



## **Penyusunan Dokumen Mutu Sni Iso 9001:2015 Di Perusahaan Komponen Alat Berat Sebagai Upaya Memperoleh Sertifikasi SNI ISO 9001:2015**

**Ardi Tio Prabowo**

Program Studi Teknik Mesin, Universitas Pancasakti, Indonesia

Email : [arditioprabowo05@gmail.com](mailto:arditioprabowo05@gmail.com)

### **Abstract**

*SNI ISO 9001:2015 is an international standard for Quality Management Systems (QMS) that emphasizes a risk-based approach, customer satisfaction, and continuous improvement. One key aspect in the implementation of this standard is the management of quality documents. This article aims to analyze the role, structure, and governance of quality documents in order to meet the requirements of SNI ISO 9001:2015. Through a literature study and field document review, it was found that the effectiveness of the documentation system directly contributes to the success of QMS implementation. This study recommends the development of an integrated digital documentation system and regular training for personnel as the primary strategy for efficient quality document management.*

**Keywords:** Customer Satisfaction, Quality Management System, ISO 9001:2015, Quality Documents

### **Abstrak**

*SNI ISO 9001:2015 merupakan standar internasional untuk sistem manajemen mutu (SMM) yang menekankan pendekatan berbasis risiko, kepuasan pelanggan, dan perbaikan berkelanjutan. Salah satu aspek penting dalam penerapan standar ini adalah pengelolaan dokumen mutu. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis peran, struktur, dan tata kelola dokumen mutu dalam rangka memenuhi persyaratan SNI ISO 9001:2015. Melalui studi literatur dan kajian dokumen lapangan, ditemukan bahwa efektivitas sistem dokumentasi berkontribusi langsung terhadap kesuksesan penerapan SMM. Penelitian ini merekomendasikan pengembangan sistem dokumentasi digital yang terintegrasi dan pelatihan berkala bagi personel sebagai strategi utama pengelolaan dokumen mutu yang efisien.*

**Kata kunci:** Kepuasan Pelanggan, Sistem Manajemen Mutu, ISO 9001:2015, Dokumen Mutu

### **PENDAHULUAN**

Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan penilaian kesesuaian (UU Standardisasi) mendefinisikan Standar Nasional Indonesia (SNI) sebagai standar yang ditetapkan oleh BSN dan berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Standar dalam SNI adalah persyaratan teknis atau sesuatu yang dibakukan, termasuk tata cara dan metode yang disusun berdasarkan konsensus semua pihak, pemerintah dan keputusan internasional yang terkait.

SNI diberlakukan secara sukarela atau wajib terhadap barang dan jasa. Rumusan masalah: Bagaimana tahapan penyusunan dokumen mutu SNI ISO 9001: 2015 tentang Sistem Manajemen Mutu, Langkah apa saja yang harus diterapkan perusahaan untuk mendapatkan sertifikasi SNI ISO 9001:2015. Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai mengetahui cara penyusunan dokumen mutu SNI ISO 9001:2015 tentang Sistem Manajemen Mutu. Memahami langkah-langkah yang dalam mendapatkan sertifikasi SNI ISO 9001:2015. Dalam standar ini, pengelolaan informasi terdokumentasi menjadi komponen kunci yang mendukung perencanaan, pengendalian, dan perbaikan proses. Dokumen mutu seperti kebijakan mutu, prosedur operasional, instruksi kerja, dan rekaman mutu harus disusun, dikendalikan, dan dipelihara dengan baik.

## **Landasan Teori**

### **Sistem Manajemen Mutu**

Sistem Manajemen Mutu (SMM) merupakan suatu tatanan yang menjamin tercapainya tujuan dan sasaran-sasaran mutu yang direncanakan (Fonseca, 2015). Namun pengertian standar manajemen akan lebih spesifik jika menjadi standar manajemen mutu, untuk mendukung standarisasi pada setiap mutu produk yang dihasilkan perusahaan maka hadirilah Organisasi Internasional untuk standarisasi yaitu *Internasional Organization for Standardization (ISO)* berperan sebagai badan penetap standar internasional yang terdiri dari wakil-wakil badan standarisasi nasional setiap Negara.

### **Pengenalan ISO (Internasional Organization for Standardization)**

Definisi ISO berasal dari kata Yunani ISOS yang berarti sama, kata ISO bukan diambil dari singkatan nama sebuah organisasi walau banyak orang awam mengira ISO berasal dari *Internasional Standard of Organization*, sama sekali bukan. ISO 9001 merupakan standar internasional yang mengatur tentang sistem manajemen mutu (*Quality Management Sistem*), oleh karena itu seringkali disebut sebagai “ISO 9001, QMS” adapun tulisan 2015 menunjukkan tahun revisi, maka ISO 9001:2015 adalah sistem manajemen mutu ISO 9001 hasil revisi tahun 2015. Organisasi pengelola standard international ini adalah *International Organization for Standardization* yang bermarkas di Geneva–Swiss, didirikan pada 23 Februari 1947, kini beranggotakan lebih dari 147 negara yang mana setiap Negara diwakili oleh badan standardisasi nasional (Indonesia diwakili oleh KAN–Komite Akreditasi Nasional) (Farhana et al., n.d. 2016).

## Tujuan ISO

Tujuan penerapan ISO 9001:2015 bagi perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Organisasi harus mencapai dan mempertahankan kualitas produk atau jasa yang dihasilkan, sehingga secara berkesinambungan dapat memenuhi kebutuhan para pengguna (*costumer*).
2. Organisasi harus memberikan keyakinan kepada pihak manajemennya sendiri bahwa kualitas yang dimaksudkan itu telah dicapai dan dapat dipertahankan.
3. Organisasi harus memberikan keyakinan kepada pihak *customer* bahwa kualitas yang dimaksudkan itu telah atau akan dicapai dalam produk yang dijual.

## Manfaat SNI ISO 9001:2015

mengemukakan, manfaat dari implementasi ISO 9001:2015 dapat terbagi menjadi 3 bagian sesuai *stakeholder* dan target dari penggunaannya.

Tabel 2.1 Manfaat bagi Perusahaan

Manfaat	Proses Pencapaian
Peningkatan efisiensi tingkat Perusahaan	Implementasi proses tindakan perbaikan dan pencegahan secara efektif menyebabkan solusi permanen terhadap permasalahan dapat diterapkan. Pekerjaan ulang dan waste diminimalkan
Peningkatan produktivitas	ISO 9001:2015 menekankan peningkatan berkelanjutan. Kinerja ditinjau secara teratur dan focus pada pencapaian target.
Peningkatan kinerja proses secara terus menerus	Penerapan pendekatan proses secara efektif akan menyebabkan organisasi fokus pada proses bisnis. ISO 9001: 2015 mempersyaratkan proses pemantauan dan pengukuran kinerja proses dilakukan secara terus menerus
Kepercayaan konsumen, mempertinggi posisi organisasi dalam persaingan di pasar	Implementasi dan sertifikasi ISO 9001: 2015 menyebabkan penilaian positif dari terhadap reputasi perusahaan. Sistem ISO 9001: 2015 menekankan pula proses bisnis yang fokus pada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Tabel 2.2 Manfaat bagi karyawan

Manfaat	Proses pencapaian
Meningkatnya kebanggaan Terhadap perusahaan	Sertifikasi yang diperoleh dari implementasi akan memberikan dampak positif terhadap rasa memiliki dari karyawan terhadap perusahaan
Timbulnya proses pembelajaran Bagi keberhasilan dalam bekerja	Prosedur terdokumentasi, instruksi kerja yang informatif, alur kerja yang jelas memberikan kesempatan bagi karyawan baru untuk secara cepat beradaptasi dan karyawan lama mampu meminimalkan kesalahan dalam bekerja

Tabel 2.3 Manfaat bagi konsumen

Manfaat	Proses pencapaian
Produk dan jasa bermutu sesuai dengan harapan konsumen	Kesinambungan implementasi akan meningkatkan kemampuan perusahaan lebih fokus pada pelanggan. perusahaan akan berorientasi pada keberhasilan dalam pemenuhan harapan konsumen secara lebih efektif. identifikasi harapan konsumen dapat dilakukan secara Sistematis, serta digunakan masukan dalam sasaran dan proses bisnis ditingkatkan untuk mendukung sasaran tersebut
Meningkatnya kepuasan Pelanggan	ISO 9001: 2015 memuat persyaratan bagaimana keluhan pelanggan ditindak lanjuti secara efektif. ketidakpuasan pelanggan di masa mendatang selalu diupayakan dapat diminimalkan.
Kepercayaan yang tinggi, risiko transaksi yang rendah	Sertifikasi ISO 9001: 2015 merupakan salah satu sarana bagi perusahaan untuk menanamkan kepercayaan dan reputasi yang tinggi bagi pelanggan. pengelolaan proses-proses sistem manajemen yang efektif menghasilkan masalah terhadap kualitas tidak ditentukan oleh pelanggan, namun telah

	dikendalikan secara efektif oleh perusahaan.
--	--

## ISO 9001:2015

Sertifikasi SMM ISO 9001:2015 menetapkan persyaratan persyaratan tertulis, dimana persyaratan tersebut mendefinisikan praktik praktik yang diakui dan diterima secara universal untuk memastikan organisasi memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan secara konsisten. Salah satu perubahan utama pada ISO 9001:2015 adalah adanya pendekatan yang sistematis terhadap resiko, alih-alih menganggapnya sebagai sebuah standar manajemen tersendiri diluar sistem manajemen mutu. Pada ISO 9001:2008, memang sudah terdapat salah satu aspek dari manajemen risiko sebagaimana tertulis pada klausul 8.5.3 tindakan pencegahan yang bila dilihat isinya, memang mengatur salah satu prinsip manajemen risiko: “Organisasi harus menentukan tindakan untuk menghilangkan penyebab-penyebab dari ketidaksesuaian potensial dalam rangka pencegahan timbulnya kejadian”. (Utari, n.d.)

Standar ISO 9001:2015 menggunakan pendekatan manajemen mutu berorientasi pada proses. Untuk memastikan tingkat keberhasilan manajemen kualitas berorientasi proses, maka ISO 9001:2015 membutuhkan penerapan siklus Deming-PDCA (*Plan-Do-Check-Act*). (Nasional, n.d.)



Gambar 2.1 Siklus PDCA

## Analisis dan Pembahasan

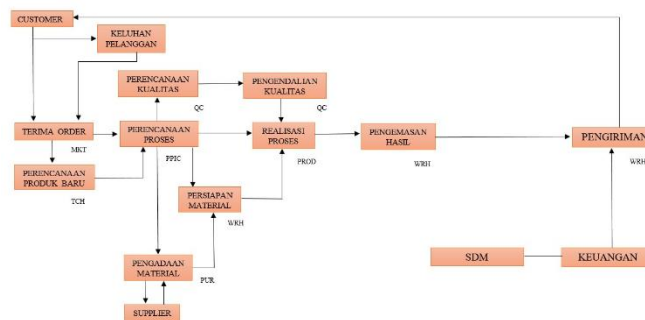
Analisis gap merupakan langkah awal dalam penyusunan sistem manajemen mutu SNI ISO 9001:2015 Analisis gap dilakukan dengan cara memperoleh informasi mengenai dokumen-dokumen yang dimiliki dan tidak dimiliki akan dibuat sesuai dengan kebutuhan perusahaan, sedangkan dokumen yang telah dimiliki oleh perusahaan tetapi tidak sesuai dengan persyaratan SNI ISO 9001:2015 akan segera dilakukan perbaikan. Hal ini dikarenakan proses pelengkapan dokumen merupakan salah satu proses yang dibutuhkan perusahaan untuk mendapatkan sertifikasi SNI ISO 9001:2015 yang tepat.

Setelah itu hasil wawancara dihitung dalam tabel analisis gap yang telah disesuaikan dengan klausul klausul yang terdapat pada ISO 9001:2015. (Gandara & Hasibuan, n.d.)

### Penyusunan dokumen ISO 9001:2015

Penyusunan dokumen ISO 9001:2015 dilakukan untuk pembuatan dokumen mutu yang belum ada di perusahaan. Dokumen yang sudah ada namun belum sesuai dengan SNI ISO 9001:2015 akan dilakukan rancangan, dan pembaharuan sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan yang dibutuhkan oleh perusahaan. (Fabriane & Rahardjo, n.d.)

Business Proses merupakan serangkaian aktivitas yang terstruktur dan terorganisir dalam sebuah perusahaan yang bertujuan untuk menciptakan, mengelola dan menyampaikan nilai kepada pelanggan atau pemangku kepentingan. Proses bisnis mencakup berbagai area dalam sebuah perusahaan, termasuk produksi, pemasaran, penjualan, keuangan, sumber daya manusia dan layanan pelanggan



Gambar 3.4 Business Process

SWOT adalah metode yang digunakan perusahaan untuk merancang strategi dan program kerja berdasarkan hasil analisis kondisi internal dan eksternal perusahaan. Kondisi internal perusahaan dianalisis berdasarkan faktor kekuatan (*Strength*) dan kelemahan (*weakness*), sedangkan kondisi eksternal perusahaan dianalisis berdasarkan faktor peluang (*opportunity*) dan ancaman (*threat*). Dokumen SWOT dan strategi SWOT dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3.1 Kekuatan (Strength) dan Kelemahan (Weakness)

Isu Internal		
Faktor	Positif (Bermanfaat)	Negatif (Berbahaya)
	Kekuatan	Kelemahan

1. Mesin & peralatan	Mesin produksi yang masih dipakai seperti ; bubut, milling, bor, las, co, press hidrolik, genda tangan, kompresor, tap, laser.	Tools yang masih kurang komplet, misal : End mill, Tap matic dll.
2. Desain produk	Sudah ada gambar kerja dari customer	Apabila ada perubahan desain gambar customer dan tidak ada konfirmasi kepada pihak kita
3. SDM	Karyawan mampu mengerjakan sesuai gambar dan karyawan multi skill	Kekurangan personil dalam produksi, sekitar 10%
4. Budaya kerja	Mempunyai disiplin dan tanggung jawab dalam bekerja	Pembagian tugas dioperator yang masih kurang rapih
5. Otomatisasi	Meleakukan kerja sesuai jobdesk	Produksi kurang maksimal karena terbatasnya personil
6. Kinerja organisasi	Sistem produksi sudah berjalan sesuai job desc di tiap bagian	Masih ada rangkap bagian

Tabel 3.2 Peluang (Opportunity) dan Ancaman (Threat)

Isu Eksternal		
Faktor	Positif (Bermanfaat)	Negatif (Berbahaya)
	Peluang	Ancaman
1. Hukum	Legalitas perusahaan sudah lengkap sesuai SK kemenkumham	Syarat legalitas harus dipenuhi sesuai permintaan customer
2. Teknologi	Bisa membuat produk sesuai standar customer	Munculnya mesin teknologi yang berteknologi tinggi
3. Pasar	Penambahan customer semakin meningkat	Persaingan QCD harus dilakukan untuk meraih pasar

4. Persaingan	Meningkatkan kualitas dan meningkatkan inovasi dlm proses kerja	Tidak adanya tim untuk pengembangan dan perubahan produk sebagai inovasi
5. Budaya	Mempererat kerjasama tim	Mempertahankan ego sendiri
6. Masyarakat	Dapat menyerap tenaga kerja dimasyarakat sekitar	Seleksi karyawan sesuai skill yang dibutuhkan
7. Ekonomi	Meningkatkan pendapatan perkapita daerah	Menurunnya permintaan customer dan kenaikan harga material

Pengelolaan dokumen mutu yang efektif melibatkan identifikasi kebutuhan dokumentasi, penetapan format standar, kontrol distribusi dan revisi, serta sistem penyimpanan yang terstruktur. ISO 9001:2015 memberikan fleksibilitas dalam dokumentasi, namun tetap mengharuskan organisasi untuk menjaga integritas dan keterkinian informasi terdokumentasi. Organisasi yang sukses menerapkan ISO 9001:2015 umumnya menggunakan sistem manajemen dokumen berbasis digital, yang memungkinkan pelacakan versi, kontrol akses, dan audit trail secara real-time.

## KESIMPULAN

Manajemen Mutu adalah tatanan yang menjamin tercapainya tujuan dan sasaran mutu yang direncanakan. Gap analisis disimpulkan bahwa dalam penyusunan dokumen mutu masih banyak dokumen persyaratan SNI ISO 9001:2015 yang belum dipenuhi, kemudian perusahaan akan dibantu dalam pembuatan dokumen yang belum ada serta pembaharuan dokumen saat ini agar sesuai dengan persyaratan SNI ISO 9001:2015. dilakukan pembuatan dokumen sesuai standar SNI ISO 9001:2015 PT Sinergi Mandiri Teknikatama melakukan tahapan pendaftaran ke lembaga IAPMO untuk sertifikasi SNI ISO 9001:2015.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fabriane, E., & Rahardjo, J. (n.d.). Perancangan Dokumen SNI ISO 9001: 2015 di PT. X. *Jurnal Titra*, 11(2), 81–88.
- Farhana, N., Widaningrum, S., & Lalu, H. (n.d.). Perancangan SOP management review berdasarkan integrasi ISO 9001: 2015 (Klausul 9.3) dan ISO 14001: 2015 (Klausul 9.3) dengan mempertimbangkan risiko menggunakan metode benchmark di CV XYZ. *JRSI (Jurnal Rekayasa Sistem dan Industri*, 3(03), 39–47.

Fonseca, L. M. C. (2015). Relationship between ISO 9001 certification maturity and EFQM business excellence model results. *Quality Innovation Prosperity*, 19(1), 85–102.

<https://doi.org/10.12776/QIP.V19I1.556>

Gandara, G. S., & Hasibuan, S. (n.d.). Analisis penerapan SNI ISO 9001: 2015 melalui jumlah ketidaksesuaian produk, proses dan pelayanan pada PT. X.