

## STUDI PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 TERHADAP PROSES BISNIS DI PT INKA MULTI SOLUSI

**Devi Dwi Anggraeni**

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

**Dr. Jojok Dwiridotjahjono, M.Si**

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Alamat: Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Korespondensi penulis: 21042010053@student.upnjatim.ac.id

**Abstract.** Consumers are increasingly aware of quality, and companies must also pay attention to the quality of the products they produce in the face of global competition. Therefore, companies must obtain international approval to prove that the products and systems they use meet the standards. The quality control standard used internationally is ISO 9001:2015. Consistent implementation has an impact on customer loyalty. Here the role of business processes is very important in understanding the situation and market demand and developing the right strategy to achieve company goals. The purpose of this study is to describe the implementation of the ISO 9001:2015 quality management system at PT INKA Multi Solusi, the impact of the implementation of the system on supporting the company's business process activities, as well as the supporting factors, impacts, and obstacles. In carrying out the analysis, the type of research used is descriptive and analyzed using qualitative methods. Data collection techniques through observation, documentation, and interviews.

**Keywords:** ISO 9001:2015, Quality Management, Business

**Abstrak.** Konsumen semakin sadar akan kualitas, dan perusahaan juga harus memperhatikan kualitas produk yang dihasilkan dalam menghadapi persaingan global. Oleh karena itu, perusahaan harus mendapatkan persetujuan internasional untuk membuktikan bahwa produk dan sistem yang mereka gunakan memenuhi standar. Standar kendali mutu yang digunakan secara internasional adalah ISO 9001:2015. Penerapan yang konsisten berdampak pada loyalitas pelanggan. Di sini peran proses bisnis sangat penting dalam memahami situasi dan permintaan pasar serta mengembangkan strategi yang tepat untuk mencapai tujuan perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada PT INKA Multi Solusi, dampak penerapan sistem tersebut terhadap penunjang aktivitas proses bisnis perusahaan, serta faktor pendukung, dampak, dan hambatannya. Dalam melaksanakan analisis Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan dianalisis menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara.

**Kata kunci:** ISO 9001:2015, Manajemen Mutu, Bisnis

### LATAR BELAKANG

ISO 9001:2015 merupakan standar manajemen mutu yang diterbitkan oleh International Organization for Standardization (ISO) yang berisi persyaratan yang harus dipenuhi oleh perusahaan/organisasi ketika menetapkan sistem manajemen mutu. ISO 9001:2015 memungkinkan organisasi/perusahaan untuk menilai apakah produk (barang/jasa) dan proses yang mereka lakukan secara konsisten memenuhi keinginan/kebutuhan pelanggan. Selain itu, penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 memastikan kualitas produk dan layanan yang diproduksi secara konsisten sesuai dengan persyaratan perusahaan atau pelanggan dan mencegah cacat kualitas pada produk atau layanan di seluruh proses produksi. Di Indonesia, standar sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 juga diadopsi sebagai standar sistem oleh Badan Standar Nasional (BSN) dan berganti nama menjadi SNI ISO 9001:2015. Standar manajemen mutu ISO 9001:2015 tidak hanya berlaku untuk industri. Hal ini berlaku tidak hanya pada produksi produk, tetapi juga pada penyediaan jasa seperti sekolah, universitas, rumah sakit dan sektor jasa lainnya. Konsep dasar ISO 9001 dapat disederhanakan menjadi tiga konsep besar. Pertama, suatu perusahaan harus memiliki

prosedur operasi standar dan sistem operasi yang jelas untuk mengatur operasionalnya. Namun, ISO 9001:2015 berbeda dengan ISO 9001:2008 karena memerlukan tingkat dokumentasi wajib (kebijakan mutu, prosedur, instruksi kerja, laporan). Menurut ISO 9001:2015, keseluruhan proses di tingkat dokumen tidak perlu ditulis dalam bentuk langkah-langkah, namun dapat dieksekusi langsung dalam bentuk instruksi kerja atau alur proses tertentu. Selain itu, karyawan harus diperlengkapi untuk menghindari kesenjangan antara kinerja dan persyaratan produk dan proses. Terakhir, perusahaan memiliki infrastruktur yang baik (gedung, peralatan, perangkat lunak). Yang lebih penting dari semua ini adalah komitmen dan tanggung jawab manajemen puncak untuk memastikan bahwa penerapan sistem manajemen mutu memenuhi persyaratan. Menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada perusahaan jasa Anda adalah langkah yang tepat untuk tetap unggul dari pesaing Anda. PT INKA Multi Solusi merupakan salah satu perusahaan Indonesia yang memperoleh sertifikasi ISO 9001 pada tahun 2019. Perusahaan ini beroperasi di wilayah Madiun dan bergerak dalam bidang produksi produk kereta api dan jasa transportasi darat. Perusahaan berupaya untuk menghasilkan pekerja-pekerja yang berbakat. Penerapan ISO 9001:2015 mempunyai implikasi internal dan eksternal. Pengaruh internal dan eksternal seperti standarisasi proses kerja khususnya tumbuhnya kesadaran konsumen terhadap kualitas pekerjaan PT INKA Multi Solusi. Penerapan standar ISO 9001:2015 dan persyaratannya Kegiatan periklanan perusahaan juga akan terpengaruh. Keberhasilan kegiatan promosi tersebut akan meningkatkan kepercayaan dan loyalitas konsumen terhadap PT INKA Multi Solusi.

Sehubungan dengan pembahasan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Studi Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Proses Bisnis di PT INKA Multi Solusi”.

## KAJIAN TEORITIS

### *Sistem Manajemen Mutu*

Sistem manajemen mutu telah ditetapkan untuk mengendalikan dan memantau aktivitas dan tugas internal. Sistem manajemen mutu bertujuan untuk memastikan bahwa produk dan layanan mencapai tujuannya dan konsisten dalam produksi. Sistem manajemen mutu juga didefinisikan sebagai alat yang membantu perusahaan mempertahankan kualitas secara keseluruhan.

Tujuan dari sistem manajemen mutu adalah untuk meyakinkan konsumen bahwa produk yang diproduksi oleh perusahaan memenuhi persyaratan pembeli. Menurut Organisasi Internasional untuk Standardisasi, sistem manajemen mutu adalah kemampuan organisasi untuk mengendalikan aktivitas yang saling terkait (baik langsung maupun tidak langsung) untuk mencapai hasil yang diinginkan. Hadiwardjo dan Wibisono (1996:18) menyatakan bahwa perusahaan yang menerapkan sistem manajemen mutu cenderung memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Filosofi kami adalah pencegahan lebih baik daripada deteksi, koreksi, dan hasil.
2. Komunikasi yang konsisten dalam proses dan antara produksi, pemasok dan pembeli.
3. Memelihara dokumen-dokumen penting dengan hati-hati dan mengelolanya secara efisien.
4. Kesadaran kualitas di antara seluruh karyawan. Tim manajemen memiliki tingkat kepercayaan yang sangat tinggi.

### *ISO 9001:2015*

ISO 9001:2015 adalah standar manajemen mutu oleh Organisasi Internasional untuk Standardisasi, juga dikenal sebagai ISO, yang mencakup persyaratan yang harus dipenuhi oleh perusahaan/organisasi ketika membangun sistem manajemen mutu. ISO 9001:2015 memungkinkan organisasi/perusahaan untuk menilai apakah produk (barang/jasa) dan proses

yang mereka lakukan secara konsisten memenuhi keinginan/kebutuhan pelanggan. Selain itu, penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dapat menjamin konsistensi kualitas produk dan jasa yang dihasilkan sesuai kebutuhan perusahaan atau pelanggan serta mencegah cacat mutu pada produk atau jasa sepanjang proses produksi. Di Indonesia, standar sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 juga diadopsi sebagai standar sistem oleh Badan Standar Nasional (BSN) dan berganti nama menjadi SNI ISO 9001:2015.

Implementasi ISO 9001:2015 dimulai pada tahun 2017. D3 Dalam penerapan ISO 9001:2015 juga diasumsikan bahwa ISO 9001:2015 dapat meningkatkan produktivitas, meningkatkan efisiensi proses dan biaya, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan meningkatkan kepercayaan terhadap standar Masu. Kami dapat menjamin kualitas produk yang diproduksi. ISO 9001:2015 merupakan standar yang terus diperbarui agar tetap relevan dengan industri dan beradaptasi dengan perkembangan industri. Selain itu, industri harus mengadopsi ISO 9001:2015 karena adanya kewajiban untuk mengadaptasi standar tersebut sebelum standar lama dinyatakan usang (expired). Sertifikasi bukanlah tujuan akhir dan diperiksa secara berkala. Perusahaan juga dapat kehilangan sertifikasinya jika mereka melihat adanya penurunan kinerja selama penerapan. Penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di PT INKA Multi Solusi merupakan inisiatif perusahaan untuk memperbaiki sistem manajemen yang tidak terstruktur. Hal ini untuk memperjelas manajemen perusahaan dan memudahkan pencapaian tujuan. Namun kenyataannya, perusahaan belum mampu menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dengan baik dan konsisten.

Langkah awal yang dilakukan perusahaan adalah dengan menanamkan kesadaran dan pemahaman pada karyawannya akan pentingnya menjaga kualitas produk sesuai SNI.

Mencapai tujuan kepuasan pelanggan. Ketika setiap individu menyadari pentingnya sistem manajemen, maka proses kerja dan tanggung jawab setiap bagian dalam struktur organisasi perusahaan menjadi semakin jelas. Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 meliputi:

- 1 Tekankan keterlibatan kepemimpinan
- 2 Penyelarasan struktural risiko dan peluang perusahaan
- 3 Gunakan bahasa, struktur, dan terminologi yang umum dan sederhana untuk memudahkan pekerjaan organisasi yang menggunakan berbagai sistem manajemen.
- 4 Panduan untuk manajemen rantai pasokan yang lebih efektif
- 5 Basis Layanan dan Pengetahuan Menjadi Mudah bagi Perusahaan

Organisasi Internasional untuk Standardisasi menyatakan bahwa sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 didasarkan pada tujuh prinsip: fokus pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan orang, pendekatan proses, peningkatan, pengambilan keputusan berdasarkan fakta, dan manajemen hubungan.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menganalisis satuan-satuan dari penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dampaknya terhadap aktivitas proses bisnis PT INKA Multi Solusi. fokus penelitian

- 1 Penerapan SMM ISO 9001:2015 di PT INKA Multi Solusi
- 2 Menganalisis dampak penerapan ISO 9001:2015 terhadap kegiatan pemasaran PT INKA Multi Solusi
- 3 Faktor pendukung dan kendala yang dihadapi PT INKA Multi Solusi dalam penerapan ISO 9001:2015.

### *Basis penelitian*

PT INKA Multi Solusi Madiun berlokasi di Jalan Raya Surabaya-Madiun Km.161 No.1, Desa Bagi, Kec. Madiun, Jawa Timur. Lokasi dipilih berdasarkan lokasi magang

peneliti, dan pihak perusahaan menyediakan data-data yang diperlukan untuk mendukung penelitian ini, khususnya mengenai penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 yang telah diterapkan perusahaan dalam proses bisnisnya. data yang saya perlukan.

#### *Teknik pengumpulan data*

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti antara lain observasi dan wawancara. Peralatan penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut. Peneliti, panduan wawancara, alat perekam, kamera, alat tulis. Analisis dan validitas data

#### *Analisis data yang digunakan*

peneliti dalam penelitian kualitatif melibatkan berbagai kegiatan analisis data berupa reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, dan validasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### *Proses Bisnis PT INKA Multi Solusi*

PT INKA Multi Solusi merupakan anak perusahaan PT INKA (Persero) yang beralamat di Jalan Surabaya-Madiun KM 161 Nomor 1 Madiun, memberikan jasa "Total Solution Provider" dalam bidang pembangunan dan perdagangan komponen/suku cadang perkeretaapian dan produk angkutan darat Ini menawarkan. Jawa Timur. PT INKA Multi Solusi didirikan pada tanggal 23 Desember 2009 dengan nama PT Railindo Global Karya. Pada tanggal 28 November 2014, PT INKA (Persero) mengakuisisi saham dan berganti nama menjadi PT INKA Multi Solusi. Pergantian Nama tersebut dituangkan dalam Akta Notaris Iswi Artati, S.H., Nomor 21 tanggal 18 Februari 2015 dan disahkan oleh Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor : AHU-0003053.AH.01.02.TAHUN 2015 tanggal 26 Februari 2015.

Kepemilikan Saham PT INKA (Persero) 99,86% dan sisanya Yayasan Keluarga Besar INKA sebesar 0,14%.Kepemilikan saham PT sebesar 99,86% dimiliki oleh INKA (Persero), dan sisanya sebesar 0,14% dimiliki oleh Yayasan Keluarga INKA. Kegiatan usahanya meliputi perdagangan suku cadang gerbong barang, jasa penunjang kereta api, jasa pembuatan, jasa instalasi, jasa teknik, pengembangan dan pemeliharaan produk di bidang perkeretaapian, serta penyediaan tenaga kerja dan jasa ketenagakerjaan. PT Inka Multi Solusi merupakan anak perusahaan PT Industri Kereta Api (Persero) yang bergerak dalam bidang penyediaan solusi dan pelayanan terhadap industri perkeretaapian. Proses bisnis mencakup beberapa fase.

- Riset dan Pengembangan: Mereka mungkin melakukan penelitian pasar dan pengembangan teknologi terkini dalam industri kereta api untuk menciptakan solusi yang inovatif.
- Pengembangan Produk: Berdasarkan hasil riset, mereka mengembangkan produk-produk seperti komponen kereta, sistem-sistem elektronik, mesin, atau layanan terkait kereta api.
- Pemasaran: Menyampaikan produk atau layanan mereka kepada klien potensial. Ini bisa melibatkan berbagai strategi pemasaran seperti pameran industri, promosi online, atau kemitraan dengan perusahaan kereta api lainnya.
- Penawaran dan Negosiasi: Mereka mungkin menawarkan solusi mereka kepada operator kereta api atau pihak lain yang membutuhkan produk atau layanan yang mereka tawarkan. Tahap ini juga mencakup negosiasi harga, spesifikasi, dan jangka waktu kerja sama.
- Produksi dan Pengiriman: Setelah kesepakatan tercapai, mereka akan memulai produksi komponen atau layanan yang dibutuhkan. Setelah produk selesai, mereka akan mengirimkannya kepada klien.
- Pemeliharaan dan Layanan Pasca-Jual: Terkadang, perusahaan seperti PT Inka Multi Solusi juga memberikan layanan purna jual seperti perawatan rutin, perbaikan, atau upgrade terhadap produk yang telah mereka jual.

Seluruh proses ini mungkin melibatkan kolaborasi dengan berbagai departemen dalam perusahaan, termasuk tim riset, produksi, pemasaran, penjualan, dan layanan pelanggan.

### *Analisis status penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015*

Pada tahun 2019, perusahaan secara resmi disertifikasi sebagai sistem manajemen mutu yang sesuai dengan ISO 9001:2015. Penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di PT INKA Multi Solusi merupakan inisiatif perusahaan untuk memperbaiki sistem manajemen yang tidak terstruktur. Hal ini untuk memperjelas manajemen perusahaan dan memudahkan pencapaian tujuan. Faktanya, perusahaan telah berhasil menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Langkah awal yang dilakukan perusahaan adalah menyadarkan karyawan akan pentingnya menjaga kualitas produk untuk menjamin kelangsungan hidup perusahaan. Ketika setiap individu menyadari pentingnya sistem manajemen, maka proses kerja dan tanggung jawab setiap bagian dalam struktur organisasi perusahaan menjadi semakin jelas.

Sesuai dengan kebijakan perusahaan, penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 bertujuan agar manajemen perusahaan lebih terstruktur dan mampu menghasilkan produk berkualitas tinggi yang memenuhi kebutuhan konsumen. Faktanya, dengan penerapan sistem ini secara menyeluruh, proses bisnis internal kami telah berubah secara signifikan. Namun kinerja perusahaan telah memungkinkannya untuk terus memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan mitra bisnisnya. Perusahaan telah berupaya semaksimal mungkin untuk menerapkan sistem manajemen mutu yang baru, dan peningkatan kualitas fungsi yang dijalankannya sejalan dengan inti ISO 9001:2015, yaitu selalu memenuhi kebutuhan konsumen.

Penerapan ISO 9001:2015 di PT INKA Multi Solusi belum maksimal, namun perusahaan mampu menangani proses bisnisnya dengan baik. Terlebih lagi, ketika suatu perusahaan memperoleh sertifikasi ISO 9001:2015 maka akan meningkatkan daya saing perusahaan dan meningkatkan citra perusahaan. Perseroan berharap penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 kedepannya akan semakin komprehensif dan memberikan dampak positif terhadap kegiatan usaha perusahaan.

### *Hambatan dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015*

PT INKA Multi Solusi menemui beberapa kendala dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Meskipun perusahaan telah mendapatkan sertifikasi ISO sejak tahun 2019, namun belum dapat sepenuhnya menerapkan prinsip-prinsip yang terkandung di dalamnya. Kami menyadari bahwa hambatan ini dapat diatasi jika seluruh pemangku kepentingan terlibat dalam kegiatan bisnis kami. Hambatan tersebut antara lain:

- 1 Sumber daya. Sumber daya merupakan persyaratan dalam klausul 7.1 ISO 9001:2015, yang mengharuskan organisasi menentukan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk menerapkan, memelihara, dan meningkatkan sistem manajemen mutu berkelanjutan. Sumber daya sendiri terdiri dari manusia, infrastruktur, dan lingkungan. Namun, sumber daya yang tersedia sangat sedikit. Artinya, satu orang mengerjakan lebih dari satu disk pesanan dan tidak termasuk dalam ketentuan yang disepakati.
- 2 Kurangnya konsistensi dan kesadaran
- 3 Meski struktur organisasinya jelas, namun banyaknya pekerjaan di satu departemen membuat karyawan mudah berkonsentrasi.
- 4 Penerapan prosedurnya tidak jelas dan rinciannya tidak diketahui.

Hambatan yang dihadapi oleh perusahaan-perusahaan ini sering kali merupakan masalah-masalah kecil dan umum yang diperkirakan tidak akan berdampak pada kinerja perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan kurang memiliki keberlanjutan perusahaan. Faktor-faktor tersebut tentunya merupakan permasalahan yang menghambat penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di PT INKA Multi Solusi. Memperkenalkan sistem baru memerlukan tekad yang kuat dari semua orang yang terlibat

dan tindakan tegas dari manajemen puncak. Jika kendala tersebut terus diabaikan maka dapat merugikan perusahaan Anda di kemudian hari. Oleh karena itu, perusahaan perlu menyusun rencana, pengendalian, dan peningkatan kualitas berkelanjutan untuk membantu mengatasi kendala yang ada.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka diambil kesimpulan sebagai berikut. Penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada proses bisnis PT INKA Multi Solusi dibuktikan dengan diterbitkannya sertifikat sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 oleh lembaga sertifikasi ISO. Keberhasilan penerapan ini juga didukung oleh adanya usaha perusahaan yang menjadi pedoman bagi karyawan dalam menjalankan pekerjaannya dan berperilaku dalam perusahaan. Hambatan kecil dalam penerapan ISO 9001:2015 antara lain keterbatasan sumber daya manusia, kontinuitas karyawan, kurangnya sosialisasi, penyelesaian dokumentasi yang tidak konsisten, dan pemahaman karyawan terhadap sistem manajemen mutu yang seringkali kurang.

Sebaiknya manajemen perusahaan meningkatkan komitmen dan pemahamannya terhadap penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015. Mengingat hal tersebut, perusahaan perlu membuat prosedur rinci untuk sistem manajemen baru yang menerapkan ISO 9001: 2015. Kita perlu memastikan bahwa semua pihak yang terlibat dalam menjalankan perusahaan berinteraksi lebih dalam. Sistem manajemen berdasarkan ISO 9001: 2015 menggunakan dan memberikan langkah-langkah tegas bagi karyawan untuk mengikuti prosedur tersebut.

## REFERENSI

- Karya, M. A., Sholihah, Q., Haryono, B. S., Administrasi, F. I., & Brawijaya, U. (2023). Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Pada Perguruan Tinggi Swasta. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dasar, Menengah Dan Tinggi [JMP-DMT]*, 4(4), 484–496. <https://doi.org/10.30596/jmp-dmt.v4i4.16568>
- Prasetyo, S. D., Irawan, B., & Apriani, F. (2021). PENERAPAN STANDAR ISO 9001 : 2015 SISTEM MANAJEMEN MUTU PADA PT PLN ( PERSERO ) UPDK MAHAKAM UL PLTGU TANJUNG BATU Perkembangan ilmu dan teknologi yang sangat pesat berpengaruh terhadap Undang Republik Indonesia No . 20 Tahun 2014 tentang Standarisasi dan. *Jurnal Paradigma*, 9(September), 1–8. <https://doi.org/10.30872/jp.v9i1.4398>
- Suryana, D., Utami, A. R., & Bangsawan, H. T. (2019). Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 dalam Mendukung Pemasaran ( Studi Pabrik Baja Tulangan Beton dengan Proses Re-Rolling atau Hasil Canai Panas Ulang ). 2019, 4(1), 29–36.
- Yurnalisdell, Y., & Iskandar, I. (2022). Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan. *COMSERVA Indonesian Journal of Community Services and Development*, 2(08), 1219–1229. <https://doi.org/10.59141/comserva.v2i08.464>
- Amaliah, S., Maharani, M. D. D., & Sukwika, T. (2021). Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 pada Program Studi Teknik Kimia di Akademi Minyak dan Gas Balongan Menggunakan Metode Interpretative Structural Modeling (ISM). *Jurnal Migasian*, 5(1), 9. <https://doi.org/10.36601/jurnal-migasian.v5i1.145>