan dengan Rekrutmen Pelatihan, dapat disimpulkan bahwa sejak dilaksanakannya penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada PT XYZ adalah guna untuk mewujudkan visi misi perusahaan serta dalam rangka merapihkan sistem administrasi di perusahaan sehingga perusahaan dapat secara maksimal memberikan pelayanan yang terbaik kepada buyer.</p>

- 9001:2015”?
- J:” Memberikan pelayan dan menghasilkan produk yang terbaik kepada konsumen buyer yang sampai detik ini tetap bekerja sama dengan kita ,sesuai dengan visi misi perusahaan kita”.
- 3 Wakil Manajemen Mutu**
- P:”Apa saja sasaran mutu yang ditetapkan oleh perusahaan? (dalam bidang layanan produk)”
- J:”Sasaran mutu kita adalah memberikan layanan produk terbaik kepada konsumen (buyer) yang dimana tabel sasaran mutu itu ada di QC terkait masalah bidang pelayan produk ada dimarketing PPIC dan QC untuk dari QC itu kita melihat dari customer klaim jadi kita melihat klaim dari customer kalau di PPIC kita melihat dari ketetapan produk jadi itu otomatis berpengaruh juga kepada kepuasan pelanggan,kalau yang terakhir itu dimarketing adanya form evaluasi buyer dalam artian dalam kurun waktu 1 sampai 3 bln dilakukan evaluasi “.
- P:”Bagaimana bentuk komitmen manager HRD & GA dalam implementasi ISO 9001:2015”?
- J:”Sebagai menejer HRD & GA perusahaan selalu memantau, mengawasi, mengontrol tugas-tugas sudah dilakukan dengan baik atau belum sehingga semua anggota dapat melaksanakan tugas nya sesuai yang sudah direncanakan. Tetapi untuk secara langsung pemantauan tetap diMR”.
- P:”Bagaimana cara perusahaan dalam memantau dan mengukur mutu layanan produk perusahaan”?
- J:”Kita ada Survei pelanggan, untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang kita berikan dan wawancara langsung kepada konsumen atau buyer untuk mengetahuitingkat kepuasan terhadap mutu layanan produk yang perusahaan berikan.
- Berdasarkan hasil wawancara dengan Wakil Manajemen Mutu, dapat disimpulkan bahwa sasaran mutu yang diberikan adalah layanan produk tetnaik kepada konsumen dengan menyesuaikan QC. Manager HRD selalu bertugas untuk memantau, mengawasi, mengontrol tugas-tugas yang sudah terlaksana. Mutu layanan produk dilakukan dengan memberikan survey pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan.
- 4 Rekrutment dan Pelatihan**
- P:”Apa saja sasaran mutu yang ditetapkan oleh perusahaan? (dalam bidang layanan produk)”
- J:”Sasaran mutu kita adalah memberikan layanan produk terbaik
- Berdasarkan hasil wawancara dengan Rekrutment dan Pelatihan, dapat disimpulkan bahwa sasaran mutu diberikan dengan memberikan layanan produk terbaik kepada

		<p>kepada konsumen buyer”.</p> <p>P:”Bagaimana bentuk komitmen manager HRD & GA dalam implementasi ISO 9001:2015”?</p> <p>J:”Sebagai menejer HRD & GA perusahaan selalu memantau, mengawasi, mengontrol tugas-tugas sudah dilakukan dengan baik atau belum sehingga semua anggota dapat melaksanakan tugas nya sesuai yang sudah direncanakan”.</p> <p>P:”Bagaimana cara perusahaan dalam memantau dan mengukur mutu layanan produk perusahaan”?</p> <p>J:”Kita ada Survei pelanggan, untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang kita berikan dan Wawancara Informal”.</p>	<p>konsumen. Manager HRD bertanggung jawab untuk mengawasi, memantau, dan mengontrol seluruh tugas sudah terlaksana dengan baik. Pengukuran mutu layanan produk dilakukan dengan mengadakan survei kepuasan pelanggan dengan cara wawancara informal.</p>
5	Wakil Manajemen Mutu	<p>P:”Siapa sajakah yang terlibat dalam merumuskan dan menerapkan ISO 9001:2015”?</p> <p>J:”Untuk ISO sendiri penanggung jawabnya yaitu General Manajer dan <i>Management Representative</i> (saya) namun untuk bagian atau divisi itu penanggung jawabnya manajerial masing-masing yang ada di PT. XYZ”.</p> <p>P: “Adakah pembentukan tim khusus penerapan ISO 9001:2015 di perusahaan”?</p> <p>J: “Ada ini kebetulan saya ini di divisi HRD bertanggung jawab terkait sistem manajemen mutu, kalau untuk tim lainnya itu dibentuk ketika ada audit dan itupun ada SK penunjuk untuk jadi tim auditor”.</p> <p>P:”Bagaimana sistem pengangkatan ketua tim ISO 9001:2015 di perusahaan”?</p> <p>J:”Melalui forum kita melakukan rapat forum manajemen menentukan siapa yang menjadi auditor ketua, siapa yang menjadi anggotanya intinya melakukan musyawarah”.</p> <p>P:”Apakah rutin mengikuti audit mutu”?</p> <p>J:”Selalu mengikuti karena MR itu pasti dilibatkan , MR sendiri itu sekaligus sebagai panitia atau penyelenggara. Internal maupun eksternal</p>	<p>Berdasarkan hasil wawancara dengan Wakil Manajemen Mutu, dapat disimpulkan bahwa dalam perumusan ISO terdapat tim khusus yang dibentuk dan penanggung jawab dari tim tersebut beserta dengan tugasnya adalah general manager dan <i>management representative</i> di masing-masing adas PT. XYZ. Ketua tim ISO dipikih berdasarkan rapat forum yang rutin untuk dilaksanakan.</p>
6	Rekrutmen Pelatihan	<p>P:”Siapa sajakah yang terlibat dalam merumuskan dan menerapkan ISO</p>	<p>Berdasarkan hasil wawancara dengan, Rekrutmen Pelatihan dapat</p>

9001:2015”?

J:”Untuk divisi itu penanggung jawabnya manajerial masing-masing yang adas di PT. XYZ , kalau untuk keseluruhan yaitu General Manager diwakilkan *Management Representative*”.

P: “Adakah pembentukan tim khusus penerapan ISO 9001:2015 di perusahaan”?

J:”Ada”

P:”Bagaimana sistem pengangkatan ketua tim ISO 9001:2015 di perusahaan”?

J:”Melalui forum musyawarah manajemen menentukan siapa yang menjadi auditor ketua dilingkup PT. XYZ.

P:”Apakah rutin mengikuti audit mutu”?

J:”Selama saya dijabatan ini saya diikutkan audit mutu”.

disimpulkan bahwa dalam perumusan ISO terdapat tim khusus yang dibentuk dan penanggung jawab dari tim tersebut beserta dengan tugasnya adalah general manager dan management representative di masing-masing divisi PT XYZ. Ketua tim ISO dipikih berdasarkan rapat forum yang rutin untuk dilaksanakan.

Implikasi Penerapan ISO 9001:2015 untuk meningkatkan mutu layanan produk pada PT. XYZ

Implikasi atau dampak adalah suatu akibat yang muncul atau terjadi karena suatu hal. Pada hal ini peneliti membahas tentang implikasi apa saja yang dirasakan PT. XYZ setelah dilaksanakannya ISO 9001:2015 untuk meningkatkan mutu layanan produk. Adapun hasil penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti dengan teknik wawancara terhadap 2 orang informan yaitu pihak Wakil Menejemen Mutu dan pihak Rekrutmen & Training.

Tabel 2. Wawancara Implikasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

No	Informan	Wawancara	Interpretasi
1	Wakil Manajemen Mutu	<p>P : “Perubahan apa yang terjadi dalam layanan mutu produk pada perusahaan selama sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 diterapkan?</p> <p>J:”Dengan adanya ISO maka secara otomatis dokumen terkait standart mutu lebih tertata, tingkat kepuasan pelanggan atau buyer lebih meningkat, selain itu dengan penerapan ISO seperti ini perusahaan itu memiliki standart, Otomatis dipasar lokal maupun ekspor perusahaan tersebut memiliki akreditas yang baik”.</p> <p>P:”Perubahan apa yang terjadi dalam layanan perusahaan khususnya pada proses produksi setelah terjadi penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015”?</p> <p>J:”Dengan ISO ini kita ada SOP yang pasti sehingga proses produksinya pun</p>	<p>Berdasarkan hasil wawancara dengan Wakil Manajemen Mutu, dapat disimpulkan bahwa dengan adanya layanan mutu produk pada perusahaan selama sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 diterapkan, dokumen terkait standar mutu menjadi lebih tertata, tingkat kepuasan pelanggan meningkat, sehingga otomatis dapat meningkatkan standar dan akreditasi perusahaan. Dengan ISO, SOP perusahaan menjadi lebih terstruktur dan kepercayaan konsumen meningkat. Hambatan yang ditemui dalam pelaksanaan ISO adalah, konsistensi dalam penerapan yang kadang berubah-ubah, sehingga diperlukan penyesuaian kembali untuk dapat kembali menyesuaikan standar.</p>

No	Informan	Wawancara	Interpretasi
		<p>akan sesuai standar dan selalu melakukan evaluasi perbaikan terus menerus , jadi perusahaan memiliki jaminan kualitas dan mutu sehingga bisa meningkatkan kepercayaan pelanggan terutama buyer yang sampai saat ini bekerja sama dengan perusahaan sehingga bisa dipastikan kepuasan buyer tersebut terpenuhi”.</p> <p>P:”Hambatan atau kendala apa saja yang terjadi dalam implementasi ISO 9001:2015”?</p> <p>J:”Hambatan yang pertama yaitu konsistensi terhadap penerapan jadi terkadang itu banyak terjadi perubahan rencana ataupun keadaan bahan baku sehingga yang mengharuskan kita bekerja disedikit menyimpang dari standar, mungkin tanggung jawab ,tanggung jawab sendiri disini kan sering terjadinya perombakan struktur secara struktural sehingga kepemimpinan yang baru terkadang itu dia kurang kecakapan dalam mengimplementasikan ISO 9001:2015”.</p> <p>P:”Bagaimana cara perusahaan mempertahankan komitmen agar mutu layanan produk tetap terjaga”?</p> <p>J:”Yang pasti dalam menghadirkan produk-produk yang kualitasnya tetap (tidak menurun), Kemudian kita juga harus tetap meberikan pelayanan maksimal kepada buyer dengan pelayanan yang bagus, baik buyer lama, buyer baru akan terjalin kepercayaannya dan kepuasan buyer. Selain itu dari pihak dari PT. XYZ trus melakukan monitoring dan evaluasi dengan audit serta melakukan pelatihan guna meningkatkan SDM agar tetap kualitas mereka meningkat sehingga memberikan maanfaat bagi kemajuan perusahaan.</p>	<p>Perusahaan menjaga komitmen terhadap konsumen dengan menghadirkan produk yang berkualitas dan senantiasa memberikan pelayanan maksimal kepada seluruh konsumen, baik konsumen lama maupun konsumen baru.</p>
2	Rekrutmen Pelatihan	<p>P : “Perubahan apa yang terjadi dalam mutu layanan produk pada perusahaan selamasistem manajemen mutu ISO 9001:2015 diterapkan”?</p> <p>J:”Dengan adanya ISO maka secara otomatis dokumen lebih tertata, layanan produk yang diberikan kepada konsumen jelas lebih terkendali sehingga buyer hingga saat ini tetap</p>	<p>Berdasarkan hasil wawancara dengan Rekrutmen Pelatihan dapat disimpulkan bahwa perubahan yang terjadi dalam mutu layanan produk pada perusahaan setelah diterapkannya ISO 9001: 2015 adalah dokumen arsip menjadi lebih tertata dan layanan produk yang diberikan kepada konsumen menjadi lebih</p>

No	Informan	Wawancara	Interpretasi
		<p>bekerjasama dengan perusahaan ini.</p> <p>P: "Perubahan apa yang terjadi dalam layanan perusahaan khususnya pada proses produksi setelah terjadi penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015"?</p> <p>J: "Dengan ISO ini kita ada SOP yang pasti sehingga proses produksinya pun akan sesuai standar yang dimana acuan ISO 9001:2019 adalah kualitas sehingga perusahaan dalam proses produksinya selalu melakukan evaluasi perbaikan secara terus menerus guna memenuhi kepuasan pelanggan dimana tujuan perusahaan dengan penerapan ISO memberikan pelayanan mutu prorduk sesuai dengan apa yang diinginkan buyer".</p> <p>P: "Hambatan atau kendala apa saja yang terjadi dalam implementasi ISO 9001:2015"?</p> <p>J: "Hambatannya lebih ke perubahan rencana dan sering terjadinya perombakan struktur secara struktural sehingga kepemimpinan yang baru terkadang itu dia kurang kecakapannya dalam mengimplementasikan ISO 9001:2015".</p> <p>P: "Bagaimana cara perusahaan mempertahankan komitmen agar mutu layanan produk tetap terjaga"?</p> <p>J: "Yang pasti selalu menjaga kualitas produk yang kita berikan ke buyer harus sesuai apa yang mereka inginkan dan selalu melakukan pelatihan agar SDM mampu meningkatkan kualitasnya sehingga dapat mempertahankan mutu layanan produk serta menciptakan produk kepada buyer dengan baik".</p>	<p>terkendali. SOP perusahaan juga mengikuti standar ISO sehingga dalam prosesnya perusahaan akan senantiasa melakukan perbaikan demi meningkatkan kualitas mutu produk. Hambatan yang dihadapi adalah ketika adanya perubahan structural sehingga perusahaan memerlukan proses adaptasi dengan anggota tim yang baru. Secara keseluruhan, memberikan layanan produk yang baik kepada konsumen (buyer) adalah prioritas perusahaan.</p>

Pembahasan

Setelah melakukan pengamatan dan penelitian pada PT. XYZ mengenai penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 untuk meningkatkan mutu layanan produl. Penelitian pada PT. Sukses Mitra Sejahtera mengenai penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 untuk meningkatkan mutu layanan produl. Maka peneliti akan menganalisis data dari hasil pengamatannya.

Penerapan ISO 9001:2015 untuk meningkatkan mutu layanan produk pada PT. XYZ

Dari hasil wawancara oleh Wakil Manajemen Mutu dan Rekturmen&Pelatihan dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, disisi Wakil Manajemen Mutu penerapan ISO 9001:2015 pada PT XYZ adalah guna untuk meberikan standar yang pasti bahwa PT. XYZ telah memberikan pelayanan mutu terbaik kepada *buyer* (baik konsumen dalam negeri maupun luar negeri) sesuai dengan SOP yang ada, oleh karena itu perlu adanya sistem kerja yang bermutu dan berorientasi pada peningkatan mutu layanan produk. Oleh karena itu pentingnya PT. XYZ menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, hasil tersebut diperkuat oleh disisi

Rekrutmen dan Pelatihan bahwa sejak dilaksanakannya penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada PT Sukses Mitra sejahtera adalah guna untuk mewujudkan visi misi perusahaan serta dalam rangka merapikan sistem administrasi di perusahaan sehingga perusahaan dapat secara maksimal memberikan pelayanan yang terbaik kepada buyer.

Pada tahun 2014 awal mula PT. XYZ menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dengan banyaknya manfaat yang telah dirasakan setelah menerapkan ISO 9001:2015, salah satu manfaat yang dirasakan yaitu kemudahan penantaan dokumentasi dalam rangka sertifikasi yang diselenggarakan oleh badan sertifikasi sesungguhnya PT. XYZ sudah melaksanakan proses-proses sesuai SOP yang ada. Dengan mendapatkan sertifikat ISO tersebut pada tahun 2021 perusahaan terus menunjukkan komitmen dalam memberikan layanan (khususnya layanan mutu produk) yang terbaik kepada buyer atau pelanggan dan mengupayakan perbaikan secara terus-menerus untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Hal ini didukung pula hasil observasi yang diperoleh peneliti, didukung dengan dokumentasi dan wawancara kepada 2 informan yaitu wakil manajemen mutu dan rekrutmen&pelatihan dengan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dan kesesuaian dengan sumber sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 memenuhi triangulasi sumber yang berarti temuan sah.

Maka hal ini PT. XYZ dalam penerapan ISO 9001:2015 sudah dilakukan dengan baik. Hal ini sesuai dengan komitmen PT. XYZ untuk berupaya secara maksimal dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada buyer dalam rangka perbaikan terus menerus serta mewujudkan visi misi perusahaan.

Dalam penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dapat mendukung kesuksesan bisnis. Hal tersebut juga sesuai dengan penelitian terdahulu dalam penelitian tersebut mengungkapkan dengan mengimplementasikan sistem manajemen ISO 9001:2015 pada perusahaan mendukung kelancaran bisnis dan meningkatkan keputusan pembelian konsumen.

Implikasi penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 terhadap peningkatan mutu layanan produk pada PT. XYZ

Dari hasil wawancara oleh Wakil Manajemen Mutu dan Rekrutmen&Pelatihan dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, disisi Wakil Manajemen Mutu implikasi yang dirasakan yaitu layanan mutu produk pada perusahaan selama sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 diterapkan, dokumen terkait standar mutu menjadi lebih tertata, tingkat kepuasan pelanggan meningkat, sehingga otomatis dapat meningkatkan standar dan akreditasi perusahaan. Dengan ISO, SOP perusahaan menjadi lebih terstruktur dan kepercayaan konsumen meningkat. Oleh karena itu pentingnya PT. XYZ menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, hasil tersebut diperkuat oleh disisi Rekrutmen dan Pelatihan perubahan yang terjadi dalam mutu layanan produk pada perusahaan setelah diterapkannya ISO 9001: 2015 adalah dokumen arsip menjadi lebih tertata dan layanan produk yang diberikan kepada konsumen menjadi lebih terkendali. SOP perusahaan juga mengikuti standar ISO sehingga dalam prosesnya perusahaan akan senantiasa melakukan perbaikan demi meningkatkan kualitas mutu produk.

Tetapi dalam memberikan layanan mutu produk masih ada hambatan yang dihadapi adalah ketika adanya perubahan struktural sehingga perusahaan memerlukan proses adaptasi dengan anggota tim yang baru. Hambatan yang lain ditemui juga dalam pelaksanaan ISO adalah, konsistensi dalam penerapan yang kadang berubah-ubah, sehingga diperlukan penyesuaian kembali untuk dapat kembali menyesuaikan standar.

Hal ini didukung pula hasil observasi yang diperoleh peneliti, didukung dengan dokumentasi dan wawancara kepada 2 informan yaitu wakil manajemen mutu dan rekrutmen&pelatihan dengan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dan kesesuaian dengan sumber sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dan Layanan Produk memenuhi triangulasi sumber yang berarti temuan sah.

Maka hal ini PT. XYZ dalam penerapan ISO 9001 :2015 sudah merasakan dampak positifnya yang sangat banyak dengan menerapkan ISO 9001:2015 maka perusahaan harus menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Hal ini sesuai dengan komitmen PT. XYZ untuk berupaya secara maksimal berkomitmen dalam memberikan pelayanan yang terbaik terhadap konsumen dengan menghadirkan produk yang berkualitas dan senantiasa memberikan pelayanan maksimal kepada seluruh konsumen, baik buyer lama maupun *buyer* baru baru.

Dalam penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dapat mendukung kesuksesan bisnis. Hal tersebut juga sesuai dengan penelitian terdahulu dalam penelitian tersebut mengungkapkan dengan mengimplementasikan sistem manajemen ISO 9001:2015 pada perusahaan mendukung kelancaran bisnis dan meningkatkan keputusan pembelian konsumen.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti mengenai penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada PT. XYZ dalam meningkatkan mutu layanan produk, maka dapat ditarik hasil temuan sebagai berikut: penerapan ISO 9001:2015 untuk meningkatkan mutu layanan produk pada PT. XYZ dalam pelaksanaan penerapan ISO 9001:2015 pada PT. XYZ sudah dilakukan dengan cukup baik, diharapkan PT. XYZ terus menerapkan ISO 9001:2015. Dalam pelaksanaan mutu layanan produk pada PT. XYZ sudah dilaksanakan pada masing-masing bagian sesuai yang telah direncanakan sebelumnya, diharapkan masing-masing bagian yang ada pada PT. XYZ terus menjaga konsistensi dalam melaksanakan mutu layanan produk. Dalam melaksanakan ISO 9001:2015 implikasi yang dirasakan PT. XYZ yaitu dokumen-dokumen dapat tertata rapi sehingga pelayanan yang diberikan dapat maksimal, selain itu pembinaan terhadap staff dan karyawan lebih diperhatikan dimana staff dan karyawan selalu diberikan pelatihan-pelatihan guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan mutu, diharapkan PT. XYZ terus melakukan pelatihan guna untuk menjaga komitmen perusahaan dalam mewujudkan visi misi agar dampak yang dirasakan selalu memuaskan *buyer* maupun perusahaan. Dalam memberikan pelayanan mutu produk yang berpedoman pada ISO 9001: 2015 perusahaan masih memiliki hambatan dalam memberikan pelayanan mutu produk yaitu konsistensi terhadap pembuatan produk terjadi perubahan rencana ataupun keadaan bahan baku sehingga mengharuskan menyimpang dari standar, diharapkan PT. XYZ harus bisa tetap konsistensi dalam menghadapi hambatan seperti itu agar kedepannya masalah seperti itu tidak terjadi.

Penelitian ini mendukung teori-teori tentang penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 serta manfaat yang diperoleh dalam penerapan sistem manajemen mutu dalam meningkatkan mutu layanan produk serta memperlancar bisnis. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar untuk menggali, mendukung ataupun memperbaiki informasi lebih dalam pada penelitian berikutnya yang sesuai dengan permasalahan penelitian. Manager HRD&GA dan Wakil Manajemen Mutu (*Management Representative*) melakukan studi banding dengan perusahaan pusat serta perusahaan lain dan mengikuti seminar yang berhubungan dengan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Maka PT. XYZ diharapkan bisa terus menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 saat menjalankan bisnis pollywod.

DAFTAR RUJUKAN

- [1]. <http://disperindag.bengkaliskab.go.id/>. Kemenperin Perkuat Sistem Manajemen Mutu di Sektor Industri [Internet]. Disdagperin. 2021.
- [2]. Fitri D, Ismanto W. Iso 9000 Quality Management System in Improving Product Quality. 2018;7(3):421–33.
- [3]. Ketut Witara. Cara Singkat Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Implementasinya. 2018. 1–173
- [4]. Dwinanda Septiadhi M. DISRUPSI: SIAP! Strategi, Inovasi, dan Aplikasinya untuk menjadi Pemenang. 2019. 1–390
- [5]. Willya Tri Desinta. Evaluasi Penerapan ISO 9001 : 2015 Di PT . Indah Kiat Pulp And Paper Tbk Perawang. 2022.
- [6]. Ridson Wartuny W, Lumeno S, Mandagi RJM. Model Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berbasis Iso 9001:2015 Pada Kontraktor Di Propinsi Papua Barat. J Sipil Statik. 2018;6(8):579–88.
- [7]. Oktaviani I, Studi P, Sipil T. PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001 : 2008 PT . MULTIKON PADA PROYEK PEMBANGUNAN GEDUNG. 2021;
- [8]. Angesti LG. Evaluasi penerapan sistem manajemen mutu persediaan barang dengan elemen -elemen ISO 9002 [Internet]. Vol. 8. 2020.
- [9]. Putri Nurul Hikmah. "Pengaruh Implementasi SNI ISO 9001 : 2015 Terhadap Keputusan Pembelian pada PT . Sermani Steel Corporation Makassar. Vol. 33, Putri Nurul Hikmah. 2022.
- [10]. Rinnanik, Eka Pariyanti, Syaiful Bakhri, Buchori, Susi Sulastri, Dede, Tri Mardiono, Sugiono, Miswan Gumanti M. ILMU MANAJEMEN DI ERA 4.0. 2021. 178 p.
- [11]. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. 2018.