

PERANCANGAN DOKUMEN MUTU UNTUK MEMENUHI *REQUIREMENT* PT. SHOWA INDONESIA MFG. DAN ISO 9001:2008 (KLAUSUL 4.2.3, 6.2.2, DAN 7.4.3) DI CV. GRADIENT BERDASARKAN METODE *BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT*

¹Ryan Rachmadian, ²Sri Widaningrum, ³Marina Yustiana Lubis

^{1,2,3}Program Studi S-1 Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri, Universitas Telkom

¹rachmadian.ryan@gmail.com, ²swidaningrum@yahoo.com, ³marina.irawan@gmail.com

Abstrak

CV. Gradient adalah perusahaan penghasil *spare part* untuk kendaraan bermotor khususnya sepeda motor. Perusahaan ini bekerja sama dengan salah satu perusahaan besar yaitu PT. Showa Indonesia yang notabene sebagai perusahaan yang diakui secara internasional dalam komponen otomotif, terutama dalam pembuatan peredam kejutan, sistem kemudi dan *line up* produk lainnya. Penelitian ini berawal dari adanya kegiatan audit yang dilakukan oleh PT. Showa Indonesia dengan tujuan untuk menjaga kualitas produk yang dihasilkan oleh CV. Gradient. Kegiatan audit ini menghasilkan data hasil audit yang menjadi landasan awal adanya penelitian ini. Pada penelitian ini dilakukan analisa awal mengenai data hasil audit CV. Gradient. Dari hasil analisa menyimpulkan bahwa CV. Gradient secara keseluruhan dinilai belum memenuhi *requirement* PT. Showa Indonesia. Oleh karena itu, perlu dilakukan perbaikan menggunakan *business process improvement* agar sesuai dengan *requirement* PT. Showa Indonesia dan ISO 9001:2008. Tindak lanjut yang diambil pada penelitian ini berupa perbaikan pada *control item* tertentu dengan cara membuat dokumen mutu. Hasil dari penelitian ini adalah (i) SOP Pengendalian Dokumen berdasarkan ISO 9001:2008 klausul 4.2.3, (ii) SOP Penyusunan dan Pelaksanaan Matrikulasi Karyawan berdasarkan ISO 9001:2008 klausul 6.2.2, dan (iii) Instruksi Kerja Kedatangan dan Pemeriksaan Bahan Baku di CV. Gradient berdasarkan ISO 9001:2008 klausul 7.4.3.

Kata kunci: BPI, *Requirement* PT. Showa Indonesia, ISO 9001:2008, SOP, IK

1. PENDAHULUAN

ISO 9001:2008 merupakan standar internasional yang berfokus pada *improvement* proses operasi dalam organisasi, yang berarti standar ini dapat meningkatkan kualitas dan efisiensi, serta menjamin bahwa organisasi akan memberikan produk yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan ^[3].

CV. Gradient adalah salah satu perusahaan yang sedang menerapkan sebagian dari sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. CV. Gradient telah memiliki beberapa dokumen mutu (manual mutu, SOP, IK) untuk memenuhi *requirement* ISO 9001:2008. Namun, belum semua *requirement* yang dipersyaratkan oleh ISO 9001:2008 terpenuhi oleh perusahaan. CV. Gradient merupakan salah satu perusahaan *spare part* yang menjadi *partner* kerja dari PT. Showa Indonesia MFG, Astra Group, PT. Pindad Persero, dan PT. Yamaha Motor Parts Manufacturing Indonesia.

Dalam proses bisnisnya, PT. Showa Indonesia melakukan *visit* audit dalam selang waktu yang terencana kepada perusahaan-perusahaan pemasok termasuk CV. Gradient. Proses audit ini dilaksanakan oleh auditor dari PT. Showa Indonesia dengan melakukan *cross-check*/verifikasi kelengkapan dokumen dan konsistensi proses di CV. Gradient serta melakukan pengisian formulir yang sudah dirancangan dan ditetapkan oleh PT. Showa Indonesia. Kegiatan audit yang dilakukan bertujuan untuk menciptakan produk yang berkualitas dan terjaga, mulai dari proses pembelian bahan baku hingga proses *delivery*. Pada tanggal 30 oktober 2014 didapatkan *output* berupa data hasil audit CV. Gradient.

Berdasarkan data hasil audit CV. Gradient diketahui bahwa CV. Gradient dinilai belum memenuhi standar atau *requirement* yang ditentukan oleh PT. Showa Indonesia karena tidak memenuhi *pass criteria* PT. Showa Indonesia. Dari 13 *control item* yang diverifikasi sepuluh diantaranya dinilai belum baik karena persentase *score* tiap-tiap *control item* kurang dari 75% sedangkan, tiga *control item* lainnya sudah dinilai baik. Dari kesepuluh *control item* yang dinilai kurang baik enam diantaranya terdapat sub item yang masih mendapatkan *score* dibawah dua. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa CV. Gradient secara keseluruhan dinilai belum memenuhi *requirement* PT. Showa Indonesia karena persentase keseluruhan belum memenuhi kriteria kelulusan. Dari

keenam *control item* yang dinilai belum baik akan dilakukan perbaikan dengan menggunakan *business process improvement* sesuai dengan *requirement* PT Showa Indonesia dan ISO 9001:2008 klausul 4.2.3, 6.2.2, dan 7.4.3. Namun, pada penelitian ini akan dibuat rekomendasi perbaikan berupa dokumen mutu yang difokuskan pada *control item check sheet*, kesiapan *manpower*, dan *supplier & material control* untuk memenuhi *requirement* PT. Showa Indonesia dan ISO 9001:2008 klausul 4.2.3, 6.2.2 dan 7.4.3.

2. DASAR TEORI DAN MODEL KONSEPTUAL

2.1. Mutu

Mutu adalah tujuan penting dari perusahaan atau organisasi. Mengingat mutu mempunyai kaitan erat dengan perusahaan atau organisasi, sehingga secara sadar maupun tidak sadar membuat perusahaan atau organisasi akan melakukan kegiatan operasional dengan baik agar dapat memenuhi kriteria atau persyaratan mutu yang diinginkan oleh *customer*. Mutu biasanya menggambarkan karakteristik produk itu sendiri seperti performansi, kehandalan, kemudahan dalam penggunaan, estetika, dan lain-lain^[3]. Arti kata mutu memiliki definisi yang berbeda-beda. Berikut adalah definisi mutu dari beberapa pakar lainnya:

1. Philip B. Crosby
Mutu adalah kesesuaian terhadap persyaratan seperti jam tahan air, sepatu tahan lama, dan lain-lain, dimana menggambarkan pentingnya setiap orang pada proses dalam organisasi (*top down*).
2. Joseph M. Juran
Mutu merupakan kesesuaian dengan penggunaan yang berorientasi pada pemenuhan harapan pelanggan, misalnya seperti sepatu yang dirancang khusus untuk berolahraga.
3. Badan Standarisasi Nasional (BNS)
Mutu sebagai derajat yang dicapai oleh karakteristik yang *inherent* dalam memenuhi persyaratan.

2.2. Sistem Manajemen Mutu

Sistem manajemen mutu merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang dan/atau jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu. Kebutuhan atau persyaratan itu ditentukan atau dispesifikasikan oleh pelanggan dan organisasi^[3]. Sistem manajemen mutu juga menawarkan suatu kerangka kerja yang komprehensif untuk membangun proses-proses yang membantu tercapainya tujuan-tujuan utama bisnis. Selain itu, Sistem manajemen mutu dapat secara signifikan memperbaiki efisiensi, memperkuat kepercayaan pelanggan serta meningkatkan moral dan produktivitas *staff* atau karyawan. Sistem manajemen mutu akan menjadi dasar dari struktur organisasi sehingga dapat berkembang dan tumbuh bersama bisnis organisasi.

2.3. Business Process Improvement

Business Process Improvement atau BPI, sebagai salah satu metode dalam menjalankan *continuous improvement*, didefinisikan sebagai kerangka sistematis yang dibangun untuk membantu organisasi dalam membuat kemajuan yang signifikan dalam pelaksanaan proses bisnisnya. BPI memberikan suatu sistem yang akan membantu dalam proses penyederhanaan (*streamlining*) proses-proses bisnis, dengan memberi jaminan bahwa pelanggan internal dan eksternal dari organisasi akan mendapatkan *output* yang lebih baik dari sebelumnya^[4].

2.4. SOP dan Instruksi Kerja

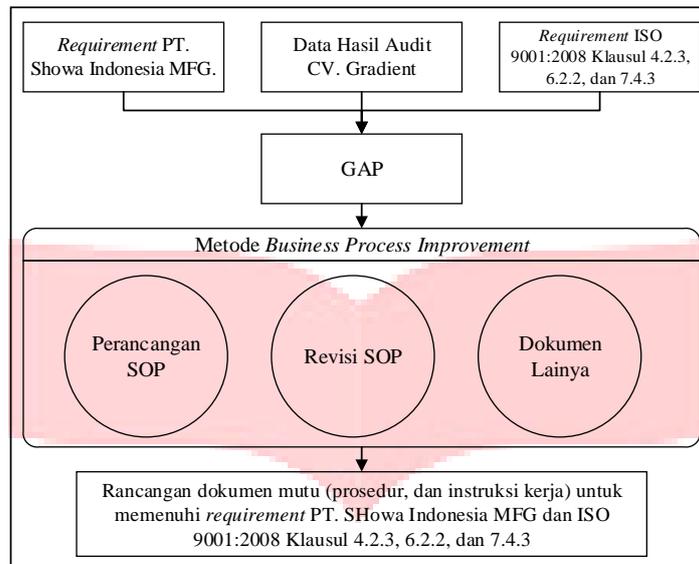
Standard Operating Procedure adalah rangkaian instruksi yang menggambarkan pendokumentasian dari kegiatan yang dilakukan secara berulang pada sebuah organisasi^[2]. SOP merupakan gambaran fungsi sistem manajemen yang menunjukkan hubungan atau interaksi antar fungsi atau departemen. Pengembangan dan penerapan dari SOP merupakan bagian penting dari keberhasilan sistem kualitas di mana SOP menyediakan informasi untuk setiap individu dalam perusahaan untuk menjalankan suatu perusahaan, dan memberikan konsistensi kualitas mutu. Dengan melakukan penerapan SOP maka perusahaan dapat memastikan suatu operasi berjalan sesuai dengan prosedur yang ada^[5]. Instruksi kerja merupakan urutan kerja sub aktivitas dengan lebih terperinci yang menjelaskan bagaimana suatu pekerjaan dilakukan. Instruksi kerja lebih bersifat internal yang pembuatannya didasarkan pada prosedur terkait.

2.5. Proses Bisnis

Proses merupakan sejumlah aktivitas yang saling berkaitan yang membutuhkan *input* atau masukan dan mentransformasikannya untuk menghasilkan suatu *output* atau keluaran^[1]. Proses bisnis adalah segala proses

pelayanan dan proses-proses yang mendukung proses produksi. Proses bisnis terdiri dari sekelompok tugas-tugas yang saling berhubungan yang memanfaatkan sumber daya dari organisasi untuk mencapai suatu hasil yang diinginkan dalam mendukung *organizations process* [4].

2.6. Model Konseptual



Gambar 1. Model Konseptual

3. PEMBAHASAN

3.1. Identifikasi Gap

Pada tahap ini dilakukan identifikasi *gap* dengan membandingkan kondisi aktual CV. Gradient dengan *requirement* PT. Showa Indonesia dan ISO 9001:2008. Output dari identifikasi *gap* ini berupa ketidaksesuaian terhadap persyaratan yang disyaratkan oleh PT Showa dan ISO 9001:2008 klausul 4.2.3, 6.2.2, dan 7.4.3 yang selanjutnya akan dilakukan perbaikan. Berdasarkan ketidaksesuaian tersebut maka CV. Gradient harus memiliki dokumen seperti berikut:

Tabel 1. Kebutuhan Dokumen

No.	Jenis Dokumen	Klausul	Control Item	Tindak Lanjut
1.	SOP Pengendalian Dokumen	4.2.3. Pengendalian Dokumen	<i>Check Sheet</i>	Revisi SOP
2.	SOP Penyusunan dan Pelaksanaan Matrikulasi Karyawan CV. Gradient	6.2.2. Kompetensi, Pelatihan dan Kesadaran	Kesiapan M/P	Perancangan SOP
3.	IK Kedatangan dan Pemeriksaan bahan baku	7.4.3. Verifikasi Produk	<i>Supplier & Material Control</i>	Revisi IK

Setelah mengetahui dokumen yang diperlukan tahap selanjutnya adalah dilakukan perancangan SOP dan revisi SOP menggunakan metode *business process improvement*.

3.2. Perancangan

3.2.1. Merancang SOP Penyusunan dan Pelaksanaan Matrikulasi Karyawan

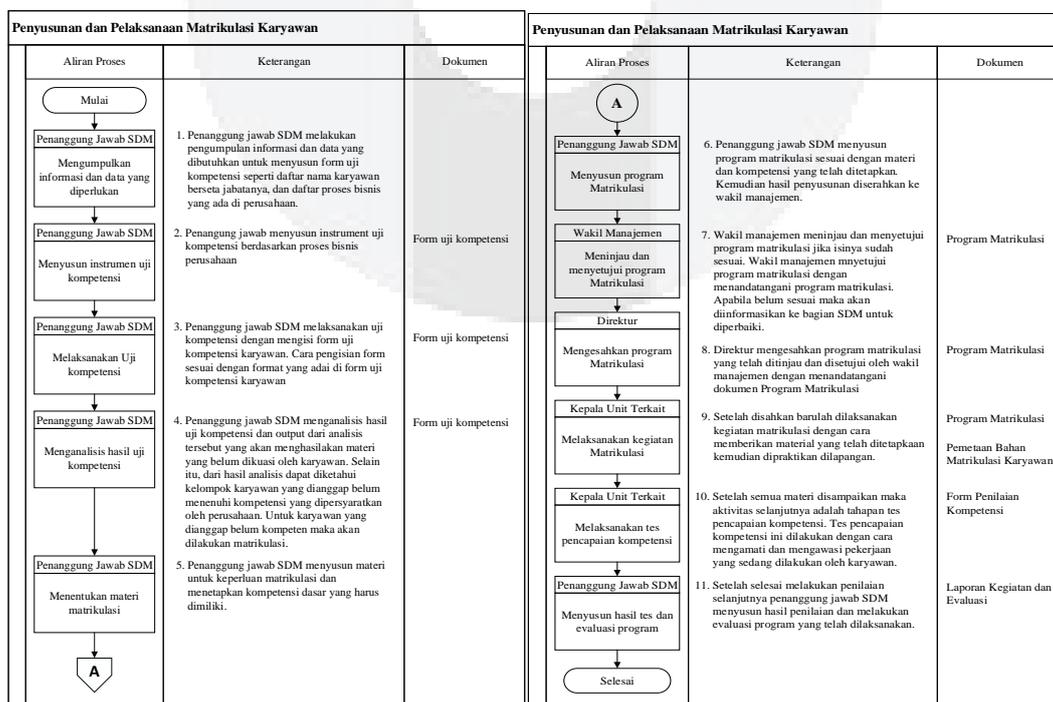
Proses bisnis penyusunan dan pelaksanaan matrikulasi karyawan belum pernah ada di CV. Gradient sehingga perlu dirancang SOP penyusunan dan pelaksanaan matrikulasi karyawan sesuai dengan persyaratan dari PT. Showa Indonesia dan ISO 9001:2008 klausul 6.2.2. Dari kedua persyaratan tersebut menyatakan bahwa perusahaan harus menetapkan kompetensi karyawan yang diperlukan dalam melaksanakan pekerjaannya, menetapkan minimum level untuk tiap-tiap kompetensi yang diminta. Prosedur Penyusunan dan Pelaksanaan Matrikulasi Karyawan dirancang untuk memenuhi *requirement* PT. Showa Indonesia dan ISO 9001:2008 klausul

6.2.2. Proses perancangan SOP Penyusunan dan Pelaksanaan Matrikulasi Karyawan dimulai dari analisis kebutuhan mengenai SOP yang akan dibuat. Hasil analisis kebutuhan prosedur penyusunan dan pelaksanaan matrikulasi karyawan adalah sebagai berikut.

Tabel 2. Hasil Analisis Kebutuhan Prosedur Penyusunan Dan Pelaksanaan Matrikulasi Karyawan

Requirement PT. Showa	Requirement Klausul 6.2.2	Analisis	GAP
Manpower sudah termatrikulasi dengan jelas sesuai dengan kompetensinya masing-masing	Menetapkan kompetensi yang diperlukan bagi personel yang melaksanakan pekerjaan yang mempengaruhi kesesuaian terhadap persyaratan produk	Saat ini, CV. Gradient belum melakukan proses matrikulasi karyawan. Sehingga dalam proses bisnisnya CV. Gradient belum optimal dalam penggunaan sumber dayanya. CV. Gradient harus mendokumentasikan prosedur ini agar terpenuhinya persyaratan PT. Showa dan ISO 9001:2008 klausul 6.2.2.	CV. Gradient belum memiliki prosedur penyusunan dan pelaksanaan matrikulasi karyawan. Sehingga perlu dibuat SOP Penyusunan dan Pelaksanaan Matrikulasi Karyawan
Level kompetensi yang diminta untuk setiap proses sudah tergambar dengan jelas	Menetapkan kompetensi yang diperlukan bagi personel yang melaksanakan pekerjaan yang mempengaruhi kesesuaian terhadap persyaratan produk	Saat ini CV. Gradient belum menggambarkan level kompetensi dengan jelas sebagaimana yang disyaratkan oleh PT Showa bahwa level kompetensi harus tergambar dengan jelas pada saat melakukan matrikulasi karyawan. Penetapan level kompetensi ini penting untuk memberikan kejelasan terhadap kompetensi yang dimiliki karyawan.	CV. Gradient belum menetapkan level kompetensi pada tiap-tiap prosesnya. Perlu dibuat level kompetensi tiap-tiap karyawan
Manpower proses & QA/QC mamber yang ditunjuk sudah memiliki minimum level kompetensi yang diminta	Menetapkan kompetensi yang diperlukan bagi personel yang melaksanakan pekerjaan yang mempengaruhi kesesuaian terhadap persyaratan produk	Pada saat ini CV. Gradient belum menetapkan minimum level kompetensi dengan jelas sebagaimana yang disyaratkan oleh PT Showa bahwa <i>manpower process</i> dan QC harus mempunyai minimum level kompetensi yang tergambar dengan jelas.	CV. Gradient belum menetapkan minimum level kompetensi yang diminta. Oleh karena itu, perlu menetapkan minimum level kompetensi pada tiap-tiap proses.

Setelah, analisis kebutuhan maka dibuat draft prosedur penyusunan dan pelaksanaan matrikulasi karyawan dan hasilnya ditunjukkan pada gambar 2 dibawah ini. Untuk hasil rancangan usulan dapat dilihat pada lampiran 1.

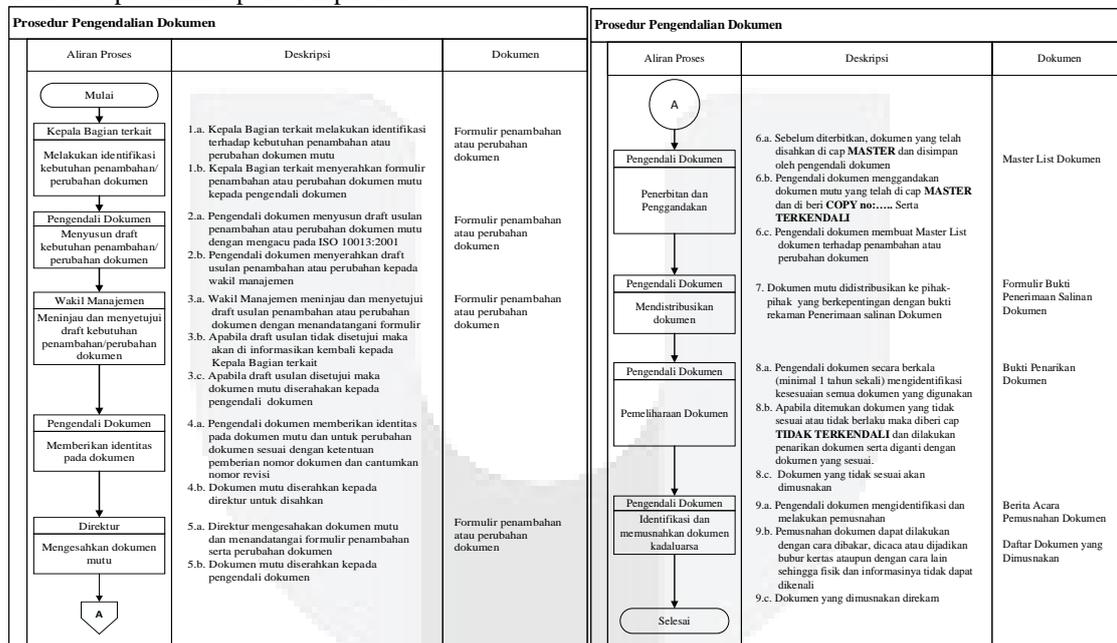


Gambar 2. Draft Prosedur Penyusunan dan Pelaksanaan Matrikulasi Karyawan

3.2.2. Merevisi SOP Pengendalian Dokumen

Tahap yang dilakukan dalam merevisi SOP pengendalian dokumen adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan informasi kerja. Dalam pengumpulan informasi tersebut diperoleh aktivitas di dalam prosedur ini. Aktivitas eksisting pengendalian dokumen terdiri dari melakukan identifikasi kebutuhan penambahan/perubahan dokumen, menyusun draft kebutuhan penambahan/perubahan dokumen, meninjau dan menyetujui draft kebutuhan penambahan/perubahan dokumen, memberikan identitas pada dokumen, mengesahkan dokumen mutu, penerbitan dan pengendalian dokumen, mendistribusikan dokumen, pemeliharaan dokumen, serta identifikasi dan memusnahkan dokumen kadaluarsa.
2. Analisis aktivitas dan *streamlining*. Pada tahap ini dilakukan analisis aktivitas pada aktivitas eksisting untuk mengklasifikasikan aktivitas tersebut apakah ke RVA, BVA, dan NVA. Aktivitas yang masuk klasifikasi RVA dan BVA akan dilakukan *streamlining* dan untuk NVA di *elimination*. Setelah dilakukan analisis didapat 2 aktivitas dengan klasifikasi RVA dan 7 lainnya diklasifikasikan sebagai BVA. Untuk aktivitas menyusun draft kebutuhan penambahan atau perusahaan dokumen perlu dilakukan *streamlining standardization* karena ditemukan dokumen mutu yang kontennya tidak sesuai dengan standar internasional. Oleh karena itu, perlu merujuk pada ISO 10013 untuk melihat konten wajib yang harus ada di dalam dokumen mutu. Aktivitas penerbitan dan pengendalian dokumen perlu dilakukan *streamlining upgrading* karena faktanya ditemukan aktivitas ini tidak sesuai dengan *requirement* PT showa yaitu harus membuat dokumen kontrol untuk semua dokumen yang ada diperusahaan. Oleh karena itu, perlu dibuat *master list document* untuk mengendalikan semua dokumen tersebut. Dari Sembilan aktivitas yang ada 7 diantaranya tidak dilakukan *streamlining* karena aktivitas tersebut sudah sesuai dengan *requirement* PT Showa, ISO 9001:2008, dan kebutuhan perusahaan.
3. Pembuatan draft prosedur pengendalian dokumen. Berikut adalah hasil pembuatan draft prosedur pengendalian dokumen yang ditunjukkan pada gambar 3. Untuk melihat hasil rancangan SOP pengendalian dokumen dapat dilihat pada lampiran 2.



Gambar 3. Draft Prosedur Pengendalian Dokumen

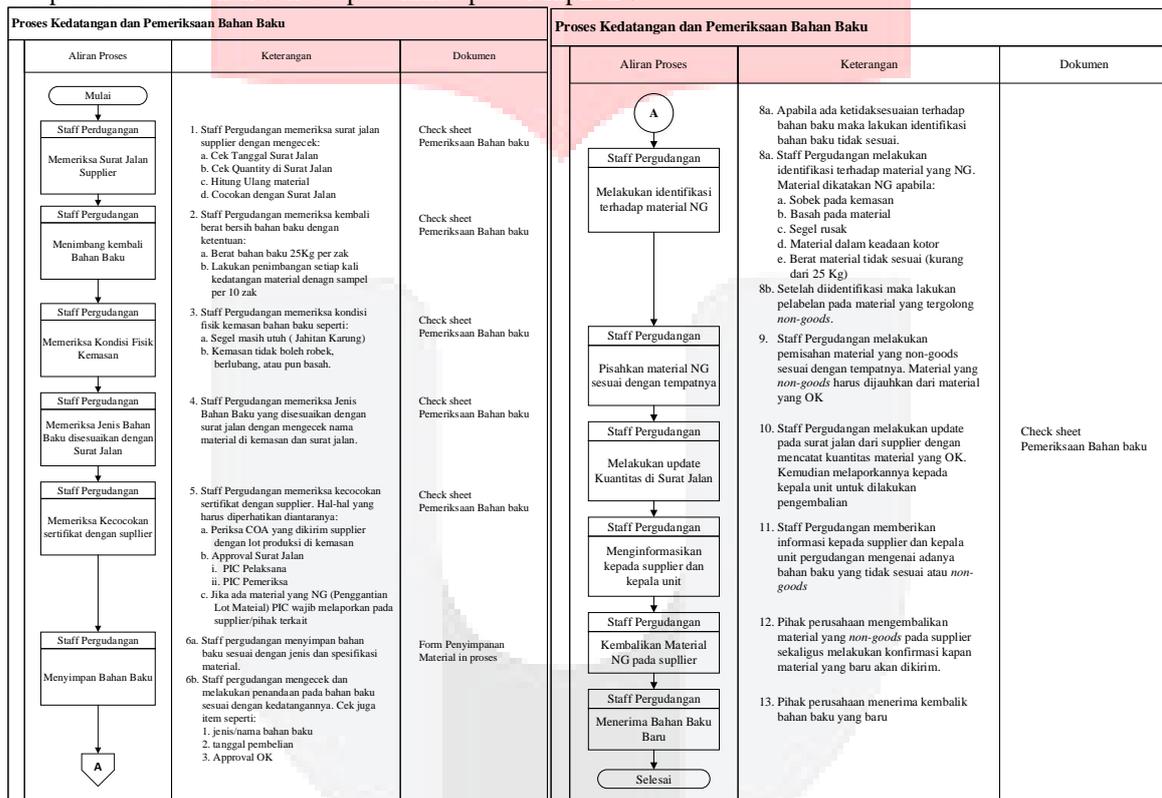
3.2.3. Merevisi IK Kedatangan dan Pemeriksaan Bahan Baku

Tahap yang dilakukan dalam merevisi IK kedatangan dan pemeriksaan bahan baku adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan informasi kerja. Dalam pengumpulan informasi tersebut diperoleh aktivitas di dalam instruksi kerja ini. Aktivitas eksisting proses kedatangan dan pemeriksaan bahan baku terdiri dari memeriksa surat jalan *supplier*, memeriksa berat bersih bahan baku, memeriksa kondisi fisik kemasan, memeriksa jenis bahan baku disesuaikan dengan surat jalan, memeriksa kecocokan sertifikat dengan *supplier*, menyimpan bahan baku.
2. Analisis aktivitas dan *streamlining*. Pada tahap ini dilakukan analisis aktivitas pada aktivitas eksisting untuk mengklasifikasikan aktivitas tersebut apakah ke RVA, BVA, dan NVA. Aktivitas yang masuk klasifikasi RVA dan BVA akan dilakukan *streamlining* dan untuk NVA di *elimination*. Setelah dilakukan analisis didapat 6 aktivitas dengan klasifikasi BVA. Untuk aktivitas memeriksa surat jalan *supplier* perlu dilakukan *streamlining simple language* karena di IK eksisting belum dijelaskan secara detail mengenai hal-hal apa saja yang harus diperiksa pada surat tersebut. Oleh karena itu, dibuatlah beberapa hal penting yang harus

diperiksa di dalam surat jalan *supplier* yaitu cek tangga, kuantitas, dan material harus dihitung ulang. Untuk aktivitas memeriksa kembali bahan baku perlu dilakukan *streamlining standardization* untuk meningkatkan efisiensi waktu dan memperhatikan efektivitas aktivitas tersebut. Caranya adalah dengan melakukan penimbangan setiap kali kedatangan dengan 10 sample. Untuk aktivitas memeriksa kondisi fisik perlu dilakukan *streamlining standardization* karena IK eksisting belum menjelaskan dengan detail mengenai hal-hal yang harus diperhatikan. Sehingga muncul perbaikan dengan menambahkan informasi berupa hal-hal yang harus diperhatikan yaitu segel kemasan masih utuh (jahitan karung) dan kemasan tidak boleh sobek, basah, ataupun bolong. Untuk aktivitas memeriksa kecocokan sertifikat dengan *supplier* perlu dilakukan *streamlining simple language* karena IK eksisting belum mendeskripsikan mengenai hal-hal yang harus diperiksa. Perbaikan yang dihasilkan adalah berupa penambahan informasi yang harus dicek. Diantaranya menginformasikan ke pihak terkait apabila ada material yang NG.

3. Pembuatan *draft* kedatangan dan pemeriksaan bahan baku. Sebelum dilakukan pembuatan draft IK kedatangan dan pemeriksaan bahan baku adalah menganalisis dan memperbaiki IK dengan menambahkan mekanisme penanganan bahan baku tidak sesuai. Hal itu sangat penting diperhatikan untuk memenuhi untuk *requirement* PT Showa. Walaupun dari segi efisiensi waktu masih kurang namun disini perusahaan lebih menekankan pada efektifitas proses. Berikut adalah hasil pembuatan *draft* proses kedatangan dan pemeriksaan bahan baku di CV. Gradient yang ditunjukkan pada gambar 4. Untuk melihat hasil rancangan IK kedatangan dan pemeriksaan bahan baku dapat dilihat pada lampiran 3.



Gambar 4. *Draft* Instruksi Kerja Kedatangan Dan Pemeriksaan Bahan Baku

3.3. Analisa Hasil Rancangan

Setelah dilakukan perancangan maka akan dilakukan analisis mengenai hasil rancangan. Namun, sebelum masuk ke tahap ini hasil rancangan sudah diverifikasi oleh pihak perusahaan untuk memastikan dokumen usulan telah sesuai dengan kondisi *real* perusahaan.

3.3.1. Prosedur Penyusunan dan Pelaksanaan Matrikulasi Karyawan

Prosedur penyusunan dan pelaksanaan matrikulasi karyawan dibutuhkan oleh perusahaan karena disyaratkan oleh PT. Showa Indonesia dan ISO 9001:2008 klausul 6.2.2 mengenai “organisasi menetapkan kompetensi yang diperlukan bagi personel yang melaksanakan pekerjaan yang mempengaruhi kesesuaian terhadap persyaratan produk” dan *requirement* PT showa menyatakan bahwa “manpower sudah termatrikulasi dengan jelas sesuai dengan kompetensinya masing-masing, level kompetensi yang diminta untuk setiap proses sudah tergambar dengan jelas, dan *manpower* proses & QC yang ditunjuk sudah memiliki minimum level kompetensi yang

diminta”. akta temuan audit PT Showa yang menyebutkan bahwa belum ada proses yang dilakukan untuk memetakan karyawan sesuai dengan kompetensinya masing-masing, belum ada level kompetensi yang jelas, dan belum ada minimum kompetensi yang dipersyaratkan. Merujuk pada kekurangan tersebut maka pada penelitian ini dibuatlah prosedur penyusunan dan pelaksanaan matrikulasi karyawan sesuai dengan *requirement* PT Showa Indonesia dan ISO 9001:2008 klausul 6.2.2. Apabila prosedur penyusunan dan pelaksanaan matrikulasi karyawan diterapkan, maka SOP ini akan dapat membantu memudahkan perusahaan dalam melakukan kegiatan produksinya karena didukung dengan karyawan yang memiliki kemampuan yang telah disyaratkan, melakukan aktivitas pekerjaan dengan efektif dan efisien, dan dapat memenuhi *requirement* PT Showa dan ISO 9001:2008 klausul 6.2.2.

3.3.2. Prosedur Pengendalian Dokumen

Pada saat ini, CV. Gradient sudah memiliki prosedur pengendalian dokumen. SOP pengendalian dokumen dibutuhkan oleh perusahaan untuk memenuhi *requirement* PT. Showa Indonesia dan ISO 9001:2008 klausul 4.2.3. Pernyataan dari *requirement* PT Showa pada *control item check sheet (Quality spec & parameter proses)* sesuai dengan *requirement* ISO 9001:2008 klausul 4.2.3 yang berbunyi bahwa dokumen (SOP, IK, termasuk rekamannya atau *check sheet*) yang disyaratkan oleh sistem manajemen mutu harus dikendalikan. Berdasarkan kedua *requirement* tersebut CV. Gradient disyaratkan untuk memiliki dokumen kontrol untuk mengendalikan *check sheet* yang digunakan di CV. Gradient. Kondisi eksisting juga memaparkan bahwa dokumen dalam hal ini *check sheet* bisa dimengerti dan dipahami. Namun, setelah dilihat lebih detail mengenai aktivitas-aktivitas yang ada di dalam prosedur tersebut ternyata ditemukan dua aktivitas yang masih memiliki kekurangan yaitu:

1. Aktivitas menyusun draft kebutuhan penambahan atau perubahan dokumen tidak menyebutkan referensi atau rujukan tertentu yang dijadikan acuan dalam penyusunan suatu dokumen mutu sehingga informasi yang ada pada prosedur yang dibuat tidak lengkap dan tidak terstandar internasional.
2. Aktivitas penerbitan dan penggandaan dokumen. Aktivitas ini belum menjelaskan secara detail bagaimana dokumen yang telah disahkan oleh direktur akan diterbitkan dan digandakan. Selanjutnya, berdasarkan fakta temuan dari kegiatan audit PT. Showa Indonesia pada *control item check sheet* menyatakan bahwa “tidak ada dokumen kontrol”. Temuan tersebut menyebabkan sub item “*check sheet* terkontrol di dalam pengendalian dokumen” mendapat nilai nol (0) sehingga berdampak pada total *score* keseluruhan *control item check sheet* yaitu hanya 50%.

Dengan demikian, maka tindak lanjut untuk aktivitas yang belum sesuai berdasarkan *requirement* PT. Showa Indonesia dan ISO 9001:2008 klausul 4.2.3 akan disesuaikan dan dilakukan *improvement* berdasarkan metode *business process improvement* untuk memenuhi kedua *requirement* tersebut dan diharapkan proses bisnis pengendalian dokumen dapat berjalan dengan efektif.

3.3.3. Instruksi Kerja Kedatangan dan Pemeriksaan Bahan Baku

Instruksi kerja kedatangan dan pemeriksaan bahan baku dibutuhkan oleh perusahaan karena disyaratkan oleh PT. Showa Indonesia dan ISO 9001:2008 klausul 7.4.3 mengenai verifikasi bahan baku yang dibeli sedangkan *requirement* PT showa menyatakan bahwa perusahaan harus mempunyai verifikasi bahan baku dan mekanisme penanganan produk tidak sesuai sehingga dapat dipastikan material yang tidak sesuai tersebut tidak terkirim ke *next process*.

Pada saat ini CV. Gradient telah memiliki instruksi kerja eksisting kedatangan dan pemeriksaan bahan baku. Instruksi kerja kedatangan dan pemeriksaan bahan baku ini ditujukan untuk mengatur pemeriksaan bahan baku sampai bahan baku tersebut disimpan di dalam gudang penyimpanan. Berdasarkan fakta temuan audit, CV. Gradient dinyatakan telah melakukan verifikasi sesuai dengan ketentuan di QCPC. Namun, disisi lain terjadi kekurangan pada instruksi kerja ini yaitu tidak sesuai dengan *requirement* PT. ketidaksesuaian adalah tidak adanya mekanisme penanganan material tidak sesuai. Oleh karena itu, sesuai dengan *requirement* PT. Showa maka instruksi kerja kedatangan dan pemeriksaan bahan baku dilakukan *improvement* dengan menambahkan aktivitas baru untuk memunculkan mekanisme penanganan bahan baku tidak sesuai dengan tujuan agar proses lebih efektif dan dapat memenuhi *requirement* PT. Showa Indonesia

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka rancangan dokumen mutu yang sesuai dengan *requirement* PT. Showa Indonesia adalah sebagai berikut:

- i. Prosedur penyusunan dan pelaksanaan matrikulasi karyawan yang dirancang untuk memenuhi *requirement* PT. Showa Indonesia dan ISO 9001:2008 klausul 6.2.2 yaitu menetapkan kompetensi yang diperlukan bagi individu yang melaksanakan pekerjaan yang mempengaruhi kesesuaian terhadap persyaratan produk.

Perancangan ini dilakukan dengan tujuan agar membantu memudahkan perusahaan dalam melakukan kegiatan produksinya karena didukung dengan karyawan yang memiliki kemampuan yang telah disyaratkan, melakukan aktivitas pekerjaan dengan efektif dan efisien, dan dapat memenuhi requirement PT Showa dan ISO 9001:2008 klausul 6.2.2 yang nantinya akan meningkatkan *total score control item* kesiapan *manpower* menjadi 80%.

- ii. Prosedur pengendalian dokumen yang dirancangan untuk memenuhi *requirement* PT. Showa Indonesia dan ISO 9001:2008 klausul 4.2.3 yaitu dokumen yang disyaratkan oleh sistem manajemen mutu harus dikendalikan termasuk *check sheet* harus terkontrol di dalam pengendalian dokumen. Perancangan ini dilakukan dengan tujuan agar CV. Gradient dapat mengontrol semua dokumen mutu yang ada di perusahaan khususnya *check sheet*, memberikan efektifitas pada proses bisnis pengendalian dokumen, memenuhi requirement PT Showa Indonesia dengan mendapat nilai 4 yang nantinya akan berdampak pada meningkatnya persentase *score* menjadi 83,3%.
- iii. Instruksi kerja kedatangan dan pemeriksaan bahan baku yang dirancang untuk memenuhi *requirement* PT. Showa Indonesia dan ISO 9001:2008 klausul 7.4.3 yaitu organisasi harus menetapkan dan menerapkan inspeksi atau kegiatan lain yang diperlukan untuk memastikan bahwa bahan baku yang dibeli memenuhi persyaratan pembelian yang ditentukan termasuk didalamnya mekanisme penanganan bahan baku tidak sesuai. Perancangan ini dilakukan dengan tujuan agar CV. Gradient dapat melakukan penerimaan dan pemeriksaan bahan baku lebih efektif sebelum bahan baku tersebut diolah menjadi sebuah produk jadi yang dipersyaratkan oleh *costumer*, memenuhi *requirement* PT. Showa Indonesia sehingga meningkatkan *score* menjadi 91,7%.

Daftar Pustaka

- [1] DeToro, A. I. (1997). *Process Redesign*. Canada: Addison Wesley Longman Inc.
- [2] EPA. (2007). Diambil kembali dari Guidance for Preparing Standard Operating Procedures (SOPs): www.epa.gov/QUALITYqs-docs/g6-final.pdf
- [3] Gasperz, V. (2012). *Three in One ISO 9001, ISO 14000, OHSAS 18001*. Jakarta: Publication Hammer and Champy 1994.
- [4] Harrington. (1991). *Business Process Improvement Workbook*. The Mc Graw-Hill Companies, Inc.
- [5] Stup, R. (2014, 11 22). *Standard Operating Procedures: A Writing Guide*. Diambil kembali dari www.dairyalliance.psu.edu/pdf/ud011.pdf

Lampiran

- | | |
|------------|---|
| Lampiran 1 | SOP Penyusunan dan Pelaksanaan Matrikulasi Karyawan |
| Lampiran 2 | SOP Pengendalian Dokumen |
| Lampiran 3 | IK Kedatangan dan Pemeriksaan Bahan Baku |