

USULAN PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU BERDASARKAN KLAUSUL-KLAUSUL ISO 9001:2008*

Andi Nugraha, Ambar Harsono, Lisye Fitria

Jurusan Teknik Industri
Institut Teknologi Nasional (Itenas) Bandung

Email: nugraharusmawan@yahoo.co.id

ABSTRAK

PT. X yang bergerak dalam bidang jasa transportasi dan forwarder telah memperoleh sertifikat ISO 9001:2008 sejak tahun 2010. Sebagai persiapan untuk melakukan sertifikasi ulang, perlu dilakukan audit internal tentang kesesuaian kondisi saat ini dengan standar manajemen kualitas ISO 9001:2008. Berdasarkan check list terhadap 49 buah item dari Klausul 4, Klausul 5, Klausul 6, Klausul 7, dan Klausul 8, ditemukan 39 klausul dengan status evaluasi ya (berarti sudah diimplementasikan di dalam perusahaan, sudah disosialisasikan dan dokumen sudah sesuai dengan standar) dan 12 klausul dengan status evaluasi belum (sudah diimplementasikan di dalam perusahaan, sudah disosialisasikan tetapi dokumen belum sesuai/belum ada). Setelah dilakukan analisa terhadap penyebab ketidak sesuaian, diusulkan tindakan perbaikan untuk terhadap 12 klausul dengan status evaluasi belum.

Kata kunci : sistem manajemen mutu, sertifikasi ISO 9001:2008, audit internal

ABSTRACT

PT. X which is engaged in transport and forwarder has obtained ISO 9001:2008 since 2010. In preparation for recertification, internal audit needs to be done to check the suitability of the current conditions with the quality management standard ISO 9001:2008. Based on the check list of the 49 items of Clause 4, Clause 5, Clause 6, Clause 7 and Clause 8, it was found 39 clauses with the evaluation status yes (meaning already implemented in the company, has been socialized and documents meet the standard) and 12 clauses with evaluation status not yet (already implemented in the company, has been socialized, but the document does not meet the standard/does not exist). After analyzing the causes of discrepancies, the remedial action for 12 clause with the evaluation status not yet was proposed.

Key words : quality management system, clauses, certification, ISO 9001:2008

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

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Persaingan bisnis di lingkungan industri diakibatkan karena pesatnya perkembangan industri. Agar dapat bertahan menghadapi persaingan bisnis, biasanya perusahaan melakukan strategi diantaranya melalui diferensiasi harga, produk atau jasa, waktu pengiriman, dan yang tak kalah pentingnya adalah melalui standar kualitas. Salah satu bentuk mempertahankan kualitas yaitu dengan memperoleh sertifikasi ISO 9001:2008.

Sejak tahun 1992, negara-negara yang tergabung dalam *European Free Trade Area* (EFTA) sepakat untuk memberlakukan standar mutu bersama dengan istilah ISO 9000. ISO 9000 adalah suatu rangkaian dari lima standar manajemen mutu internasional yang dikembangkan oleh *The International Organization for Standardization* di Genewa dengan klasifikasi ISO 9000 (dasar sistem manajemen kualitas), 9001 (persyaratan yang harus dipenuhi organisasi), 9002 (jaminan kualitas dalam produksi, instalasi, servis), 9003 (jaminan mutu dalam inspeksi dan uji akhir), dan 9004 (perbaikan sistem terus menerus) yang diberikan kepada industri dengan cara sertifikasi untuk kualitas produknya (Suardi, 2004).

PT. X adalah perusahaan swasta di Cilegon Banten yang bergerak dalam bidang jasa transportasi dan forwarder. Sejak tahun 2010, PT. X telah memperoleh sertifikat ISO 9001:2008, yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan seiring dengan semakin meningkatnya volume pekerjaan dan kepercayaan dari pengguna jasa. Lembaga sertifikasi yang mengaudit perusahaan adalah SGS. Perusahaan SGS ini khusus untuk lembaga sertifikasi ISO dan bisa melakukan di bidang audit ISO 9001, ISO 14001. Dari hasil audit, PT. X telah memenuhi syarat untuk memperoleh sertifikasi ISO 9001:2008. Masa berlaku sertifikasi ISO 9001:2008 adalah 3 (tiga) tahun, dan dalam masa berlakunya setiap 6 (enam) bulan sekali atau satu tahun sekali badan sertifikasi akan melakukan proses audit tahunan. Saat ini perusahaan akan melakukan perubahan tetapi belum melakukan inventaris untuk melihat klausul yang belum sesuai.

1.2 Perumusan Masalah

Permasalahan yang saat ini terjadi di perusahaan seperti prosedur pembelian dan order penjualan belum adanya kontrol, kurangnya koordinasi dari atasan/pimpinan ke karyawan sehingga kurang baik pelaksanaan pekerjaannya. Salah satu penyebabnya adalah sistem pendokumentasian yang kurang baik sehingga diperlukan suatu sistem manajemen mutu agar permasalahan dapat diminimasi sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai.

Pada penelitian ini akan diberikan usulan penerapan/implementasi mengenai sistem manajemen mutu yang sesuai dengan ketentuan dari ISO 9001:2008. Berdasarkan permasalahan yang telah disebutkan, pengendalian berbagai aktivitas di PT. X dilakukan di divisi operasional, divisi personalia, divisi PPJK (pengurusan pajak jasa kapabeanan), divisi pemasaran dan keuangan.

2. STUDI LITERATUR

2.1 Umum

ISO 9001:2008 telah diadopsi menjadi SNI ISO 9001:2008 dan ditetapkan oleh Kepala BSN Nomor. 127/KEP/BSN/12/2008 tanggal 31 Desember 2008. Metode adopsi SNI tersebut dengan menggunakan cetak ulang sehingga masih menggunakan bahasa Inggris.

Beberapa dokumen ISO yang diacu dalam Standar ini telah diadopsi menjadi SNI

(Gaspersz, 2003):

- a. ISO 9000:2005, *Quality management systems – Fundamentals and vocabulary* diadopsi menjadi SNI 19-9000-2008 Sistem manajemen mutu – Dasar-dasar dan kosa kata.
- b. ISO 9004:2000, *Quality management systems – Guidelines for performance improvements* diadopsi menjadi SNI 19-9004-2002 Sistem manajemen mutu –Panduan untuk perbaikan kinerja.
- c. ISO 19011:2002, *Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing* diadopsi menjadi SNI 19-19011-2005 Panduan audit sistem manajemen mutu dan/atau lingkungan.
- d. ISO 14001:2004, *Environmental management systems – Requirements with guidance for use* diadopsi menjadi SNI 19-14001-2005 Sistem manajemen lingkungan–Persyaratan dan panduan penggunaan.

Desain dan implementasi sistem manajemen mutu organisasi dipengaruhi:

- a. Lingkungan organisasi sendiri, perubahan dalam lingkungan tersebut, dan resiko yang terkait dengan lingkungan tersebut;
- b. Kebutuhan yang berbeda;
- c. Sasaran khusus;
- d. Produk yang disediakan;
- e. Proses yang dikerjakan;
- f. Ukuran dan struktur organisasi

2.2 Pengertian Mutu

Mutu yang diinterpretasikan oleh ISO 9000 merupakan perpaduan antara sifat–sifat dan karakteristik yang menentukan sampai seberapa jauh keluaran dapat memenuhi kebutuhan pembeli, pembeli yang menentukan sifat–sifat dan karakteristik apa yang penting, pembeli yang menilai sampai seberapa jauh sifat–sifat, dan karakteristik keluaran memenuhi kebutuhannya (Gaspersz, 2003).

2.3 Penjelasan ISO

ISO (*International Organization for Standardization*) adalah federasi beberapa badan standar nasional sedunia yang dibentuk untuk meningkatkan perdagangan internasional dan berkaitan dengan perubahan barang serta jasa. ISO bukan sebuah singkatan, melainkan sebuah kata dari bahasa Yunani yang berarti "sama". Kata yang dijadikan standar merupakan cara untuk mempermudah dalam penggunaan (Kascaryanjati, 2005).

ISO 9001:2008 merupakan sebuah standar internasional untuk sistem manajemen Mutu / kualitas. ISO 9001:2008 menetapkan persyaratan – persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen mutu. ISO 9001:2008 hanya merupakan standar sistem manajemen kualitas. Namun, bagaimanapun juga diharapkan bahwa produk yang dihasilkan dari suatu sistem manajemen kualitas internasional, akan berkualitas baik (standar) dan dapat di terima oleh pasar tentunya (Suardi, 2004).

Manajemen Sistem ISO 9001:2008 Merupakan prosedur terdokumentasi dan praktek - praktek standar untuk manajemen sistem, yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang atau jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu, dimana kebutuhan atau persyaratan tertentu tersebut ditentukan atau dispesifikasikan oleh pelanggan dan organisasi (Hadiwardjo, 1996).

2.4 Manfaat Penerapan ISO 9001:2008

Ada beberapa manfaat atau keuntungan yang akan di raih oleh sebuah organisasi/perusahaan dalam penerapan ISO 9001:2008 diantaranya adalah:

- a. Meningkatkan kepercayaan pelanggan
- b. Jaminan Kualitas Produk dan Proses
- c. Meningkatkan produktivitas perusahaan dan *market gain*
- d. Meningkatkan motivasi, moral dan kinerja karyawan
- e. Sebagai alat analisa siapa dan bagaimana menghadapi kompetisi pasar
- f. Meningkatkan hubungan saling menguntungkan dengan pemasok
- g. Meningkatkan *cost efficiency* dan keamanan produk
- h. Meningkatkan komunikasi internal dari organisasi/perusahaan
- i. Meningkatkan image positif perusahaan dari kompetitor demikian juga pasar
- j. Sistem terdokumentasi, rapi
- k. Media untuk Pelatihan dan Pendidikan
- l. Peningkatan Pemeliharaan Sepanjang Waktu

3. METODOLOGI PENELITIAN

Pada penelitian ini, kerangka pemecahan masalah ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

4. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Data-data yang dikumpulkan dalam penelitian ini antara lain:

1. Data Umum Perusahaan

Nama: PT X

Bidang Usaha: Transportasi angkutan darat (*Door To Door Service*), *Freight forwarder*, Penyewaan alat angkat *shore crane* dan *forklift*, PPJK (Pengurusan Pajak Jasa Kapabeenan).

2. Data Penyebaran *Checklist*

Untuk lima klausul dari klausul empat sampai delapan (data *checklist* dapat dilihat pada lampiran), data *checklist* disebarkan kepada lima responden dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Checklist Lima Responden

Bagian Divisi	No.Klausul	Keterangan Klausul
a. <i>Manager Representative</i> / Kepala Divisi <i>Quality Assurance</i>	4, 5, 7, 8	4. Sistem Manajemen Mutu
b. Kepala Divisi Pemasaran dan Keuangan	4, 7	5. Tanggung Jawab Manajemen
c. Kepala Divisi Operasional	4, 7	6. Pengelolaan Sumber Daya
d. Kepala Divisi Personalia	4, 6	7. Realisasi Produk
e. Kepala Divisi PPJK (Pengurusan Pajak Jasa Kapabeenan)	7	8. Pengukuran, Analisis, dan Perbaikan

3. Teknis pengisian *Checklist*

Daftar periksa / *checklist* berisikan pilihan jawaban "ya", "belum", dan "tidak". Pengisian *checklist* hanya dilakukan oleh Kepala Divisinya yaitu: *Manager Representative* / Kepala Divisi *Quality Assurance*, Kepala Divisi Pemasaran dan Keuangan, Kepala Divisi Operasional, Kepala Divisi Personalia dan Kepala Divisi PPJK dikarenakan setiap kegiatan pekerjaan dilaporkan dari bawahan ke atasan yang ditunjuk juga sebagai penanggung jawab ISO 9001:2008 di PT. X. Contoh *checklist* dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Checklist Lima Responden

Klausul	Persyaratan – Persyaratan	Status Evaluasi		
		Ya	Belum	Tidak
5 5.5.1	TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN Tanggung Jawab dan Wewenang Apakah manajemen puncak telah menetapkan tanggung jawab dan wewenang dari setiap fungsi yang terdapat di dalam perusahaan? Komentar :			

Keterangan status evaluasi:

1. Ya, berarti sudah diimplementasikan di dalam perusahaan, sudah disosialisasikan dan dokumen sudah ada.
2. Belum, berarti sudah diimplementasikan di dalam perusahaan, sudah disosialisasikan tetapi dokumen belum ada.
3. Tidak, berarti belum diimplementasikan di dalam perusahaan, belum disosialisasikan dan dokumen belum ada.

4. Dari hasil *checklist*, didapat jumlah jawaban "ya" (39 jawaban) lebih banyak daripada jawaban "belum" (12 jawaban) dan "tidak" (0 jawaban) sehingga dilakukan pengembangan *checklist* untuk mendapatkan jawaban yang lebih detail.
5. Dari hasil pengembangan *checklist* dan wawancara dapat terlihat ketidaksesuaian sistem manajemen mutu perusahaan dengan persyaratan ISO 9001:2008. Rekapitulasi hasil *checklist* dan data ketidaksesuaian dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Rekapitulasi Hasil Checklist

KETERANGAN	JUMLAH JAWABAN
Status Evaluasi Ya	39 : Klausul 4.1, 4.2.1, 4.2.2, 5.1, 5.3, 5.4.2, 5.5.1, 5.5.2, 5.6.1, 5.6.2, 5.6.3, 6.2.1, 6.3, 6.4, 7.2.1, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.3.5, 7.3.6, 7.3.7, 7.4.1, 7.4.2, 7.4.3, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.4, 7.5.5, 7.6, 8.1, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3
Status Evaluasi Belum	12 : Klausul 4.2.3, 4.2.4, 5.2, 5.4.1, 5.5.3, 6.1, 6.2.2, 7.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.3, 8.2.2
Status Evaluasi Tidak	0

6. Pada tahap ini dilakukan analisis terhadap ketidaksesuaian (*gap*) dalam sistem manajemen mutu yang ada di perusahaan berdasarkan klausul-klausul ISO 9001:2008 untuk kemudian diberikan usulan tindakan perbaikan. Dari pengisian *checklist*, didapat hasil temuan pada setiap klausul yang ditunjukkan. Tabel 4 menunjukkan contoh analisis dari sebagian klausul 4 dan hasil temuan.

Tabel 4. Hasil Temuan Klausul Sistem Manajemen Mutu

Persyaratan-Persyaratan	Hasil Temuan
4 SISTEM MANAJEMEN MUTU	
4.1 Persyaratan Umum	
Telah terpenuhi	Perusahaan telah menetapkan, mendokumentasikan, mengimplementasikan dan memelihara sistem manajemen mutu dan terus-menerus memperbaiki keefektifannya sesuai dengan dokumentasi <i>standard operating procedure</i> untuk pembelian barang dan jasa (SOP LOG001), pembuatan traller, perawatan dan perbaikan alat angkat dan alat angkut.
4.2 Persyaratan Dokumentasi	
4.2.1 Umum	
Telah terpenuhi	Perusahaan memiliki standar operasional prosedur untuk mengatur sistem manajemen mutu perusahaan yang dikelompokkan berdasarkan masing-masing departemen di Perusahaan.
4.2.2 Manual Mutu	
Telah terpenuhi	Perusahaan telah menetapkan dan memelihara sebuah manual mutu yang mencakup procedure sistem penjagaan (SOP KAM001), patroli (SOP KAM002), pengawalan (SOP KAM003) dan pengaturan lalu lintas (SOP KAM004).

5. ANALISIS

5.1 Analisis Hasil Temuan Klausul Sistem Manajemen Mutu

Pada saat ini, PT. X telah mendapat sertifikasi ISO 9001:2008 tetapi masih ditemukan ketidaksesuaian di beberapa klausul dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Temuan Klausul Sistem Manajemen Mutu

No.	Klausul	Status Evaluasi		
		Ya	Belum	Tidak
Klausul 4 SISTEM MANAJEMEN MUTU				
1.	Klausul 4.1 Persyaratan Umum	√		
2.	Klausul 4.2 Persyaratan Dokumentasi			
a.	Klausul 4.2.1 Umum	√		
b.	Klausul 4.2.2 Manual Mutu	√		
c.	Klausul 4.2.3 Pengendalian Dokumen		√	
d.	Klausul 4.2.4 Pengendalian Rekaman		√	
Klausul 5 TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN				
1.	Klausul 5.1 Komitmen Manajemen	√		
2.	Klausul 5.2 Fokus Pada Pelanggan		√	
3.	Klausul 5.3 Kebijakan Mutu	√		
4.	Klausul 5.4 Perencanaan			
a.	Klausul 5.4.1 Sasaran Mutu		√	
b.	Klausul 5.4.2 Perencanaan Sistem Manajemen Mutu	√		
4.	Klausul 5.5 Tanggung Jawab, Wewenang dan Komunikasi			
a.	Klausul 5.5.1 Tanggung Jawab dan Wewenang	√		
b.	Klausul 5.5.2 Wakil Manajemen	√		
c.	Klausul 5.5.3 Komunikasi Internal		√	
5.	Klausul 5.6 Tinjauan Manajemen			
a.	Klausul 5.6.1 Umum	√		
b.	Klausul 5.6.2 Masukan Untuk Tinjauan Manajemen	√		
c.	Klausul 5.6.3 Keluaran dari Tinjauan Manajemen	√		
Klausul 6 PENGELOLAAN SUMBER DAYA				
1.	Klausul 6.1 Penyediaan Sumber Daya		√	
2.	Klausul 6.2 Sumber Daya Manusia			
a.	Klausul 6.2.1 Umum	√		
b.	Klausul 6.2.2 Kompetensi, Pelatihan, dan Kesadaran		√	
3.	Klausul 6.3 Prasarana	√		
4.	Klausul 6.4 Lingkungan Kerja	√		
Klausul 7 REALISASI PRODUK				
1.	Klausul 7.1 Perencanaan Realisasi Produk		√	
2.	Klausul 7.2 Proses yang Berkaitan dengan Pelanggan			
a.	Klausul 7.2.1 Penetapan Persyaratan yang Berkaitan dengan Produk	√		
b.	Klausul 7.2.2 Tinjauan Persyaratan yang Berkaitan dengan Produk		√	
c.	Klausul 7.2.3 Komunikasi Pelanggan		√	

Tabel 5. Hasil Temuan Klausul Sistem Manajemen Mutu (lanjutan)

No.	Klausul	Status Evaluasi		
		Ya	Belum	Tidak
3.	Klausul 7.3 Desain dan Pengembangan			
a.	Klausul 7.3.1 Perencanaan Desain dan Pengembangan	√		
b.	Klausul 7.3.2 Masukan Desain dan Pengembangan	√		
c.	Klausul 7.3.3 Keluaran Desain dan Pengembangan	√		
d.	Klausul 7.3.4 Tinjauan Desain dan Pengembangan	√		
e.	Klausul 7.3.5 Verifikasi Desain dan Pengembangan	√		
f.	Klausul 7.3.6 Validasi Desain dan Pengembangan	√		
g.	Klausul 7.3.7 Pengendalian Perubahan Desain dan Pengembangan	√		
4.	Klausul 7.4 Pembelian			
a.	Klausul 7.4.1 Proses Pembelian	√		
b.	Klausul 7.4.2 Informasi Pembelian	√		
c.	Klausul 7.4.3 Verifikasi Produk yang Dibeli	√		
5.	Klausul 7.5 Produksi dan Penyediaan Jasa			
a.	Klausul 7.5.1 Pengendalian Produksi dan Penyediaan Jasa	√		
b.	Klausul 7.5.2 Validasi Proses Produksi dan Penyediaan Jasa	√		
c.	Klausul 7.5.3 Identifikasi dan Kemampuan Telusur		√	
d.	Klausul 7.5.4 Milik Pelanggan	√		
e.	Klausul 7.5.5 Preservasi Produk	√		
6.	Klausul 7.6 Pengendalian Peralatan Pemantauan dan Pengukuran	√		
Klausul 8 PENGUKURAN, ANALISIS, DAN PERBAIKAN				
1.	Klausul 8.1 Umum	√		
2.	Klausul 8.2 Pemantauan dan Pengukuran			
a.	Klausul 8.2.1 Kepuasan Pelanggan	√		
b.	Klausul 8.2.2 Audit Internal		√	
c.	Klausul 8.2.3 Pemantauan dan Pengukuran Proses	√		
d.	Klausul 8.2.4 Pemantauan dan Pengukuran Produk	√		
3.	Klausul 8.3 Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai	√		
4.	Klausul 8.4 Analisis Data	√		
5.	Klausul 8.5 Perbaikan			
a.	Klausul 8.5.1 Perbaikan Berkesinambungan	√		
b.	Klausul 8.5.2 Tindakan Korektif	√		
c.	Klausul 8.5.3 Tindakan Pencegahan	√		
<i>Total Checklist</i>		39	12	

5.2 Analisis Hasil Temuan Klausul Sistem Manajemen Mutu

Pada hasil analisis berdasarkan persyaratan ISO 9001:2008 dan usulan tindakan perbaikan terhadap ketidaksesuaian yang ada, dapat dilihat ketidaksesuaian pada beberapa klausul sistem manajemen mutu perusahaan serta dilengkapi dengan hasil analisis temuan berdasarkan keadaan perusahaan yang sebenarnya dan usulan tindakan perbaikan berdasarkan ketidaksesuaian yang terjadi. Rekapitulasi usulan tindakan perbaikan dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Rekapitulasi Usulan Tindakan Perbaikan Klausul

Klausul	Usulan Tindakan Perbaikan
4.2.3 Pengendalian Dokumen	Draft harus diperbaiki sehingga terdapat prosedur didalam dokumen.
4.2.4 Pengendalian Rekaman	Memperbaiki prosedur distribusi dokumen, melengkapi peralatan yang diperlukan, melakukan pembenahan terhadap penyimpanan barang, misalnya stempel.
5.2 Fokus Pada Pelanggan	Melengkapi prosedur untuk penanganan keluhan.
5.4.1 Sasaran Mutu	Perlu adanya training cara pengukuran sasaran mutu.
5.5.3 Komunikasi Internal	Segera menyepakati format laporan progress kinerja divisi per bulan atau triwulan.
6.1 Penyediaan Sumber Daya	Perlu adanya koordinasi rencana kerja dan rencana organisasi divisi terkait untuk perbaikan penerimaan karyawan yang akan datang.
6.2.2 Kompetensi, Pelatihan, dan Kesadaran	Membuat program pelatihan dan mengirim peserta pelatihan welding ke BBLKI (Balai Besar Latihan Kerja Industri) di Serang.
7.1 Perencanaan Realisasi Produk	Segera menerbitkan program kerja dan rencana kerja untuk dipantau keberhasilannya dan kemudian dilaporkan hasilnya tiap bulan.
7.2.2 Tinjauan Persyaratan yang Berkaitan dengan Produk	Membuat dokumen rinci sehingga semua persyaratan dapat dipenuhi misalkan penandatanganan pada time sheet.
7.2.3 Komunikasi Pelanggan	Dibuat dokumen untuk komunikasi dengan pelanggan.
7.5.3 Identifikasi dan Kemampuan Telusur	Dibuat prosedur tata cara pengisian dan penempatan barang di gudang sesuai dengan peraturan yang ada. Perlu dilakukan monitoring terhadap kartu stock dengan stock barang yang ada.
8.2.2 Audit Internal	Segera dibuatkan schedule tentative internal audit dan surat pemberitahuan internal audit sebagai bahan untuk kelengkapan administrasi.

6. KESIMPULAN

Setelah dilakukan analisis, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- Berdasarkan hasil temuan *checklist* audit mutu internal, PT. X telah memenuhi mayoritas persyaratan ISO 9001:2008 tetapi masih didapatkan persyaratan yang belum terpenuhi dari hasil temuan audit mutu internal.
- Persyaratan yang belum terpenuhi yaitu:
 - Status evaluasi "ya" yang berjumlah 39 klausul.
 - Status evaluasi "belum" yang berjumlah 12 klausul.
- Berdasarkan status evaluasi yang belum terpenuhi, perusahaan dapat melakukan perbaikan prosedur pendokumentasian, melakukan program pelatihan dan melakukan evaluasi program kerja.

REFERENSI

Gaspersz, Vincent, *ISO 9001:2000 and Continual Improvement*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003.

Hadiwardjo, Bambang, *Memasuki Pasar Internasional dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9000*, Ghalia, Jakarta, 1996.

Kascaryanjati, Boga, *Analisis Gap Audit Internal Sebagai Dasar Perancangan Manual Mutu dan Prosedur Mutu ISO 9001:2000*, Tugas Akhir Teknik Industri Itenas, Bandung, 2005.

Suardi, Rudi, *Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 dan Penerapannya Untuk Mencapai TQM*, PPM, Jakarta, 2004.