

PERBAIKAN STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) DI PT.DMC BERDASARKAN REQUIREMENT PROSEDUR AUDIT MUTU INTERNAL (KLAUSUL 8.2.2) ISO 9001:2008 MENGGUNAKAN METODE BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT

IMPROVEMENT OF STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) AT PT. DMC BASED ON REQUIREMENTS OF INTERNAL AUDIT PROCEDURE (CLAUSE 8.2.2) ISO 9001:2008 USING BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT METHOD

¹Deden Guna Sasmitha, ²Marina Yustiana Lubis, ³Rio Aurachman

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

¹dedensasmitha@gmail.com, ²marina.irawan@gmail.com, ³rio_aurachman@yahoo.com

Abstrak

PT. DMC merupakan perusahaan multi nasional yang bergerak di bidang industri tekstil yang berfokus pada PT. DMC merupakan perusahaan multi nasional yang bergerak di bidang industri tekstil yang berfokus pada produksi benang. PT. DMC dalam kebijakan mutunya bertekad menjadi perusahaan tekstil terbaik, salah satu upaya perusahaan untuk mewujudkan tujuan tersebut adalah dengan menyatakan komitmennya untuk menerapkan Sistem Manajemen Mutu yang sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2008. Berdasarkan prosedur wajib ISO 9001:2008 diperlukan adanya suatu prosedur standar untuk melakukan audit mutu internal agar sistem manajemen mutu perusahaan sesuai dengan persyaratan standar internasional ISO 9001:2008 dan persyaratan-persyaratan yang ditetapkan oleh perusahaan. Perusahaan telah memiliki dan menjalankan SOP untuk melakukan audit mutu internal, namun prosedur tersebut masih belum sesuai dengan persyaratan klausul 8.2.2 ISO 9001:2008.

Dalam penelitian ini penulis melakukan perancangan SOP klausul 8.2.2 ISO 9001:2008 untuk memperbaiki SOP aktual perusahaan. Data yang digunakan adalah SOP aktual perusahaan dan requirement ISO 9001:2008 Klausul 8.2.2 Data tersebut digunakan untuk melakukan pengolahan data dengan mengidentifikasi gap antara persyaratan ISO 9001:2008 dengan kondisi prosedur aktual. Setelah itu dilakukan analisis aktivitas dan streamlining menggunakan metode BPI. Kemudian dilakukan analisis, desain dan verifikasi hingga didapatkan SOP usulan yang sesuai dengan *requirement* klausul 8.2.2 ISO 9001:2008.

Rancangan yang diusulkan dalam penelitian ini adalah proses bisnis dan SOP audit mutu internal yang sudah sesuai dengan *requirement* ISO 9001:2008.

Kata Kunci : ISO 9001:2008, SOP (Standard Operating Procedure), BPI (Business Process Improvement)

Abstract

PT. DMC is a multi-national company which engaged in the textile industry which focus on the production of yarn. PT. DMC, in its quality policy is committed to becoming the best textile company, one of the company's efforts to achieve this goal is to declare its commitment to implement the Quality Management System which complies with the requirements of ISO 9001: 2008. A standard procedures for conduct internal audit are needed based on mandatory procedure of ISO 9001:2008, these procedure are needed to make sure company's quality management system complies with the requirement of ISO 9001:2008 and requirements set by the company. The company has owning and running the SOP for internal audit, but the procedure is still not complies with the requirements clause 8.2.2 of ISO 9001: 2008.

In this research the authors designed the SOP of Clause 8.2.2 of ISO 9001: 2008 to improve the company existing SOP. The data used is the company existing SOP and the requirements of ISO 9001: 2008 Clause 8.2.2 The data is used to perform data processing to identify the gap between the requirements of ISO 9001:2008 Clause 8.2.2 with the condition of the existing procedure. After data processing, then activity analysis and streamlining using BPI method are performed. Then conduct the analysis, design and verification until new SOP which complies with the requirements of ISO 9001: 2008 Clause 8.2.2 is obtained.

The draft proposed in this research are business process and SOP for Internal Audit which complies with the requirements of ISO 9001: 2008.

Keywords : ISO 9001:2008, SOP (Standard Operating Procedure), BPI (Business Process Improvement)

I. PENDAHULUAN

PT. DMC merupakan perusahaan multi nasional yang bergerak di bidang industri tekstil. PT. DMC fokus kepada proses pemintalan dimana hasil akhir dari proses ini adalah benang. Menjadi perusahaan tekstil terbaik dengan produk terlengkap di Dunia merupakan visi PT.DMC dan kami hadir untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dunia akan produk tekstil yang berkualitas dengan harga terjangkau merupakan misi PT.DMC. Untuk mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan perusahaan, PT.DMC

memiliki komitmen untuk menghasilkan produk yang bermutu sesuai dengan persyaratan dan harapan pelanggan, dengan cara melaksanakan dan menjaga sistem manajemen mutu. Komitmen tersebut dibuktikan dengan pengimplementasian Standar ISO 9001:2008 dalam *Standard Operating Procedure* (SOP) pada seluruh divisi di perusahaan. Dengan komitmen tersebut PT.DMC berharap untuk dapat bersaing dan mengungguli perusahaan-perusahaan industri tekstil lainnya dalam persaingan tingkat nasional maupun internasional.

Dalam pengimplementasian ISO 9001:2008 dibutuhkan adanya *Standard Operating Procedure* (SOP) agar semua proses dapat terdokumentasi. SOP diperlukan untuk memudahkan dan menyamakan persepsi semua orang yang memanfaatkannya atau yang berkepentingan, untuk dapat lebih memahami dan mengerti tentang setiap langkah kegiatan yang harus dilaksanakannya (Stup, 2001)

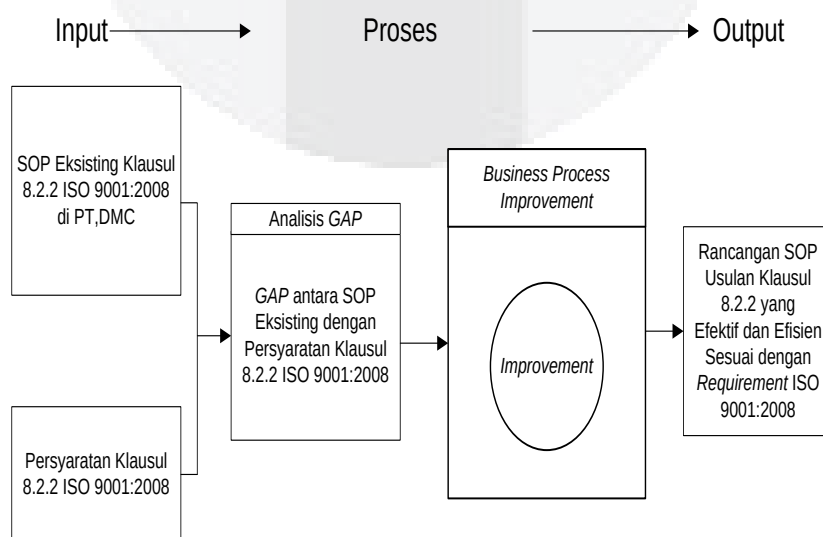
PT.DMC telah memiliki *Standard Operating Procedure* (SOP) untuk pelaksanaan kegiatan Audit Mutu Internal dilingkungan Perusahaan. Akan tetapi, didalam SOP klausul 8.2.2 yang telah dibuat oleh PT.DMC terdapat beberapa prosedur yang belum sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2008 Klausul 8.2.2 serta ada prosedur yang belum ditentukan dengan jelas dalam prosedur Audit Mutu Internal eksisting. Ketidaksesuaian tersebut menyebabkan pelaksanaan proses audit mutu internal berjalan kurang efektif dan optimal.

Masih terdapat *Gap* antara kondisi eksisting PT.DMC, dengan persyaratan Klausul 8.2.2 ISO 9001:2008. Persyaratan-persyaratan yang belum terpenuhi adalah perusahaan belum menjamin kebebasan dan obyektivitas audit, belum mempertimbangkan status dan kepentingan dari aktivitas serta area yang diaudit, dan belum menentukan frekuensi audit internal yang akan dilakukan perusahaan. Oleh karena itu penting bagi PT.DMC untuk melakukan proses evaluasi dan perbaikan terhadap prosedur-prosedur yang telah dijalankan. Proses ini dilakukan untuk menentukan ketidaksesuaian yang terjadi, dan memastikan prosedur Audit Mutu Internal perusahaan sudah sesuai dengan SOP yang ada, dan SOP Audit Mutu Internal eksisting perusahaan telah memenuhi dan sesuai dengan persyaratan SMM ISO 9001:2008.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penelitian dalam tugas akhir ini akan melakukan perbaikan SOP audit mutu internal (klausul 8.2.2) ISO 9001:2008 eksisting PT.DMC dengan menggunakan metode Business Process Improvement(BPI).

II. METODOLOGI PENELITIAN

Model konseptual penelitian yang ada pada Gambar 1 menjelaskan mengenai beberapa *input* dan proses yang akan dilakukan selama penelitian untuk menghasilkan *output* berupa rancangan SOP yang sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2008 . Untuk mencapai tujuan tersebut terdapat beberapa tahapan yang harus dilakukan. Tahap awal yang perlu dilakukan adalah mengumpulkan *input* yaitu, SOP klausul 8.2.2 aktual di PT. DMC dan persyaratan klausul 8.2.2 ISO 9001:2008. Setelah *input* yang dibutuhkan terkumpul, dilakukan analisis perbandingan antara SOP aktual dengan persyaratan klausul 8.2.2 ISO 9001:2008. Hasil dari analisis perbandingan akan menghasilkan *gap* yang berisi adanya ketidaksesuaian antara SOP aktual perusahaan dengan persyaratan ISO 9001:2008. Ketidaksesuaian ini selanjutnya akan diidentifikasi dan dilakukan perbaikan sehingga kondisi SOP aktual menjadi sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2008. Setelah itu dilakukan improvement dengan menggunakan metode Business Process Improvement. Setelah proses improvement dilakukan akan dihasilkan rancangan SOP usulan yang efektif dan efisien serta sudah sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2008.



Gambar 1 Model Konseptual

II.1 TAHAP PENGUMPULAN DATA

Data primer yang dibutuhkan pada penelitian ini, yaitu :

1. Data ketidaksesuaian implementasi klausul 8.2.2 ISO 9001:2008

Data primer merupakan data yang dikumpulkan oleh peneliti melalui tahapan observasi dan wawancara ke objek penelitian. Data sekunder yang dibutuhkan pada penelitian ini, yaitu :

1. Profil PT.DMC
2. Struktur organisasi PT.DMC
3. Dokumen SOP klausul 8.2.2 ISO 9001:2008 PT.DMC
4. Proses bisnis audit mutu internal PT.DMC
5. Persyaratan ISO 9001:2008 klausul 8.2.2

Data sekunder merupakan data yang didapatkan dari dokumen-dokumen perusahaan dan dari studi literatur yang menyediakan data tersebut. Profil, struktur organisasi, dokumen SOP klausul 8.2.2, dan proses bisnis audit mutu internal PT.DMC diperoleh melalui manual mutu dan dokumen perusahaan, sedangkan untuk persyaratan ISO 9001:2008 klausul 8.2.2 diperoleh melalui literatur terkait.

II.2 TAHAP PENGOLAHAN DATA

Tahap pengolahan data dilakukan dengan membandingkan kondisi aktual prosedur audit mutu internal perusahaan dengan *requirement* klausul 8.2.2 ISO 9001:2008. Selanjutnya dilakukan analisis terhadap kondisi aktual yang sudah berjalan di perusahaan. Setelah dilakukan analisis terhadap kondisi aktual akan ditemukan *gap*, yaitu ketidaksesuaian antara kondisi aktual perusahaan dengan *requirement* ISO 9001:2008. Ketidaksesuaian ini selanjutnya akan diidentifikasi sehingga akan didapatkan usulan perbaikan. Solusi yang telah diberikan kemudian diidentifikasi dampak positif dan dampak negatifnya untuk perusahaan

II.2.1 Membandingkan SOP Aktual Perusahaan dengan Persyaratan Klausul 8.2.2 ISO 9001:2008

Pada tahap ini dilakukan identifikasi antara SOP Aktual perusahaan dengan *requirement* Klausul 8.2.2 ISO 9001:2008. Identifikasi ini dilakukan agar dapat diketahui ketidaksesuaian yang terjadi sehingga ditemukan *gap* antara kondisi aktual dengan *requirement* Klausul 8.2.2 ISO 9001:2008. Setelah diketahui *gap* dapat dibuat usulan perbaikan untuk memperbaiki ketidaksesuaian tersebut. Contoh pengolahan data SOP aktual perusahaan dengan persyaratan klausul 8.2.2 ISO 9001:2008 dapat dilihat pada Tabel 1

Tabel 1 Contoh perbandingan SOP aktual dengan *requirement* ISO 9001:2008

Persyaratan Klausul 8.2.2 ISO 9001:2008	Kondisi Aktual	Gap	Usulan
Frekuensi audit telah didefinisikan	PT.DMC telah memiliki proses untuk membuat dan merevisi jadwal audit, namun frekuensi audit belum ditetapkan.	SOP aktual belum menentukan berapa kali audit akan dilakukan tiap tahunnya.	Diperlukan adanya frekuensi audit tiap tahunnya didalam SOP, agar prosedur audit mutu internal sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2008

II.2.2 Analisis Gap

Berdasarkan pada Lampiran B dapat dilihat bahwa terdapat *gap* antara persyaratan standar Klausul 8.2.2 ISO 9001:2008 dengan kondisi aktual Audit mutu internal yang terdapat pada PT.DMC. *Gap* yang terdapat pada kondisi aktual proses audit mutu internal perusahaan yaitu, tidak ada frekuensi audit dijelaskan didalam SOP, belum memperhatikan status dan kepentingan dari aktivitas serta area yang diaudit dalam perencanaan program audit, dan belum menjamin kebebasan dan obyektivitas audit.

III. HASIL PERANCANGAN DAN ANALISIS

Pada tahap perancangan dilakukan perbaikan terhadap proses bisnis dan SOP (Standard Operating Procedure) aktual audit mutu internal perusahaan. Aktivitas-aktivitas yang terdapat pada proses bisnis dan SOP aktual audit mutu internal perusahaan akan dianalisis berdasarkan pemilik proses dan nilai tambah yang dimiliki oleh setiap aktivitas sehingga dapat diketahui aktivitas mana yang termasuk ke dalam NVA, BVA, dan RVA. Setelah semua aktivitas dikelompokkan berdasarkan nilai tambahnya, aktivitas-aktivitas tersebut dianalisis menggunakan salah satu dari 12 tools streamlining. Pemilihan tools streamlining didasarkan pada analisis ketidaksesuaian yang terdapat pada aktivitas-aktivitas tersebut sehingga didapatkan usulan perbaikannya.

III.1 Analisis Aktivitas dan *Streamlining*

Pada tabel 2 di bawah ini merupakan contoh salah satu analisis aktivitas dalam proses audit mutu internal.

Tabel 2 Contoh Analisis Aktivitas

No.	Aktivitas	Pemilik Proses	Deskripsi	Analisis	Klasifikasi
1	Membuat jadwal audit	QA	- Pada aktivitas ini dilakukan pembuatan program audit selama satu tahun. - Program audit yang telah dibuat diserahkan kepada MR untuk diperiksa. - Memperbaiki/merevisi program audit apabila belum memenuhi persyaratan. - Menginformasikan jadwal yang sudah disetujui MR.	Aktivitas ini termasuk ke dalam BVA karena tidak memberikan nilai tambah kepada proses produksi benang secara langsung, tetapi aktivitas ini diperlukan dalam proses bisnis sebagai pendukung dalam proses audit internal	BVA

Setelah semua aktivitas audit mutu internal dianalisis maka dilakukan perbaikan terhadap aktivitas-aktivitas tersebut menggunakan *tools streamlining*. Berikut aktivitas-aktivitas yang diperbaiki pada prosedur audit mutu internal

Tabel 3. Analisis *streamlining*

Aktivitas	Perbaikan	<i>Streamlining</i>	Analisis
Membuat jadwal audit	Pada proses ini diperlukan adanya batas waktu maksimal pembuatan program audit selama satu tahun didalam SOP, sehingga peserta audit lebih siap mengikuti audit, karena telah mengetahui jadwal audit lebih awal.	- <i>Standardization</i> - <i>Upgrading</i>	<i>Standardization</i> dipilih karena didalam aktivitas ini perlu ada standar /batas waktu maksimal dalam membuat suatu program audit, dan <i>Upgrading</i> karena melakukan peningkatan kinerja proses membuat jadwal audit yang telah dimiliki perusahaan.
Melakukan pemeriksaan dan persetujuan audit	Dalam proses ini diperlukan adanya standar persyaratan untuk menyetujui suatu jadwal audit, sehingga MR melakukan aktivitas ini sesuai dengan standar tersebut.	- <i>Standardization</i>	<i>Standardization</i> dipilih didalam aktivitas ini karena MR tidak memiliki suatu standar persyaratan yang jelas untuk memeriksa suatu jadwal audit tahunan yang di ajukan, sehingga MR tidak memiliki suatu acuan yang dapat diikuti.
Membentuk tim audit	Pada proses ini diperlukan adanya standar/kualifikasi untuk menentukan Auditor, sehingga dapat mencegah auditor yang kurang berkompeten.	- <i>Standardization</i> - <i>Upgrading</i> - <i>Error proofing</i>	<i>Standardization</i> dan <i>Upgrading</i> dilakukan karena didalam aktivitas ini terdapat peningkatan kinerja didalam aktivitas membentuk tim audit, peningkatan tersebut dengan membuat suatu standar/kualifikasi dalam memilih Auditor yang berkompeten untuk melakukan audit internal perusahaan. <i>Error proofing</i> dipilih karena dengan

			menetapkan standar untuk memilih Auditor, diharapkan dapat mencegah kesalahan proses audit yang dapat diakibatkan dari kualitas auditor.
--	--	--	--

III.2 Perancangan Proses Bisnis Usulan

Pada tahap ini dilakukan perancangan proses bisnis dan SOP (Standard Operating Procedure) audit mutu internal usulan berdasarkan proses bisnis dan SOP audit mutu internal aktual yang telah di improve. Rancangan SOP usulan disesuaikan dengan Persyaratan Klausul 8.2.2 ISO 9001:2008 yang belum dimiliki oleh PT. DMC. Perancangan ini dibuat untuk memenuhi Persyaratan ISO 9001:2008.

Perbedaan yang terdapat pada proses bisnis aktual dan usulan adalah pada aktivitas membuat jadwal audit tidak terdapat batas waktu maksimal pembuatan program audit dan proses menginformasikan jadwal didalam SOP, sedangkan proses bisnis usulan sudah memiliki batas waktu pembuatan program audit dan terdapat proses menginformasikan jadwal kepada peserta audit. Pada aktivitas pemeriksaan dan persetujuan audit tidak memiliki standar yang jelas untuk memeriksa dan menyetujui suatu audit, sementara pada proses bisnis usulan aktivitas ini sudah memiliki standar persyaratan untuk memeriksa dan menyetujui suatu audit. Pada aktivitas membentuk tim audit tidak memiliki standar kualifikasi untuk menentukan auditor, sedangkan pada proses bisnis usulan aktivitas ini sudah menetapkan kualifikasi untuk menjadi auditor. Hasil rancangan SOP usulan dapat dilihat pada Lampiran A.

III.3 Analisis Efektifitas dan Efisiensi

Berdasarkan prosedur yang telah dirancang maka akan dilakukan analisis efektifitas dan efisiensi, analisis dilakukan terhadap rancangan SOP usulan audit mutu internal untuk melihat apakah rancangan SOP usulan tersebut telah efektif dan efisien. Berikut hasil analisis efektifitas dan efisiensi SOP audit mutu internal.

Tabel 4. Analisis efektifitas SOP audit mutu internal

Nama SOP	Kondisi SOP usulan
Prosedur Audit Mutu Internal	1. Sudah menjamin kebebasan dan obyektivitas terhadap area yang diaudit 2. Sudah memperhatikan status serta pentingnya area yang diaudit dalam merencanakan program audit 3. Sudah menetapkan berapa kali audit akan dilakukan tiap tahunnya 4. Sudah terdapat standar yang jelas untuk semua aktivitas
Efisien: SOP Audit mutu internal usulan sudah memiliki standar yang jelas untuk aktivitas tertentu, sehingga pemilik proses lebih mudah dalam menjalankan aktivitasnya karena telah mempunyai suatu acuan dan tidak ada aktivitas yang termasuk kedalam kategori NVA. Efektif: SOP Audit mutu internal usulan sudah menetapkan standar kualifikasi untuk memilih auditor dan pada proses pemeriksaan program audit telah dijelaskan standar persyaratan untuk menyetujui suatu program audit, sehingga prosedur audit mutu internal dapat menemukan semua ketidaksesuaian yang terjadi secara objektif.	

IV. KESIMPULAN

Setelah dilakukan pengolahan dan analisis data menghasilkan rancangan prosedur usulan. Perancangan prosedur audit mutu internal untuk memenuhi persyaratan klausul 8.2.2 ISO 9001:2008 yaitu organisasi harus menjamin kebebasan dan obyektivitas audit agar dapat melaksanakan aktivitas audit internal dan hasil audit dengan efektif, mempertimbangkan status dan kepentingan dari aktivitas serta area yang diaudit untuk dapat menentukan prioritas audit, dan organisasi harus menentukan frekuensi audit agar memudahkan perusahaan dalam membuat program audit tahunan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Gaspersz, V. (2013). *All-in-one Bundle of ISO 9001, ISO 14001, OHSAS, ISO 22000, ISO 26000, ISO 28000, ISO 31000, ISO 13053-1, ISO 19011, and Continual Improvement*. Bogor: Tri-Al-Bros Publishing.
- [2] Harrington, H. J. (1991). *Business Process Improvement*. United States of America: McGraw-Hill
- [3] Stup, R. (2001). *Standard Operating Procedure: A Writing Guide*.



LAMPIRAN

Lampiran A Desain Proses Bisnis Usulan

PROSEDUR PENGENDALIAN PRODUK TIDAK SESUAI			
Flow Process	Deskripsi		Rekaman
MULAI 1. Departemen Produksi Melakukan pemeriksaan produk 2. Bagian Manufacture / Shipping Memisahkan produk yang tidak sesuai 3. Bagian Inspeksi Memeriksa produk yang tidak sesuai 4. Departemen Produksi Melakukan Re-Proses 5. Bagian QC/QA Melakukan konsesi ke pelanggan	1. a. Kepala Bagian Departemen Produksi melakukan pemeriksaan terhadap produk jadi untuk mengetahui produk mana yang sudah sesuai dan mana yang belum sesuai (produk cacat). 1.b. Pemeriksaan dilakukan dengan cara mengambil beberapa sampel benang dan membandingkan dengan standar produk yang sesuai. 1.c. Parameter yang digunakan untuk pemeriksaan produk adalah CTQ (<i>Critical to Quality</i>). 2. a. Departemen Produksi Bagian Manufacture/Shipping melakukan pemisahan antara produk yang sudah sesuai dengan produk yang belum sesuai agar tidak tercampur. 2.b. Data produk cacat dicatat dalam form temuan produk tidak sesuai. 3. a. Departemen Produksi Bagian Inspeksi melakukan pemeriksaan produk terhadap produk yang tidak sesuai, apakah masih dapat diperbaiki atau tidak. 3.b. Apabila produk dapat diperbaiki, maka proses dilanjutkan langkah 4. 3.c. Apabila produk tidak dapat diperbaiki, maka proses dilanjutkan langkah 5. 4. a. Departemen Produksi melakukan re-proses atau perbaikan produk. 4.b. Re-proses yang dilakukan adalah melakukan re-winding. 4.c. Lanjutkan langkah 9 5. a. Departemen Produksi Bagian QC/QA melakukan konsesi ke pelanggan karena produk cacat tidak dapat diperbaiki. 5.b. Kriteria untuk meminta konsesi berdasarkan pada tingkat <i>rejection</i> yang sangat tinggi dan kemampuan proses yang menurun. 5.c. Jika tidak memenuhi kriteria konsesi, maka proses dilanjutkan langkah 6.	Data produk yang sudah sesuai dan produk yang tidak sesuai Form temuan produk tidak sesuai Form temuan produk tidak sesuai Form temuan produk tidak sesuai	

PROSEDUR PENGENDALIAN PRODUK TIDAK SESUAI

Flow Process	Deskripsi	Rekaman
<pre> graph TD Start(()) --> 6[6. Bagian QC/QA Melakukan down grade produk] 6 --> 7[7. Departemen Produksi Melakukan re-class inventory] 7 --> 8[8. Departemen Produksi Melakukan identifikasi produk hasil re-proses] 8 --> 9[9. Bagian Inspeksi Melakukan verifikasi] 9 --> 10[10. Bagian QC/QA Melakukan guarantee inspection] 10 --> End([SELESAI]) </pre>	6. a. Departemen Produksi Bagian QC/QA melakukan <i>down grade</i> produk atau penurunan kelas produk ke level yang lebih rendah. 6.b. Kriteria produk yang di <i>down grade</i> adalah produk-produk yang terkena asap. 6.c. Data produk yang di-<i>down grade</i> direkap dalam laporan hasil <i>down grade</i> produk. 7. a. Departemen Produksi melakukan re-class inventory, yaitu proses pergantian atribut kode barang setelah proses <i>down grade</i>. 7.b. Data hasil re-class inventory dicatat dalam form rekapitulasi <i>re-class inventory</i>. 7.c. Lanjutkan kelangkah 9. 8. a. Departemen Produksi melakukan identifikasi terhadap produk yang sudah diperbaiki apakah sudah sesuai dengan standar atau belum. 8.b. Standar yang digunakan adalah CTQ (<i>Critical to Quality</i>) 9. a. Departemen Produksi Bagian Inspeksi melakukan verifikasi terhadap produk hasil re-proses dan <i>down grade</i>. 9.b. Verifikasi dilakukan oleh Ka. Bagian QC untuk memastikan produk tersebut sudah sesuai dengan standar. 10. a. Departemen Produksi Bagian QC/QA melakukan <i>guarantee inspection</i>, yaitu menjamin bahwa produk yang sudah terverifikasi tersebut memiliki kualitas sesuai dengan <i>grade</i>-nya 10.b. Produk yang tejamin ditandai dengan label "guarantee".	Laporan hasil <i>down grade</i> produk Form rekapitulasi <i>re-class inventory</i>. <i>Checklist</i> Verifikasi Laporan <i>Guarantee Inspection</i>

Lampiran B Perbandingan SOP Aktual dengan Requirement ISO 9001:2008

Persyaratan Klausul 8.2.2 ISO 9001:2008	Kondisi Aktual	Gap	Usulan
Perusahaan telah menetapkan prosedur tertulis tentang audit internal, meliputi :			
1. Tanggung Jawab	PT.DMC telah menetapkan tanggung jawab auditor secara tertulis (lihat lampiran B, poin 5.6, 5.7)	-	-
2. Persyaratan-persyaratan melakukan audit	PT.DMC telah menetapkan persyaratan-persyaratan untuk merencanakan audit internal (lihat lampiran B, poin 5.1)	-	-
3. Menjamin kebebasan dan obyektivitas audit	PT.DMC belum menetapkan standar yang dapat menjamin kebebasan dan obyektivitas proses audit.	SOP aktual belum menentukan suatu standar yang dapat menjamin kebebasan dan obyektivitas terhadap area yang diaudit.	Diperlukan adanya suatu standar yang dapat menjamin kebebasan dan obyektivitas audit seperti menetapkan kompetensi auditor didalam SOP, sehingga sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2008 dan dapat menjamin keefektifan audit.
4. Mencatat hasil-hasil audit	PT.DMC telah memiliki aktivitas untuk mencatat hasil-hasil audit, yang ditulis dalam form laporan ketidaksesuaian audit mutu internal (lihat lampiran B poin 5.7.2)	-	-
5. Melaporkan kepada manajemen	PT.DMC telah memiliki proses untuk melaporkan hasil audit kepada manajemen, dengan cara melakukan manajemen review (lihat lampiran B poin 5.15)	-	-
Audit yang direncanakan dalam bentuk program audit telah mempertimbangkan :			
1. Status dan kepentingan dari aktivitas serta area yang diaudit	PT.DMC belum menetapkan status dan kepentingan dari aktivitas serta area yang akan diaudit.	Didalam SOP aktual belum memperhatikan status serta pentingnya area yang di audit dalam merencanakan suatu audit.	Diperlukan adanya aktivitas yang menjelaskan status serta kepentingan area yang diaudit, agar prosedur audit mutu internal sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2008

Persyaratan Klausul 8.2.2 ISO 9001:2008	Kondisi Aktual	Gap	Usulan
2. Hasil-hasil dari audit terdahulu.	Proses audit mutu internal yang dilakukan PT.DMC telah mempertimbangkan hasil dari audit terdahulu dengan cara mereview hasil audit sebelumnya didalam <i>opening meeting</i> .(lihat lampiran B poin 5.5 dan 5.7)	-	-
Frekuensi audit telah didefinisikan	PT.DMC telah memiliki proses untuk membuat dan merevisi jadwal audit,namun frekuensi audit belum ditetapkan.	SOP aktual belum menentukan berapa kali audit akan dilakukan tiap tahunnya.	Diperlukan adanya frekuensi audit tiap tahunnya didalam SOP, agar prosedur audit mutu internal sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2008
Rencana-rencana audit ditinjau-ulang pada selang waktu tertentu.	PT.DMC telah melakukan evaluasi terhadap rencana-rencana audit mutu internal yang dilakukan oleh MR (lihat lampiran B poin 5.2)	-	-
Proses audit internal memiliki tujuan-tujuan untuk menentukan system manajemen kualitas sesuai dengan persyaratan dari standar ISO 9001, telah di implementasikan dan dipelihara secara efektif.	PT.DMC telah memiliki dan menjalankan prosedur untuk memastikan system manajemen kualitas sesuai dengan persyaratan ISO 9001 dan dipelihara secara efektif(lihat lampiran B poin 5.7.2)	-	-
Manajemen melakukan tindakan korektif secara tepat waktu atas ketidaksesuaian yang ditemukan selama audit.	PT.DMC telah memiliki aktivitas tindakan perbaikan sesuai target penyelesaiannya dengan cara, auditee melakukan tindakan perbaikan yang kemudian diverifikasi oleh auditor (lihat lampiran B poin 5.11 dan 5.12)	-	-
Tindakan lanjut merupakan bagian dari proses audit, meliputi :			
1. Verifikasi dari implementasi tindakan korektif.	PT.DMC telah memiliki aktivitas verifikasi dari implementasi tindakan korektif yang diambil dengan cara, tindakan korektif yang dilakukan auditee dievaluasi oleh auditor.(lihat lampiran B poin 5.12)	-	-
2. Pelaporan dari hasil-hasil verifikasi.	PT.DMC telah memiliki aktivitas membuat laporan hasil verifikasi dengan cara, setelah melakukan verifikasi auditor menuliskan hasilnya pada audit result. (lihat lampiran B poin 5.13)	-	-