

Analisis Kesiapan Sertifikasi ISO 9001:2008 Pada Kesatuan Bisnis Mandiri Jasa Lingkungan dan Produk Lain Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten*

JEMBAR PRASETIA, HENDANG SETYO RUKMI, AMBAR HARSONO

Jurusan Teknik Industri
Institut Teknologi Nasional (Itenas) Bandung

Email :jembar50@gmail.com

ABSTRAK

Untuk meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan, perusahaan perlu meningkatkan kualitas produk atau jasa. Upaya yang dilakukan perusahaan adalah dengan meningkatkan sistem manajemen yang prima dengan ISO 9001:2008 yang merupakan suatu persyaratan internasional untuk sistem manajemen suatu perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk melihat aspek-aspek yang sudah memenuhi dan belum memenuhi klausul-klausul ISO 9001:2008. Checklist yang digunakan mengacu pada rancangan Sachbudi Abbas, yang ditujukan kepada pihak manajemen KBM JLPL. Berdasarkan hasil pengisian checklist pertanyaan dapat disimpulkan sebanyak 208 pertanyaan (92,04%) perusahaan telah memenuhi persyaratan ISO 9001:2008, sebanyak 14 pertanyaan (6,19%) tidak sesuai dan empat pertanyaan (1,77%) belum memenuhi persyaratan ISO 9001:2008. Usulan perbaikan diberikan untuk klausul-klausul yang belum sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2008.

Kata kunci: ISO 9001:2008, Sistem Manajemen Mutu, Checklist Pertanyaan

ABSTRACT

To increase loyalty and customer satisfaction, the company needs to improve the quality of products or services. One way is to improve excellent management system by ISO 9001:2008, an international requirement for an enterprise management system. This study aims to look at the aspects that have to meet and do not meet the ISO 9001:2008 clauses. Checklist used is based on the design Sachbudi Abbas, addressed to the management KBM JLPL. Based on the results of the checklist questions can be conclude that 208 questions companies have to meet the requirements of ISO 9001:2008, as many as 14 questions is not appropriate and the four questions has not met the requirements of ISO 9001:2008. Proposed improvements are given for clauses that have not been in accordance with the requirements of ISO 9001:2008.

* Makalah ini merupakan ringkasan dari Tugas Akhir oleh penulis pertama dengan pembimbingan penulis kedua dan ketiga. Makalah ini merupakan draft awal dan akan disempurnakan oleh para penulis untuk disajikan pada seminar nasional dan/atau jurnal nasional

Keywords: ISO9001:2008, Quality Management Systems, Checklist Question

1. PENDAHULUAN

1.1 Pengantar

Kualitas produk atau jasa yang dihasilkan suatu perusahaan merupakan salah satu aspek penting untuk menunjang daya saing suatu perusahaan. Perusahaan yang bisa menciptakan produk atau jasa yang berkualitas akan mampu bertahan karena konsumen merasa puas dan loyal. Untuk menunjukkan kepada konsumen dan masyarakat bahwa perusahaan memperhatikan kualitas produk atau jasa yang dihasilkan, perusahaan berupaya untuk mendapatkan sertifikasi standar ISO 9001:2008.

Dalam Kesatuan Bisnis Mandiri (KBM), terdapat salah satu layanan jasa yang akan ditingkatkan yaitu *ecotourism*. Kawasan *ecotourism* merupakan salah satu potensi yang cukup menarik untuk dikunjungi dan sebagai alternatif pemasukan bagi Perum Perhutani selain hasil hutan seperti kayu. Kesatuan Bisnis Mandiri Perum Perhutani yang menangani *ecotourism* dan produk lain adalah Kesatuan Bisnis Mandiri Jasa Lingkungan dan Produk Lain. Ada sembilan kawasan wisata yang dikelola oleh Kesatuan Bisnis Mandiri Jasa Lingkungan dan Produk Lain Unit III Jawa Barat dan Banten, namun yang akan diprioritaskan sebagai model percontohan untuk penerapan Sistem Manajemen Perum Perhutani Terpadu (SMPHT) adalah kawasan wisata Kawah Putih, Cilember dan Patuha *Resort*. Sebagai model percontohan maka ketiga kawasan wisata yang dikelola oleh Kesatuan Bisnis Mandiri Jasa Lingkungan dan Produk Lain tersebut harus menerapkan ISO 9001:2008 dalam proses bisnisnya guna menghasilkan kinerja yang unggul, dan sebagai bukti bahwa kawasan wisata tersebut memiliki kualitas pelayanan yang baik.

1.2 Identifikasi Masalah

Ada banyak hal yang harus dipersiapkan oleh Kesatuan Bisnis Mandiri Jasa Lingkungan dan Produk Lain Unit III Jawa Barat dan Banten agar kawasan wisata unggulan yang dikelolanya bisa mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008. Untuk mengetahui sejauh mana kesiapan kawasan wisata unggulan dalam menghadapi sertifikasi ISO 9001:2008, Kesatuan Bisnis Mandiri Jasa Lingkungan dan Produk Lain Unit III Jawa Barat dan Banten tersebut perlu melakukan audit internal.

Penelitian ini mencoba untuk memberikan gambaran kepada Kesatuan Bisnis Mandiri Jasa Lingkungan dan Produk Lain hal-hal apa saja yang sudah dilakukan dan hal-hal yang belum dilakukan terkait penerapan butir-butir ISO 9001:2008. Dengan mengetahui gambaran dari kesiapan penerapan standar ISO tersebut maka Kesatuan Bisnis Mandiri Jasa Lingkungan dan Produk Lain bisa melakukan rencana tindakan agar kawasan wisata unggulan tersebut bisa mendapatkan standar ISO 9001:2008.

2. STUDI LITERATUR

ISO (International Organization for Standardization) adalah badan penetap standar internasional yang terdiri dari wakil-wakil dari badan standarisasi nasional setiap negara. ISO menetapkan standar-standar industrial dan komersial dunia. ISO, yang merupakan lembaga nirlaba internasional, pada awalnya dibentuk untuk membuat dan memperkenalkan standarisasi internasional untuk apa saja. Salah satunya yaitu ISO 9000 yang berisi kumpulan standar untuk sistem manajemen mutu. Standar ISO 9000 terdiri atas lima dokumen, yaitu ISO 9000 sampai ISO 9004. Standar ISO 9001 sampai ISO 9003 diterapkan oleh perusahaan-perusahaan berdasarkan ruang lingkup kegiatan perusahaan

tersebut. ISO 9004 merupakan dokumen yang memberikan panduan spesifik untuk *specific industrial applications*.

ISO 9001 sistem manajemen mutu ditujukan untuk digunakan di organisasi manapun yang merancang, membangun, memproduksi, memasang dan/atau melayani produk apapun atau memberikan bentuk jasa apapun. Standar ini memberikan daftar persyaratan yang harus dipenuhi oleh sebuah organisasi apabila mereka hendak memperoleh kepuasan pelanggan sebagai hasil dari barang dan jasa yang secara konsisten memenuhi permintaan pelanggan tersebut. Implementasi standar ini adalah satu-satunya yang bisa diberikan sertifikasi oleh pihak ketiga.

Elemen-elemen pada standar ISO 9001:2008 terdiri atas:

1. Klausul 1 Ruang Lingkup
2. Klausul 2 Acuan Normatif
3. Klausul 3 Terminologi dan Definisi
4. Klausul 4 Sistem Manajemen Mutu
5. Klausul 5 Tanggung Jawab Manajemen
6. Klausul 6 Manajemen Sumber Daya
7. Klausul 7 Realisasi Produk
8. Klausul 8 Pengukuran, Analisis, dan Perbaikan

Tahap-tahap yang harus dilakukan untuk menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, adalah sebagai berikut:

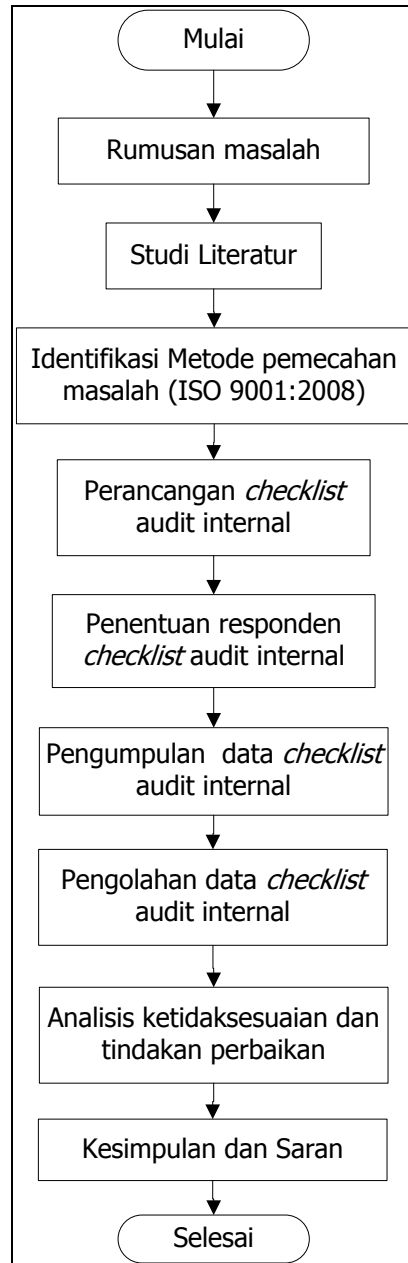
1. Apabila suatu organisasi atau perusahaan ingin sukses dalam mencapai tujuannya, maka harus dimulai dengan pengarahan yang jelas dari *top management* mengenai visi dan misi perusahaan melalui kebijakan dan sasaran mutu.
2. Suatu organisasi atau perusahaan sangat tergantung kepada *customer*. Oleh karena itu perusahaan, *top management* dan seluruh bagiannya harus memahami keinginan *customer* dan harapannya di masa yang akan datang.
3. Visi dan misi perusahaan sebagai wujud *management responsibility* memerlukan sumber daya (manusia, peralatan, metode dan keuangan) untuk dapat merealisasikan persyaratan dan harapan pelanggannya. Maka perlu dipastikan adanya komitmen *top management* untuk menyediakan sumber daya.
4. Sumber daya harus digunakan untuk menghasilkan produk atau jasa yang sesuai dengan persyaratan dan harapan pelanggan (*resources management*).
5. Perencanaan strategis atau wujud *management responsibility* dan tersedianya sumber daya yang mencukupi, maka dapat dilakukan *product realization* yang mendapatkan persyaratan (*requirement*) dari *customers*. *Requirement* tersebut diubah menjadi urutan proses internal yang harus dikendalikan dan memperhatikan keterkaitan serta ketergantungan antar proses tersebut, misalnya membuat rencana mutu, prosedur mutu, instruksi kerja, atau bentuk lainnya.
6. Produk/jasa yang dihasilkan akan diterima oleh pelanggan. Pada fase ini akan terjadi proses perbandingan antara harapan pelanggan dengan produk/jasa yang diterima, untuk itu perusahaan harus mengetahui *satisfaction* dari *customer*.
7. Sebagai tindak lanjut dari pengukuran (*measurement*), kepuasan pelanggan, efektivitas dan efisiensi penerapan sistem manajemen, proses dan produk, perlu dilakukan analisis untuk ditindak lanjuti dengan suatu program peningkatan (*improvement*).

Program-program peningkatan akan menuntut arahan dan tersedianya sumber daya. Hal ini berarti dibutuhkannya kembali komitmen dari *top management* untuk menjalankannya.

Dengan demikian, proses perbaikan berkesinambungan (*continual improvement*) terus berlanjut.

3. METODE PENELITIAN

Langkah-langkah penelitian dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Langkah-Langkah Penelitian

Perusahaan perlu melakukan audit internal untuk melihat kesiapannya dalam memperoleh sertifikat ISO 9001:2008. Proses selanjutnya dilakukan penentuan teori-teori yang akan digunakan dalam penelitian. Teori-teori yang digunakan antara lain pengertian mutu, ISO 9001:2008, klausul-klausul ISO 9001:2008 dan tahap-tahap pengerjaannya. Salah satu indikator bahwa suatu organisasi memiliki manajemen mutu yang baik adalah organisasi telah memiliki sertifikat ISO. Oleh karena itu KBM-JLPL Unit III Jawa Barat dan Banten memasukkan standar ISO ke dalam model sistem manajemen organisasi karena ISO

9001:2008 adalah salah satu standar untuk meninjau sistem manajemen mutu. Perancangan *checklist audit internal*, *pertanyaan checklist* yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada *checklist* hasil rancangan Abbas Sachbudi (2008). *Checklist* hasil rancangan Abbas Sachbudi (2003) berpedoman pada ISO 9001:2008 dan ditambahkan penyesuaian terhadap pembahasan *checklist* pertanyaan klausul-klausul. Contoh *checklist* pertanyaan dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Contoh Checklist Pertanyaan

Klausul	Persyaratan ISO 9001:2008	Status Evaluasi		
		Ya	Belum	Tidak
6	MANAJEMEN SUMBER DAYA			
6.1	Penyediaan Sumber Daya			
	1. Apakah organisasi menerapkan metode-metode untuk menentukan dan menyediakan sumber-sumber daya yang dibutuhkan?			

Dari hasil pengisian *checklist* pertanyaan didapatkan hasil jawaban "ya", "belum" dan "tidak". Untuk mendapatkan jawaban yang lebih detail, dilakukan pengembangan *checklist* pertanyaan. Contoh pengembangan *checklist* pertanyaan dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Contoh Pengembangan Checklist Pertanyaan

Klausul	Persyaratan ISO 9001:2008	Nilai Evaluasi			
		1	2	3	4
6	MANAJEMEN SUMBER DAYA				
6.1	Penyediaan Sumber Daya				
	1. Apakah organisasi menerapkan metode-metode untuk menentukan dan menyediakan sumber-sumber daya yang dibutuhkan?				

Adapun keterangan dari nilai evaluasi adalah sebagai berikut:

1. 1 = dokumen sudah ada tapi tidak sesuai dengan standar dan belum disosialisasikan serta belum diimplementasikan di dalam perusahaan.
2. 2 = dokumen sudah ada sesuai standar tapi belum disosialisasikan dan belum diimplementasikan di dalam perusahaan.
3. 3 = dokumen sudah ada sesuai dengan standar dan sudah disosialisasikan tapi belum diimplementasikan di dalam perusahaan.
4. 4 = dokumen sudah ada sesuai dengan standar, sudah disosialisasikan, dan sudah diimplementasikan di dalam perusahaan.

Pemilihan responden penelitian yang dipilih adalah pihak pengelola kawasan wisata Kawah Putih dan pihak KBM-JLPL yang mengetahui kondisi lapangan maupun kebijakan-kebijakan pengelolaan kawasan wisata Kawah Putih. Data *checklist* pertanyaan dibagikan kepada beberapa orang yang mengisi jabatan dalam manajemen perusahaan yang memahami tentang pertanyaan yang diajukan sesuai bidangnya. Pengumpulan data dikumpulkan dengan menggunakan metoda kuesioner, wawancara dan observasi. Wawancara dan observasi dilakukan sebagai konfirmasi kebenaran jawaban responden pada saat mengisi jawaban kuesioner. Pertanyaan *checklist* yang telah diisi oleh responden dikumpulkan, direkapitulasi, dan disajikan dalam bentuk tabel. Setelah itu masuk tahap analisis, analisis dilakukan untuk mengetahui *gap* antara kondisi sistem manajemen mutu perusahaan dengan sistem manajemen mutu menurut ISO 9001:2008. Dari hasil analisis tersebut akan diberikan rekomendasi usulan perbaikan yang sebaiknya dilakukan perusahaan. Pada tahap akhir akan ditarik kesimpulan dan saran terhadap hasil pengumpulan, pengolahan dan analisis data.

4. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Data Umum Perusahaan

4.1.1 Visi dan Misi Perusahaan

Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten KBM Jasa Lingkungan dan Produk Lain memiliki visi dan misi sebagai berikut.

Visi : "Menjadikan Objek Wisata Perhutani sebagai Destinasi Unggulan yang berstandar Internasional". Adapun Misi perusahaan adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan Mutu Produk & Mutu Pelayanan melalui pembangunan Sistem Manajemen Perhutani (SMPHT) sebagai acuan pelaksanaan. Menerapkan konsep "Customer Relationship Management" (CRM) termasuk Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI) sebagai arahan mutu Pelayanan Prima dan perbaikan Kinerja Pemasaran serta hubungan produk dan pelanggan.
2. Mengelola Sumber Daya Manusia sebagai aset Perusahaan dengan prioritas pada pengembangan kompetensi sesuai kebutuhan & arah bisnis yang dikelola konsep Integrated Competency Based Human Resource Management (ICBHRM).
3. Menjadikan Teknologi Informasi (TI) sebagai pendukung untuk tercapainya pengembangan bisnis mandiri.

4.1.2 Kebijakan, Sasaran, dan Rencana Mutu Perusahaan

Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten KBM Jasa Lingkungan dan Produk Lain memiliki kebijakan, sasaran, dan rencana mutu sebagai berikut.

Kebijakan mutu : "Menjadikan Obyek Wisata Perhutani Sebagai Tujuan Wisata Alam Unggulan Yang Berwawasan Lingkungan Serta Memberikan Nilai Finansial Bagi Perusahaan Dan Masyarakat Secara Berkelanjutan".

Sasaran mutu : "Meningkatkan Indeks Kepuasan Pelanggan dari 75% pada tahun 2011 menjadi 77% untuk tahun 2012 sehingga tercapai peningkatan jumlah kunjungan sebesar 10%". Rencana mutu perusahaan yaitu:

1. Kesigapan dalam menangani keluhan pengunjung.
2. Ketersediaan fasilitas umum.
3. Ketersediaan rambu-rambu dan informasi keselamatan.
4. Sales visit ke sekolah.
5. Melakukan event tahunan festival Kawah Putih.
6. Mempermudah akses ke lokasi area wisata PHT berkoordinasi dengan instansi terkait.

4.2 Data Hasil Checklist

Checklist pertanyaan dibagikan kepada beberapa orang yang mengisi jabatan dalam manajemen perusahaan yang memahami tentang pertanyaan yang diajukan sesuai bidangnya. Rekapitulasi penyebaran data *checklist* pertanyaan dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Rekapitulasi Penyebaran Checklist Pertanyaan

No. Klausul	Klausul-Klausul	General Manager	Manajer Ekowisata	Manajer Produk Lain	Marketing Eksetkutif	KAUR SDM	Duty Manager	Asman Adm & Umum
4	Sistem Manajemen Mutu		√	√			√	
5	Tanggung Jawab Manajemen	√	√	√				
6	Manajemen Sumber Daya					√		√
7	Realisasi Produk		√	√	√			
8	Pengukuran, Analisis dan Perbaikan		√	√	√			

Setelah dibagikan *checklist* pertanyaan dan proses pengisian *checklist* kepada beberapa responden sesuai Tabel 3, didapatkan hasil data pengisian *checklist*. Data hasil *checklist* pertanyaan pertama yang berisi pilihan jawaban "ya", "belum" dan "tidak" dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Rekapitulasi Data Hasil Checklist Pertanyaan

Klausul	Total Jawaban				Keterangan
	ya	tidak	belum	total	
4. Sistem Manajemen Mutu	29	0	0	29	-
5. Tanggung Jawab Manajemen	38	0	1	39	Jawaban belum terdapat pada klausul 5.5.2 Wakil Manajemen
6. Manajemen Sumber Daya	16	0	0	16	-
7. Realisasi Produk	76	7	3	86	Jawaban tidak terdapat pada klausul 7.5.2 dan jawaban belum pada klausul 7.4.1
8. Pengukuran, Analisis dan Peningkatan	49	7	0	56	Jawaban tidak terdapat pada klausul 8.2.3 dan 8.2.4

Untuk melihat seberapa banyak total jawaban "ya", "tidak" dan "belum" dibuat penilaian secara persentase. Rekapitulasi jumlah total hasil pengisian *checklist* pertanyaan dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Rekapitulasi Jumlah Total Hasil Pengisian Checklist Pertanyaan

	JAWABAN			TOTAL
	YA	TIDAK	BELUM	
NILAI KLAUSUL	208	14	4	226
PERSENTASE	92,04%	6,19%	1,77%	100%

5. ANALISIS

5.1 Analisis Hasil Pengisian Checklist

Analisis didapatkan dari hasil pengisian *checklist* pertanyaan yang dibagikan kepada masing-masing pengisi yang sesuai dengan kemampuan dan keahlian di bidangnya. Berdasarkan Tabel 4.2 dapat dikatakan bahwa 92,04% Sistem Manajemen Mutu di KBM JLPL telah sesuai dengan standar, ada sebagian kecil yang belum diterapkan dalam Sistem Manajemen Mutu KBM JLPL yaitu sebesar 1,77% dan tidak dapat diterapkan sebesar 6,19%. Berdasarkan hasil data rekapitulasi pengisian *checklist*, maka dapat dikatakan bahwa Sistem Manajemen Mutu pada KBM JLPL telah sesuai dengan klausul-klausul yang ada pada ISO 9001:2008. Karena lebih dari 90% pertanyaan *checklist* telah sesuai dengan ISO 9001:2008, adapun kekurangannya dapat diperbaiki seiring dengan berjalannya waktu dengan usulan perbaikan. Sehingga akan didapatkan kesesuaian secara menyeluruh antara klausul-klausul ISO 9001:2008 dengan manajemen pada perusahaan.

5.2 Usulan Tindakan Perbaikan

Berdasarkan catatan temuan dan hasil rekapitulasi ketidaksesuaian data ada beberapa klausul yang tidak sesuai dengan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, oleh sebab itu ketidaksesuaian yang ditemui perlu diperbaiki agar sesuai dengan klausul-klausul ISO 9001:2008. Analisis data kesesuaian dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Analisis Data Ketidaksesuaian

Klausul	Ketidaksesuaian	Analisis
5.5.2 Wakil Manajemen Pimpinan puncak harus menunjuk seorang anggota manajemen organisasi yang di luar tanggung jawab lain.	Manajemen puncak telah menetapkan wakil manajemen, namun wakil manajemen masih merangkap juga sebagai jabatan lain dalam struktur organisasi	Wakil manajemen yang masih merangkap juga sebagai manajer ekowisata, membuat konsentrasi terpecah pada dua tanggung jawab dan pekerjaan yang berbeda. Sehingga tidak fokus pada suatu pekerjaan dan dikhawatirkan hasil pekerjaannya kurang optimal.
7.4.1 Proses Pembelian 2. Organisasi mengevaluasi dan memilih pemasok berdasarkan kemampuan mereka menawarkan produk berkaitan dengan persyaratan-persyaratan organisasi.	Organisasi mengendalikan proses pembelian, namun tidak memilih dan mengevaluasi pemasok.	Belum ada perbandingan kualitas dari pemasok akan menimbulkan penerimaan kualitas produk rendah dari pemasok.
7.4.1 Proses Pembelian 3. Kriteria untuk pemilihan dan evaluasi periodikal terhadap pemasok telah didefinisikan.	Belum terbentuk kriteria untuk pemilihan dan evaluasi secara berkala.	Definisi kriteria dan evaluasi pemasok perlu dibuat, untuk dapat mengendalikan dan mengawasi pihak pemasok agar kualitas tetap terjaga.
7.4.1 Proses Pembelian 4. Hasil-hasil dari evaluasi pemasok dan tindak-lanjut yang sesuai dicatat dan didokumentasikan.	Hasil belum ada.	Dokumentasi dan catatan diperlukan untuk melihat data-data masa lalu sebagai bahan dasar evaluasi

Klausul-klausul yang belum sesuai pada perusahaan harus diperbaiki, agar terbentuk kesesuaian secara menyeluruh terhadap klausul-klausul ISO 9001:2008. Usulan tindakan perbaikan untuk setiap klausul dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Usulan Tindakan Perbaikan

Klausul	Usulan Tindakan Perbaikan
5.5.2 Wakil Manajemen	Manajemen puncak harus mengangkat atau menunjuk seseorang yang bebas, tidak sedang menduduki jabatan apapun dalam struktur organisasi dan memahami sistem manajemen. Sehingga diharapkan wakil manajemen hanya fokus bekerja mengelola Sistem Manajemen Mutu.

Tabel 7. Usulan Tindakan Perbaikan (lanjutan)

Klausul	Usulan Tindakan Perbaikan
7.4.1 Proses Pembelian	Organisasi mengevaluasi dan memilih pemasok sesuai kesanggupan pemasok dalam memenuhi persyaratan yang telah diberikan oleh organisasi. Sehingga organisasi dapat memilih pemasok yang sesuai dengan persyaratan dengan kualitas yang terbaik diantara pemasok yang ada. Surat perjanjian kesepakatan antara pemasok dan perusahaan berisikan informasi tentang produk dibuat dan didokumentasikan.

6. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil pengolahan data dan analisis adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengisian *checklist* pertanyaan dan pembuatan rekapitulasinya dapat disimpulkan bahwa sebanyak 208 (92,06%) pertanyaan telah memenuhi persyaratan ISO 9001:2008, sebanyak empat (1,77%) pertanyaan belum memenuhi persyaratan ISO 9001:2008 dan sebanyak 14 (6,19%) pertanyaan tidak diterapkan pada perusahaan.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi pengisian *checklist* pertanyaan dapat dikatakan bahwa KBM JLPL telah memenuhi mayoritas persyaratan ISO 9001:2008, namun perlu tetap melakukan perbaikan pada persyaratan yang belum terpenuhi.
3. Persyaratan yang belum terpenuhi adalah sebagai berikut:
 - a. Klausul 5.5.2 Wakil Manajemen
 - b. Klausul 7.4.1 Proses Pembelian
4. Usulan tindakan perbaikan untuk persyaratan yang belum dipenuhi adalah sebagai berikut:
 - a. Klausul 5.5.2 Wakil Manajemen, Manajemen puncak harus mengangkat atau menunjuk seseorang yang bebas, tidak sedang menduduki jabatan apapun dalam struktur organisasi dan memahami sistem manajemen. Sehingga diharapkan wakil manajemen hanya fokus bekerja mengelola Sistem Manajemen Mutu.
 - b. Organisasi mengevaluasi dan memilih pemasok sesuai kesanggupan pemasok dalam memenuhi persyaratan yang telah diberikan oleh organisasi. Sehingga organisasi dapat memilih pemasok yang sesuai dengan persyaratan dengan kualitas yang terbaik diantara pemasok yang ada. Surat perjanjian kesepakatan antara pemasok dan perusahaan berisikan informasi tentang produk dibuat dan didokumentasikan.

6.2 Saran

Beberapa saran yang dapat diberikan kepada perusahaan dan penelitian selanjutnya yaitu:

1. Sertifikasi ISO 9001:2008 dapat dimiliki perusahaan dengan memenuhi seluruh klausul ISO 9001:2008 dan memperbaiki usulan tindakan perbaikan untuk beberapa klausul yang belum terpenuhi .
2. Penelitian tugas akhir ini hanya dilakukan untuk melihat kesiapan penerapan ISO 9001:2008 pada KBM JLPL. Penelitian dapat dilanjutkan pada proses pembuatan dan perbaikan dokumentasi sistem manajemen mutu perusahaan.
3. Penelitian perlu menyertakan adanya bukti dokumentasi, sosialisasi, dan implementasi ISO 9001:2008 pada setiap instansi yang melakukan audit internal.

REFERENSI

Abbas, Sachbudi.(2008).*Persyaratan ISO 9001:2008*.abbasras@yahoo.com

Djarmiko, Budi dan Junaedi, Heri.(2011).*Manajemen Mutu ISO 9001*. STEMBI-Bandung Business School. Bandung.

Gasperz, Vincent.(2003).*ISO 9001:2000and Continual Quality Improvement*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Kharismawan, Aji. (2009). *Usulan Perbaikan Implementasi Sistem Manajemen Mutu Berdasarkan Ketidaksesuaian Klausul-klausul ISO 9001:2000 (Studi Kasus di PT.Kembar Abadi)*. Tugas Akhir Teknik Industri ITENAS. Bandung.