

ABSTRAK

CV. Bonsai Interior merupakan perusahaan yang bergerak di bidang kerajinan pembuatan bunga hias. Produk CV. Bonsai Interior terdiri dari Bunga Artifisial , Bunga Kering , dan Bunga Latek. Dalam perkembangannya CV. Bonsai Interior sudah mulai merambah pasar nasional bahkan pasar internasional. Namun saat ini CV. Bonsai Interior mendapatkan kendala dalam melakukan ekspor ke luar negeri, dikarenakan beberapa negara ada yang mensyaratkan pihak yang ingin bekerjasama harus memiliki sertifikasi standar internasional ISO 9001:2008. Selain masalah tersebut masalah lain yang dihadapi perusahaan adalah mengenai keluhan pelanggan, keluhan pelanggan tertinggi yang diterima perusahaan adalah mengenai ketidaksesuaian produk. Berdasarkan penelusuran perusahaan hal ini disebabkan oleh tidak adanya standarisasi proses yang baik. Salah satu cara dalam menstandarkan proses adalah dengan menetapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

Standar ISO 9001:2008 merupakan standar kualitas di bidang sistem manajemen mutu. Untuk merancang sebuah sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, suatu organisasi harus memenuhi persyaratan yang terdapat dalam delapan klausul ISO 9001:2008, beberapa diantaranya yaitu klausul 7 tentang realisasi produk dan klausul 8 tentang pengukuran, analisis dan perbaikan. Dalam memenuhi persyaratan tersebut, perusahaan perlu merancang dan mendokumentasikan prosedur dan kebijakan lainnya yang dibutuhkan oleh perusahaan.

Dalam melakukan perancangan prosedur tersebut, peneliti menggunakan metode *benchmarking*. *Benchmarking* merupakan cara memperbaiki kinerja perusahaan dengan membandingkan proses bisnis perusahaan lain yang memiliki keunggulan tertentu. Pada penelitian ini yang menjadi mitra benchmark adalah PT. Clarion dan PT. Sinjaraga Santika Sport. Alasan dipilihnya kedua perusahaan tersebut karena kedua perusahaan sudah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Dokumen *standard operating procedure* (SOP) dan kebijakan lainnya yang berhubungan dengan klausul 7 dan 8 ISO 9001:2008 pada kedua mitra *benchmark* akan diadopsi proses terbaiknya dan kemudian diterapkan pada CV. Bonsai Interior.

Hasil penelitian yang diperoleh untuk memenuhi persyaratan klausul 7 dan 8 ISO 9001:2008 di CV. Bonsai Interior adalah 9 rancangan SOP dan 4 rancangan instruksi kerja yang diharapkan dapat membantu CV. Bonsai Interior untuk menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

Kata kunci: *Standard Operating Procedures, ISO 9001:2008, Benchmarking*