

**UPGRADING DAN IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015
DI FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA DAN FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SURABAYA**

Nama : Feng Ky Bun
Jurusan/Program Studi : Teknik Industri
Pembimbing :
Eric Wibisono S.T., M.Eng., Ph.D.
Yenny Sari, S.T., M.Sc.

ABSTRAK

Sistem manajemen mutu memiliki standar yaitu Sistem Manajemen Mutu ISO 9001. Terdapat banyak versi dari standar tersebut dan yang terbaru adalah Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada tahun 2015 yang merupakan edisi ke-5. Pada versi ini, organisasi harus fokus pada identifikasi dan kontrol risiko yang kemungkinan dapat terjadi sehingga *top management* berperan aktif dalam memeriksa dan menerapkan pemikiran berbasis risiko atau *risk-based thinking*. Setiap organisasi yang telah tersertifikasi ISO 9001:2008 dituntut untuk melakukan transisi menjadi ISO 9001:2015 yang sertifikasinya akan berakhir pada September 2018. Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan menerapkan standar SMM ISO 9001:2015 pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika dan Fakultas Teknik Universitas Surabaya. Kedua fakultas memiliki kesamaan yaitu bersifat multiprodi yang melatarbelakangi pemilihan kedua fakultas tersebut. Fakultas Bisnis dan Ekonomika dan Fakultas Teknik merupakan bagian dari proses inti penyedia jasa dari Universitas Surabaya yang telah tersertifikasi SMM ISO 9001:2008 sehingga perlu dilakukan transisi ke versi SMM ISO 9001:2015.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis gap atau kesenjangan antara sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yang telah diterapkan dengan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di kedua fakultas, merancang pembaharuan terhadap sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, menerapkan pembaharuan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 berdasar standar sistem manajemen mutu ISO 9001:2015.

Langkah-langkah penelitian diawali dengan melakukan pengamatan awal melalui proses-proses yang dimiliki oleh kedua fakultas, merumuskan masalah, menetapkan tujuan penelitian, menetapkan landasan teori yang sesuai, melakukan pengumpulan data di kedua fakultas dengan wawancara dan *observasi* langsung, melakukan pengolahan data dan analisis hasil, dan menarik kesimpulan dan saran.

Dalam penelitian ini dilakukan perbaikan pada konteks organisasi, rencana mutu dan informasi terdokumentasi yang digunakan oleh kedua fakultas sesuai persyaratan SMM ISO 9001:2015 dan dilakukannya analisis gap. Dari hasil rekapitulasi, diperoleh 65 persyaratan yang harus dipenuhi oleh kedua fakultas dan berdasarkan hasil analisis gap Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, Fakultas Bisnis dan Ekonomika memiliki 52 kesesuaian (80%) terhadap persyaratan, 11 persyaratan (17%) dinyatakan sesuai sebagian dan 2 persyaratan (3%) dinyatakan tidak sesuai terhadap persyaratan dan Fakultas Teknik memiliki 50 kesesuaian (77%) terhadap persyaratan, 13 persyaratan (20%) dinyatakan sesuai sebagian dan 2 persyaratan (3%) dinyatakan tidak sesuai terhadap persyaratan.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah (1) Identifikasi pihak berkepentingan beserta kebutuhannya, (2) Membuat perbaikan penyusunan strategi dan sasaran mutu, (3) Membuat *risk register*, penggolongan *risk* dan tindakan mengatasinya, (4) Aktivitas peningkatan Kesadaran dan Komunikasi, (5) Melakukan pembaharuan Informasi Terdokumentasi, (6) Melakukan identifikasi risiko dan peluang dari ketidaksesuaian dan (7) Penemuan perbedaan penerapan Sistem Manajemen Mutu di kedua fakultas.

Kata kunci : Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Fakultas Teknik, Universitas Surabaya, *risk-based thinking*.

*UPGRADING AND IMPLEMENTATION OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ISO
9001:2015 IN BUSINESS AND ECONOMIC FACULTY AND ENGINEERING
FACULTY AT UNIVERSITY OF SURABAYA*

Name : Feng Ky Bun

Dicipline/Study Programme : Industrial Engineering

Contributors :

Eric Wibisono S.T., M.Eng., Ph.D.

Yenny Sari, S.T., M.Sc.

ABSTRACT

Quality management system has a standard called ISO 9001 Quality Management System. There are many versions of the standard and the latest is the ISO 9001:2015 Quality Management System in 2015 which is the 5th edition. In this version, organization should focus on identifying and controlling risks that are likely to occur so that top management plays an active role in examining and implementing risk-based thinking. Every organization that has been certified ISO 9001:2008 is required to transition to ISO 9001:2015 whose certification will expire in September 2018. This research aims to design and implement the standards of ISO 9001:2015 QMS in Business and Economic faculty and Engineering faculty at University of Surabaya. Both faculties have the similarity that is multi-program which became the background of the election of the two faculties. Business and Economic faculty and Engineering faculty are part of core process of University of Surabaya that has been certified ISO 9001:2008 QMS so that need transition to ISO 9001:2015 QMS.

The purpose of this research are to analyze gap or gap between ISO 9001:2008 quality management system which has been applied with ISO 9001:2015 quality management system in both faculties, designing renewal of ISO 9001:2008 quality management system, applying renewal of quality management system ISO 9001: 2008 based on ISO 9001: 2015 quality management system standard.

The research steps begin by making initial observations through the processes owned by the two faculties, formulating the problem, setting the research objectives, establishing the appropriate theoretical basis, collecting data in both faculties with interviews and direct observation, performing data processing and analysis of results , and draw conclusions and suggestions.

In this research, improvements were made to context of the organization, quality plan and documented information used by both faculties according to the requirements of ISO 9001:2015 QMS and conducted gap analysis. From the results of the recapitulation, there were 65 requirements to be fulfilled by both faculties and based on the results of the gap analysis of ISO 9001:2015 Quality Management System, Business and Economic faculty had 52 compatible (80%) against the requirements, 11 requirements (17%) are partially and 2 requirements (3%) are declared incompatible with the requirements and Engineering faculty has 50 compatible (77%) against the requirements, 13 requirements (20%) are partially and 2 (3%) are declared incompatible with the requirements.

The results of this research are: (1) Identification of stakeholders and their needs, (2) Making improvements to the formulation of strategies and quality objectives, (3) Creating risk registers, risk classification and preventive actions, (4) Activities that increase Awareness and Communication, 5) Updates the Documented Information, (6) Identifying the risks and opportunities of nonconformities and (7) Finding different application of Quality Management System in both faculties.

Keywords : ISO 9001:2015 Quality Management System, Business and Economic faculty, Engineering Faculty, University of Surabaya, risk-based thinking.