ABSTRAK

CV. Bonsai Interior merupakan salah satu industri kerajinan di Indonesia yang telah memasuki pasar internasional. Sesuai dengan komitmen perusahaan dalam memberikan layanan yang memuaskan kepada konsumen, CV. Bonsai Interior selalu berupaya dalam penjaminan mutu yang dihasilkan. Dalam realitanya sampai saat ini CV. Bonsai Interior masih belum memiliki sebuah sistem manajemen mutu yang terstandarisasi. Permasalahan tuntutan persyaratan perkembangan pasar nasional maupun internasional, dan penelaahan penyebab keluhan pelanggan akan kebutuhan suatu standar sistem manajemen mutu, serta pola konsumen masa mendatang yang akan cenderung memilih produsen yang memiliki sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, sistem manajemen mutu yang berdasarkan ISO 9001:2008 sangat dibutuhkan oleh CV. Bonsai Interior, sehingga CV. Bonsai Interior perlu merancang sistem manajemen mutu yang berdasarkan ISO 9001:2008.

Dalam merancang sistem manajemen mutu CV. Bonsai Interior, digunakan beberapa data, antara lain data sistem manajemen CV. Bonsai Interior, data sistem manajemen mutu perusahaan lain yang telah memiliki sertifikat ISO 9001:2008 (PT. Sinjaraga Santika Sport Indonesia dan Clarion), serta standar ISO 9001:2008. Data tersebut dipergunakan untuk identifikasi *gap* dan analisis data *benchmarking*. Identifikasi *gap* dilakukan dengan memetakan *existing condition* CV. Bonsai Interior sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2008. Analisis *benchmarking* dilakukan dengan membandingkan sistem manajemen mutu perusahaan lain yang disesuaikan dengan kondisi CV. Bonsai Interior. Pada analisis *benchmarking* digunakan kriteria pembanding yaitu struktur organisasi dan manual mutu termasuk konten di dalamnya.

Rancangan sistem manajemen mutu yang diusulkan meliputi (1) Manual mutu, (2) Daftar prosedur yang dipersyaratkan oleh ISO 9001:2008. Rancangan ini diharapkan dapat memberikan masukan perbaikan untuk CV. Bonsai Interior.

Kata kunci: Sistem Manajemen Mutu, ISO 9001:2008, *Benchmarking*