

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membuat rancangan Standard Operating Procedure (SOP) dan Kebijakan lainnya untuk memenuhi persyaratan klausul 4, 5, dan 6 Standar ISO 9001:2008 pada CV. Bonsai Interior.

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. Kondisi CV. Bonsai Interior saat ini mengalami kendala dalam melakukan ekspor produk ke luar negeri. Hal ini dikarenakan ada beberapa negara konsumen yang mensyaratkan pihak supplier/vendor harus memiliki sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Sehingga pihak CV. Bonsai Interior sulit untuk mengembangkan sayapnya ke pasar internasional. Selain masalah tersebut, ada masalah lain seperti adanya keluhan pelanggan dimana tingkat paling besar dari keluhan pelanggan yang diterima disebabkan karena adanya ketidaksesuaian produk. Berdasarkan masalah diatas CV. Bonsai perlu menerapkan sistem manajemen yang menjamin kesesuaian proses dan menghasilkan produk yang memiliki spesifikasi, mutu dan konsisten. Maka CV. Bonsai perlu untuk menerapkan suatu standar yang telah diakui secara internasional yang berkaitan dengan sistem manajemen mutu yaitu ISO 9001:2008

Standar ISO 9001:2008 adalah suatu standar internasional yang berfokus pada sistem manajemen mutu. Standar ini berisikan petunjuk berupa persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh perusahaan yang menginginkan diterapkannya ISO 9001:2008. Didalam persyaratan disebutkan bahwa perusahaan perlu merancang dokumen seperti Manual Mutu, Kebijakan mutu, Sasaran Mutu, Uraian Jabatan dan prosedur yang berkaitan dengan klausul 4, 5, dan 6 ISO 9001:2008.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode benchmarking. Benchmarking merupakan cara memperbaiki kinerja perusahaan dengan membandingkan proses bisnis perusahaan lain yang memiliki keunggulan tertentu. Pada penelitian ini yang menjadi perusahaan mitra benchmark adalah PT. Clarion dan PT. Sinjaraga Santika Sport. Alasan dipilihnya kedua perusahaan tersebut karena kedua perusahaan tersebut sudah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

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