

IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 PADA PT METABISULPHITE NUSANTARA

Syafriningsih Laila Marbun

Syafriningsih@gmail.com

Titik Mildawati

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out the implementation, the supporting and the inhibiting factor and the benefit in implementing the Quality Management System ISO 9001:2008 on PT Metabisulphite Nusantara. The result of this research describes that the requirements of Quality Management System ISO 9001:2008 have been fulfilled by PT Metabisulphite Nusantara. However, in the 7th clausal, the realization of product to be exact in 7.3 clausal, the development and design has not been carried out by PT Metabisulphite Nusantara. The supporting factors i.e.: fund, involvement and cooperation of all parties, compliance and consistency of the employees, the fulfillment of a facilities, the modern technology and information system. The inhibiting factor is there are some employees who have been found that they are lack of comprehension of ISO 9001:2008. The employees need to adapt and to try hard to comprehend on what will be targeted. The benefits in the implementation are: the achievement of company's vision and mission is more systematic, efficiency and effective, profit has increased, trust and satisfaction of the end-users product has made the enhancement of the number of customers, the work is more focus and directed, the documentation system is getting better, a well supervised quality system, and the enhancement of the image of PT Metabisulphite Nusantara.

Keywords: Implementation, Quality Management System, ISO 9001:2008.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi, faktor pendukung dan penghambat serta manfaat dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada PT Metabisulphite Nusantara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 telah dipenuhi oleh PT Metabisulphite Nusantara. Akan tetapi didalam Klausul 7. Realisasi Produk tepatnya pada Klausul 7.3 Desain dan Pengembangan tidak dilakukan oleh PT Metabisulphite Nusantara. Faktor pendukung antara lain: dana, keterlibatan dan kerjasama dari semua pihak, ketaatan dan konsistensi karyawan, Pemenuhan fasilitas, sistem informasi dan teknologi canggih. Faktor penghambatnya adalah masih ada beberapa karyawan yang ditemukan kurang pemahaman atas ISO 9001:2008. Karyawan masih harus berusaha keras dan perlu penyesuaian diri atas apa yang akan ditargetkan. Manfaat dalam implementasi diantaranya: pencapaian visi dan misi perusahaan lebih sistematis, efektif dan efisien, laba mengalami kenaikan, kepercayaan dan kepuasan pengguna produk yang dihasilkan mengakibatkan pula semakin bertambahnya pelanggan, kejelasan kerja lebih terarah dan terfokus, adanya sistem pendokumentasian yang menjadi semakin baik, sistem mutu yang terpantau baik, dan meningkatkan citra PT Metabisulphite Nusantara.

Kata kunci: Implementasi, Sistem Manajemen Mutu, ISO 9001:2008.

PENDAHULUAN

Era perdagangan bebas di Indonesia yang ditandai dengan berlakunya Perjanjian Perdagangan Bebas ASEAN atau lebih dikenal dengan AFTA (*ASEAN Free Trade Agreement*) mengakibatkan perusahaan swasta maupun badan usaha milik negara dihadapkan pada kondisi persaingan global, tak terkecuali untuk perusahaan manufaktur di Indonesia.

Akibat Persaingan yang semakin tajam di dunia bisnis, perusahaan yang dahulu bersaing hanya pada tingkat lokal, nasional maupun regional kini harus bersaing dengan perusahaan dari seluruh penjuru dunia. Hal ini karena peningkatan arus penawaran produk barang dan jasa dengan harga yang lebih bersaing dari produk luar. Persaingan global ini memberikan beragam pilihan kepada konsumen, sehingga tuntutan konsumen atas peningkatan kualitas produk semakin bertambah. Untuk dapat bertahan dan berhasil dalam lingkungan seperti itu suatu perusahaan harus dapat bekerja secara efisien dan efektif, sehingga perusahaan harus memikirkan ulang strategi manajemen guna menciptakan nilai lebih (*value*) bagi konsumen dalam bentuk produk dan jasa serta pelayanan berkualitas, sehingga perusahaan juga memperoleh nilai lebih (*value*).

Kondisi ini mendorong perusahaan untuk segera meningkatkan mutu dan daya saing dengan melakukan perbaikan secara konsisten dan terus menerus agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan pasar perusahaan itu sendiri.

Oleh karena itu, perbaikan berkelanjutan harus dilakukan oleh perusahaan agar dapat mendorong peningkatan pangsa pasar dan memenangkan persaingan. Dalam situasi persaingan yang semakin tajam dibutuhkan standarisasi yang terbaik dalam mendukung kegiatan perusahaan. Dalam ini dengan penerapan sertifikasi ISO 9001:2008 yang merupakan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk sistem manajemen mutu, yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang atau jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu oleh pelanggan dan organisasi.

Menghadapi tuntutan pelanggan dan pasar, PT Metabisulphite Nusantara yang merupakan satu-satunya produsen *sodium metabisulphite* di Indonesia menyadari untuk melakukan peningkatan manajemen yaitu dengan menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 sebagai upaya merespon perubahan dan meningkatkan daya saing dalam era globalisasi saat ini. Dalam melakukan implementasi tersebut tidak terlepas dari faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung berguna agar implementasi berjalan secara maksimal. Sedangkan faktor penghambat merupakan hasil temuan perusahaan berupa permasalahan yang wajib diatasi. Dengan adanya implementasi ini pastilah perusahaan akan merasakan manfaat yang nyata.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, faktor pendukung dan penghambat serta manfaat dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada PT Metabisulphite Nusantara.

TINJAUAN TEORETIS

Sistem Manajemen Mutu

Sistem Manajemen Mutu (*Quality Management System-QMS*) menurut Gaspersz (2008:268) yaitu merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang atau jasa) terhadap kebutuhan persyaratan tertentu yang ditentukan oleh pelanggan dan organisasi. Gaspersz (2008:273) membagi sistem manajemen mutu menjadi dua macam, yaitu sistem manajemen mutu informal dan sistem manajemen mutu formal.

Pada sistem manajemen mutu informal, setiap manajemen perusahaan bebas untuk menyusun atau membangun model sistem manajemen mutu organisasi, tanpa perlu terikat kepada kriteria-kriteria formal yang telah ditetapkan oleh institusi formal.

Berbeda dengan sistem manajemen mutu informal, sistem manajemen mutu formal terikat kepada kriteria-kriteria formal yang telah ditetapkan oleh institusi penyusun model sistem manajemen mutu itu sendiri. Dengan demikian apabila manajemen suatu organisasi

ingin mengadopsi model sistem manajemen mutu formal dan ingin memperoleh pengakuan bahwa organisasi itu telah berhasil menyusun model sistem manajemen mutu formal, maka manajemen organisasi harus bisa membuktikan kepada institusi formal yang menilai kelayakan penerapan model sistem manajemen mutu formal itu, untuk mendapatkan penghargaan. Sistem manajemen mutu formal biasanya terdiri dari sebuah kerangka kerja yang memiliki nilai-nilai inti serta prinsip-prinsip keunggulan. Prinsip-prinsip ini merupakan landasan untuk membangun kerangka kerja, yang terdiri dari sejumlah penilaian kriteria dan item.

Sistem manajemen mutu formal ada yang berlaku secara nasional, regional, dan internasional. Sistem manajemen mutu formal yang berlaku secara nasional menurut Miguel (2005:36) mula-mula dikembangkan di Australia, Kanada, Jepang, dan Amerika Serikat, masing-masing berupa, *Australian Business Excellence Award (ABEA)*, *Canadian Quality Award (CQA)*, *Deming Prize (DP)*, dan *Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA)*. Sistem manajemen mutu formal, yang berlaku secara regional adalah *Asia Pasific Quality Award (APQA)*, *Iberoamerican Quality Award (IQA)*, dan *European Quality Award (EQA)*. Sedangkan sistem manajemen mutu yang diakui secara internasional menurut Gaspersz (2008:264) adalah ISO.

ISO

Organisasi Standar Internasional (ISO) adalah suatu asosiasi global yang terdiri dari badan-badan standardisasi nasional yang beranggotakan tidak kurang dari 140 negara. ISO merupakan suatu organisasi di luar pemerintahan (*Non-Government Organization/NGO*) yang berdiri sejak tahun 1947. Misi dari ISO adalah untuk mendukung pengembangan standardisasi dan kegiatan-kegiatan terkait lainnya dengan harapan untuk membantu perdagangan internasional, dan juga untuk membantu pengembangan kerjasama secara global di bidang ilmu pengetahuan, teknologi dan kegiatan ekonomi. Kegiatan pokok ISO adalah menghasilkan kesepakatan-kesepakatan internasional yang kemudian dipublikasikan sebagai standar internasional.

Dengan adanya standar-standar yang belum diharmonisasikan terhadap teknologi yang sama dari beberapa negara atau wilayah yang berbeda, kiranya dapat berakibat timbulnya semacam *technical barriers to trade (TBT)* atau hambatan teknis perdagangan. Industri-industri pengekspor telah lama merasakan perlunya persetujuan terhadap standar dunia yang dapat membantu mengatasi hambatan-hambatan tersebut dalam proses perdagangan internasional. Dari timbulnya permasalahan inilah awalnya organisasi ISO didirikan. Standardisasi internasional dibentuk untuk berbagai teknologi yang mencakup berbagai bidang, antara lain bidang informasi dan telekomunikasi, tekstil, pengemasan, distribusi barang, pembangkit energi dan pemanfaatannya, pembuatan kapal, perbankan dan jasa keuangan, dan masih banyak lagi. Hal ini akan terus berkembang untuk kepentingan berbagai sektor kegiatan industri pada masa-masa yang akan datang. Standardisasi industri adalah suatu kenyataan yang diperlukan di dalam suatu sektor industri tertentu bila mayoritas barang dan jasa yang dihasilkan harus memenuhi suatu standar yang telah dikenal. Standar seperti ini perlu disusun dari kesepakatan-kesepakatan melalui konsensus dari semua pihak yang berperan dalam sektor tersebut, terutama dari pihak produsen, konsumen, dan seringkali juga pihak pemerintah. Mereka menyepakati berbagai spesifikasi dan kriteria untuk diaplikasikan secara konsisten dalam memilih dan mengklasifikasikan barang, sarana produksi, dan persyaratan dari jasa yang ditawarkan. Konsumen lebih percaya pada barang dan jasa yang telah mendapatkan jaminan sesuai dengan standar internasional. Jaminan terhadap kesesuaian tersebut dapat diperoleh baik dari pernyataan penghasil barang maupun melalui pemeriksaan oleh lembaga independen.

Pada tanggal 14 Nopember 2008, ISO telah menerbitkan standar SMM versi 2008, yaitu ISO 9001:2008, *Quality management system-Requirements*. Secara umum tidak muncul adanya persyaratan baru pada standar ini dibandingkan versi sebelumnya. Revisi yang dilakukan adalah untuk mempertegas pernyataan-pernyataan dalam standar yang dianggap perlu untuk dijelaskan. Misalnya: jenis pengendalian yang dapat diterapkan untuk *outsourced processes*, satu prosedur tunggal dapat digunakan untuk mengatur beberapa kegiatan yang wajib didokumentasikan, dan penyelarasan dengan standar-standar terkait yang terbit dalam periode 2000-2008, Organisasi yang sedang dalam proses sertifikasi ISO 9001:2000 sebaiknya berubah menggunakan ISO 9001:2008 untuk sertifikasinya. Lembaga sertifikasi yang telah diakreditasi harus menjamin bahwa auditornya mengetahui akan klarifikasi ISO 9001:2008, dan implikasinya, dalam melaksanakan audit sesuai ISO 9001:2008 tersebut.

Konsultan dan lembaga pelatihan disarankan untuk mengetahui akan klarifikasi ISO 9001:2008 serta menentukan kebutuhan untuk memperbaharui program pelatihan/ dokumentasi dan perubahannya yang diperlukan untuk pelaksanaan pelatihan/ konsultasi ISO 9001:2008. ISO 9001:2008 adalah suatu standar internasional yang menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari perlu untuk dikonsultasikan oleh perusahaan. ISO 9001:2008 bukan merupakan standar produk, karena tidak menyatakan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh sebuah produk (barang atau jasa). ISO 9001:2008 hanya merupakan standar sistem manajemen kualitas. Diharapkan bahwa produk yang dihasilkan dari suatu perusahaan memiliki kualitas internasional dan berkualitas baik. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 merupakan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem, yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang atau jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu, dimana kebutuhan atau persyaratan tertentu tersebut ditentukan atau dispesifikasikan oleh pelanggan dan organisasi. Konsultan ISO akan memberikan pelatihan untuk implementasinya sehingga dengan sistem manajemen ini diharapkan pelanggan akan terpuaskan

Prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dibangun atas 8 (delapan) prinsip. Kedelapan prinsip yang merupakan ruh dari standar ISO 9001:2008 ini dituangkan dalam bentuk klausul-klausul (persyaratan) sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yang juga berjumlah 8 (delapan) klausul. Kedelapan prinsip itu diantaranya *Pertama*, Fokus Pada Pelanggan, yaitu keberlangsungan suatu perusahaan sangatlah bergantung kepada pelanggannya. *Kedua*, Kepemimpinan, yaitu elemen terpenting di dalam suatu organisasi. Keberhasilan suatu organisasi biasanya dimulai dari kecakapan pemimpin dalam memaksimalkan potensi sumber daya yang dimilikinya. *Ketiga*, Keterlibatan Karyawan, yaitu peran aktif dari karyawan sangat dibutuhkan untuk keberhasilan implementasi Sistem Manajemen Mutu. *Keempat*, Pendekatan Proses, yaitu Sebuah hasil yang hendak dicapai akan lebih efisien diraih ketika kegiatan-kegiatan dan sumberdaya terkait dikelola sebagai suatu kesatuan proses yang tidak dapat dipisahkan. Ini berarti bahwa yang terpenting dalam Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 adalah proses bukan hasil. Artinya, target yang tidak tercapai bukanlah masalah *majour* yang tidak dapat dimaafkan selama kegagalan tersebut dianalisis dan dilakukan perbaikan ke depannya. *Kelima*, Pendekatan Sistem Pada Manajemen, yaitu mengidentifikasi, memahami dan mengelola proses yang saling berkaitan sebagai suatu sistem memberikan kontribusi pada efektifitas dan efisiensi organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. *Keenam*, Perbaikan yang Terus Menerus, yaitu perbaikan berkesinambungan dari kinerja keseluruhan organisasi harus menjadi tujuan tetap organisasi. Ini juga berarti bahwa organisasi tidak boleh puas terhadap hasil yang dicapai.

Harus selalu ada peningkatan performa dari tahun ke tahun. *Ketujuh*, Pendekatan Faktual pada Pengambilan Keputusan. Keputusan yang efektif adalah keputusan didasarkan pada analisis data dan informasi yang benar. *Kedelapan*, Hubungan yang Saling Menguntungkan dengan Pemasok. Suatu organisasi dan pemasoknya adalah saling tergantung dan hubungan yang saling menguntungkan dan meningkatkan kemampuan keduanya untuk mencapai target. Mutu produk atau jasa yang diberikan oleh pihak ketiga (*vendor*, rekanan, *supplier*) sangat mempengaruhi mutu akhir produk (barang maupun jasa) suatu organisasi. Oleh karena itu, memantau kinerja pemasok merupakan hal yang sangat ditekankan dalam Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.

Persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008

SMM ISO 9001:2008 mempunyai delapan klausul. BSN (2008) menyatakan bahwa klausul-klausul yang terdapat dalam SMM ISO 9001:2008 adalah sebagai berikut:

Klausul 1. Ruang Lingkup. Dalam hal ini persyaratan-persyaratan standar telah menekankan untuk memenuhi kepuasan pelanggan melalui efektivitas dari aplikasi sistem mutu, termasuk proses-proses untuk meningkatkan terus-menerus dan jaminan kesesuaian.

Klausul 2. Acuan Normatif. Klausul ini hanya memuat referensi-referensi dari ISO 9001:2008.

Klausul 3. Istilah dan Definisi. Klausul ini menyatakan bahwa istilah dan definisi-definisi yang diberikan dalam ISO 9001:2008.

Klausul 4. Sistem Manajemen Mutu. Klausul ini lebih menekankan pada kebutuhan untuk peningkatan terus-menerus.

Klausul 5. Tanggung Jawab Manajemen. Klausul ini menekankan pada komitmen dari manajemen puncak menuju perkembangan dan peningkatan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Klausul ini juga memaksa keterlibatan manajemen puncak dengan kebutuhan-kebutuhan pelanggan, menetapkan kebijakan untuk mutu, menetapkan tujuan-tujuan mutu, perencanaan sistem manajemen mutu, menetapkan tanggung jawab dan wewenang organisasi, mengangkat secara formal seorang yang mewakili manajemen dan menjamin proses komunikasi internal yang tepat, serta harus melakukan peninjauan ulang sistem manajemen mutu.

Klausul 6. Manajemen Sumber Daya Manusia. Klausul ini menyatakan bahwa suatu organisasi harus menetapkan dan memberikan sumber-sumber daya yang diperlukan secara tepat, personel yang bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas harus didefinisikan dalam sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 serta memiliki kompetensi yang berkaitan dengan pendidikan yang relevan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman.

Klausul 7. Realisasi Produk. Klausul ini menyatakan bahwa organisasi harus menjamin bahwa proses realisasi produk berada di bawah pengendalian agar memenuhi persyaratan produk.

Klausul 8. Pengukuran, Analisis dan Peningkatan. Klausul ini organisasi harus menetapkan rencana-rencana dan menerapkan proses-proses pengukuran, pemantauan, analisis dan peningkatan yang diperlukan agar menjamin kesesuaian dari produk, menjamin kesesuaian dari sistem manajemen mutu dan meningkatkan terus-menerus efektivitas dari sistem manajemen mutu.

Manfaat Penerapan ISO 9001:2008

Manfaat penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 telah dirasakan banyak perusahaan. Beberapa Manfaatnya yaitu: Meningkatkan kepercayaan pelanggan, jaminan kualitas produk dan proses, meningkatkan produktivitas perusahaan, meningkatkan motivasi, moral & kinerja karyawan, sebagai alat analisa kompetitor perusahaan, meningkatkan hubungan saling menguntungkan dengan pemasok, meningkatkan *cost*

efficiency & keamanan produk, meningkatkan komunikasi internal, meningkatkan image positif perusahaan, sistem terdokumentasi, media untuk pelatihan dan pendidikan.

Model Proses Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008

Agar dapat berfungsi secara efektif organisasi harus menetapkan dan mengelola sejumlah kegiatan yang saling berhubungan. Kegiatan atau sejumlah kegiatan yang menggunakan sumberdaya dan dikelola sedemikian sehingga memudahkan transformasi masukan menjadi luaran yang dapat dipertimbangkan sebagai suatu proses. Gaspersz (2001) menyebutkan bahwa model proses ISO 9001:2008 terdiri dari lima bagian utama yang menjabarkan sistem manajemen organisasi, yaitu: sistem manajemen mutu, tanggungjawab manajemen, manajemen sumber daya, realisasi produk, pengukuran, analisis dan perbaikan.

Model proses sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dapat dijabarkan sebagai berikut, *Pertama*, suatu perusahaan bila ingin berhasil mencapai tujuannya, harus dimulai dengan suatu arah yang jelas dari top manajemen, tujuan perusahaan dinyatakan dalam visi dan misi yang dijabarkan dalam kebijakan dan sasaran mutu. *Kedua*, perusahaan tergantung pada pelanggan, karena itu perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan saat ini dan yang akan datang. *Ketiga*, visi dan misi sebagai perencanaan strategis memerlukan tersedianya sumber daya (manusia, peralatan, metode, dan keuangan) untuk dapat merealisasikan persyaratan dan harapan pelanggan. *Kempat*, sumber daya harus dikelola untuk menghasilkan produk atau jasa yang sesuai dengan persyaratan pelanggan. *Kelima*, dengan adanya perencanaan strategis dan tersedianya sumber daya yang mencukupi, maka dapat dilakukan proses realisasi produk dan jasa yang mendapat masukan persyaratan dari pelanggan. *Keenam*, produk atau jasa yang dihasilkan akan diterima oleh pelanggan. Pada fase ini akan terjadi prosas pembanding antara harapan pelanggan dengan produk atau jasa yang diterima yang akan melahirkan kondisi puas atau tidak puas. Perusahaan harus mengetahui harapan pelanggan (dilihat pada garis yang terputus-putus). *Ketujuh*, sebagai tindak lanjut dari pengukuran, kepuasan pelanggan, efektivitas, dan efisiensi penerapan sistem manajemen, proses dan produk perlu dilakukan analisa terhadap data tersebut. Hasil analisa data harus ditindak lanjuti dengan suatu program peningkatan. *Kedelapan*, program-program peningkatan akan menuntut arahan dan tersedianya sumber daya. Hal ini berani dibutuhkannya kembali komitmen dari pimpinan puncak untuk menjalankannya. Dengan demikian proses perbaikan berkesinambungan terus berlanjut tanpa berhenti dengan tujuan akhir untuk memuaskan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Objek Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Dalam melaksanakan penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif. penelitian dilakukan guna menggambarkan suatu proses implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dan dapat diketahui faktor pendukung dan penghambat serta manfaat dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada PT Metabisulphite Nusantara, sebagaimana yang telah jelaskan dalam rumusan masalah.

Subjek penelitian ini dilakukan pada PT Metabisulphite Nusantara. Sedangkan Objek penelitian ini adalah Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada PT Metabisulphite Nusantara.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, *sampling* ditujukan untuk menjaring sebanyak mungkin informasi dari berbagai sumber untuk merinci kekhususan yang ada ke dalam ramuan konteks yang unik. Oleh karena itu dalam memilih dan menentukan informan, peneliti mengacu pada teknik *purposive sampling*, peneliti memilih informan yang dianggap tahu (*key informant*) dan dapat dipercaya untuk menjadi sumber data yang mantap dan mengetahui masalahnya secara mendalam (Sutopo, 1988:22). Informan dalam penelitian ini adalah kepala divisi atau staff yang bertanggung jawab atas Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di PT Metabisulphite Nusantara. Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah dengan cara studi lapangan (*Field Research*) yaitu teknik pengumpulan data dengan jalan mempelajari secara langsung objek penelitian untuk memperoleh data yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Sedangkan sumber data yang diambil dari data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya atau pihak pertama.

Adapun cara memperoleh data pada teknik tersebut yaitu yang *pertama*, Wawancara dilakukan kepada kepala divisi atau staff yang bertanggung jawab atas Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Data diperoleh dari hasil wawancara menggunakan daftar pertanyaan sebagai alat pengumpul data pokok. Hal-hal pokok yang akan dibahas dalam wawancara secara garis besar ialah Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 PT Metabisulphite Nusantara, Faktor pendukung dan penghambat yang dapat oleh PT Metabisulphite Nusantara dalam Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, Manfaat yang diperoleh dari PT Metabisulphite Nusantara dalam Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. *Kedua*, dokumentasi ialah pengumpulan data dengan melihat catatan/dokumen yang ada dalam perusahaan berupa struktur organisasi, aktivitas perusahaan, sejarah perusahaan dan dokumen-dokumen lain yang memberikan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini. Dalam hal ini, dokumentasi yang didapat berupa, dokumen-dokumen yang terdiri dari visi misi perusahaan, struktur perusahaan, dokumen persyaratan dan prosedur ISO 9001:2008 dan dokumen lainnya yang terkait dalam penelitian ini. *Ketiga*, observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang diselidiki. Dalam hal ini observasi yang akan dilakukan adalah observasi terhadap sumber daya manusia dan lingkungan pekerjaan pada PT Metabisulphite Nusantara. Dengan demikian, dapat memberikan gambaran yang jelas serta dapat menarik kesimpulan dari objek yang akan diteliti dari hasil wawancara, dokumentasi dan observasi serta analisis data dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.

Satuan Kajian

Satuan kajian dalam penelitian ini berupa dokumen atau rekaman Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Data ini di fokuskan pada dokumen yang berhubungan dengan proses implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada PT Metabisulphite Nusantara. Dokumen tersebut dapat berupa hasil *print out* (cetakan) atau *softcopy* sebagai format atau rekaman dalam Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada PT Metabisulphite Nusantara. Selain itu, dokumen-dokumen lainnya yang diperlukan dalam penelitian ini dapat berupa buku-buku pegangan (pedoman pelaksanaan sistem manajemen mutu) dan buku-buku yang berhubungan dengan implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada PT Metabisulphite Nusantara.

Teknik Analisis Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu dengan cara mengumpulkan, mengelolah dan menyajikan data yang diperoleh sehingga dapat memberikan keterangan yang lengkap dan benar agar pihak lain mudah memperoleh gambaran mengenai sifat (karakteristik) obyek dari data tersebut.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

PT Metabisulphite Nusantara ialah satu-satunya produsen yang memproduksi sodium metabisulphite dalam bentuk bubuk dan cairan di Indonesia dengan kualitas ekspor, mutu terjamin, dikemas dikemas secara *modern & higienis*.

PT Metabisulphite Nusantara merupakan anak perusahaan dari PT Lautan Luas Tbk. Perusahaan induknya didirikan pada tahun 1951 sebagai distributor dan pabrik dari bahan-bahan kimia khusus dan dasar. Sedangkan PT Metabisulphite Nusantara didirikan pada tahun 2000 dan memulai untuk melakukan produksi komersialnya pada tahun 2001. Tingkat potensi pasarnya sebesar 20% untuk orientasi ekspor dan 80% untuk pasar lokal. Visi perusahaan ialah menjadi salah satu produsen sodium metabisulphite terbaik di Asia dengan konsep industri yang berwawasan lingkungan.

Sedangkan misi perusahaan ialah meningkatkan efisiensi, kualitas dan produktivitas agar mampu bersaing di pasar global dengan tetap mempertahankan pelestarian lingkungan sekitar dengan mencegah pencemaran akibat operasional perusahaan. Serta mengutamakan keselamatan dan kesehatan kerja karyawan dengan menciptakan lingkungan kerja dan lingkungan pabrik yang bersih, nyaman dan aman.

Pembahasan

Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Pada PT Metabisulphite Nusantara

Perusahaan mengawali implementasi dengan memakai ISO 9001:2000 pada 9 Maret 2009. Terdapat faktor eksternal dan internal yang melatarbelakangi implementasi tersebut. Faktor eksternal yang pertama ialah pihak manajemen telah mengetahui bahwa sertifikat ISO 9001:2000 akan *valid* atau berlaku hingga akhir tahun 2010 tepatnya pada bulan November. Sejak akhir tahun 2009 sertifikat ISO 9001:2000 tidak dikeluarkan lagi artinya tidak ada sertifikat baru dari ISO 9001:2000. yang kedua ialah permintaan pelanggan dari PT Metabisulphite Nusantara. Para pelanggan berkeinginan agar produk yang mereka beli dinilai lebih berkualitas apabila terdapat pengakuan atas sertifikasi ISO 9001:2008. Pelanggan percaya bahwa dengan adanya pengakuan atas ISO 9001:2008 dapat meningkatkan mutu produk yang dihasilkan perusahaan. Faktor internalnya ialah tuntutan dari perusahaan induk yaitu PT Lautan Luas agar anak perusahaannya melakukan sertifikasi tersebut dengan kata lain, ini merupakan bentuk kewajiban dari pusat untuk segera melakukan sertifikasi ISO 9001:2008 kepada PT Metabisulphite Nusantara.

Transformasi ISO 9001:2000 menuju ke ISO 9001:2008 diawali sejak tahun 2009. Perusahaan ini telah mendapatkan persetujuan sertifikasi ISO 9001:2000 oleh LRQA dengan *Original Approve* tanggal 9 maret 2009, *Current Certificate* 9 Maret 2009 dan *Certificate Expiry* pada 14 November 2010. PT Metabisulphite Nusantara mendapatkan persetujuan sertifikasi ISO 9001:2008 pertama kali dengan *Original Approve* tanggal 9 maret 2009, *Current Certificate* 17 Maret 2010 dan *Certificate Expiry* pada 8 Maret 2012. Sedangkan persetujuan sertifikasi ISO 9001:2008 yang kedua dengan *Original Approve* tanggal 9 maret 2009, *Current Certificate* 30 Maret 2012 dan *Certificate Expiry* pada 8 Maret 2015. Ini membuktikan bahwa perusahaan

telah mendapatkan keberhasilan atas sertifikasi ISO 9001:2008 sebanyak 2 (dua) kali. Badan sertifikasi untuk ISO 9001:2000 sekaligus 9001:2008 pada perusahaan ini ialah *Llyod's Register Quality Assurance* atau biasanya disebut LRQA. Proses transformasi wajib dan telah disetujui oleh semua pihak yang terkait khususnya penanggung jawab IMR dan direktur pada perusahaan ini.

Tahapan-tahapan dalam melakukan implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada PT Metabisulphite Nusantara diantaranya yang *Pertama*, Pelatihan dan Persiapan, pada PT Metabisulphite Nusantara memilih dan menetapkan konsultan ISO 9001 yaitu dari PT Asia Timur Konsultindo yang akan memberikan pelatihan pemahaman terhadap ISO 9001:2008 agar para karyawan mempunyai pemahaman yang cukup terhadap ISO 9001:2008. Sehingga proses penerapan ISO 9001:2008 dapat berjalan dengan lancar. *Kedua*, Pengembangan Sistem dan Dokumen, dilakukan oleh konsultan dari PT Asia Timur Konsultindo ISO 9001 terhadap PT Metabisulphite Nusantara yang akan membimbing dalam pembuatan dokumen yang dipersyaratkan oleh ISO 9001:2008 mulai dari manual mutu, prosedur wajib, instruksi kerja, dokumen pendukung serta form-form yang harus dibuat. Konsultan tersebut akan membenahi sistem manajemen mutu yang berlaku di perusahaan agar sesuai dengan persyaratan yang diminta oleh ISO 9001:2008. *Ketiga*, Implementasi Sistem dan Dokumen, pada PT Metabisulphite Nusantara wajib menerapkan sistem manajemen mutu yang sesuai dengan ISO 9001:2008. ISO 9001:2008 sendiri wajib diterapkan minimal selama 3 (tiga) bulan sebelum mengajukan diri untuk diaudit oleh Badan Sertifikasi LRQA. Selama tahapan ini, Konsultan dari PT Asia Timur Konsultindo akan memonitor penerapan untuk menjamin semua prosedur yang telah dibuat dan dijalankan serta semua rekaman yang dibuat dan dipelihara. *Keempat*, Audit Internal dan Tinjauan Manajemen, tahap ini merupakan dua kegiatan yang telah wajib dilakukan oleh PT Metabisulphite Nusantara yang menerapkan ISO 9001:2008. Dua kegiatan ini dilakukan untuk menjamin semua persyaratan yang diminta oleh ISO 9001:2008 telah dipenuhi. Untuk menjamin pelaksanaan audit internal dan tinjauan manajemen berjalan dengan baik, Konsultan dari PT Asia Timur Konsultindo akan memberikan pelatihan bagaimana melakukan audit internal didalam sebuah organisasi. Setelah itu, Konsultan tersebut akan mengawasi pelaksanaan internal audit dan tinjauan manajemen. *Kelima*, Sertifikasi, sebelum audit dilakukan oleh Badan Sertifikasi LRQA, Konsultan dari PT Asia Timur Konsultindo akan melakukan pre-assesment audit. Audit ini dilakukan pada perusahaan ini untuk meminimalisir adanya temuan atau ketidaksesuaian pada saat audit dilakukan oleh Badan Sertifikasi.

Dokumen yang telah dipersiapkan oleh PT Metabisulphite Nusantara dalam implementasi ISO 9001:2008 sebagai berikut, *Pertama*, Manual Mutu, merupakan panduan implementasi serta menjelaskan kebijakan dan uraian singkat atas Manual Mutu. Dokumen ini menjelaskan bagaimana memenuhi setiap standar pada ISO 9001:2008 yang ada di PT Metabisulphite Nusantara untuk diimplementasikan. *Kedua*, Prosedur, merupakan dokumen yang menjelaskan tentang rincian metode pelaksanaan proses Manajemen Mutu pada PT Metabisulphite Nusantara. *Ketiga*, Intruksi Kerja, merupakan rincian cara kerja dari prosedur yang telah ditetapkan oleh PT Metabisulphite Nusantara. *Keempat*, Dokumen Pendukung, merupakan dokumen yang berguna sebagai penunjang pelaksanaan prosedur dan intruksi kerja yang dibuat oleh PT Metabisulphite Nusantara, berupa formulir-formulir, catatan-catatan hasil kegiatan serta dokumen lainnya.

Interpretasi pada klausul ISO 9001:2008 yang mengacu pada setiap persyaratan yang ada pada PT Metabisulphite Nusantara. terdapat 8 (delapan) Klausul ISO 9001:2008 diantaranya:

Klausul 1, Lingkup. lingkup Sistem Manajemen Mutu yang dijalankan oleh PT Metabisulphite Nusantara meliputi kegiatan dalam melakukan proses produksi, mekanisme penerimaan *order*, sampai dengan pengiriman produk ke pelanggan. Aplikasi/ penggunaan Standar ISO 9001:2008 pada PT Metabisulphite Nusantara mengikuti seluruh persyaratan yang telah diatur pada standar tersebut.

Klausul 2, Acuan Normatif. PT Metabisulphite Nusantara mengacu pada SNI ISO 9001:2008. Diketahui pula bahwa Standar Operasional Perusahaan (SOP) juga telah mengacu pada setiap Klausul yang terdapat pada ISO 9001:2008.

Klausul 3, Istilah dan Definisi. didalam Klausul ini, hanya memuat tentang istilah dan definisi pada setiap klausul ISO 9001:2008. Istilah produk yang terdapat pada standar ini bisa juga berarti jasa.

Klausul 4, Sistem Manajemen Mutu. Hasil temuan dilapangan menyatakan bahwa terdapat 4 proses usaha yang berlangsung dan dijalankan oleh PT Metabisulphite Nusantara yaitu proses perencanaan, proses inti, proses pendukung dan proses peningkatan. Perusahaan telah menetapkan kriteria dalam setiap prosesnya dan kriteria tersebut wajib dijalankan oleh perusahaan disetiap prosesnya. Pemantauan dan pengukuran serta menganalisis proses menjadi tanggung jawab IMR (*Integrated Management Representative*) dengan memastikan semua karakteristik kunci Manajemen Mutu yang berkaitan dengan kegiatan perusahaan ini. Dipantau dan diukur secara berkala sesuai dengan peraturan yang berlaku serta mengacu pada jadwal tahunan yang dibuat. Pada persyaratan dokumentasi di PT Metabisulphite Nusantara ini berupa kebijakan mutu dan sasaran mutu perusahaan. Kebijakan mutu yang ditetapkan perusahaan terdapat pada poin pertama yaitu meningkatkan efisiensi, kualitas dan produktivitas agar mampu bersaing di pasar global dan memberikan kepuasan pada pelanggan. Susunan sasaran mutu tersebut telah menjadi pedoman mutu dalam menjalankan setiap aktivitas pada perusahaan ini. Prosedur dan rekaman/ cacatan terdokumentasi pada standar ISO 9001:2008 dan dokumen serta catatan telah ditetapkan oleh perusahaan ini dengan memastikan efektifitas perencanaan, operasi dan kendali prosesnya. Manual mutu yang dipergunakan PT Metabisulphite Nusantara yaitu Manual Integrasi Sistem Manajemen Mutu. Pengendalian dokumen dan catatan telah dikendalikan menurut persyaratan ISO 9001:2008 dengan prosedur-prosedur yang telah ada.

Klausul 5, Pada komitmen manajemen. Telah terjadi kesepakatan dalam manajemen PT Metabisulphite Nusantara untuk menetapkan, menjalankan dan memelihara manajemen mutu dengan selalu memperhatikan dan memastikan tersedianya dan diketahuinya persyaratan dan aturan lainnya, dalam tujuan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Pihak manajemen telah mengkomunikasikan tentang pentingnya memenuhi persyaratan pelanggan. Perusahaan telah menetapkan kebijakan mutu, memastikan sasaran mutu, melakukan tinjauan manajemen serta memastikan tersedianya sumber daya. Pada fokus pelanggan, Divisi *Marketing* bertanggung jawab atas penanganan pelanggan yang mencakup penyusunan penawaran dan kontrak, penerimaan *order* baik lokal maupun ekspor. Setelah menerima *Purchase Order* (PO) dari pelanggan, Divisi *Marketing* atau *Sales & Delivery* melakukan verifikasi terhadap PO tersebut lalu melakukan konfirmasi *order* dan disampaikan kepada pelanggan. *Sales & Delivery* mencatat PO tersebut pada Form Daftar *Order* untuk disampaikan kepada PPIC. Penanganan keluhan pelanggan dicatat dalam Form NCR dan diserahkan kepada pihak terkait untuk dilakukan tindak lanjut yang diperlukan. Tindak lanjut yang dilakukan harus dipastikan telah menyelesaikan masalah yang terjadi. Pengukuran kepuasan *stakeholder* termasuk didalamnya adalah pelanggan dilakukan dengan mengirimkan daftar pertanyaan/ angket. Divisi *Marketing* bertanggung jawab atas pelaksanaan *survey* untuk aspek kepuasan

pelanggan. Pelaksana memastikan diterimanya jawaban dari pelanggan dengan melakukan kontak atau menanyakan langsung. Jawaban yang diterima akan diolah dan dianalisa serta dilaporkan kepada pihak IMR dan pimpinan manajemen untuk dibahas dan ditindak lanjuti untuk memastikan pemenuhan kepuasan pelanggan terhadap kinerja perusahaan. Program pencapaian tersebut telah terlaksana dengan lancar dan baik sesuai dengan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan ini dan telah direalisasikan pada tahun 2014. Pada tanggung jawab, wewenang dan komunikasi, pimpinan pada perusahaan ini telah memastikan tanggung jawab dan wewenang ditetapkan dan dikomunikasikan pada perusahaan ini. Tanggung jawab dan wewenang dijelaskan dalam uraian tugas masing-masing pada setiap fungsi yang ada. Hubungan antara personal dan fungsi pada PT Metabisulphite Nusantara ditunjukkan dalam Diagram Struktur Organisasi serta penjabaran tugas dan tanggung jawabnya. Wakil manajemen ditunjuk oleh pimpinan yaitu *Plant Manager* selaku penanggung jawab IMR yang mempunyai tanggung jawab meliputi, memastikan jalan dan terpeliharanya Sistem Manajemen Mutu dengan kebijakan dan tujuan perusahaan serta kesesuaian terhadap Standar ISO 9001:2008, melaporkan hasil pelaksanaan kepada pimpinan perusahaan ini untuk dilakukan peninjauan dan penyempurnaan, kemasyarakatan kepedulian atas pesyaratan *stakeholder* kepada seluruh anggota perusahaan ini, dan membina serta melakukan hubungan baik dengan pihak luar, dan masih dalam hubungannya dengan standar ISO 9001:2008. Komunikasi internal dilakukan melalui kegiatan rapat Departemen/ Bagian atau antara Departemen/ Bagian dengan tujuan untuk menjembatani komunikasi antar fungsi dan meningkatkan efektifitas pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu. Pada tinjauan manajemen, dilakukan secara periodik dalam satu periode untuk mengetahui penerapan dan efektifitas Sistem Manajemen Mutu yang dijalankan. Tinjauan manajemen dipimpin oleh pimpinan manajemen dan dihadiri oleh IMR dan pihak lain yang diperlukan. Tinjauan manajemen akan membahas masalah sesuai dengan agenda yang sudah ditetapkan.

Klausul 6, Pengelolaan Sumber Daya. Pada penyediaan sumber daya, dilakukan oleh manajemen dan selalu memastikan sumber daya yang diperlukan oleh perusahaan meliputi penyediaan sumber daya manusia yang terlatih dan kompeten, serta sarana dan lingkungan kerja yang memadai untuk menjalankan Sistem Manajemen Mutu. Pada sumber daya manusia, dipastikan memiliki kompetensi sesuai dengan proses/ pekerjaan yang dilakukannya, berdasarkan pendidikan, pelatihan, keahlian dan pengalaman kerja. Bagian HRD bertanggung jawab untuk menyimpan catatan kesesuaian kompetensi seluruh karyawan perusahaan, termasuk catatan hasil latihannya. Pelatihan diberikan kepada karyawan untuk memenuhi kompetensi yang ditetapkan berdasarkan hasil penilaian prestasi karyawan, kebutuhan pelaksanaan proses/ operasi serta adanya karyawan baru yang diterima. Bagian HRD dan pihak-pihak terkait akan meninjau hasil pelatihan untuk memastikan efektifitas hasil pelatihan tersebut. Prasarana pada PT Metabisulphite Nusantara telah ditetapkan, disediakan dan dilakukan pemeliharaan prasarana yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian persyaratan produk. Pemeliharaan dan perawatan dilakukan oleh Seksi *General Affair (GEA)* sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Jika ditemukan potensi kerusakan pada saat periode pemeliharaan akan segera diterbitkan Laporan Tindakan Pencegahan untuk selanjutnya ditindak lanjuti oleh Seksi GEA dalam penanganan perbaikannya. Adapun pemeliharaan Sistem Teknologi Informasi dengan mekanismenya sebagai berikut, *Hardware*, dilakukan pemeriksaan rutin setiap bulan dengan menggunakan *checklist* pemeliharaan fasilitas. *Software*, dilakukan melalui *backup* data setiap bulan ke dalam eksternal *hardisk* dan disimpan pada *document control*. Transportasi pengangkutan produk yang ada di perusahaan ini meliputi: *Silo Road*

Car, *Freight Container* serta truk pengirim produk ke pelanggan. Perawatan mesin produksi pada perusahaan ini dilakukan secara rutin dengan mengisi Form Pemeriksaan Mesin Produksi. Jika ditemukan gejala kerusakan atau kondisi yang tidak normal pada operasional mesin produksi, maka akan dilakukan perbaikan sebagaimana prosedur yang berlaku. Hasil perbaikan yang telah dilakukan akan dicatat dalam Form Pemeriksaan dan Perbaikan Mesin Produksi. Penanggung jawab pada perawatan mesin produksi ialah Seksi *Maintenance*. Pada lingkungan kerja, kebersihan, kesesuaian persyaratan dan keamanan lingkungan merupakan faktor yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan pekerjaan dan menjadi tanggung jawab dari masing-masing Divisi/ Departemen/ Bagian untuk pemeliharanya di perusahaan ini.

Klausul 7, Realisasi Produk. Perencanaan realisasi produk, PT Metabisulphite Nusantara telah melakukan penetapan kebijakan serta sasaran mutu dan program pencapaian sasaran. Perencanaan tersebut telah diatur dan ditetapkan dengan baik oleh perusahaan ini. Pada proses yang berkaitan dengan pelanggan, terdiri dari aktivitas penerimaan *order* dan penanganan pelanggan, permintaan sampel, pengiriman produk, pelayanan purna jual, penanganan produk retur. desain dan pengembangan sesuai dengan Klausul 7.3 pada ISO 9001:2008 tidak dilakukan oleh PT Metabisulphite Nusantara. Hal ini dikarenakan didalam kegiatan perusahaan tidak ditemukannya aktivitas atas desain dan pengembangan. Pembelian, dimulai dari pengadaan barang dan jasa yang dilakukan berdasarkan permintaan pembelian barang/ permintaan jasa luar dari Departemen/ Bagian yang memerlukan barang/ jasa tersebut dan diajukan kepada Seksi Pembelian, untuk selanjutnya dilakukan pemesanan barang/ jasa dari *supplier* (termasuk kontraktor) yang tercatat dalam Daftar *Supplier* atau kontraktor. Produksi dan penyediaan jasa, sesuai dengan kebutuhan yang ada, bahan baku belerang dan soda *ash* akan disuplai oleh Seksi Gudang. Bahan baku akan diproses dalam tahapan-tahapan produksi yang telah ditentukan sampai menjadi produk *sodium metabisulphite powder* dan *liquid* sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan. QC akan melakukan pemeriksaan kualitas produk yang dihasilkan, baik secara visual atau uji laboratorium guna memastikan kesesuaian dengan persyaratan yang telah ditentukan. Pengendalian peralatan pemantauan dan pengukuran, peralatan ukur yang digunakan dan dipastikan teridentifikasi untuk diketahui penggunaan dan perawatannya. Alat ukur akan diperiksa (kalibrasi) dan disesuaikan (*setting*) secara periodik untuk memastikan akurasi pengukurannya sesuai dengan kemampuannya.

Klausul 8, Pengukuran, Analisis dan Perbaikan. Pemantauan dan pengukuran, menjadi tanggung jawab IMR untuk memastikan karakteristik Manajemen Mutu yang terkait dengan kegiatan perusahaan, dipantau dan diukur secara berkala sesuai dengan peraturan yang berlaku serta mengacu pada jadwal tahunan yang dibuat. Kegiatan pemantauan dan pengukuran dapat dilakukan secara mandiri atau menggunakan pihak ketiga. Audit internal juga termasuk dalam kegiatan pengukuran dan pemantauan. Audit internal dilakukan secara periodik sesuai dengan Jadwal Audit yang dibuat IMR. Pelaksanaan audit dilakukan oleh personel yang terlatih dan independen yang ditunjuk oleh pihak manajemen. Hasil temuan audit internal akan dicatat dalam Laporan Hasil Audit (*Non Conformity Report/ NCR*) berikut tindakan koreksi yang akan dilakukan dan dimasukan dalam *log* ketidaksesuaian. Tindakan koreksi yang dilakukan akan diperiksa efektifitasnya dan dicatatkan pada Laporan Audit yang ada. Laporan Hasil Audit akan disimpan oleh IMR dan digunakan dalam rapat Tinjauan Manajemen. Pada pengendalian produk yang tidak sesuai, terjadi bila spesifikasi visual tidak sesuai standar, Seksi QC mengembalikan produk tersebut ke Seksi Produksi untuk diproses ulang. Apabila spesifikasi teknis (kadar SO_2 , *purity*) tidak sesuai standar, produk diserahkan ke Unit *Mixing* untuk diproses lebih lanjut. Seksi QC menginformasikan hasil inspeksi produk kepada

pihak terkait dengan mendatangi Formulir Serah Terima Produk sebagaimana prosedur yang berlaku. Pada analisa data, IMR bertanggung jawab untuk memastikan dilakukannya analisa terhadap data hasil pengukuran yang telah ditetapkan pada masing-masing departemen, dengan didukung penggunaan metode statistik yang telah ditentukan. Pada Perbaikan, terdapat tindakan koreksi dan pencegahan yang dilakukan oleh PT Metabisulphite Nusantara. Hasil audit internal dan eksternal, keluhan pelanggan, ketidaksesuaian barang, kerusakan sarana/prasarana, sasaran tidak tercapai dan lain-lain, akan dikoreksi mengikuti prosedur yang telah ditetapkan dengan menggunakan *Form* NCR dan diserahkan kepada pihak yang terkait untuk dilakukan tindak lanjut yang diperlukan. Tindak lanjut yang dilakukan harus dipastikan menyelesaikan masalah yang terjadi. IMR memastikan tindakan dilakukan dengan efektif dan tepat waktu, termasuk dilakukannya perubahan dalam Sistem Manajemen Mutu yang diterapkan pada perusahaan ini.

Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Pada PT Metabisulphite Nusantara

Dalam mengimplementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di PT Metabisulphite Nusantara terdapat faktor pendukung dan penghambat yang ditemukan selama implementasi tersebut berjalan. Faktor pendukung tersebut antara lain, *pertama*, dana perusahaan, setiap perusahaan memang harus berani mengeluarkan dana dan dialokasikan khusus sebagai alat penunjang pelaksanaan ISO 9001:2008. *Kedua*, bentuk kerjasama dari semua pihak baik internal dan eksternal di PT Metabisulphite Nusantara. Pihak internal meliputi Direktur, General Manager, Plant Manager, Finance & Accounting Manager, Marketing Manager, Production Manager serta seluruh staff yang dibawah masing-masing manager tersebut. Pihak eksternal meliputi keterlibatan kerjasama para stakeholder. *Ketiga*, ketaatan dan konsistensi karyawan atas komitmen perusahaan dan kebijakan perusahaan pada PT Metabisulphite Nusantara. *Keempat*, pemenuhan fasilitas yang baik, aman dan nyaman mulai dari sarana/ prasarana inti dan pendukung yang terdapat pada PT Metabisulphite Nusantara. *Kelima*, sistem informasi dan teknologi canggih yang dimiliki oleh PT Metabisulphite Nusantara.

Adapun faktor penghambat selama implementasi itu berjalan, faktor penghambat tersebut ialah masih ada beberapa karyawan yang ditemukan kurang pemahaman atas ISO 9001:2008. Karyawan masih harus berusaha keras dan perlu penyesuaian diri atas apa yang akan ditargetkan harus tercapai dan melakukan peningkatan terus menerus. Faktor penghambat ini telah diatasi secara berkala oleh perusahaan dengan melakukan arahan terhadap karyawan yang kurang pemahaman tersebut.

Manfaat Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Pada PT Metabisulphite Nusantara

Dalam mengimplementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di PT Metabisulphite Nusantara terdapat manfaat yang dirasakan secara nyata oleh perusahaan ini. Manfaat tersebut diantaranya yang *pertama*, pencapaian visi dan misi perusahaan lebih sistematis, efektif dan efisien. *Kedua*, laba PT Metabisulphite Nusantara mengalami kenaikan dikarenakan peningkatan pada penjualan terus-menerus. *Ketiga*, meningkatnya tingkat kepercayaan dan kepuasan pengguna produk yang dihasilkan pada perusahaan ini mengakibatkan pula semakin bertambahnya pelanggan. *Kempat*, kejelasan kerja lebih terarah dan terfokus sehingga memperjelas pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab setiap lapisan manajemen. *Kelima*,

adanya sistem pendokumentasian yang menjadi semakin baik. *Keenam*, sistem mutu yang terpantau baik. *Ketujuh*, meningkatkan citra PT Metabisulphite Nusantara.

SIMPULAN DAN KETERBATASAN

Simpulan

Simpulan hasil penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut : (1) Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada PT Metabisulphite Nusantara sudah dilakukan dengan baik disetiap klausulnya mulai dari Klausul 1. Lingkup, Klausul 2. Acuan Normatif, Klausul 3. Istilah dan Definisi, Klausul 4. Sistem Manajemen Mutu, Klausul 5. Tanggung Jawab Manajemen, Klausul 6. Manajemen Sumber Daya, Klausul 7. Realisasi Produk, Klausul 8. Pengukuran, Analisis dan Peningkatan. Interpretasi terhadap 8 Klausul ISO 9001:2008 tersebut dilakukan dengan baik oleh PT Metabisulphite Nusantara. Akan tetapi didalam Klausul 7. Realisasi Produk tepatnya pada Klausul 7.3 Desain dan Pengembangan tidak dilakukan oleh PT Metabisulphite Nusantara, hal ini karena memang tidak ditemukan aktivitas tersebut dalam setiap kegiatan perusahaan. Walaupun tidak ada pemenuhan terhadap syarat-syarat pada Klausul tersebut yaitu pada Klausul 7.3 Desain dan Pengembangan tidak mengganggu sama sekali jalannya operasional perusahaan. (2) Ditemukan 5 (lima) faktor pendukung dan 1 (satu) faktor penghambat dalam implementasi tersebut. (3) Terdapat 7 (tujuh) manfaat yang dirasakan dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di PT Metabisulphite Nusantara.

Keterbatasan

Keterbatasan utama yang terdapat dalam penelitian ini adalah bahwa peneliti hanya mengumpulkan data serta menganalisis kesesuaiannya dengan 8 persyaratan yang ada di dalam ISO 9001:2008. Sedangkan pada penelitian selanjutnya diharapkan mampu mengembangkan dengan menambah standar ISO seperti ISO 14001:2004 tentang manajemen lingkungan atau standar ISO lainnya yang saling mempengaruhi satu sama lain. Sehingga dari sini dapat diketahui ISO mana yang berkesinambungan dengan ISO 9001:2008. Atau dapat mencari pengaruh yang lain pada penelitian selanjutnya seperti kinerja manajerial, komitmen organisasi, budaya organisasi, kinerja karyawan dan berbagai variabel lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Floresi, Z.A. 2013. Prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. <http://primaedukasi26.blogspot.com/2013/03/prinsip-sistem-manajemen-mutu-iso.html>. Diakses tanggal 1 Oktober 2014.
- Bogdan, R. and Taylor, S.J. 1975. *Introduction to Qualitative Research Methode*. John Willey and Sons. New York.
- Gaspersz, Vincent. 2001. *ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- , 2008. *Total Quality Management*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- International Organization for Standardization. 2014. *Sistem Manajemen Mutu- Persyaratan (ISO 9001:2008, IDT)*. Jakarta: Badan Standardisasi Nasional.
- Miguel, P.A.C. 2005. A Comparison of Quality and Business Excellence. Programs in the World. *Revista De Ciência & Tecnologia*. 13 (25/26). 35-46.

- Miles, Matthew dan Huberman, A. Michael. 1992. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tantang Metode-Metode Baru*. UI Press. Jakarta.
- Munir, Sirojul dan Desi. 2014. Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMK Negeri 1 Buduran Sidoarjo. *Jurnal*. Universitas Negeri Surabaya. Surabaya.
- Nazir, Moh. 1988. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- . 2005. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Sugiono. 2009. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfa Beta. Bandung.
- Susilawati. 2013. Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMA Batik 1 Surakarta. *Jurnal*. Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- Sutopo, H.B. 1998. *Metode Penelitian Kualitatif*. Universitas Sebelas Maret. Surakarta.

