

## Pembaharuan Dokumen Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 (Studi Kasus di PT X)

Metta Yolanda<sup>1</sup>, Cendana Anggun Sasmitha<sup>2</sup>, Ndeva Helmi Tawiri<sup>3</sup>,  
Levana Oxamudra<sup>4</sup>, Yurida Ekawati<sup>5</sup>, Purnomo<sup>6</sup>, dan Novenda Kartika Putrianto<sup>7</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6,7</sup> Program Studi Teknik Industri, Universitas Ma Chung  
Jalan Villa Puncak Tidar N-01, Malang, Indonesia, 65151

**Korespondensi:** Cendana Anggun Sasmitha (cen2rm@gmail.com)

*Received:* 24 Juli 2024 – *Revised:* 31 Agustus 2024 - *Accepted:* 05 Sept 2024 - *Published:* 10 Sept 2024

**Abstrak.** PT X merupakan perusahaan manufaktur karoseri bus dan minibus di Malang, Jawa Timur. Perusahaan dapat terus bersaing dengan perusahaan lain dengan salah satu caranya, yaitu melakukan perbaikan kualitas dari suatu barang yang diproduksi. Selain itu agar dapat terus bersaing, PT X juga perlu memperhatikan kegiatan ekspor yang bertujuan untuk memperluas akses pasar dan juga adanya perusahaan karoseri lain yang sudah memasarkan produknya ke luar negeri. Oleh karena itu, kegiatan ekspor dapat berjalan dengan lancar dan kualitas dari suatu produk yang diproduksi dapat terjamin, PT X harus mempunyai standarisasi sistem manajemen mutu internasional di perusahaannya. Salah satu standar internasional untuk menjamin sistem manajemen mutu adalah ISO 9001. Sertifikasi ini akan kedaluwarsa pada Desember 2022, sehingga perlu diperbarui dan dilengkapi dokumennya. Dokumen yang diperbaharui pada Klausul 5 (Kebijakan Mutu) adalah kebijakan mutu, struktur organisasi, *job description*, dan *job specification*. Dokumen baru yang dibuat pada Klausul 6 (Perencanaan) adalah analisis risiko dan sasaran mutu. Dokumen yang diperbaharui pada Klausul 7 (Dukungan) adalah *form* kalibrasi alat ukur dan *form* penilaian kepala bagian. Dokumen baru yang dibuat adalah SOP, instruksi kerja, dan induk internal. Upaya pembaruan dan pelengkapan dokumen ini bertujuan untuk menjaga mutu produk dan kelancaran ekspor PT X sesuai standar internasional ISO 9001:2015.

**Kata kunci:** Manufaktur, Standarisasi Sistem Manajemen Mutu, ISO 9001, Ekspor, Dokumentasi Mutu

---

**Citation Format:** Yolanda, M., Sasmitha, C.A., Tawiri, N.H., Oxamudra, L., Ekawati, Y., Purnomo, P., & Putrianto, N.K. (2024). Pembaharuan Dokumen Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015: Studi Kasus di PT X. *Prosiding SENAM 2024: Seminar Nasional Teknik Industri Universitas Ma Chung*. 4, 46-57. Malang: Ma Chung Press.

---

### PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi yang semakin kompetitif, perusahaan dituntut untuk senantiasa meningkatkan kualitas produk dan layanan yang ditawarkan guna mempertahankan daya saing di pasar (Handayani, 2018). Salah satu langkah strategis yang dapat diambil untuk mencapai tujuan tersebut adalah dengan menerapkan standar manajemen mutu yang diakui secara internasional, seperti ISO 9001:2015. Standar ini

tidak hanya memberikan pedoman untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan, tetapi juga membantu perusahaan dalam mengelola proses internal dengan lebih efektif.

Pembaruan dokumen sistem manajemen mutu di PT X menjadi krusial untuk memastikan bahwa perusahaan tidak hanya memenuhi standar ISO 9001:2015, tetapi juga dapat beradaptasi dengan dinamika pasar dan harapan pelanggan yang terus berkembang (Efansyah & Nugraha, 2019). Melalui pembaruan ini, PT X berkomitmen untuk menciptakan proses yang lebih efisien dan efektif, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta daya saing di industri yang semakin ketat.

Selain itu, pembaruan dokumen sistem manajemen mutu juga berperan penting dalam memperkuat kultur organisasi yang berfokus pada peningkatan berkelanjutan (Purwanggono & Handayani, 2018). Dengan mengintegrasikan prinsip-prinsip ISO 9001:2015 ke dalam setiap aspek operasional, dari perencanaan hingga evaluasi, PT X tidak hanya berupaya meningkatkan kualitas produk dan layanan, tetapi juga membangun kesadaran akan pentingnya kualitas di seluruh level organisasi. Keterlibatan seluruh karyawan dalam proses ini diharapkan akan menciptakan sinergi yang baik, memperkuat komitmen terhadap peningkatan berkelanjutan, dan mendukung pencapaian tujuan perusahaan secara keseluruhan.

Studi ini membahas secara mendalam proses pembaruan dokumen sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 yang dilakukan oleh PT X, mengidentifikasi tantangan yang dihadapi selama proses tersebut, serta mengevaluasi dampaknya terhadap kinerja perusahaan secara keseluruhan. Fokus utama dari pembahasan ini adalah bagaimana pembaruan dokumen ini dapat mengoptimalkan sistem manajemen mutu dan berkontribusi terhadap pencapaian tujuan strategis perusahaan.

## **MASALAH**

Studi ini memfokuskan pada pembaruan dokumen sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di PT X, khususnya untuk klausul 5 hingga 7 pada Direktorat *Supporting*. Pembaharuan ini dilakukan untuk memastikan bahwa sertifikat ISO yang akan kedaluwarsa dapat diperbarui dengan melengkapi dokumen yang diperlukan sebagai syarat sertifikasi. Klausul 5-7 mencakup kepemimpinan dan komitmen, perencanaan, serta dukungan, yang merupakan bagian penting dari sistem manajemen mutu. Penelitian ini akan mengidentifikasi langkah-langkah yang diambil untuk memenuhi persyaratan

tersebut, mengevaluasi proses pembaruan dokumen, serta mengukur dampaknya terhadap kesiapan perusahaan untuk mempertahankan sertifikasi ISO 9001:2015.

## **METODE PELAKSANAAN**

Metode yang akan digunakan adalah metode deskriptif dengan data kuantitatif maupun kualitatif yang dibagi menjadi data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan dari hasil wawancara kepada kepala bagian, *foreman*, dan operator yang bertugas di direktorat *supporting* serta hasil observasi secara langsung. Data yang didapatkan, seperti instruksi kerja, *Standard Operational Procedure* (SOP), penilaian kinerja operator, sasaran mutu/KPI, kategori cacat dan akibat yang ditemukan pada direktorat *supporting*. Data sekunder didapatkan dari perusahaan langsung seperti visi misi perusahaan, profil, dan sejarah perusahaan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

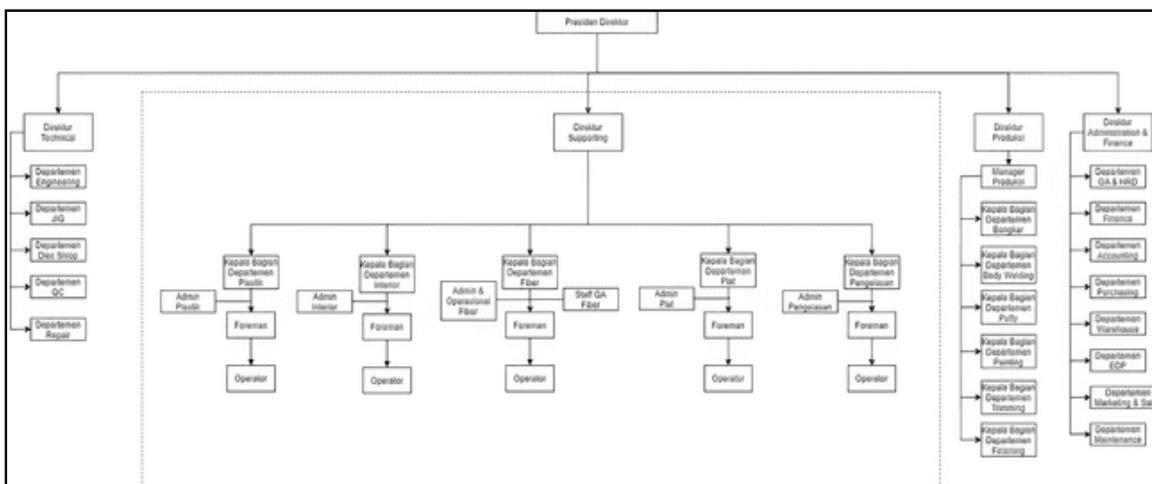
Klausul 5 yang terdapat dalam ISO 9001:2015 membahas tentang apa yang harus dilakukan oleh pihak manajemen dalam menerapkan sistem manajemen mutu guna berjalan dengan efektif dan efisien. Terdapat empat dokumen yang harus dipenuhi pada klausul 5, yaitu dokumen kebijakan mutu, dokumen struktur organisasi, dokumen job description dan *job specification*, dan dokumen visi misi. Dokumen *job description* dan *job specification* serta dokumen struktur organisasi awalnya sudah dimiliki oleh perusahaan dan memerlukan pembaharuan untuk sertifikasi ISO 9001:2015 (Hoyle, 2007; Sohal & Terviozki, 2019).

Sub Klausul 5.2 membahas tentang kebijakan mutu. Manajemen perusahaan harus menetapkan dan memelihara kebijakan mutu yang sesuai dengan tujuan dan konteks organisasi. Isi kebijakan mutu harus mengandung komitmen untuk memperhatikan aspek-aspek mutu dan melakukan implementasi sistem manajemen mutu secara berkelanjutan. Kebijakan mutu sendiri dibuat berdasarkan visi misi yang ada dalam perusahaan. Tentunya, kebijakan mutu tersebut harus diimplementasikan dan disimpan oleh perusahaan dalam bentuk informasi terdokumentasi berupa *hard file* maupun *soft file* yang bertujuan sebagai acuan atau sebagai bukti dari penerapan sasaran mutu tersebut. Selain itu juga kebijakan mutu harus dilakukan perbaikan secara berkelanjutan agar dapat menghasilkan mutu yang terjamin dan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. PT X bertekad sebagai

perusahaan karoseri yang ingin selalu mengutamakan kepuasan pelanggan dengan beberapa cara yaitu sebagai berikut :

1. Menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 secara konsisten untuk seluruh proses bisnis perusahaan.
2. Menetapkan standar kualitas produk agar produk yang dihasilkan tetap unggul secara konsisten.
3. Mengembangkan produk dan selalu berinovasi dengan memanfaatkan penggunaan teknologi.
4. Meningkatkan kinerja perusahaan dengan SDM yang profesional dan berkualitas untuk meraih kesejahteraan Bersama.
5. Melakukan peningkatan dan perbaikan secara berkelanjutan.

Sub klausul 5.3 membahas tentang masing-masing peran yang dibutuhkan untuk membantu proses bisnis dalam perusahaan berjalan dengan lancar. Masing-masing peran tersebut akan digambarkan melalui struktur organisasi. PT X sebenarnya telah mempunyai dokumen struktur organisasi, tetapi dokumen tersebut perlu dilakukan pembaharuan untuk menyesuaikan dengan ruang lingkup penerapan sistem manajemen mutu suatu perusahaan. Berikut merupakan struktur organisasi yang terdapat pada PT X:



**Gambar 1.** Struktur Organisasi PT X

Berdasarkan struktur organisasi gambar 1 disusunlah *job description* dan *job specification* sesuai dengan masing-masing jabatannya. Dokumen *job description* dan *job specification* pada direktorat *supporting* dibagi menjadi tujuh sesuai dengan masing-masing peran, yaitu direktur *supporting*, kepala bagian, admin, *foreman*, dan operator. Tugas dan tanggung jawab (*job description*) berisi tentang pekerjaan rutin yang harus

dilakukan. Wewenang berisi tentang kekuasaan pemegang jabatan untuk bertindak dan membuat keputusan dalam melaksanakan sebuah tugas. Tanggung jawab dan wewenang tersebut harus dijalankan dengan benar agar dapat mencapai hasil yang diinginkan. Kemudian kompetensi dasar (*job specification*) berisi tentang sebuah kriteria yang harus dimiliki oleh seseorang untuk melakukan tugas sesuai dengan jabatan masing-masing.

Klausul 6 yang terdapat dalam ISO 9001:2015 membahas tentang perencanaan. Perencanaan dapat diartikan sebagai suatu proses manajemen untuk menetapkan sebuah tujuan dan dapat memilih sumber daya sebelum melakukan tindakan untuk mencapai sebuah tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan menetapkan perencanaan adalah sebagai acuan untuk meminimalisir potensi kegagalan yang mungkin terjadi, menyusun rencana untuk meminimalisir potensi kegagalan, dan dapat mengetahui apa yang ingin dicapai dan bagaimana cara untuk mencapai tujuan tersebut. Terdapat dua dokumen yang perlu dipenuhi pada klausul 6, yaitu dokumen analisis risiko (*Failure Mode Effect Analysis*) dan dokumen sasaran mutu (*Key Performance Indicator*).

Pada penyusunan FMEA dilakukan dengan cara observasi langsung ke lapangan dan wawancara kepada pihak yang terkait seperti foreman, operator, dan kepala bagian. Analisis risiko yang ditemukan yaitu ada pada direktorat *supporting*. Langkah pertama yang dilakukan dalam menyusun FMEA adalah menentukan jenis-jenis risiko pada setiap aktivitas kerja. Langkah kedua adalah menganalisis risiko untuk mengetahui penyebab dan dampak dari risiko tersebut serta pencegahan yang telah dilakukan. Langkah ketiga adalah memberikan penilaian untuk indikator *severity*, *occurrence*, dan *detectability* pada masing-masing risiko, di mana setiap indikator mempunyai nilai dengan rating 1-10. Hasil dari setiap nilai indikator semuanya akan dikalikan untuk mendapatkan nilai RPN. Semakin besar nilai RPN, menunjukkan bahwa akibat yang ditimbulkan dari masalah tersebut juga parah dan harus segera diatasi. Langkah keempat adalah memberikan penanganan sementara dan pencegahan untuk ke depannya agar risiko tersebut tidak terulang kembali.

Sub klausul 6.2 membahas tentang sasaran mutu atau target yang ingin dicapai dan ditetapkan untuk meningkatkan sebuah kinerja perusahaan. Dokumen sasaran mutu harus terukur, dapat memenuhi persyaratan atau meningkatkan kepuasan pelanggan, dan dikomunikasikan. Dokumen sasaran mutu tersebut harus ditetapkan dalam perusahaan agar dapat meningkatkan kinerja maupun kualitas produknya. Penetapan sasaran mutu dibuat menggunakan KPI (*Key Performance Indicator*). Indikator yang perlu dipertimbangkan dalam dokumen sasaran mutu seperti target yang dicapai (jumlah, volume, luas, persentase,

dan lain-lain), strategi, metode pengukuran, periode pengukuran, cara pengambilan data, PIC, dan pencapaian. Berikut merupakan dokumen sasaran mutu pada direktorat *supporting* :

		PT.X FAILURE MODE AND EFFECT ANALYSIS				No. Dokumen : 00/FMEA/PLTK/B-MB/2022				
		DEPARTEMEN PLASTIK				Revisi : 00				
		DEPARTEMEN PLASTIK				Tanggal efektif : -				
No	Process Description	Potential Failure Mode	Potential Effect of Failure	SEV	Potential Cause of Failure	OCC	Failure Control	DET	RPN	Action
1	Melakukan proses cetak	Pemanas tidak rata	- Hasil cetakan kurang maksimal - Bahan dapat terbakar	9	- Terdapat kabel pemanas pada mesin yang terputus - Jenis bahan lama	6	- Memanaskan bagian tertentu dengan bantuan <i>hair dryer</i> - Mengatur timer pada pemanas mesin sesuai masa bahan yang digunakan	2	108	Melakukan maintenance mesin secara berkala oleh Departemen Plastik
2	Melakukan proses finishing	Hasil cetakan yang kurang maksimal	- Bahan pecah saat dipotong - Waktu pengerjaan dapat menjadi lebih lama - Bahan menjadi susah dipotong	6	Kualitas bahan	6	- Melakukan perbedaan finishing yaitu dengan cutter atau gerinda (tergantung bahan dari PLASTIK) - Jika cetakan yang pecah masih dapat diperbaiki, maka operator akan melakukan perbaikan dengan cara perekatan dengan lem <i>allteco</i>	2	72	- Perlu dilakukan QC barang dari gudang, agar pada saat proses finishing mendapat bahan dengan tebal yang sama

Gambar 2. FMEA Departemen Plastik

Logo		Nama Perusahaan				No. Dokumen : 00/KPI/PLTK/B-MB/2022		
		SASARAN MUTU (KEY PERFORMANCE INDICATOR)				Revisi : 00		
		DEPARTEMEN PLASTIK				Tanggal efektif : -		
Strategi	Target	Metode Pengukuran	Periode Pengukuran	Data yang Diperlukan	Inisiatif Program	PIC	Aktualitas	Pencapaian
Membuat plastik sesuai dengan target	Plastik yang dibuat = sesuai <i>production planning</i>	Jumlah unit yang selesai finishing	Setiap hari	Laporan produksi harian	Kepala bagian melakukan <i>daily review meeting</i> , mengontrol kerja operator, memastikan IK dijalankan	Kepala Bagian Dept. Plastik	100%	
Pencapaian zero accident	Kasus kecelakaan kerja = 0	Jumlah kasus kecelakaan kerja	Setiap bulan	Data jumlah kasus kecelakaan kerja	Kepala bagian mengingatkan operator melalui <i>daily review meeting</i> mengenai penggunaan APD dan melakukan control/pengawasan terhadap implementasi IK, pengadaan sosialisasi/pelatihan terkait K3	Kepala Bagian Dept. Plastik	0	
Meminimalkan produk cacat	Jumlah kriteria yang terpenuhi pada formulir checklist QC = 100%	(Jumlah kriteria yang terpenuhi/ jumlah total kriteria pada formulir checklist QC)*100%	Setiap hari	Formulir checklist QC	Kepala bagian melakukan control/pengawasan terhadap implementasi IK, foreman melakukan QC terlebih dahulu sebelum Departemen QC datang mengecek	Kepala Bagian Dept. Plastik	100%	
Mengevaluasi SR (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin)	Skor daftar periksa indikator ringkas mempunyai nilai $\geq 4$	(Jumlah penilaian daftar periksa indikator ringkas $\geq 4$ / jumlah total daftar periksa)*100%	Setiap hari	Daftar periksa SR	Kepala bagian membuat jadwal piket secara bergilir dan memberi sanksi apabila mengabaikan jadwal piket, membentuk kesadaran operator mengenai pentingnya SR melalui <i>daily review meeting</i>	Kepala Bagian selain Dept. Plastik	100%	
	Skor daftar periksa indikator rapi mempunyai nilai $\geq 4$	(Jumlah penilaian daftar periksa indikator rapi $\geq 4$ / jumlah total daftar periksa)*100%				Kepala Bagian selain Dept. Plastik	100%	
	Skor daftar periksa indikator resik mempunyai nilai $\geq 4$	(Jumlah penilaian daftar periksa indikator resik $\geq 4$ / jumlah total daftar periksa)*100%				Kepala Bagian selain Dept. Plastik	100%	
	Skor daftar periksa indikator rawat mempunyai nilai $\geq 4$	(Jumlah penilaian daftar periksa indikator rawat $\geq 4$ / jumlah total daftar periksa)*100%				Kepala Bagian selain Dept. Plastik	100%	
	Skor daftar periksa indikator rajin mempunyai nilai $\geq 4$	(Jumlah penilaian daftar periksa indikator rajin $\geq 4$ / jumlah total daftar periksa)*100%				Kepala Bagian selain Dept. Plastik	100%	

Gambar 3. Dokumen Sasaran Mutu Departemen Plastik

Setiap perencanaan yang ditetapkan harus didukung dengan komponen untuk pelaksanaannya yang mana akan dibahas di klausul 7. Terdapat tujuh dokumen yang harus dipenuhi dalam klausul 7, yaitu formulir evaluasi kalibrasi alat ukur, formulir penilaian kinerja operator, formulir penilaian kinerja kepala bagian, dokumen SOP, dokumen instruksi kerja, dokumen manual mutu, dan daftar dokumen internal.

Sub klausul 7.1 membahas tentang kalibrasi alat ukur dengan memvalidasi berdasarkan standar pengukuran yang digunakan. Kalibrasi digunakan untuk memastikan hasil pengukuran dari cetakan sudah sesuai. Berikut merupakan formulir evaluasi kalibrasi alat ukur pada PT X yang dilakukan oleh Departemen *Engineering*:

LOGO		FORMULIR EVALUASI KALIBRASI ALAT UKUR		No. Formulir: 01/EKAU/FRM/2022			
				No. Revisi : 01			
Nama Alat Ukur: _____			Tanggal: _____				
Merk : _____							
Tipe/No. Seri : _____							
Lokasi : _____							
HASIL PEMERIKSAAN							
Nama item	Satuan	Ukuran standard	Batas toleransi	Hasil Pengukuran		Keterangan	PIC
				Sebelum	Sesudah		
Catatan:							
Diperiksa,				Diketahui,			
Departemen <i>Engineering</i>				KB Departemen Terkait			

**Gambar 4.** Formulir Kalibrasi Alat Ukur

Sub klausul 7.2 membahas tentang kompetensi pekerja baik operator maupun kepala bagian dalam melakukan pekerjaannya, di mana kompetensi tersebut dapat mempengaruhi kinerja dan keefektifan sistem manajemen mutu. Penilaian kinerja karyawan dibuat untuk mengetahui kinerja karyawan dalam melakukan tugasnya, selain itu dapat digunakan sebagai media ukur untuk menentukan kenaikan jabatan maupun pemberhentian karyawan oleh Kepala Bagian.

LOGO	Nama perusahaan	
	Alamat	
	Website:	/ Email:
<b>KOMPETENSI PERSONEL</b>	Nomor Dokumen	01/KP/KB/SPRT/2022
	Tanggal Efektif	
<b>JABATAN: KEPALA BAGIAN</b>	Nomor Revisi	01
<b>DEPARTEMEN: SUPPORTING</b>	Halaman	1 dari 2

Nama : \_\_\_\_\_  
Departemen : \_\_\_\_\_

**PETUNJUK PENILAIAN**  
Penilaian dilakukan dengan memberi nilai angka 1 sampai 5 sesuai kinerja karyawan yang dinilai berdasarkan arti dari setiap angka pada kolom keterangan penilaian dibawah ini.

Keterangan Penilaian		
Nilai	Simbol	Arti
5	BS	Baik Sekali
4	B	Baik
3	C	Cukup
2	AK	Agak Kurang
1	K	Kurang

\*Bidang (Departemen)= Plastik, Interior, Fiber, Pengelasan, Plat

No.	Aspek Penilaian	Skala Penilaian	Keterangan
<b>I. Aspek Teknis Pekerjaan</b>			
1	Penguasaan tugas dan tanggung jawab pekerjaan terkait bidangnya		
2	Performa memenuhi target perusahaan (KPI)		
3	Keefektifan menjalankan prosedur pekerjaan (SOP)		
4	Ketepatan mengatur waktu (menyelesaikan tugas tepat waktu)		
5	Kemampuan berpikir jangka panjang		
<b>II. Aspek Non Teknis</b>			
1	Ketepatan pengambilan keputusan		
2	Kepatuhan terhadap peraturan (disiplin)		
3	Koordinasi dan kerjasama antar departemen		
4	Kemampuan mendelegasikan tugas		
5	Kemampuan mengontrol emosi		
6	Kemampuan berkomunikasi		
Rata-rata Nilai			

Keterangan Hasil Rata-rata Nilai:  
3,6 - 4,5 = Baik sekali  
3,1 - 3,5 = Baik  
2,6 - 3,0 = Cukup  
2,1 - 2,5 = Agak Kurang  
<2 = Kurang

Catatan  
Ringkasan kelebihan pekerja:

Ringkasan kekurangan pekerja:

Evaluasi kinerja pekerja:

Malang, \_\_\_\_\_  
(Direktur Produksi) Penilai 1 (Foreman) Penilai 2

**Gambar 5.** Formulir Penilaian Kinerja Kepala Bagian

Pada klausul 7.5, dokumen SOP bertujuan untuk memastikan semua kegiatan dalam Direktorat Supporting (Plastik, Interior, Fiber, Plat, dan Pengelasan) berjalan dengan benar dan efektif. Dokumen SOP dibuat dengan melakukan wawancara kepada kepala bagian masing-masing departemen. Berikut merupakan SOP pada Direktorat Supporting pada Departemen Plastik:

LOGO	PT. X	
	Alamat	
	Telp/Fax	
	Website:	/ Email:
<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>	Nomor Dokumen	00/SOP/PLTK/B-MB/2022
	Tanggal Efektif	
<b>DEPARTEMEN PLASTIK</b>	Nomor Revisi	00
	Halaman	1 dari 4

**1. TUJUAN**  
Untuk memastikan semua proses dalam Departemen Plastik terlaksana dan dijalankan dengan benar dan efektif, serta memastikan seluruh dokumen yang dibutuhkan terpenuhi.

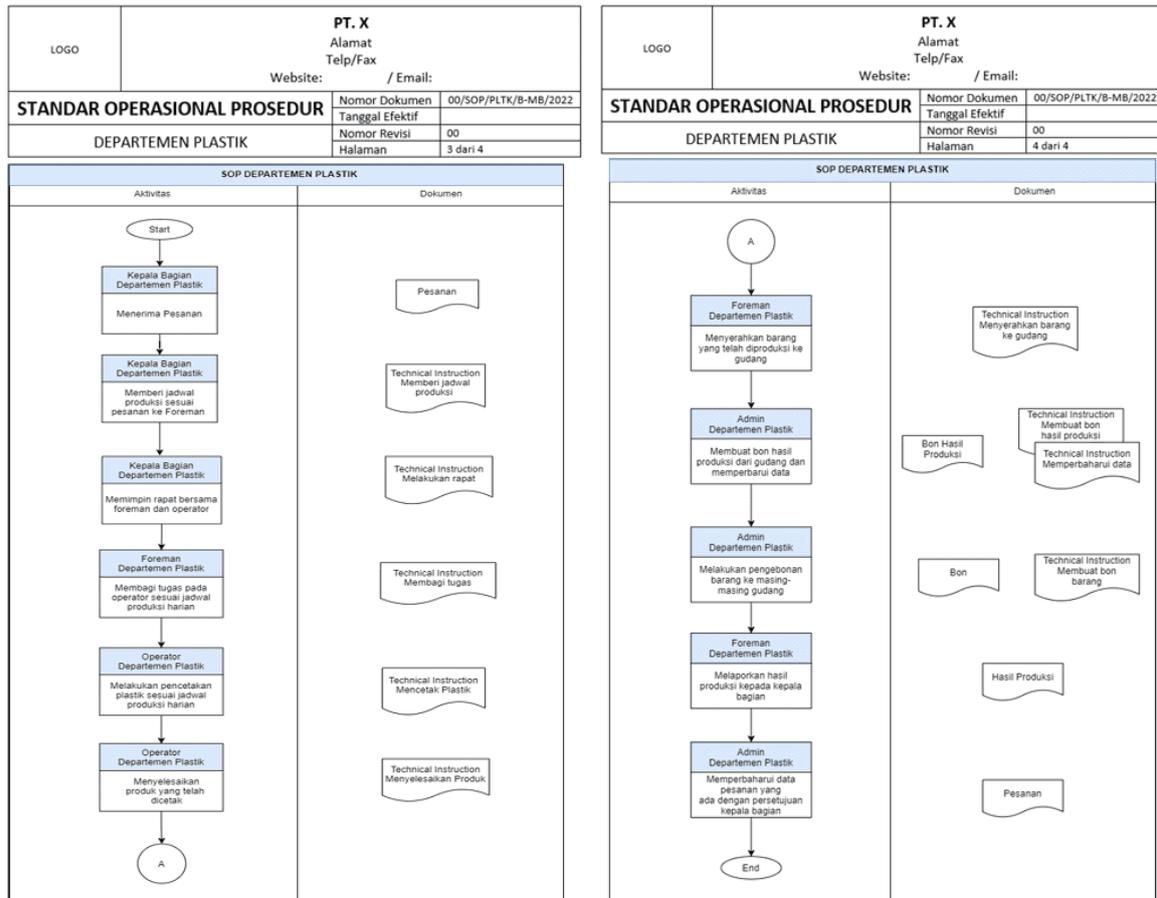
**2. RUANG LINGKUP**  
Prosedur ini berlaku untuk Departemen Plastik mulai dari proses menerima pesanan dari Gudang hingga proses *finishing* produk jadi.

**3. PROSEDUR**

- Kepala Bagian menerima pesanan
- Kepala bagian memberi jadwal produksi sesuai pesanan ke Foreman
- Kepala bagian mengadakan rapat bersama *foreman* dan operator
- Foreman* membagi tugas pada operator
- Operator mencetak plastik
- Operator menyelesaikan produk

Dibuat Oleh:	Diperiksa Oleh:	Disetujui Oleh:
Engineering	Kepala Bagian	Direksi
Tanggal	Tanggal	Tanggal

**Gambar 6.** SOP Departemen Plastik



**Gambar 7.** SOP Departemen Plastik (Lanjutan)

Dokumen Instruksi Kerja (IK) dibuat sebagai panduan bagi pihak yang terkait seperti operator, foreman, kepala bagian, dan admin dalam melakukan pekerjaan agar sesuai dengan langkah-langkah yang ada. Dokumen IK berisi tentang tujuan dari pembuatan IK tersebut untuk apa, ruang lingkup yang mencakup departemen terkait, dan isi instruksi kerja. IK ada dua macam, yaitu instruksi kerja umum yang berkaitan dengan instruksi kerja/panduan umum bagi admin maupun kepala bagian dalam melaksanakan tugasnya dan untuk IK yang satunya adalah untuk operator yang berisikan tentang urutan dalam mengerjakan sesuatu. Berikut merupakan IK pada Direktorat Supporting pada Departemen Plastik:

LOGO	<b>PT X</b>	
	Alamat Telp/Fax Website:                      Email:	
<b>TECHNICAL INSTRUCTION</b>	Nomor Dokumen	00/TT-01/PLTK/B-MB/2022
	Tanggal Efektif	
MEMBUAT JADWAL PRODUKSI HARIAN	Nomor Revisi	00
DEPARTEMEN PLASTIK	Halaman	1 dari 1
<p><b>1. TUJUAN</b> Instruksi kerja ini merupakan petunjuk untuk Kepala Bagian Departemen Plastik dalam membuat jadwal produksi harian.</p> <p><b>2. RUANG LINGKUP</b> Prosedur ini berlaku untuk Departemen Plastik.</p> <p><b>3. INSTRUKSI KERJA</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Menerima pesanan dari gudang</li> <li>Memeriksa dan menandatangani pesanan yang diterima</li> <li>Memisahkan pesanan yang ada antara bus dan minibus</li> <li>Memasukan data spesifikasi dan jumlah Plastik yang dibutuhkan di excel</li> <li>Tekan "print" untuk mencetak jadwal produksi</li> <li>Admin memberi jadwal produksi pada <i>foreman</i></li> </ol>		

**Gambar 8.** IK Membuat Jadwal Produksi Harian (Departemen Plastik)

Dokumen manual mutu dibuat berdasarkan Standar Nasional Indonesia (SNI) sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Dokumen manajemen mutu terdapat 10 bab yang akan dibahas. Bab pertama membahas tentang profil organisasi yang menjelaskan tentang sejarah dan gambaran mengenai PT X. Bab kedua membahas tentang tujuan pembuatan manajemen mutu. Bab ketiga membahas tentang sistem manajemen mutu yang terdiri dari ruang lingkup penerapan sistem manajemen mutu, acuan normatif pembuatan manajemen mutu, dan istilah serta definisi yang digunakan dalam pembuatan dokumen manajemen mutu. Bab keempat membahas tentang analisis SWOT, ruang lingkup, dan pihak berkepentingan seperti supplier, pelanggan, dan lain-lain. Bab kelima membahas tentang visi misi perusahaan, kebijakan mutu, *job description* dan *job specification*, struktur organisasi, dan lain-lain. Bab keenam hingga sepuluh membahas tentang implementasi persyaratan sistem manajemen mutu.

Dokumen internal merupakan kumpulan dokumen yang perlu ada dalam penerapan sistem manajemen mutu. Dokumen yang harus dipenuhi yaitu dokumen manual mutu, dokumen SOP, dokumen instruksi kerja, dan dokumen pendukung seperti formulir. Dokumen tersebut beberapa sudah dimiliki oleh perusahaan, tetapi memerlukan pembaharuan sudah hasil pembaharuan tersebut akan dimasukkan dalam daftar dokumen internal. Untuk contoh dokumen internal dapat dilihat pada gambar 9.

No.	Nama Dokumen	No. Dokumen	PIC	Revisi ke-			
				0	1	2	3
1	Kompetensi Personel Kepala Bagian Supporting	01/KP/KB/SPRT/B-MB/2022	Dept. HRD				
2	Sasaran Mutu Departemen Plastik	00/KPI/PLTK/B-MB/2022	Dept. Plastik				
3	Sasaran Mutu Departemen Interior	00/KPI/INT/B-MB/2022	Dept. Interior				
4	Sasaran Mutu Departemen Fiber	00/KPI/FBR/B-MB/2022	Dept. Fiber				
5	Sasaran Mutu Departemen Pengelasan	00/KPI/PNGLSN/MB/2022	Dept. Pengelasan				
6	Sasaran Mutu Departemen Plat	00/KPI/PLT/B-MB/2022	Dept. Plat				
7	SOP Departemen Plastik	01/SOP/PLTK/B-MB/2022	Dept. Plastik				
8	SOP Departemen Interior	01/SOP/INT/B-MB/2022	Dept. Interior				
9	SOP Departemen Fiber	01/SOP/FBR/B-MB/2022	Dept. Fiber				
10	SOP Departemen Pengelasan	01/SOP/PNGLSN/MB/2022	Dept. Pengelasan				
11	SOP Departemen Plat	01/SOP/PLT/B-MB/2022	Dept. Plat				
12	Ti Membuat Jadwal Produksi Harian	01/TI-01/PLTK/B-MB/2022	Dept. Plastik				
13	Ti Melakukan Proses Mencetak	01/TI-02/PLTK/B-MB/2022	Dept. Plastik				
14	Ti Melakukan Proses Finishing	01/TI-03/PLTK/B-MB/2022	Dept. Plastik				
15	Ti Melakukan Follow-Up Pada Kinerja Operator	01/TI-04/PLTK/B-MB/2022	Dept. Plastik				

**Gambar 9.** Contoh Daftar Induk Dokumen Internal

## KESIMPULAN

PT X telah mendapatkan sertifikasi iso 9001:2015, tetapi pada bulan desember 2022 sertifikasi ISO 9001:2015 akan *expired*. sehingga untuk dokumen yang sudah ada akan diperbaharui kembali dan untuk dokumen yang belum ada akan dilengkapi. dokumen yang telah diperbaharui terdapat pada klausul 5-7. pada klausul 5 dokumen yang telah diperbaharui adalah dokumen kebijakan mutu, struktur organisasi, dan dokumen *job description* serta *job specification*. kemudian untuk klausul 6, tidak memperbaharui dokumen tetapi membuat dokumen karena dokumen tersebut masih belum tersedia dan untuk dokumen yang dibuat adalah dokumen analisis risiko dan dokumen sasaran mutu. untuk klausul 7 terdapat dokumen yang diperbaharui yaitu *form* kalibrasi alat ukur dan *form* penilaian kepala bagian. sedangkan dokumen yang dibuat adalah dokumen SOP, dokumen instruksi kerja, dan dokumen induk internal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Efansyah, M. N., & Nugraha, A. (2019). Perkembangan dan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Wana Aksara.
- Handayani, D. (2018). Evaluasi penerapan ISO 9001:2015 pada PT Pulau Sambu Group (PSG) Sungai Guntung Kabupaten Indra Giri Hilir Riau. *Manajemen Bisnis*, 8(2), 95–106. <https://doi.org/10.22219/jmb.v8i2.7059>
- Hoyle, D. (2017). *ISO 9001:2015 – A complete guide to quality management systems*. Routledge.
- International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9001:2015 - Quality management systems - Requirements*. International Organization for Standardization.
- Purwanggono, B., & Handayani, N. U. (2018). Effectiveness analysis of ISO 9001:2015 implementation at manufacturing industry. *SHS Web of Conferences*, 54, 1–3. EDP Sciences. <https://doi.org/10.1051/shsconf/20185400001>
- Sohal, A. S., & Terziovski, M. (2019). The implementation and impact of ISO 9001:2015 on organizational performance: A review and analysis. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 36(7), 1220–1238. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2018-0027>



© 2024 by authors. Content on this article is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International license](http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/). (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).