

Analisis Kesiapan Sertifikasi Iso 9001:2015 Dengan Metode *Gap Analysis Tools* Pada CV Berkah Bersama Putra

Abdul Rofiq

Abstrak — CV Berkah Bersama Putra merupakan suatu tempat usaha dibidang jasa didaerah depok yang bergerak pada service barang-barang elektronik dari komputer, laptop, handphone, dsb. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana kesiapan perusahaan untuk melakukan sertifikasi ISO 9001:2015. Permasalahan yang terjadi pada CV ini adalah belum diketahuinya kesiapan perusahaan untuk melaksanakan sertifikasi ISO dan juga belum diketahuinya hambatan dalam melaksanakan persiapan sertifikasi ISO. Metode yang digunakan adalah Gap Analysis Tools, yaitu metode untuk mengukur kesenjangan antara kenyataan dengan harapan yang terjadi didalam CV. Berdasarkan penelitian didapati hasil persentase dari metode ini sebesar 68,7%, sedangkan nilai minimal yang harus dicapai untuk melakukan sertifikasi sebesar 76%. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan CV. Berkah Bersama Putra belum siap melakukan sertifikasi ISO 9001:2015 karena masih banyak prosedur dan persyaratan yang belum dipenuhi oleh perusahaan. . Perusahaan harus melakukan penerapan prosedur dan persyaratan yang belum dipenuhi oleh perusahaan berdasarkan tuntunan dari sistem manajemen mutu ISO 9001:2015.

Kata Kunci — *Gap Analysis Tools*, ISO 9001:2015, Manajemen Mutu, Servis Elektronik.

Abstract — *CV Berkah Bersama Putra is a place of business in the area of Depok engaged in the service of electronic goods from computers, laptops, cellphones, etc. The purpose of this study was to determine the extent of the company's readiness to certify ISO 9001: 2015. The problem that occurs in this CV is the unknown readiness of the company to carry out ISO certification and also the unknown obstacles in carrying out the preparation of ISO certification. The method used is the Gap Analysis Tools, which is a method to measure the gap between reality and expectations that occur in the CV. Based on the research found that the percentage of this method is 68.7%, while the minimum value that must be achieved to carry out the certification is 76%. Based on these results it can be concluded that CV. Berkah Bersama Putra is not ready to do ISO 9001: 2015 certification because there are still many procedures and requirements that have not been met by the company. . Companies must implement procedures and requirements that have not been met by the company based on guidance from the ISO 9001: 2015 quality management system.*

Keywords — *Gap Analysis Tools, ISO 9001: 2015, Quality Management, Electronic Services.*

I. PENDAHULUAN

alam era globalisasi seperti ini, kualitas dituntut untuk Dmeningkatkan kualitas mutu agar dapat bersaing dengan perusahaan lain. Oleh karena itu perusahaan saling berlomba-lomba dalam hal menjaga dan meningkatkan mutu perusahaan. Perusahaan dituntut untuk selalu memberikan produk atau pelayanan yang bermutu sehingga mampu menciptakan kepuasan dan tidak akan ditinggalkan konsumennya. Salah satu upaya perusahaan dalam menjaga dan meningkatkan mutu dengan cara menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015.

Sistem manajemen mutu ISO 9001 berisi tentang

penjaminan mutu dalam organisasi yang menyangkut tentang proses perancangan (desain), pengembangan, produksi, instalasi dan pelayanan. Penerapan SMM ISO 9001 sangatlah berperan penting dalam mendukung pencapaian standar kualitas suatu perusahaan. Dengan penerapan SMM ISO 9001 diharapkan dapat meningkatkan kualitas sehingga dapat memberikan kepuasan pada pelanggan, memenuhi kebutuhan pasar, dan secara tidak langsung dapat meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di perusahaan, yang kemudian SDM tersebut dapat menghasilkan produk yang berkualitas. Pada perusahaan jasa servis elektronik dapat dikatakan bermutu apabila diantaranya menjamin bahwa perusahaan tersebut dapat memenuhi beberapa kriteria seperti ketepatan waktu, kesesuaian spesifikasi dan garansi dalam penanganan jasa servisnya. Dari Menteri koperasi dan UKM mendorong agar pelaku UKM dapat tersertifikasi ISO

9001. CV ini sering diminta untuk menservis dan maintenance elektronik pada perusahaan lain, oleh karena itu agar cv ini bisa terus memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen, cv ini menerapkan sistem manajemen mutu (SMM) berbasis ISO 9001:2015 untuk meningkatkan grade perusahaannya. Tujuan penerapan sistem manajemen ini agar dapat mendapat nilai lebih oleh customer karena sudah tersertifikasi iso dan agar dapat mengikuti tender perusahaan yg membutuhkan jasa servis dan maintenance.

II. METODE DAN PROSEDUR

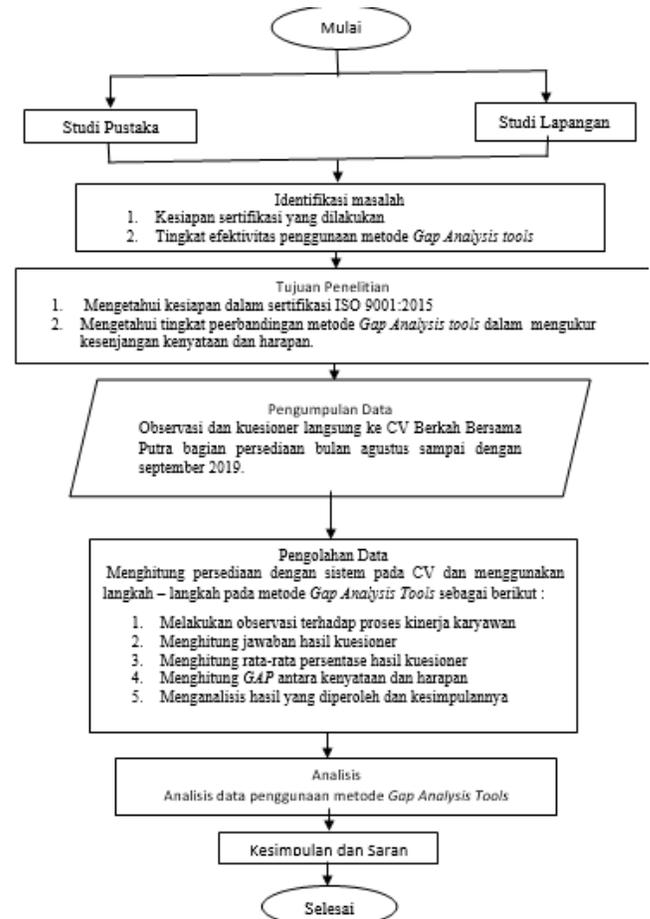
Manajemen mutu adalah sebuah sistem manajemen untuk mengawasi semua kegiatan dan tugas dalam suatu organisasi untuk memastikan bahwa produk dan layanan yang ditawarkan, serta sarana yang digunakan untuk mencapainya bersifat konsisten. Hal ini diperlukan untuk mencapai dan mempertahankan tingkat mutu yang diinginkan dalam organisasi. Termasuk di dalamnya penentuan kebijakan mutu, menciptakan dan menerapkan perencanaan dan jaminan kualitas, dan kontrol kualitas serta peningkatan kualitas. Jadi fokus sistem manajemen mutu tidak hanya pada produk dan kualitas layanan, tetapi juga pada cara untuk mencapainya sekaligus mempertahankannya.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan sebagai alat pemecahan masalahnya adalah metode *Gap Analysis Tools*. *Gap analysis* didefinisikan oleh *IT Infrastructure Library* (ITIL) sebagai aktivitas yang membandingkan dua macam data dan mengidentifikasi perbedaannya. *Gap analysis* biasa digunakan untuk membandingkan suatu set persyaratan. *Gap analysis* umumnya terstruktur pada satu set area, topik atau kategori, sehingga membuat *gap analysis* efisien untuk mengetahui sector atau bidang mana yang perlu diperbaiki. *Gap analysis* menjadi efektif karena *checklist* yang dibuat terstruktur dan sesuai dengan topiknya. *Checklist* akan mencakup semua persyaratan yang ada dan dibuat secara hirarki dalam pengkajiannya, hal ini akan mencakup pertanyaan umum dan memberikan gambaran mengenai topik atau kategori yang akan dinilai. Pertanyaan – pertanyaan pada *checklist* dibuat secara lengkap, detail dan membuat penilaian terhadap setiap individu persyaratan jika diperlukan. Setiap 5 pertanyaan berhubungan dengan pertanyaan lain untuk memastikan ketertelusurannya.

Penilaian *checklist* oleh responden berdasarkan kondisi organisasi saat ini. Responden yang dipilih adalah responden yang memiliki kompetensi cukup.

Penilaian *gap* bertujuan untuk melihat seberapa besar *gap* yang ada pada perusahaan. Nilai persentase diperoleh dengan menjumlahkan *score* per variabel dan membaginya dengan nilai maksimal pada variabel tersebut. Semakin kecil *gap* yang ada maka semakin baik. Untuk mengukur kesiapan Nilai persentase yang dihasilkan menunjukkan

kesiapan perusahaan dalam pengimplementasian ISO 9001:2015. Langkah-langkah penelitian dapat dilihat dari gambar 1 :



Gambar 1. Langkah-langkah Penelitian

III. HASIL

A. Data yang dibutuhkan

Adalah data keluhan pelanggan CV Berkah Bersama Putra selama periode bulan januari sampai bulan agustus. Berikut adalah datanya :

TABEL I
DATA KELUHAN PELANGGAN

No	Bulan	Kriteria Keluhan				Total
		Kualitas Spare Part	Keterlambatan Servis	Kerapuhan Servis	Komplain Harga	
1	Januari	7	5	5	3	18
2	Februari	9	5	4	4	20
3	Maret	6	4	4	3	17
4	April	7	4	5	3	19
5	Mei	8	3	3	2	16
6	Juni	6	4	5	3	18
7	Juli	7	4	4	2	17
8	Agustus	6	5	4	2	15
Total		56	30	32	22	140

TABEL II
SCORE GAP ANALYSIS

Score	Pengertian
1	Jika organisasi atau perusahaan tidak memahami apa yang diperlukan dan tidak melakukan hal tersebut.
2	Jika organisasi atau perusahaan memahami pentingnya aktivitas tersebut namun tidak melakukannya.
3	Jika organisasi atau perusahaan memiliki dokumen tetapi belum diterapkan atau dilakukan tapi tidak dicatat.
4	Jika organisasi atau perusahaan melakukan aktivitas tetapi tidak konsisten.
5	Jika organisasi atau perusahaan melakukan aktivitas dengan baik (dilakukan secara konsisten).

Rumus yang digunakan untuk menghitung tingkat kesesuaian adalah :

$$Tki = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\%$$

TABEL I

Keterangan :

Tki : Tingkat kesesuaian *checklist* indikator variabel ISO 9001:2015

$\sum Xi$: Skor Penilaian Penerapan yang dilapangan

$\sum Yi$: Skor Maksimal Setiap Variabel

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini diambil berdasarkan klausul yang terdapat pada ISO 9001:2015

TABEL III
VARIABEL PENELITIAN

No	Klausul
4	Konteks Organisasi
5	Kepemimpinan
6	Perencanaan
7	Dukungan
8	Operasional
9	Tinjauan Manajemen
10	Perbaikan

B. Pengumpulan Data

Data primer didapatkan dengan observasi ke lapangan. Dalam penelitian ini data primer berupa hasil pengamatan sistem dan *checklist* audit internal ISO 9001:2015 yang dibuat untuk mengetahui kondisi kesiapan sertifikasi perusahaan. Ada empat orang yang menjadi responden dalam untuk pengisian *checklist* audit internal ISO 9001:2015, yaitu Bapak Aldiansyah Dwi Putra sebagai Direktur, bapak Abdul Munir sebagai divisi pemasaran, bapak Aris Supriyanto sebagai divisi *purchasing* dan bapak Sumamta sebagai *team leader engineer*. Responden dipilih karena terlibat langsung dengan pembuatan sistem manajemen mutu yang pernah ada dan yang sedang berjalan pada CV Berkah Bersama Putra.

Pengolahan data pada tahap ini adalah menghitung skor yang sudah didapat pada tabel 3. Hasil perhitungan skor ini berguna untuk menilai kesiapan CV Berkah Bersama Putra pada masing-masing klausul berdasarkan ISO 9001:2015. Hasil total skor masing-masing variabel dari hasil *checklist* ditunjukkan pada tabel dibawah ini.

TABEL IV
HASIL PERSENTASE

Klausul	Persentase %
4. Konteks Organisasi	70
5. Kepemimpinan	70
6. Perencanaan	78
7. Dukungan	50
8. Operasional	74.5
9. Evaluasi Kerja	75
10. Perbaikan	63.5
TOTAL NILAI	68.7

IV. PEMBAHASAN

1. Analisis Hasil *Checklist* Klausul Konteks Organisasi

TABEL V
REKAP KLAUSUL 4 KONTEKS ORGANISASI

No	Poin-poin	Nilai
1	4.1 Memahami organisasi dan konteks organisasi	72.5
2	4.2 Sistem Manajemen dan Prosesnya	67.5
	Nilai Kesiapan	70

Dari data hasil rekapitulasi di atas, rata-rata jumlah penilaian Klausul 4. Konteks Organisasi dari keempat reponden yaitu 70% sesuai dengan tabel range penilaian maka dikatakan. Banyak prosedur kerja yang belum dijalankan namun sebagian persyaratan yang tidak mewajibkan prosedur kerja telah dikerjakan.

2. Analisis Hasil *Checklist* Klausul Kepemimpinan

TABEL VI
REKAP KLAUSUL 5. KEPEMIMPINAN

No	Poin-poin	Nilai
1	5.1 Kepemimpinan dan komitmen	75
2	5.2 Kebijakan	75
3	5.3 Peran Organisasi, tanggung jawab dan otoritas	60
	Nilai Kesiapan	70

Dari data hasil rekapitulasi di atas, rata-rata jumlah penilaian Klausul 5. Kepemimpinan dari keempat reponden yaitu 70% sesuai dengan tabel range penilaian maka dikatakan Banyak prosedur kerja yang belum dijalankan namun sebagian persyaratan yang tidak mewajibkan prosedur kerja telah dikerjakan.

3. Analisis Hasil Checklist Klausul Perencanaan

TABEL VII
REKAP KLAUSUL 6. PERENCANAAN

No	Poin-poin	Nilai
1	6.1 Tindakan untuk menangani risiko dan peluang	80
2	6.2 Perencanaan perubahan	75
	Nilai Kesiapan	7.8

Dari data hasil rekapitulasi di atas, rata-rata jumlah penilaian Klausul 6. Perencanaan Sistem Manajemen dari keempat reponden yaitu 78% sesuai dengan tabel range penilaian maka dikatakan beberapa prosedur kerja belum dijalankan namun persyaratan lain dijalankan dengan baik.

4. Analisis Hasil Checklist Klausul Dukungan

TABEL VIII
REKAP KLAUSUL 7. DUKUNGAN

No	Poin-poin	Nilai
1	7.1 Sumber daya	55
2	7.2 Kompetensi	45
3	7.3 Pelatihan	45
4	7.4 Komunikasi	55
	Nilai Kesiapan	50

Dari data hasil rekapitulasi di atas, rata-rata jumlah penilaian Klausul 7. Pendukung dari keempat reponden yaitu 50% sesuai dengan tabel range penilaian maka dikatakan Penerapan sangat buruk, perusahaan perlu memahami dan meninjau ulang penerapan SMM ISO 9001 karena masih jauh dari persyaratan.

5. Analisis Hasil Checklist Klausul Operasional

TABEL IX
REKAP KLAUSUL 8. OPERASIONAL

No	Poin-poin	Nilai
1	8.1 Perencanaan dan pengendalian operasional	75
2	8.2 Persyaratan untuk produk dan layanan	80
3	8.3 Pengendalian produk dan layanan eksternal yang disediakan	70
4	8.4 Produksi dan penyediaan layanan	71
5	8.5 Pelepasan atas produk dan layanan	75
6	8.6 Kendali atas output yang tidak sesuai	76
	Nilai Kesiapan	74.5

Dari data hasil rekapitulasi di atas, rata-rata jumlah penilaian Klausul 8. Operasional dari keempat reponden yaitu 74.5% sesuai dengan tabel range penilaian maka dikatakan. Banyak prosedur kerja yang belum dijalankan namun sebagian persyaratan yang tidak mewajibkan prosedur kerja telah dikerjakan.

6. Analisis Hasil Checklist Klausul Evaluasi Kerja

TABEL X
REKAP KLAUSUL 9. EVALUASI KERJA

No	Poin-poin	Nilai
1	9.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi	80
2	9.2 Audit Internal	70
	Nilai Kesiapan	75

Dari data hasil rekapitulasi di atas, rata-rata jumlah penilaian Klausul 9. Evaluasi Kerja dari keempat reponden yaitu 75% sesuai dengan tabel range penilaian maka dikatakan. Banyak prosedur kerja yang belum dijalankan namun sebagian persyaratan yang tidak mewajibkan prosedur kerja telah dikerjakan.

7. Analisis Hasil Checklist Klausul Perbaikan

TABEL XI
REKAP KLAUSUL PERBAIKAN

No	Poin-poin	Nilai
1	10.1 Umum	70
2	10.2 Ketidaksiharian dan Tindakan Koreksi	70
3	10.3 Perbaikan Berkelanjutan	60
	Nilai Kesiapan	63.5

penilaian Klausul 10. Peningkatan dari keempat reponden yaitu 63,5% sesuai dengan tabel range penilaian maka dikatakan banyak prosedur kerja yang belum dijalankan namun sebagian persyaratan yang tidak

mewajibkan prosedur kerja telah dikerjakan. Dari data hasil rekapitulasi di atas, rata-rata jumlah

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka didapatkan simpulan sebagai berikut :

CV Berkah Bersama Putra belum siap melakukan sertifikasi ISO 9001 karena masih banyak prosedur dan persyaratan yang belum dipenuhi oleh perusahaan. Masih banyak prosedur kerja yang belum dijalankan namun sebagian persyaratan yang tidak mewajibkan prosedur telah dikerjakan. Dan beberapa prosedur kerja belum dikerjakan namun persyaratan lain dikerjakan dengan baik. Jika ingin melakukan serifikasi, perusahaan harus melakukan prosedur kerja dan persyaratan dengan baik meskipun belum konsisten. Berdasarkan hasil dari penilaian, persentase yang didapatkan hanya sebesar 68,7%, sedangkan nilai minimal yang harus dicapai untuk melakukan sertifikasi sebesar 76%.

Hambatan utama dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 ini adalah kurangnya pengetahuan karyawan yang dibutuhkan untuk pendirian, implementasi, pemeliharaan dan perbaikan berkelanjutan dalam penerapan sistem manajemen mutu ini. Karyawan belum diberi pelatihan sehingga memiliki kompetensi dan pemahaman tentang sistem manajemen mutu ISO 9001. Hambatan kedua dalam penerapan sistem manajemen mutu ini adalah perusahaan kurang melakukan perbaikan dan menerapkan tindakan yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Perusahaan masih sering melakukan kesalahan-kesalahan yang telah dilakukan sebelumnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan dalam pembuatan laporan penelitian tugas akhir ini. Tentunya penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam pembuatan laporan ini sehingga saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan. Semoga laporan penelitian ini dapat membantu dan bermanfaat bagi penulis dan semua pembaca.

REFERENCES

- [1] Atmadi, S. (2010). *Panduan Membangun Gugus Mutu*. Tangerang Selatan: Bernam Citra Perkasa
- [2] Haberer dan Webb. (2010) *Total Quality Management (Terjemahan)*. Jakarta: Indeks.
- [3] Hendartho, D. (2014) Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Mandala Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi* ISSN: 2085-1162 Volume IV, Nomor 02, September 2014. Universitas Tinggi Ilmu Administrasi Mandala Indonesia
- [4] Hosang, M, F. (2016) *Pemodelan Sistem Manajemen Mutu Perusahaan Penyedia Jasa Konstruksi (Kontraktor) Skala Kecil di Kota Manado*. *Jurnal Ilmiah Media Engineering* ISSN: 2087-9334
- [5] Jodkowski, L. (2015) Possibilities and Methods of Risk Assessment under ISO. 9001:2015. *International Journal of Managerial Studies and Research*, Vol 3, Issue 10.
- [6] Psosmas, E. (2014). Performance measures of ISO 9001 certified and noncertified manufacturing companies. *Benchmarking: An International Journal*
- [7] Sallis, E. (2010). *Total Quality Management in Education*. Yogyakarta: IRCiSoD.
- [8] Scrimshire, D. (2015) Understanding and Exploiting the ISO 9001:2015 Changes, *Foundry Trade Journal*
- [9] Sitnikov, C.S., Bocean, C. G., (2015) The Role Of Risk Management in ISO 9001:2015,
- [10] *Proceedings of The 9th International Management Conference*, Bucharest.
- [11] Sugiyono (2014) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* Bandung: Alfabeta
- [12] Tukiran, M. (2016). *Membangun Sistem Manajemen Mutu Berdasarkan ISO 9001:2015*. Yogyakarta: Leutikaprio Nauvaliter.
- [13] Yunita, H., & S. Anton. (2016) Analisis Tingkat Kepuasan Jasa Konstruksi Terhadap Manajemen ISO 9001:2008. *Jurnal Konstruksia Volume 8 Nomer 1*, Desember 2016. Universitas Katolik Parahyangan
- [14] Wartuny, R, W., S, Rumenno., R, J, M, Mandagi. (2018) Model Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berbasis ISO 9001:2015 pada Kontraktor di Propinsi Papua Barat. *Jurnal Sipil Statik* ISSN: 2337-6732 Vol. 6 No. 8, Agustus 2018 (579-588). Universitas Sam Ratulangi Manado
- [15] Widodo, (2011). *Manajemen Mutu Pendidikan*. Jakarta: Ardadizya Jaya.