

Penilaian Kesiapan Implementasi ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu Menggunakan Metode Gap Analisis (Studi Kasus: Pabrik Brem Solo)

Erwin Agil Nur Rohmat^{* 1)}, Azka Auliya Nurul Azizah²⁾, Maulidan Mirza Tsany Gozali³⁾, Shafira Maura Rasya⁴⁾ dan Fakhрина Fahma⁵⁾

¹⁾Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Sebelas Maret, Jl. Ir. Sutami No.36 Ketingan Jebres, Surakarta, 57126, Indonesia

Email: erwinagil11@student.uns.ac.id

ABSTRAK

Implementasi ISO 9001:2015 penting untuk meningkatkan kualitas produk, daya saing, kepuasan pelanggan, dan pertumbuhan ekonomi. Pabrik Brem Solo ingin menerapkan ISO 9001:2015 untuk meningkatkan kualitas produk dan layanannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kesiapan Pabrik Brem Solo dalam menerapkan ISO 9001:2015. Penelitian ini dilakukan dengan 4 tahap: identifikasi awal, pengumpulan data, pengolahan data, dan analisis data. Berdasarkan hasil penelitian, hanya klausul 7 yang sudah siap untuk melengkapi QMS ISO 9001:2015 dan melakukan sertifikasi. Klausul 9 memiliki penilaian kesiapan terkecil dan harus dilakukan Perbaikan QMS untuk persiapan sertifikasi ISO 9001:2015. Secara keseluruhan, penilaian kesiapan implementasi ISO 9001:2015 di Pabrik Brem Solo adalah 67%, artinya Pabrik Brem Solo masih harus memperbaiki QMS untuk persiapan sertifikasi ISO 9001:2015.

Kata kunci: Implementasi Standar ISO 9001:2015, Gap Analisis, Manajemen Mutu

1. Pendahuluan

Implementasi ISO 9001:2015 di Indonesia menjadi suatu hal yang sangat penting seiring berkembangnya zaman, era globalisasi, dan pasar internasional saat ini. Penerapan ISO 9001:2015 di Indonesia memberikan banyak manfaat bagi perusahaan dan negara secara keseluruhan. Dengan menerapkan ISO 9001:2015, perusahaan dapat meningkatkan konsistensi kualitas produk dan layanannya sehingga kepuasan pelanggan meningkat. Menurut Ramadhany & Supriono (2017), penerapan ISO 9001:2015 berpengaruh baik terhadap standarisasi prosedur kerja dan meningkatnya persepsi konsumen terhadap kualitas tenaga kerja. Indonesia dapat meningkatkan daya saing, mutu produk, dan layanannya di pasar global untuk mendorong pertumbuhan ekonomi nasional. Industri-industri besar dan perusahaan multinasional yang ada di Indonesia umumnya telah menerapkan ISO 9001:2015 atau standar mutu lain yang setara. Industri menengah di Indonesia berada dalam tahap transisi dan mulai menunjukkan minat untuk menerapkan ISO 9001:2015 pada usaha yang mereka miliki. Pada Usaha Kecil dan Mikro (UKM) di Indonesia, masih banyak UKM yang belum mengenal atau memahami terkait manfaat dan pentingnya implementasi ISO 9001:2015 pada pasar usaha yang mereka jalankan.

Hidayati & Efriadi (2022) dalam penelitiannya melakukan implementasi ISO 9001:2015 pada perusahaan jasa inspeksi ketenagalistrikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya sertifikasi ISO dapat meningkatkan performa perusahaan dan pekerjanya, serta memberi pengaruh perusahaan mencapai targetnya lebih cepat karena dapat menjamin dan merawat mutu dari produknya secara berkelanjutan. Menurut (Dimas Raynaldo Dwi Putra, 2020) dalam melakukan penelitiannya dapat menunjukkan adanya peningkatan kinerja dan mempertahankan pelanggannya yang sudah ada hingga saat ini. Menurut (Yudi Syahrullah, 2018) dalam penelitiannya di ITTP menunjukkan bahwa ISO dapat meningkatkan kepuasan pelanggan baik eksternal maupun internal, baik itu mahasiswa maupun pelayanan organisasi. Gap analisis didefinisikan sebagai aktivitas membandingkan dua macam kondisi dan mengidentifikasi perbedaannya (Jonathan Michael Fernando, 2017). Dalam penelitian yang dilakukan oleh

Bakhtiar dan Purwonggo (2009), gap analisis berperan sebagai *tools* untuk mengevaluasi penerapan ISO 9001 di PT PLN.

Industri makanan dan minuman di Indonesia memiliki potensi yang besar untuk berkembang. Namun, untuk bersaing di pasar global, industri ini perlu meningkatkan kualitas produk dan layanannya. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas adalah dengan menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015. Pabrik Brem Solo adalah salah satu produsen brem ternama di Indonesia. Tetapi, dalam penjualannya didapatkan barang retur dari pelanggan dengan rata-rata setiap bulannya Pabrik Brem Solo menerima retur 10% produk dari hasil penjualan karena tidak sesuai spesifikasi. Dari permasalahan tersebut, perlu dilakukan penerapan dan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 untuk meningkatkan kualitas produk dan layanannya. Namun, sebelum dilakukan hal tersebut, perlu dilakukan penilaian kesiapan perusahaan terlebih dahulu dalam penerapan dan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015.

Saat ini belum diketahui tingkat kesiapan Pabrik Brem Solo dalam menerapkan ISO 9001:2015, kesenjangan antara kondisi saat ini dengan persyaratan ISO 9001:2015, dan langkah-langkah yang perlu diambil untuk mencapai kesiapan implementasi ISO 9001:2015. Oleh karena itu, penelitian dilakukan untuk mengetahui hal-hal yang diperlukan Pabrik Brem solo untuk menerapkan ISO 9001:2015 dengan menggunakan metode *Gap Analysis*, yaitu sebuah metode analisis kesenjangan untuk membandingkan situasi saat ini dengan situasi yang diinginkan dari suatu organisasi.

2. Metode

Penelitian ini berupa studi kasus pada Pabrik Brem Solo yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kesiapan Pabrik Brem Solo dalam menerapkan ISO 9001:2015. Pada penelitian ini, terdapat 3 orang responden dari Pabrik Brem Solo yaitu 1 orang *owner*, 1 orang staf pemasaran dan 1 orang staf produksi.

Tahap pertama yaitu tahap pengumpulan data. Tahap pengumpulan data diawali dengan membuat desain kuesioner dari setiap klausul pada standar ISO 9001:2015, sebagai dasar penyusunan pertanyaan/ Pernyataan. Sedangkan perancangan respon jawaban yakni dengan menggunakan skala *likert* 1-5 seperti pada tabel 1. Kemudian data dikumpulkan dengan melakukan observasi dan wawancara langsung kepada pihak Pabrik Brem Solo menggunakan kuesioner yang telah dibuat.

Tabel 1. Kriteria Skala Penilaian Kesiapan

Skor	Keterangan
1	Jika organisasi atau perusahaan tidak memahami apa yang diperlukan dan tidak melakukan hal tersebut
2	Jika organisasi atau perusahaan memahami pentingnya aktivitas tersebut namun tidak melakukannya.
3	Jika organisasi atau perusahaan memiliki dokumen tetapi belum diterapkan atau dilakukan tapi tidak dicatat.
4	Jika organisasi atau perusahaan melakukan aktivitas tetapi tidak konsisten.
5	Jika organisasi atau perusahaan melakukan aktivitas dengan baik (dilakukan secara konsisten).

Sumber: Jurnal Gap Analisis Persiapan Implementasi ISO 9001:2015 pada PT Trans Power Marine, TBK

Tabel 2. Range Gap Analysis

Persentase	Uraian
75% - 100%	Organisasi siap untuk melengkapi QMS ISO 9001:2015 dan melakukan sertifikasi.
50% - 74%	Organisasi masih harus memperbaiki QMS untuk persiapan ISO 9001:2015
1% - 49%	QMS organisasi sangat butuh perbaikan karena berbeda jauh dari Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001:2015

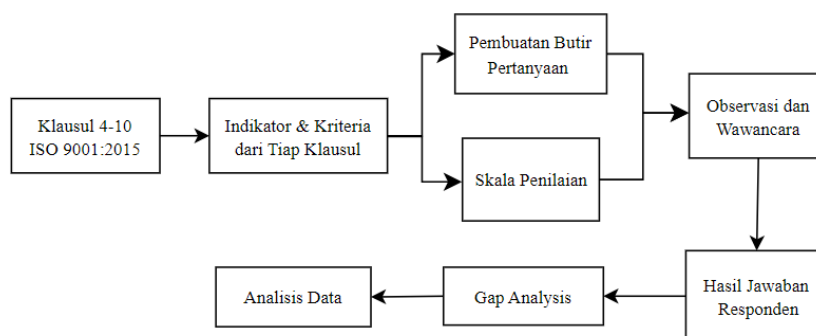
Sumber: Jurnal Gap Analisis Persiapan Implementasi ISO 9001:2015 pada PT Trans Power Marine, TBK

Tahap kedua yaitu pengolahan data. Pada penelitian ini, dilakukan menggunakan metode *gap analysis* dengan menghitung perbandingan skor setiap klausul antara keadaan yang sebenarnya terhadap keadaan yang seharusnya dicapai untuk dapat mengimplementasikan Sistem Manajemen Mutu. Setelah didapatkan persentase pencapaian untuk setiap klausulnya, dilakukan rata-rata persentase semua klausul guna mengetahui capaian kesiapan implementasi ISO 9001:2015 pada Pabrik Brem Solo.

Tahap ketiga yaitu analisis data. Analisis dilakukan berdasarkan hasil pengolahan data sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada Pabrik Brem Solo. Tahap ini dilakukan guna mengetahui besarnya penyimpangan antara kondisi saat ini dengan persyaratan ISO 9001:2015 yang perlu untuk terpenuhi.

Tahap terakhir yaitu kesimpulan dan saran. Setelah selesai dilakukan analisis data, maka dapat ditarik kesimpulan dengan mengacu pada tujuan yang telah ditetapkan pada tahap identifikasi awal. Kemudian, saran yang berisi masukan dapat diberikan kepada pihak Pabrik Brem Solo.

Berikut merupakan *flowchart* penelitian kesiapan implementasi ISO 9001:2015 pada Pabrik Brem Solo.



Gambar 1. Flowchart Penelitian

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Rekapitulasi Hasil

Pada Penelitian ini, pengumpulan data hasil wawancara penilaian kesiapan implementasi ISO 9001:2015 di Pabrik Brem Solo berjumlah 3 responden. Ketiga responden tersebut adalah *owner*, staf pemasaran, dan staf produksi dengan hasil penilaian sebagai berikut.

Tabel 3. Rekapitulasi Hasil

Klausul	Skor maksimal	Skor rata-rata
4	95	66,33
5	115	80,00
6	60	44,00
7	165	124,00
8	235	146,67
9	150	81,33
10	60	39,67

Hasil rekapitulasi tersebut diperoleh dari penilaian setiap pertanyaan atau pernyataan pada masing-masing klausul. Penilaian dilakukan menggunakan skala Likert 1-5 dengan kriteria tertentu. Dari kuesioner, didapatkan nilai rata-rata skor pada klausul 4 sebesar 66,33 dengan skor maksimal 95. Pada klausul 5, skor rata-rata adalah 80 dengan skor maksimal 115. Untuk klausul 6, skor rata-rata adalah 44 dengan skor maksimal 60. Pada klausul 7, skor rata-rata mencapai 124 dengan skor maksimal 165. Pada klausul 8, skor rata-rata adalah 146,67 dengan skor maksimal 235. Sedangkan pada klausul 9, skor rata-rata sebesar 81,33 dengan skor maksimal 150. Terakhir, pada klausul 10, skor rata-rata adalah 39,67 dengan skor maksimal 60.

3.2. Penilaian Kesiapan Implementasi ISO 9001:2015

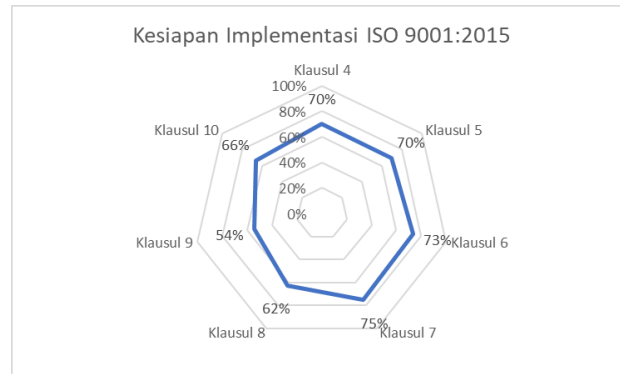
Penilaian kesiapan yang digunakan pada penelitian kali ini adalah metode *gap analisis*. *Gap analisis* di sini digunakan untuk mengetahui besar kesenjangan antara keadaan yang sebenarnya dengan standar kerja yang seharusnya dilakukan. Pada penelitian ini, dilakukan analisis kesenjangan klausul ISO 9001:2015 yang diterapkan di Pabrik Brem Solo. Berikut merupakan rumus penilaian klausul yang dikutip dari (Aripah Sita Apriani, 2022) dapat dilihat pada tabel di bawah.

$$\begin{aligned}
 \text{Persentase Penilaian} &= (\text{skor rata-rata} : \text{skor maksimal}) \times 100\% \\
 &= (66,33 : 95) \times 100\% \\
 &= 70\%
 \end{aligned}$$

Tabel 4. Penilaian Klausul

Klausul	Skor maksimal	Jumlah Pertanyaan	Skor rata-rata	Persentase Penilaian
4	95	19	66,33	70%
5	115	23	80,00	70%
6	60	12	44,00	73%
7	165	33	124,00	75%
8	235	47	146,67	62%
9	150	30	81,33	54%
10	60	12	39,67	66%
Total	880	176	582,00	67%

Berdasarkan tabel penilaian klausul tersebut, dilakukan *spider diagram* untuk mengetahui klausul mana yang memiliki kesenjangan terbesar jika dilihat dari diagram. Berikut merupakan *spider diagram* dari hasil penilaian klausul.



Gambar 2. Spider Diagram

Berdasarkan perhitungan tersebut, persentase penilaian untuk klausul 4, 5, 6, 8, 9, dan 10 berada di kisaran 50% - 74%. Ini menunjukkan bahwa organisasi masih perlu memperbaiki QMS untuk persiapan ISO 9001:2015. Sementara itu, klausul 7 memiliki persentase antara 75% - 100%, yang menandakan bahwa organisasi siap untuk melengkapi QMS ISO 9001:2015 dan melaksanakan sertifikasi. Secara keseluruhan, persentase rata-rata penilaian untuk semua klausul adalah 67%, yang berada di antara 50% - 74%. Hal ini menunjukkan bahwa organisasi masih perlu melakukan perbaikan pada QMS untuk persiapan ISO 9001:2015. Melihat dari *spider* diagram, semakin ke dalam bentuk grafik tersebut, semakin besar pula kesenjangan dalam kesiapan implementasi ISO 9001:2015 di Pabrik Brem Solo.

Dari hasil perhitungan gap analisis setiap klausul, dapat dilihat bahwa nilai persentase penilaian terkecil adalah klausul 9. Oleh karena itu, klausul 9 memiliki kesenjangan yang terbesar yaitu memperoleh penilaian sebesar 54% dikarenakan perusahaan belum memiliki program untuk melakukan audit terkait penerapan dan pemeliharaan sistem manajemen mutu. Maka, perusahaan belum bisa melakukan evaluasi secara umum terkait keberjalanan proses produksi hingga penjualan produk.

3.3. Analisis Performance

Pada klausul 4 (konteks organisasi), persentase penilaian kesiapan adalah 70%, menunjukkan bahwa organisasi masih perlu memperbaiki QMS untuk persiapan ISO 9001:2015. Ini disebabkan oleh belum adanya dokumen dan SOP produksi serta kurangnya analisis masalah di perusahaan. Pada klausul 5 (kepemimpinan), persentase kesiapan juga sebesar 70%, yang menunjukkan perlunya perbaikan QMS, ditandai dengan belum adanya pemantauan beban dan jadwal kerja untuk memastikan sumber daya yang memadai. Pada klausul 6 (perencanaan), persentase kesiapan sebesar 73% menunjukkan bahwa perusahaan hampir memenuhi kriteria untuk implementasi ISO 9001:2015, namun masih perlu merancang target untuk setiap departemen atau stasiun kerja. Klausul 7 (pendukung) memiliki persentase kesiapan 75%, yang menunjukkan bahwa perusahaan siap melengkapi QMS ISO 9001:2015 dan melakukan sertifikasi, sehingga perlu mempertahankan capaian seperti pemeliharaan peralatan dan infrastruktur. Pada klausul 8 (operasi), persentase kesiapan adalah 62%, yang menunjukkan perlunya perbaikan QMS, ditandai dengan kurangnya komunikasi dengan pelanggan (promosi) dan adanya barang retur karena tidak sesuai dengan pesanan. Pada klausul 9 (evaluasi kerja), persentase kesiapan sebesar 54% menunjukkan perlunya perbaikan QMS, dengan kebutuhan program untuk mengevaluasi kinerja perusahaan, seperti program audit dan evaluasi. Terakhir, pada klausul 10 (peningkatan), persentase kesiapan sebesar 66% menunjukkan bahwa perusahaan perlu meninjau penyebab ketidaksesuaian dan mengevaluasi kebutuhan perbaikan untuk persiapan ISO 9001:2015.

3.4. Usulan Perbaikan

Dari hasil pengolahan data diketahui klausul 9 memiliki persentase pencapaian kesiapan lebih rendah jika dibandingkan dengan klausul lainnya. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan perbaikan agar perusahaan dapat melakukan implementasi ISO 9001:2015 tentang Sistem Manajemen Mutu. Perusahaan perlu merancang sebuah program untuk mengevaluasi kinerja pekerja agar mengalami peningkatan. Langkah awal yang dapat dilakukan, perusahaan dapat merencanakan program audit dan evaluasi dalam jangka waktu periodik, serta melaporkan hasil audit dan evaluasi kepada top manajemen. Dari laporan hasil audit dan evaluasi tersebut, perusahaan dapat memberikan tindakan perbaikan yang akan dilaksanakan pada periode berikutnya.

4. Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian ini, peneliti dapat menyimpulkan beberapa hasil penelitian. Secara keseluruhan penilaian kesiapan implementasi ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu di Pabrik Brem Solo mendapatkan sebesar 67% yang artinya Pabrik Brem Solo masih harus memperbaiki QMS untuk persiapan implementasi ISO 9001:2015. Perhitungan analisis kesenjangan yang terjadi di Pabrik Brem Solo hanya ada satu klausul saja yang sudah siap untuk melengkapi QMS ISO 9001:2015 dan melakukan sertifikasi yaitu klausul 7 sebesar 75%. Terdapat klausul yang memiliki penilaian kesiapan terkecil (memiliki gab tertinggi) dan harus dilakukan Perbaikan QMS untuk persiapan sertifikasi ISO 9001:2015 yaitu klausul 9 sebesar 54%. Hal tersebut dikarenakan perusahaan belum memiliki program untuk melakukan audit terkait penerapan dan pemeliharaan sistem manajemen mutu. Perusahaan perlu merancang sebuah program untuk mengevaluasi kinerja pekerja agar mengalami peningkatan. Langkah awal yang dapat dilakukan, perusahaan dapat merencanakan program audit dan evaluasi dalam jangka waktu periodik, serta melaporkan hasil audit dan evaluasi kepada top manajemen. Dari laporan hasil audit dan evaluasi tersebut, perusahaan dapat memberikan tindakan perbaikan yang akan dilaksanakan pada periode berikutnya.

Daftar Pustaka

- Aripah Sita Apriani, Puti Renosori. (2022). Analisis Gap Untuk Kesiapan Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu. *Industrial Engineering Science*, 72-78.
- Hidayati, L., & Efriadi, A. R. (2022). Implementasi ISO 9001: 2015 Dalam Penjaminan Mutu Pada Perusahaan Jasa Inspeksi Teknik Ketenagalistrikan (Studi Kasus PT Deria Cahaya Gemilang). *Jurnal Inovasi Manajemen dan Bisnis (JIMB)*, 1(2), 78-88.
- Ramadhany, F. F., & Supriono. (2017). Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Dalam Menunjang Pemasaran (Studi pada PT Tritama Bina Karya Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 53(1), 31-38.
- Dimas Raynaldo Dwi Putra, F. A. (2020). Pembangunan Persiapan ISO 9001:2015 Pada Sistem Manajemen Mutu Rumah Sakit Berbasis Web (Studi Kasus : Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran Kota Kediri). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 4271-4279.
- Muhammad Fidiandri Putra, E. S. (2019). Gap Analysis Persiapan Implementasi ISO 9001:2015 Pada PT. Trans Power Marine, Tbk,. *Jurnal Penelitian dan Aplikasi Sistem & Teknik Industri (PASTI)*, 149-153.
- Yudi Syahrullah, A. F. (2018). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Implementasi Iso 9001:2015 Dengan Menggunakan Pendekatan Servqual (Studi Kasus: Institut Teknologi Telkom Purwokerto). *Journal of Industrial Engineering and Management Systems*, 84-95.
- Bakhtiar, A. &. (2009). Analisis Implementasi Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001:2000 Dengan Menggunakan Gap Analysis Tools. *Teknik Industri Undip*.

Jonathan Michael Fernando, B. P. (2017). Analisis Kesiapan Sertifikasi Iso 9001:2015 Pada PT. Wijara Nagatsupazki Dengan menggunakan Metode Gap Analysis. *Industrial Engineering*, 88-95.