

Desain dan Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam Mempersiapkan UMK Menghadapi MEA (Studi Kasus pada Tiga UMK Surabaya)

Yenny Sari*, Yenny Sugiarti,
Rahman Dwi Wahyudi, Khanis Christine Falencia
Teknik Industri, Fakultas Teknik – Universitas Surabaya
*email: ysari@staff.ubaya.ac.id

Abstrak. Pada akhir tahun 2015, Indonesia memasuki Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA). MEA dapat menjadi ancaman bagi UMK karena daya saing produk lokal yang rendah, kurangnya modal usaha, dan penyesuaian dalam hal manajemen. Untuk mengatasi hal tersebut, Badan Standardisasi Nasional (BSN) bekerjasama dengan Universitas Surabaya melakukan program “Bimbingan Penerapan SNI ISO 9001:2008 untuk Usaha Mikro Kecil (UMK)”. UMK –UMK yang mengikuti proses bimbingan akan diseleksi untuk diajukan proses sertifikasi SNI ISO 9001:2008. Pelaksanaan program pendampingan ini mengacu pada pedoman yang dibuat oleh BSN, yaitu diawali dengan identifikasi gap, pelatihan, perancangan dokumentasi sistem manajemen mutu, implementasi serta pelaksanaan tindakan perbaikan. Dalam artikel ini, akan dibahas 3 UMK yang mengikuti proses bimbingan, yaitu Dede Satoe, Pia Inez, dan Widaran Mawar. Hasil identifikasi gap menunjukkan ketidaksesuaian persyaratan dengan ISO 9001:2008 sebesar 50,54% untuk Dede Satoe, 68,82% untuk Pia Inez, dan 78,49% untuk Widaran Mawar. Selama proses pendampingan, ada satu UMK yang mengundurkan diri, kemudian dirancanglah dokumentasi sistem manajemen mutu dan dilakukan implementasi untuk kedua UMK lain. Menjelang akhir program, BSN melakukan seleksi dan menyatakan UMK Dede Satoe lolos tahap seleksi untuk disertifikasi dan program pendampingan dilakukan sampai UMK Dede Satoe tersertifikasi ISO 9001:2008 oleh PT. Mutuagung Lestari. Keberhasilan Dede Satoe dalam program ini didukung dengan komitmen manajemen/pemilik, fasilitas, peralatan, dan keterlibatan karyawan.

Kata kunci : Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA), Usaha Mikro Menengah (UMK), Sistem Manajemen Mutu, ISO 9001:2008, Sertifikasi, Program Pendampingan & Bimbingan Penerapan.

Pendahuluan

Pemberlakuan Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) pada akhir tahun 2015 telah menjadi peluang sekaligus ancaman bagi berbagai sektor industri di Indonesia. Industri di Indonesia berpeluang untuk melakukan ekspansi pasar domestiknya ke kawasan regional ASEAN namun industri juga mendapatkan ancaman masuknya produk-produk dari luar negeri ke Indonesia dengan kualitas yang lebih baik dan harga yang lebih kompetitif. Salah satu sektor industri yang terancam akan pelaksanaan MEA adalah Usaha Mikro Kecil (UMK). UMK merupakan salah satu pilar perekonomian Indonesia yang berkontribusi dalam penyerapan tenaga kerja dan peningkatan Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (2014), jumlah UMK di Indonesia terus mengalami peningkatan dari 37.911.723 unit pada tahun 1999 menjadi 56.534.592 unit pada tahun 2012. Penyerapan tenaga kerja oleh UMK meningkat sekitar 2-5%/tahun dan kontribusi UMK pada PDB Indonesia juga

meningkat sekitar 4-7%/tahun. UMK menjadi salah satu sektor industri yang terancam karena daya saing UMK di Indonesia masih rendah. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sari dkk (2015), kelemahan Indonesia dalam menghadapi MEA adalah daya saing produk lokal yang masih rendah, kurangnya modal usaha, serta belum adanya penyesuaian diri dalam hal manajemen. Oleh karena itu, jika tidak ada strategi yang dilakukan, maka UMK akan kalah bersaing dan tergerus.

Salah satu strategi yang dapat diterapkan oleh UMK adalah dengan menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 yang menjadi salah satu standar Internasional. Menurut Willar *et al.* (2015), ISO 9001 dapat membuat manajemen sistem yang lebih baik, aktivitas proyek lebih efektif dan efisien, menurunkan produk yang berkualitas jelek, serta meningkatkan *image* organisasi dengan melibatkan komitmen dan partisipasi anggota organisasi. Saat ini, banyak UMK yang belum menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Berdasarkan informasi yang diperoleh melalui website www.bsn.go.id, hal ini disebabkan karena kesulitan dalam hal biaya, ketidaktahuan dimana harus memperoleh standar serta kurangnya pengetahuan dan keterampilan dalam memahami dan menerapkan isi standar. Oleh karena itu, Badan Standardisasi Nasional (BSN) melalui program “Bimbingan Penerapan SNI ISO 9001:2008 untuk Usaha Mikro Kecil (UMK)” bekerjasama dengan Universitas Surabaya (Ubaya) untuk melakukan pendampingan kepada 50 UMK di Jawa Timur. 50 UMK tersebut akan diseleksi oleh BSN untuk mengikuti tahapan pengajuan sertifikasi SNI ISO 9001:2008. Pendampingan dilakukan serentak oleh 10 tim Ubaya yang masing-masing tim terdiri dari 3 anggota. Pada artikel ini akan dibahas 3 UMK yang terlibat dalam program pendampingan tersebut dengan tim yang mendampingi adalah tim peneliti (sekaligus penulis artikel ini). Ketiga UMK tersebut dipilih berdasarkan bidang usaha, komitmen, serta pertimbangan kesiapannya (lihat **Tabel 1**), yaitu UMK Dede Satoe, Pia Inez, dan Widaran Mawar. Dalam proses pencarian UMK yang *eligible*, tim melibatkan pihak ketiga yaitu keterlibatan Kepala Bidang UMKM dan Camat Kecamatan Tenggilis Surabaya dan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Ubaya.

Tabel 1. Hasil Survei UMK untuk Kelayakan Keikutsertaan dalam Program Bimbingan/Pendampingan Penerapan SNI ISO 9001:2008

No	Nama UMK (Bidang)	Pendampingan diteruskan?	Pertimbangan
1	Dede Satoe (Aneka Sambal)	Ya	Komitmen tinggi, memenuhi persyaratan perizinan, sarana dan prasarana sangat mendukung, kesiapan baik.
2	Pia Inez (Pia)	Ya	Komitmen tinggi, memenuhi persyaratan legalitas, sarana dan prasarana memadai, kesiapan baik.
3	Central Roti (Roti Bakar)	Tidak	Tidak memenuhi persyaratan perizinan, komitmen kurang, bahkan untuk pengurusan perizinan. Sarana dan prasarana tidak mendukung, kesiapan kurang.
4	Tidak ada nama UMK (Sandal Hotel)	Tidak	Tidak memenuhi persyaratan perizinan, komitmen kurang, bahkan untuk pengurusan perizinan. Sarana dan prasarana tidak mendukung, kesiapan kurang.
5	Widaran Mawar (Stick Keju)	Ya	Komitmen cukup, perizinan (PIRT) sudah ada, sarana dan prasarana mendukung, kesiapan cukup.

Ketiga UMK yang terpilih itu terletak di kawasan Surabaya, merupakan *home industry* produsen makanan, dengan produk berupa aneka jenis sambal (UMK Dede Satoe), berbagai varian rasa pia (UMK Pia Inez) dan produk *stick* keju (UMK Widaran Mawar). Dari ketiga UMK di atas, dapat dilihat bahwa ketiga UMK tersebut ingin

berkembang dan meningkatkan daya saingnya. Hal ini juga diperkuat oleh komitmen dan kesiapan yang dimiliki oleh masing-masing UMK. Oleh karena itu, diharapkan dengan penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, ketiga UMK tersebut dapat beroperasi secara efektif dan efisien serta meningkatkan kualitasnya sehingga dapat menarik dan meningkatkan pangsa pasar serta loyalitas konsumen. Selain itu, juga perlu dilakukan analisis perbandingan dan penentuan *Critical Success Factor* pada masing-masing UMK. Hal ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan kondisi masing-masing UMK yang menyebabkan kesuksesan pada masing-masing UMK. Analisis *Critical Success Factor* dilakukan dengan melakukan pengamatan dan analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan UMK selama proses pendampingan. Faktor-faktor tersebut dapat diperoleh melalui pengamatan dari tim pendamping, masukan-masukan dari BSN, serta pendapat pemilik masing-masing UMK.

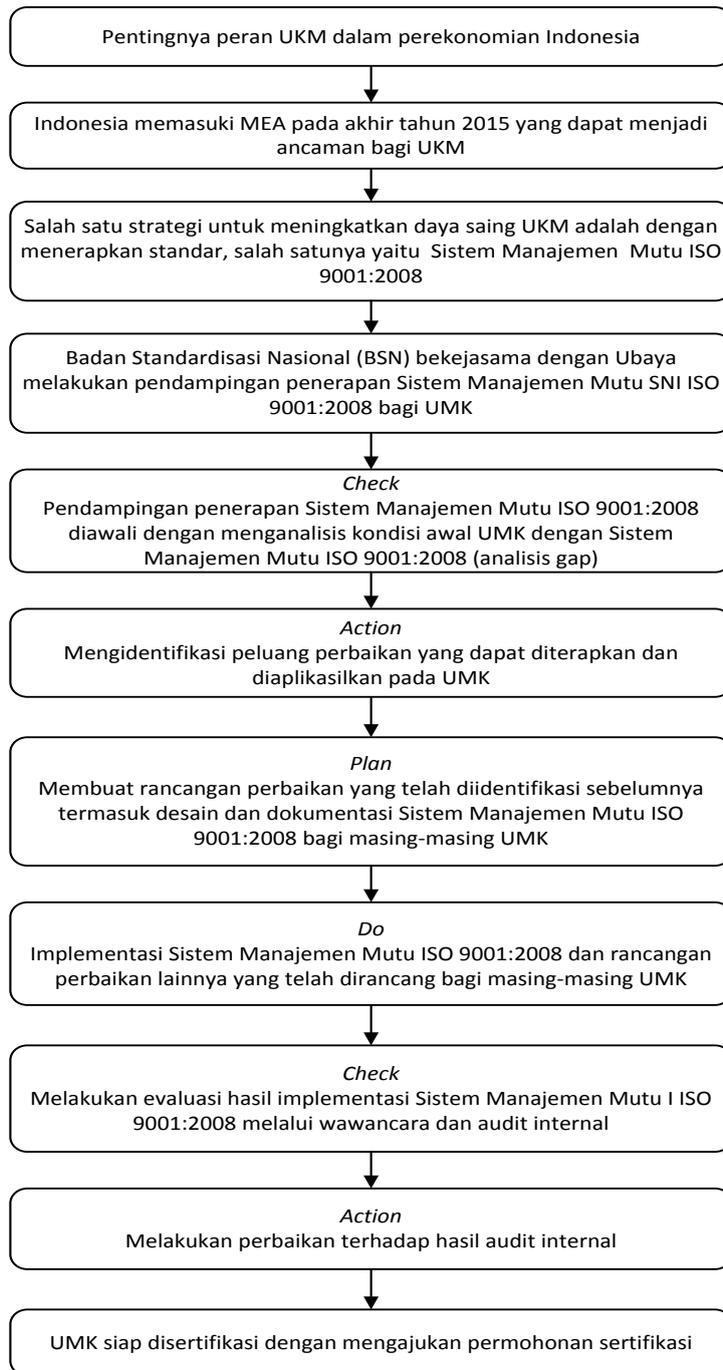
Dengan demikian, tujuan yang dapat dicapai melalui program “Bimbingan Penerapan SNI ISO 9001:2008 untuk Usaha Mikro Kecil (UMK)” adalah:

- 1) Mengidentifikasi kesesuaian sistem manajemen mutu masing-masing UMK dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 melalui identifikasi gap (*gap scanning*).
- 2) Mendesain Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 yang sesuai untuk masing-masing UMK.
- 3) Mengimplementasikan hasil desain dan mengevaluasi hasil implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada masing-masing UMK
- 4) Melanjutkan proses pendampingan kepada UMK sampai tersertifikasi ISO 9001:2008

Metode Penelitian

Kerangka berpikir dalam pelaksanaan program kerjasama antara BSN dengan Ubaya melalui “Bimbingan Penerapan SNI ISO 9001:2008 untuk Usaha Mikro Kecil (UMK)”, seperti yang ditunjukkan pada **Gambar 1**, menggunakan skema PDCA dalam memastikan adanya perbaikan berkesinambungan pada UMK yang akan dibina, yaitu: terlebih dahulu dilakukan pengumpulan data pada masing-masing UMK melalui wawancara dan observasi. Data yang dikumpulkan dapat dikategorikan menjadi data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh melalui sumber pertama, yaitu pemilik masing-masing UMK melalui wawancara dan observasi langsung seperti profil UMK, struktur organisasi, proses bisnis, aktivitas-aktivitas, dan identifikasi *gap* UMK. Data sekunder adalah data yang disediakan langsung oleh masing-masing UMK, yaitu SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan), PIRT (Pangan Industri Rumah Tangga), serta jenis dan harga produk. Tahapan ini merupakan tahapan **Check** pada PDCA.

Setelah data dikumpulkan, maka tahapan selanjutnya adalah **Action, Plan** dan **Do**, yaitu dilakukan pengolahan data dan analisis hasil dengan menganalisis *gap* sistem manajemen mutu masing-masing UMK saat ini dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, kemudian dilanjutkan dengan merumuskan peluang perbaikan yang memungkinkan, membuat dan mendeskripsikan proses bisnis masing-masing UMK, mendesain Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 yang sesuai untuk masing-masing



Gambar 1. Kerangka Berpikir Pelaksanaan Penelitian

UMK, mengimplementasikan hasil desain Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada masing-masing UMK. Tahapan terakhir, **Check** dan **Action**, adalah melakukan evaluasi dan audit internal, memperbaiki temuan-temuan hasil audit internal dan mempersiapkan UMK dalam proses sertifikasi, menjalani proses audit eksternal dari lembaga sertifikasi, melakukan tindakan perbaikan berkesinambungan sampai diperolehnya sertifikasi ISO 9001:2008 untuk UMK dampingan.

Adapun *timeline* pelaksanaan program kerjasama sebagaimana diatur dalam kontrak kerjasama antara BSN dan Ubaya (BSN, 2015) dapat dilihat pada **Tabel 2**.

Tabel 2. Jadwal Pelaksanaan Program Kerjasama BSN dan Ubaya Melalui “Bimbingan Penerapan SNI ISO 9001:2008 untuk Usaha Mikro Kecil (UMK)”

No	Aktivitas	Timeline					
		Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov
1	Persiapan: Pembentukan tim dan persiapan ke lapangan	v					
2	Laporan Pendahuluan: Progress Persiapan tim pelaksana program		v				
3	Kunjungan ke-1		v				
4	Penyerahan Laporan Kunjungan 1: Kemajuan masing-masing tim pendamping (sesuai indikator)		v				
5	Kunjungan ke-2		v				
6	Penyerahan Laporan Kunjungan 2: Kemajuan masing-masing tim pendamping (sesuai indikator)			v			
7	Kunjungan ke-3: Persiapan Implementasi Sistem			v			
8	Penyerahan Laporan Kunjungan 3: Kemajuan masing-masing tim pendamping (sesuai indikator)				v		
9	Laporan Antara: Oleh Tim Inti/Besar*				v		
10	Kunjungan ke-4: Implementasi Sistem				v		
11	Penyerahan Laporan Kunjungan 4: Kemajuan masing-masing tim pendamping (sesuai indikator)				v		
12	Kunjungan ke-5					v	
13	Penyerahan Laporan Kunjungan 5: Kemajuan masing-masing tim pendamping (sesuai indikator)					v	
14	Kunjungan ke-6 dan Monev Internal: Setiap tim wajib mengajak tim Monev Internal					v	
15	Penyerahan Laporan Kunjungan 6: Kemajuan masing-masing tim pendamping (sesuai indikator)					v	
16	Rapat Evaluasi dan diskusi seluruh tim pelaksana dan pengumpulan seluruh dokumen sertifikasi					v	
17	Perbaikan dokumen Sertifikasi ISO UMK dampingan.						v
18	Penyerahan laporan perbaikan dokumen						v
19	Laporan Akhir: Oleh Tim Inti Pendampingan Sertifikasi						v

**Program Kerjasama antara BSN dan Ubaya ini, dikelola oleh Tim Inti/Besar dengan satu Ketua Tim dan 50 UMK dampingan, mengkoordinir 10 tim kecil (beranggotakan 3-4 orang) yang masing-masing bertanggungjawab atas 5 UMK.*

Hasil dan Pembahasan

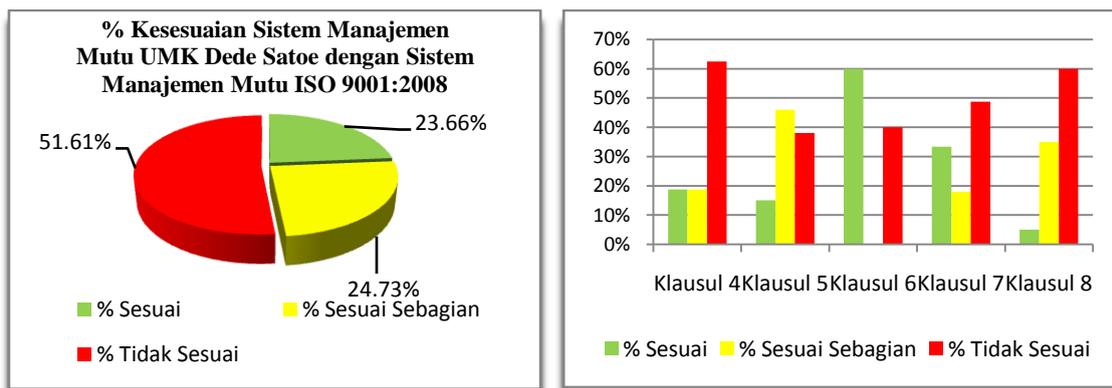
1. Identifikasi Gap

Tahapan pelaksanaan diawali dengan melakukan identifikasi *gap*, proses ini dilakukan melalui wawancara langsung dengan pemilik UMK serta observasi langsung di ketiga UMK, dengan mengacu pada *checklist* yang dirumuskan dari persyaratan ISO 9001:2008. Identifikasi *gap* ini bertujuan untuk menganalisis kesenjangan sistem manajemen mutu UMK dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Contoh analisis hasil *gap scanning* pada UMK Dede Satoe ditunjukkan pada **Tabel 3** di bawah. Dari **Tabel 3**, dapat diketahui bahwa terdapat total 93 persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dari klausul 4 hingga 8 yang harus dipenuhi, namun hanya 22 persyaratan yang dipenuhi oleh UMK Dede Satoe, 23 persyaratan lainnya yang baru dipenuhi sebagian, dan 48 persyaratan lainnya yang sama sekali belum dipenuhi.

Tabel 3. Hasil Identifikasi *Gap* Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 (Dede Satoe)

Klausul	Jumlah item di <i>Gap Scanning Checklist</i>	Jumlah Sesuai	Jumlah Sesuai Sebagian	Jumlah Tidak Sesuai	% Persyaratan yang Sesuai	% Persyaratan yang Sesuai Sebagian	% Persyaratan yang Tidak Sesuai
4. <i>Quality Management System</i>	16	3	3	10	18,75%	18,75%	62,5%
5. <i>Management Responsibility</i>	13	2	6	5	15%	46%	38%
6. <i>Resource Management</i>	5	3	0	2	60%	0%	40%
7. <i>Product Realization</i>	39	13	7	19	33,33%	17,95%	48,72%
8. <i>Measurement, Analysis and Improvement</i>	20	1	7	12	5%	35%	60%
Total	93	22	23	48	23,66%	24,73%	51,61%

Dari **Tabel 3** dan **Gambar 2**, dapat dilihat bahwa ada sebesar 51,61% persyaratan ISO 9001:2008 yang tidak terpenuhi oleh UMK Dede Satoe, dengan persentase persyaratan yang belum dipenuhi paling besar terdapat pada klausul 4, hal ini disebabkan karena UMK Dede Satoe belum mendokumentasikan persyaratan sistem manajemen mutu seperti manual mutu, prosedur mutu, kebijakan mutu, sasaran mutu, dan persyaratan lainnya yang dipersyaratkan. Persyaratan yang belum dipenuhi selanjutnya adalah klausul 8, hal ini disebabkan karena UMK Dede Satoe belum mengukur persepsi dan kepuasan pelanggan, belum melakukan audit internal, dan analisis data. Tindakan perbaikan dan pencegahan sudah dilakukan, namun belum didokumentasikan. Untuk klausul 5, pemilik UMK Dede Satoe memiliki komitmen untuk meningkatkan UMK-nya, namun belum mempertimbangkan persyaratan pelanggan dan persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 lainnya. Untuk klausul 6, UMK Dede Satoe telah menyediakan sumber daya yang dibutuhkan untuk melakukan proses produksi, termasuk pemisahan *grey* dan *white* area pada ruang produksi. *Grey* area merupakan *intermediate* area yang digunakan untuk menyortir dan memproduksi sambal.



Gambar 2. Tingkat Kesesuaian Sistem Manajemen Mutu UMK Dede Satoe dengan Persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008

Pada area ini, karyawan diharuskan mencuci tangan sebelum bekerja dan menggunakan penutup kepala dan masker selama bekerja, sedangkan *white area* merupakan area produksi steril yang digunakan untuk mengisi sambal ke dalam botol. Pada area ini, karyawan diharuskan menggunakan penutup kepala, masker, dan sarung tangan. Tidak hanya itu, sebelum masuk ke area tersebut karyawan harus mencuci tangan. Pintu masuk *white area* harus selalu tertutup. Untuk klausul 7, UMK Dede Satoe telah melakukan realisasi produk dengan menetapkan proses yang diperlukan untuk menjalankan proses produksi. Proses tersebut juga telah dipahami oleh semua karyawan. UMK Dede Satoe juga telah memiliki kemampuan telusur (*traceability*). Dari hasil yang ada, maka diperoleh % kesesuaian sistem manajemen UMK Dede Satoe dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 sebesar 23,66%.

Identifikasi gap dan analisis terkait juga dilakukan terhadap dua UMK lainnya yaitu UMK Pia Inez dan Widaran Mawar. Hasilnya diringkas pada **Tabel 4** yang kemudian dilanjutkan dengan studi komparasinya. **Tabel 4** menunjukkan bahwa UMK Dede Satoe merupakan UMK dengan kondisi paling bagus karena persentase pemenuhan persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 paling tinggi dibandingkan UMK lainnya. Untuk UMK Pia Inez, ada 68,82% persyaratan yang belum dipenuhi, sedangkan UMK Widaran Mawar memiliki persentase ketidaksesuaian paling tinggi diantara ketiga UMK lainnya. Dengan kondisi tersebut, UMK Dede Satoe telah memperoleh berbagai macam lisensi dan memenangkan berbagai perlombaan. Distribusi penjualannya pun cukup luas. Untuk UMK Pia Inez, meskipun tergolong baru, namun telah menerima banyak *order* dan memasok pia ke outlet. Tidak hanya itu, UMK Pia Inez pun juga menjadi salah satu finalis UMK program pemerintah untuk membantu GaKin (keluarga miskin), sedangkan UMK Widaran Mawar tidak memiliki banyak perkembangan karena pemilik pun merasa pasarnya stagnan. Setelah dilakukan identifikasi *gap*, UMK Widaran Mawar menyatakan mengundurkan diri dari program pendampingan ini, sehingga pembahasan terkait UMK Widaran Mawar akan berhenti sampai tahapan identifikasi gap ini saja.

Tabel 4. Komparasi Hasil Identifikasi *Gap* pada ketiga UMK

No	UMK	% Sesuai dengan Persyaratan	% Sebagian Sesuai dengan Persyaratan	% Tidak Sesuai dengan Persyaratan
1	Dede Satoe	24,73%	24,73%	50,54%
2	Pia Inez	1,08%	30,11%	68,82%
3	Widaran Mawar*	3,23%	18,28%	78,49%

*UMK Widaran Mawar mengundurkan diri sehingga tidak akan ada pembahasan terkait selanjutnya

Rumusan peluang perbaikan yang akan dilaksanakan baik pada UMK Dede Satoe maupun UMK Pia Inez ditunjukkan dalam **Tabel 5**. Kedua UMK memiliki kondisi yang tidak jauh berbeda dimana keduanya belum menerapkan dokumentasi Sistem Manajemen mutu ISO 9001:2008. Selain itu, karena kedua UMK merupakan UMK yang bergerak di bidang makanan, maka ada baiknya kedua UMK juga menerapkan 5S dan CPPB-IRT dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Untuk UMK Pia Inez karena kondisinya tidak sebaik UMK Dede Satoe, maka rancangan perbaikan ditambah dengan penataan *layout* dan pembuatan catatan produksi serta kode produksi sehingga UMK Pia Inez memiliki kemampuan telusur (*traceability*).

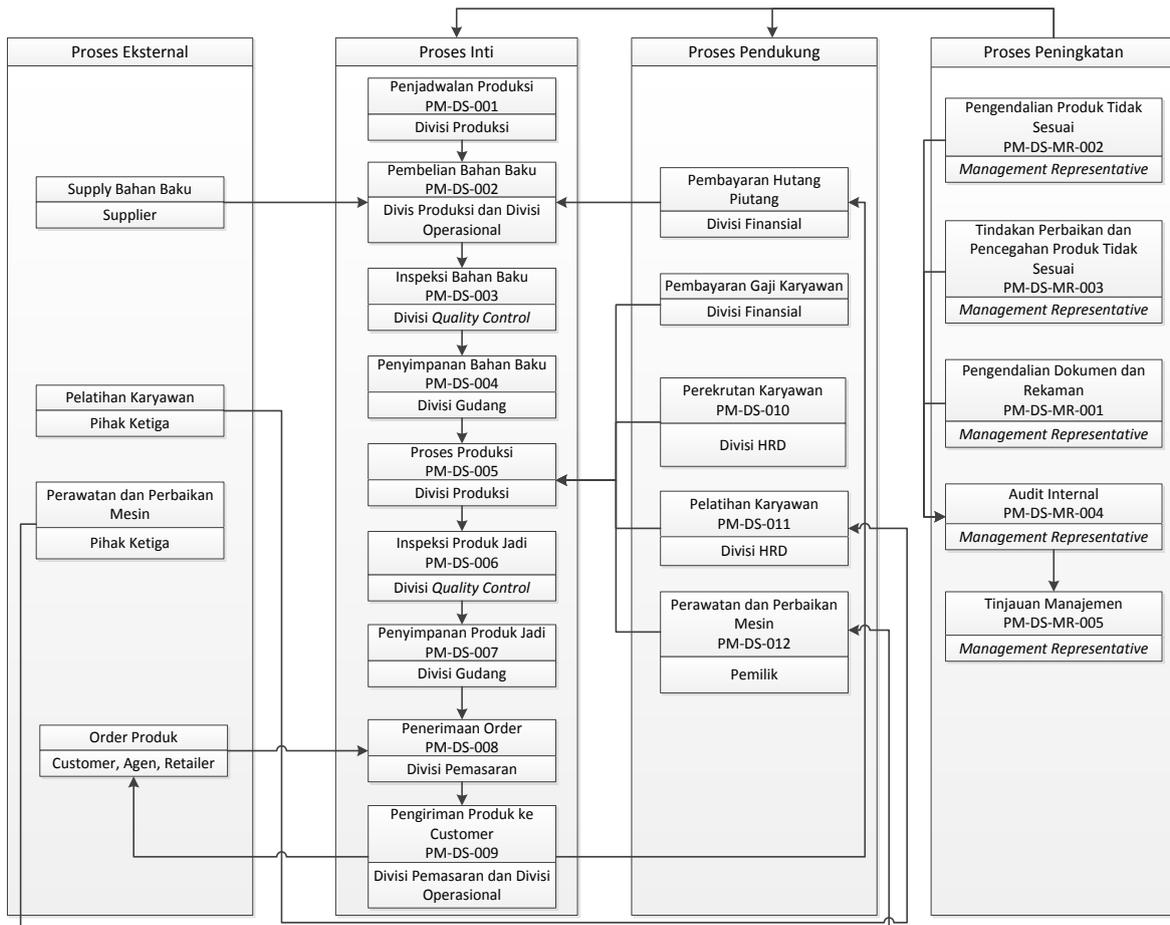
Tabel 5. Rumusan Peluang Perbaikan

No	Persyaratan ISO 9001:2008	Identifikasi Peluang Perbaikan
1	Klausul 4.1, Klausul 7.1	Membuat proses bisnis
2	Klausul 4.1, Klausul 5.5.1	Membuat revisi struktur organisasi
3	Klausul 4.1, Klausul 5.5.1, Klausul 6.1	Membuat <i>Job Description</i>
4	Klausul 4.1, Klausul 4.2.1, klausul 4.2.2, Klausul 5.4.2, Klausul 7.1	Membuat struktur dokumen Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008
5	Klausul 5.1, Klausul 5.3, Klausul 7.1	Membuat kebijakan mutu
6	Klausul 4.1, Klausul 5.1, Klausul 5.4.1, Klausul 7.1	Membuat sasaran mutu
7	Klausul 5.2, Klausul 7.2.1, Klausul 7.2.2, Klausul 8.1	Membuat mekanisme survei persyaratan pelanggan
8	Klausul 7.2.3, Klausul 8.2.1	Membuat mekanisme survei kepuasan pelanggan
9	Klausul 5.5.3	Menentukan mekanisme komunikasi yang efektif
10	Klausul 8.2.4	Membuat dokumentasi kriteria produk yang baik
11	Klausul 7.6	Membuat prosedur perawatan dan perbaikan mesin
12	Klausul 5.5.2	Menunjuk seorang MR
13	Klausul 6.2.1, Klausul 6.2.2	Membuat spesifikasi kompetensi karyawan
14	Klausul 6.2.2	Membuat prosedur Pelatihan Karyawan
15	Klausul 7.5.5	Membuat prosedur Penyimpanan Produk Jadi
16	Klausul 7.4.1, Klausul 7.4.2	Membuat prosedur Pembelian Bahan Baku
17	Klausul 7.4.3, Klausul 7.5.2	Membuat prosedur Inspeksi Bahan Baku
18	Klausul 7.5.2, Klausul 8.2.3, Klausul 8.2.4	Membuat prosedur Inspeksi Produk Jadi
19	Klausul 7.5.1	Membuat prosedur Proses Produksi
20	Klausul 5.6.2	Memetakan input tinjauan manajemen
21	Klausul 5.6.3	Memetakan output tinjauan manajemen
22	Klausul 8.4	Mengidentifikasi analisis data yang dapat dilakukan
23	Klausul 4.2.3, klausul 4.2.4, Klausul 7.5.3, Klausul 8.2.2, Klausul 8.3, Klausul 8.5.2, Klausul 8.5.3	Membuat prosedur wajib Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 yang terdiri dari : (a) Prosedur Pengendalian Dokumen, (b) Prosedur Pengendalian Rekaman, (c) Prosedur Pengendalian Produk Tidak Sesuai, (d) Prosedur Perbaikan Produk Tidak Sesuai, (e) Prosedur Pencegahan Produk Tidak Sesuai, dan (f) Prosedur Audit Internal.
24	Klausul 5.6.1, Klausul 8.5.1	Membuat prosedur wajib Tinjauan Manajemen
25	Klausul 6.3, Klausul 6.4	Menerapkan 5S dan Cara Produksi Pangan yang Baik untuk Industri Rumah Tangga (CPPB-IRT)

2. Rancangan Dokumentasi Sistem Manajemen Mutu (SMM)

Perancangan dokumentasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) di kedua UMK mengikuti struktur dokumen ISO (Goetsch & Davis, 2002), yaitu terdiri (a) Manual Mutu, (b) Prosedur Mutu, (c) Instruksi Kerja, (d) Formulir Mutu, yang diawali dulu dengan pemetaan proses bisnis (hasil dapat dilihat pada **Gambar 3**). Prosedur mutu adalah prosedur terdokumentasi yang merinci dan menjelaskan pelaksanaan proses-proses dalam sistem manajemen mutu yang melibatkan berbagai fungsi dan merupakan penjabaran dari manual mutu. Rancangan perbaikan prosedur mutu UMK Dede Satoe disesuaikan dengan rancangan perbaikan proses bisnis UMK Dede Satoe sehingga

terdapat 17 prosedur mutu yang terdiri dari 9 prosedur inti, 3 prosedur pendukung, dan 5 prosedur peningkatan (prosedur wajib Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008). Untuk UMK Pia Inez, rancangan perbaikan prosedur mutunya terdiri dari 8 prosedur inti, 3 prosedur pendukung, dan 5 prosedur peningkatan sehingga total terdapat 16 prosedur mutu. Rancangan dokumen SMM diawali dengan perbaikan struktur organisasi dan *job description*.



Gambar 3. Contoh Pemetaan Proses Bisnis pada UMK Dede Satoe

Prinsip-prinsip *Lean ISO* (Micklewright, 2010; Sari dkk, 2015) digunakan selama proses rancangan dokumentasi, misalkan manual mutu dibuat dengan memperhatikan pembatasan jumlah halaman dan pemberian informasi penting, prosedur mutu dibuat seringkas mungkin dengan penggunaan deskripsi teks daripada penggunaan *flowchart* (yang disesuaikan dengan kemampuan UMK dan kemungkinan revisi di masa mendatang), formulir mutu dibuat seefisien mungkin dan disesuaikan dengan dokumen yang sudah dimiliki UMK. Selama proses rancangan, terjadi komunikasi dua arah berulang kali untuk memastikan dokumen SMM yang dirancang siap diimplementasikan.

Untuk mendukung lancarnya proses persiapan dokumen dan implementasi, tim juga melakukan pelatihan kepada pemilik dan karyawan UMK melalui beberapa pelatihan berikut, diantaranya:

- (i) pelatihan pengenalan ISO 9001 (BSN, 2008),
- (ii) pelatihan dokumentasi mutu (Goetsch & Davis, 2002; Prihikmat, 2011)
- (iii) pelatihan 5R (Osada, 1996) dan Cara Produksi Pangan yang Baik untuk Industri Rumah Tangga (CPPB-IRT; BPOM, 2003) dan
- (iv) pelatihan internal audit (ISO, 2002; Rosiawan, 2015).

3. Implementasi

Implementasi rancangan perbaikan pada kedua UMK mencakup: (a) implementasi 5S, (b) implementasi CPPB, dan (c) semua prosedur terdokumentasi SMM ISO 9001:2008 yang telah dirancang sebelumnya.



Gambar 4. Contoh Implementasi 5S



Penutup Plastik Pada Rak Pia untuk Menghindari Debu



Mesin Produksi yang Ditutup dengan Kain dan Selalu Dibersihkan

No. Dok : IK-PI-005/001	Cara Produksi Pangan yang Baik Revisi : 0	Tanggal Terbit : Tanggal Revisi : Halaman 2 dari 2
Rincian Instruksi Kerja :		
PERSYARATAN	CHECK LIST	KETERANGAN
1. Lingkungan Produksi		
a. Area produksi bebas hama, bebas genangan air, jauh dari tempat pembuangan sampah, dan tempat sampah selalu tertutup.	✓	
b. Lantai dan dinding dalam keadaan bersih dan bebas dari kotoran lainnya.	✓	Cat mengelupas
2. Bangunan dan Fasilitas		
a. Lantai dan dinding bebas dari debu, lendir, dan kotoran lainnya.	✓	
b. Langit-langit dalam keadaan bersih dari debu, sarang laba-laba, dan kotoran lainnya.	✓	
c. Tersedia tempat cuci tangan beserta sabun dan alat pengering di ruang produksi.	NOT OK	
d. Tersedia P3K di ruang produksi.	NOT OK	

Contoh Isian Rekaman Mutu CPPB

Gambar 5. Contoh Implementasi CPPB-IRT

Implementasi 5S pada UMK Dede Satoe dilakukan pada toko dan ruang produksi, sedangkan pada UMK Pia Inez dilakukan pada tempat penyimpanan dan ruang produksi. Untuk implementasi CPPB-IRT pada kedua UMK dilakukan dengan mengisi *checklist* CPPB-IRT yang dirumuskan oleh tim pendamping dari Pedoman CPPB-IRT (BPOM, 2003) dan disesuaikan dengan kondisi masing-masing UMK. Beberapa hasil implementasi 5S dan CPPB-IRT dapat dilihat pada **Gambar 4** dan **5**.

Implementasi terhadap keseluruhan dokumentasi SMM yang dirancang, mulai dari manual mutu, prosedur mutu baik untuk proses inti dan pendukung maupun proses peningkatan, instruksi kerja dan semua formulir mutu terkait, dilakukan selama satu bulan mulai 1 Oktober 2015. Pendampingan dilakukan secara intensif untuk memastikan UMK (pemilik dan karyawan) mampu memahami dan menjalankan prosedur mutu secara konsisten, mampu mengisi berbagai formulir mutu secara mandiri, dan mampu melakukan pengukuran sasaran mutu. Contoh pengukuran sasaran mutu dapat dilihat pada **Tabel 6**.

Tabel 6. Contoh Capaian Sasaran Mutu (UMK Dede Satoe – bulan Oktober 2015)

No	Divisi	Prosedur	Sasaran Mutu	Periode Pengukuran	Hasil Pencapaian	Tercapai? (Y/T)
1	Produksi	Penjadwalan Produksi	Tidak ada satupun produk yang jumlahnya dibawah <i>Safety Stock</i>	Bulan Oktober 2015	Terdapat 1 produk yang jumlahnya di bawah <i>safety stock</i> (< 60 produk) yaitu sambal serih ekstra pedas	T
		Proses Produksi	Jumlah produksi sesuai dengan rencana penjadwalan produksi 100%	Bulan Oktober 2015 hingga minggu ke-2 November 2015	Penjadwalan bulan November minggu pertama hanya terealisasi 2 dari 3 penjadwalan	T
			Jumlah hasil produksi lebih besar dari jumlah target produksi <i>Order</i> dari <i>Customer</i> 100%	Setiap periode produksi implementasi	Semua hasil produksi selama masa implementasi diatas target produksi	Y
2	Produksi dan Pemasaran	Penerimaan <i>Order</i> dan Penjadwalan Produksi	100% terpenuhi	Bulan Oktober 2015	Semua <i>order</i> dari pelanggan terpenuhi	Y
3	<i>Quality Control</i>	Prosedur Inspeksi Produk Jadi	% Produk <i>rework</i> akibat cacat $\leq 1\%$	Bulan Oktober 2015	Tidak ada produk yang <i>dirework</i>	Y
4	Gudang	Penyimpanan Bahan Baku	Jumlah jenis bahan baku yang sesuai dengan kartu <i>stock</i> bahan baku $\geq 80\%$	Bulan Oktober 2015	Jumlah bahan baku yang tidak sesuai dengan kartu <i>stock</i> bahan baku $\geq 80\%$	T
		Penyimpanan Produk Jadi	Jumlah jenis produk jadi yang sesuai dengan kartu <i>stock</i> produk jadi $\geq 80\%$	Bulan Oktober 2015	Jumlah produk jadi yang tidak sesuai dengan kartu <i>stock</i> produk jadi $\geq 80\%$	T

4. Evaluasi Hasil Implementasi & Tindakan Perbaikan

Evaluasi implementasi SMM ISO 9001:2008 pada kedua UMK dilakukan melalui beberapa tahapan (**Gambar 6**), yaitu:

- (i) Audit internal oleh tim pendamping. Pada UMK Dede Satoe, didapatkan hasil audit internal berupa 2 ketidaksesuaian minor (problem terkait dengan jumlah *stock* produk yang tidak sesuai dengan kartu *stock*), 4 Observasi dan 4 *Opportunity for Improvement – OFI* (kategori temuan dapat dilihat dalam ISO 19011:2002). Pada UMK Pia Inez ditemukan 5 Observasi dan 3 OFI.
- (ii) Monitoring dan evaluasi juga dilakukan oleh Ketua Tim (Tim Inti/Besar) program pendampingan ini, dan diperoleh bahwa UMK Dede Satoe mendapat kesempatan untuk disurvei dan masuk dalam tahapan seleksi oleh BSN dengan peluang dapat mengajukan proses sertifikasi SMM SNI ISO 9001:2008. Hasil audit oleh Tim Inti cukup signifikan terutama terkait CPPB-IRT seperti penggantian pagar menjadi dinding plastik agar debu tidak masuk ke dalam ruang produksi atau penggunaan tirai plastik pada pintu untuk mencegah kontaminasi. Selain itu juga terdapat saran perbaikan implementasi SMM mengenai evaluasi *supplier* kalibrasi alat ukur. UMK Pia Inez tidak masuk dalam tahapan seleksi oleh BSN sehingga implementasinya dilanjutkan dengan melakukan tindakan perbaikan dan tinjauan manajemen.
- (iii) Audit eksternal oleh Lembaga Sertifikasi. UMK Dede Satoe lolos tahap seleksi dan mendapatkan kesempatan mengajukan proses sertifikasi ke lembaga sertifikasi PT. Mutuagung Lestari. Pendampingan terus dilakukan oleh tim, mulai dari persiapan sertifikasi, audit sertifikasi, tindak lanjut hasil audit eksternal sampai diterbitnya sertifikasi untuk UMK. Setelah menjalani audit eksternal, pada UMK Dede Satoe ditemukan 2 saran perbaikan, 7 ketidaksesuaian minor dan 1 ketidaksesuaian major terkait dengan kalibrasi alat ukur, namun semua ketidaksesuaian tersebut segera ditindaklanjuti oleh UMK Dede Satoe dan akhirnya UMK Dede Satoe berhasil mendapatkan Sertifikasi ISO 9001:2008 per 8 Januari 2016.



Audit Internal:
Tim Pendamping & →
UMK

Hasil temuan:
 UMK Dede Satoe:
 2 minor, 4 Observasi, 4 OFI
 UMK Pia Inez:
 5 Observasi, 3 OFI



Audit Internal:
Tim Inti Program →

Hasil temuan:
 UMK Dede Satoe
 dinyatakan lolos seleksi
 untuk diaudit BSN



Audit pre-Sertifikasi:
BSN →

Hasil temuan:
 UMK Dede Satoe
 dinyatakan lolos untuk
 ikut program sertifikasi
 ISO 9001:2008



Audit Sertifikasi:
PT. Mutuagung Lestari
(Pembiayaan BSN)

Hasil temuan:
 1 major, 7 minor, 2 OFI
 Setelah ditindaklanjuti oleh
 UMK Dede, Sertifikasi
 ISO 9001:2008 terbit
 per 8 Januari 2016

Gambar 6. Evaluasi hasil implementasi dari audit internal menuju audit sertifikasi

Dari tahapan proses evaluasi yang ada, dapat dilihat bahwa terdapat seleksi yang ketat sampai suatu UMK dinyatakan layak untuk ikut dalam program sertifikasi yang didanai oleh BSN. Tanpa adanya komitmen manajemen/pemilik, keterlibatan karyawan,

pelaksanaan proses yang konsisten, budaya perbaikan berkelanjutan dan konsistensi pelaksanaan sistem manajemen mutu sepanjang proses pendampingan, maka keberhasilan untuk meraih sertifikasi ISO 9001:2008 niscaya akan sulit tercapai.

Simpulan

UMK memiliki peran dalam perekonomian Indonesia. Namun, dalam memasuki MEA, keberadaan UMK menjadi terancam karena lemahnya daya saing yang dimiliki. Oleh karena itu, diperlukan strategi untuk meningkatkan daya saing UMK. Salah satunya dengan menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Untuk itulah, BSN, dalam kerjasamanya dengan Ubaya, melakukan pendampingan penerapan SNI ISO 9001:2008 terhadap berbagai UMK di Jawa Timur. Program pendampingan yang dilakukan mengikuti siklus PDCA, dimana tahapan pertama diawali dengan **Check** yaitu identifikasi dan analisis kesenjangan (gap) antara sistem manajemen mutu UMK dengan persyaratan ISO 9001:2008. Hasil menunjukkan bahwa persentase ketidaksesuaian UMK Dede Satoe terhadap persyaratan SMM ISO 9001:2008 sebesar 50,54%, UMK Pia Inez sebesar 68,82% dan UMK Widaran Mawar sebesar 77,42%. Pada tahapan ini, UMK Widaran Mawar tidak lagi menjadi pembahasan karena alasan pengunduran diri. Tahapan berikutnya adalah **Action** dan **Plan**, yaitu mengidentifikasi 25 butir peluang perbaikan yang kemudian diikuti dengan perancangan dan dokumentasi SMM sebagai tindak lanjut hasil **Check** sebelumnya dengan membuat manual mutu, prosedur mutu, instruksi kerja, formulir mutu, dan dokumen lainnya yang diperlukan dalam persyaratan dokumentasi. Proses perancangan dokumentasi SMM ternyata membutuhkan waktu yang lebih lama dibandingkan yang dijadwalkan karena ada kendala terkait dengan pemahaman dan latar belakang pendidikan karyawan UMK terhadap dokumentasi SMM yang dirancang maupun komitmen manajemen dalam mengarahkan karyawan UMK untuk mau berubah.

Tahapan selanjutnya adalah **Do**, yaitu implementasi SMM pada masing-masing UMK dilakukan pada seluruh prosedur yang telah dibuat (9 prosedur inti, 3 prosedur pendukung, 5 prosedur peningkatan untuk UMK Dede Satoe dan 8 prosedur inti, 3 prosedur pendukung, 5 prosedur peningkatan untuk UMK Pia Inez). Selain itu, implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 juga diintegrasikan dengan implementasi 5S dan CPPB-IRT pada masing-masing UMK. Tahapan terakhir program pendampingan ini kembali pada tahapan **Check** (sebagai suatu siklus perbaikan), tahapan ini bertujuan untuk mengecek efektifitas dari rancangan SMM, mekanismenya berupa pengukuran sasaran mutu, dua kali audit internal oleh Tim Pendamping maupun Ketua Tim Inti, dua kali audit eksternal oleh BSN dan Lembaga Sertifikasi. Sebagai hasilnya, proses pendampingan diakhiri dengan tersertifikasinya UMK Dede Satoe mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2008 (Gambar 7).

Bagi UMK Dede Satoe, implementasi bermanfaat dalam proses kinerja yang lebih terstruktur dan terdokumentasi. Hal ini juga memudahkan pemilik dalam memantau kinerja karyawan dan jumlah *stock* produk dan bahan bakunya. Selain itu, implementasi juga menjadi jalan bagi UMK Dede Satoe dalam memasarkan produknya ke luar negeri dimana saat ini UMK Dede Satoe sedang memproses produknya agar dapat di ekspor ke luar negeri seperti Korea, Brunai dan Malaysia. Bagi UMK Pia Inez, Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 menjadi kebanggaan tersendiri karena UMK-nya yang masih sangat sederhana mampu tersentuh oleh standar



Gambar 7. Sertifikasi ISO 9001:2008 untuk UMK Dede Satoe dari PT. Mutu Agung Lestari

internasional. Hal ini menjadi salah satu keunggulan UMK Pia Inez yang sedang mengikuti program pemerintah dan berusaha mengeksport produknya. Implementasi tersebut juga memudahkan pemilik dalam memberikan informasi seperti jumlah bahan baku yang tersisa karena beberapa kali sebelum implementasi UMK Pia Inez kehabisan bahan baku pada saat akan memproduksi pia.

Saran yang dapat diberikan untuk peningkatan di masa mendatang adalah:

- Kedua UMK diharapkan dapat mempelajari kembali dokumen yang telah dibuat serta mengkomunikasikannya kembali kepada karyawan sehingga karyawan lebih terlibat dan terbiasa terhadap implementasi.
- Kedua UMK diharapkan dapat mengimplementasikan SMM ISO 9001:2008 meskipun tanpa bimbingan dari tim pendamping lagi.
- Untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan mengenai SMM ISO dan audit internal, kedua UMK dapat terlibat terus dalam program pengabdian universitas (Ubayu) untuk mengirimkan perwakilan untuk *seat in* dalam mata kuliah terkait.
- Untuk UMK Dede Satoe disarankan untuk meningkatkan kinerjanya dengan menerapkan *Hazard Analysis Critical Control Point* (HACCP) terkait dengan keamanan pangan sambal agar lebih terjamin ke higienisannya.

Daftar Pustaka

- Badan Pengawas Obat dan Makanan. (2003). *Pedoman Cara Produksi Pangan yang Baik untuk Industri Rumah Tangga (CPPB-IRT)*, Jakarta: Badan Pengawas Obat dan Makanan.
- Badan Pusat Statistik. (2014). *Tabel Perkembangan UMKM Periode 1997-2012*. Diakses 16 Juni 2015, dari <http://www.bps.go.id/index.php/linkTabelStatis/1322>.
- Badan Standardisasi Nasional. (2008). *SNI ISO 9001:2008*, Jakarta: Badan Standardisasi Nasional.

- Badan Standardisasi Nasional. (2013). *BSN Selenggarakan Bedah Buku ISO 9001 for Small Business What to Do: Advice from ISO TC 176*, Diakses 29 Juni 2015, dari http://bsn.go.id/main/berita/berita_det/4648#.VZIUVU9_Oko
- Badan Standardisasi Nasional. (2015). *Pedoman Bimbingan Penerapan SNI ISO 9001, Sni CAC/CRP1:2011 dan SNO Produk bagi UMK*. Jakarta: Badan Standardisasi Nasional.
- Goetsch, D.L. & Davis, S.B. (2002), *Understanding and Implementation ISO 9000:2000*, New Jersey: Upper Saddle River.
- ISO. (2002). International Standard ISO 19011:2002, Guidelines for quality and/or environmental management system auditing, 1st Edition, ISO.
- Micklewright, M. (2010). *Lean ISO 9001: Adding Spark To Your ISO 9001 QMS And Sustainability To Your Lean Efforts*. Quality Press, United States of America.
- Osada, T. (1996), *Sikap Kerja 5S*, Jakarta: PT Ikrar Mandiri abadi
- Prihikmat, A.R. (2011), *Pengenalan SNI ISO 9001:2008*, Materi Pengenalan SNI ISO 9001:2008 untuk Mahasiswa Surabaya, Surabaya.
- Rosiawan, M., Sari, Y. & Tjoputro, D.O. (2015), *Pelatihan Sertifikasi Internal Auditor ISO 9001:2008*, Materi Pelatihan Sertifikasi Internal Auditor ISO 9001:2008 Teknik Industri Universitas Surabaya, Surabaya.
- Sari, Y., Hadiyat, M.A., Beatrice, C. (2015). *Desain dan Implementasi Lean Quality Management System*. Prosiding Seminar Sistem Produksi XI dan Seminar Nasional VI Manajemen Rekayasa Kualitas. B123-B136. ISSN 0854-431X dan ISSN 1907-0470.
- Sari, Y., Hadiyat, M.A., & Loardi, J. (2015), “*Pemodelan Sustainable Lifestyle Terhadap Kesiapan Menghadapi Asean Economic Community dengan Structural Equation Modeling (Studi Kasus: Kota Surabaya)*”. Prosiding Seminar Sistem Produksi XI dan Seminar Nasional VI Manajemen Rekayasa Kualitas. B123-B136. ISSN 0854-431X dan ISSN 1907-0470.
- Willar, D., Coffey, V., Trigunarsyah, B. (2015). *Examining the Implementation of ISO 9001 in Indonesian Construction Companies*. *The TQM Journal*, Vol. 27 Issue 1, pp.94-107.