

ABSTRAK

Perkembangan bisnis dan industri yang terjadi saat ini menimbulkan banyak tantangan dan pesaing dalam dunia usaha. Hal ini menyebabkan perusahaan dituntut untuk dapat menghasilkan produk maupun jasa yang baik dan bermutu tinggi. Salah satu caranya adalah dengan meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan menjadi lebih baik lagi. Sehingga dengan peningkatan kualitas produk dan layanan yang diberikan pada pelanggan, maka diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

CV. Trijaya Mulia adalah perusahaan yang bergerak di bidang garmen. Perusahaan ini memiliki beberapa macam produk, di antaranya kemeja laki-laki, celana jeans laki-laki, celana jeans perempuan, jaket jeans laki-laki, jaket jeans perempuan, kemeja anak laki-laki, dan baju batik. Perusahaan ini tidak memproduksi semua jenis produknya, sebagian dari produknya diproduksi oleh perusahaan lain sebagai mitra bisnisnya.

Perusahaan ini memiliki pasar yang luas hampir seluruh Indonesia. Oleh karena itu diperlukan sistem manajemen yang baik. Permasalahannya adalah untuk dapat meningkatkan kualitas produk, pelayanan, dan proses administrasinya maka suatu perusahaan harus memiliki suatu sistem manajemen mutu yang baik, seperti sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

Dengan harapan setelah perancangan dan dokumentasi selesai, perusahaan dapat menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 sehingga proses administrasi perusahaan menjadi lebih baik, mutu produk yang dihasilkan perusahaan meningkat, dan yang terpenting adalah kepuasan dari pelanggannya tercapai. Selain itu manfaat lainnya dari ISO 9001:2008 ini adalah dapat mengurangi biaya produksi, mengurangi jumlah produk yang cacat, meningkatkan penjualan produk tersebut, dapat mengurangi jumlah keluhan pelanggan, meningkatkan *on-time delivery*, meningkatkan nilai jual produk perusahaan di pasaran.

Pada awalnya dilakukan *gap analysis* pada CV. Trijaya Mulia untuk mengetahui keadaan CV. Trijaya Mulia saat ini dibandingkan dengan persyaratan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Dari hasil *gap analysis* dapat diketahui kekurangan perusahaan dan persyaratan apa saja yang tidak dipenuhi oleh CV. Trijaya Mulia.

Untuk meningkatkan sistem manajemen mutu CV. Trijaya Mulia maka dibuatkan SOP (*Standard Operating Procedure*), untuk menstandarkan kegiatan yang dilakukan pada masing-masing prosesnya. Setiap SOP yang dibuat diintegrasikan dengan proses bisnis CV. Trijaya Mulia sehingga dalam implementasinya lebih mudah dan lebih cepat penyesuaiannya.

Dokumentasi yang dilakukan di antaranya adalah proses bisnis, kebijakan mutu, sasaran mutu, prosedur, instruksi kerja dan formulir yang digunakan untuk mendukung sistem manajemen mutu CV. Trijaya Mulia. Setelah dokumentasi selesai dilakukan maka dilakukan implementasi prosedur yang telah dibuat. Dalam persyaratan ISO 9001:2008 ada 6 prosedur wajib yang harus dimiliki oleh perusahaan, di antaranya prosedur pengendalian dokumen, prosedur pengendalian rekaman, prosedur pengendalian produk tidak sesuai, prosedur tindakan koreksi, prosedur tindakan pencegahan dan prosedur audit internal. Di antara ke-6 prosedur wajib tersebut, yang diimplementasikan adalah prosedur tindakan pencegahan, prosedur tindakan koreksi dan prosedur pengendalian produk tidak sesuai.

Pembagian kuesioner dilakukan setelah dilakukan implementasi SOP, instruksi kerja dan formulir. Hasil dari kuesioner didapatkan perbandingan orang yang menyatakan puas dengan implementasi yang dilakukan karena dapat memudahkan pekerjaan mereka dan mengurangi kesalahan yang dilakukan dengan orang yang menyatakan dengan implementasi yang dilakukan hanya memperlambat pekerjaan mereka dan merepotkan adalah 9:1.

Kata Kunci : Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.