

# ANALISIS PENGENDALIAN INFORMASI TERDOKUMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 PT. KRAKATAU BANDAR SAMUDERA

**Naura Muthia Sari<sup>1</sup>, Novie Susanto<sup>2</sup>**

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, SH. Semarang 50239

[nauramuthiasari@gmail.com](mailto:nauramuthiasari@gmail.com)

## Abstrak

*PT. Krakatau Bandar Samudera (KBS) adalah salah satu perusahaan di Indonesia yang bergerak di bidang jasa bongkar muat untuk semua bahan baku, produk dan suku cadang Krakatau Steel Company (KSC) yang sudah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Untuk memastikan pengendalian Informasi Terdokumentasi di PT. KBS telah ditetapkan, didokumentasikan, diimplementasikan, dan dipelihara sesuai dengan persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, maka diperlukan observasi dengan melakukan wawancara kepada pihak-pihak yang terkait. Observasi dilakukan dengan mengelompokkan seluruh dokumen sesuai dengan Persyaratan Dokumentasi Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2015 menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil analisis dan pembahasan yang diperoleh berdasarkan kesesuaian dokumen wajib PT. KBS belum menetapkan pengecualian pada Ruang Lingkup sertifikasi pada Pedoman Sistem Manajemen, berdasarkan kesesuaian rekaman wajib dan dokumen tidak wajib PT KBS telah menetapkan seluruh rekaman wajib dan dokumen tidak wajib dan berdasarkan kesesuaian Prosedur/Instruksi Kerja/SOP Pengendalian Dokumen dan Rekaman PT KBS, terdapat pengesahan untuk Informasi Terdokumentasi level 1 dan level 2 masih dilakukan oleh Direksi lama dan beberapa identifikasi penomoran informasi terdokumentasi belum konsisten.*

**Kata Kunci:** 9001:2015, Pengendalian Informasi Terdokumentasi, Sistem Manajemen Mutu.

## Abstract

*PT. Krakatau Bandar Samudera (KBS) is one of the companies in Indonesia engaged in loading and unloading services for all raw materials, products and spare parts for Krakatau Steel Company (KSC) which has implemented the ISO 9001:2015 Quality Management System. To ensure Documented Information control at PT. KBS has determined, screened, implemented, and maintained in accordance with the requirements of the ISO 9001: 2015 Quality Management System, it is necessary to observe by conducting interviews with related parties. Observations were made by grouping all documents in accordance with the Quality Management System Documentation Requirements of SNI ISO 9001: 2015 using a qualitative descriptive method. The results of the analysis and discussion obtained are based on the completeness of the PT. KBS has not been determined in the Scope of Certification in the Management System Guidelines, based on conformity of mandatory records and non-mandatory documents PT KBS has determined all mandatory records and non-mandatory documents and based on suitability of Procedures/Work Instructions/SOP for Control of Documents and Records of PT KBS, there is approval for Documented Information level 1 and level 2 are still carried out by the old Directors and some assistance with numbering documented information is not consistent.*

**Key words:** 9001:2015, Documented Information Control, Quality Management System.

## 1. Pendahuluan

Pada era globalisasi ini sebuah organisasi dalam menghadapi persaingan antara satu organisasi dengan organisasi lainnya berupaya memenangkan persaingan dengan berinovasi serta perbaikan secara *continous* yang dilakukan organisasi mengenai kualitas.

Salah satunya menggunakan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. ISO 9001 adalah standar persyaratan Sistem Manajemen Mutu yang membantu organisasi agar lebih efisien dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 sukses digunakan diseluruh dunia. Pada tahun 2013, lebih dari satu juta perusahaan dari 187 negara di dunia melakukan sertifikasi ISO 9001. Dan setelah menerapkannya perusahaan mengakui bahwa adanya peningkatan kinerja yang sangat signifikan serta berhasil memperoleh penghargaan tentang manajemen mutu bertaraf internasional.

Seiring dengan meningkatnya kesejahteraan masyarakat saat ini tidak hanya industri manufaktur yang melakukan sertifikasi pada sistem manajemennya. Industri jasa dituntut untuk menerapkan standar internasional sebagai bukti bahwa perusahaan mampu menghasilkan jasa yang berkualitas serta meningkatkan daya saingnya.

Salah satu perusahaan jasa di Indonesia yang sudah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 adalah PT. Krakatau Bandar Samudera. Perusahaan ini bergerak dibidang jasa bongkar muat untuk semua bahan baku, produk dan suku cadang Krakatau Steel Company (KSC). PT. Krakatau Bandar Samudera telah menerapkan standar ini sejak 20 September 2018.

## 2. Tinjauan Pustaka

Organisasi Standar Internasional (*International Standard Organization*, ISO), mendefinisikan Sistem Manajemen Mutu adalah sistem yang menetapkan Kebijakan dan Sasaran serta pencapaiannya untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi dalam hal mutu (SNI ISO 9000:2015).

ISO 9000 diperkenalkan pada tahun 1987, berisi dasar-dasar sistem manajemen kualitas dan spesifikasi terminologi dari SMM. ISO 9000:1987. Dalam perjalannya ISO 9000:1987 telah mengalami beberapa kali revisi sebagai berikut :

- a. revisi pertama pada tahun 1994 (ISO 9000:1994).
- b. revisi kedua pada tahun 2000 (ISO 9001:2000).
- c. revisi ketiga pada tahun 2008 (ISO 9001:2008).
- d. revisi keempat pada 2015 menjadi (ISO 9001:2015).

Tujuan sistem manajemen mutu bagi organisasi memenuhi kepuasan pelanggan melalui

pemenuhan kebutuhan produk dan jasa dan melalui penerapan sistem yang efektif.

Manfaat penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 adalah meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan, mengingatkan image perusahaan dan daya saing dalam pasar global, audit SMM dilakukan secara periodik untuk menghemat biaya dan mengurangi duplikasi audit sistem manajemen mutu oleh pelanggan, membuka kesempatan pasar baru, meningkatkan mutu dan produktivitas, meningkatkan kesadaran mutu dalam perusahaan, memberikan pelatihan untuk karyawan dan manajer, mengalami perubahan positif dalam hal kultur dari anggota organisasi untuk mempertahankan sertifikat yang hanya berlaku tiga tahun.

Persyaratan Sistem Manajemen Mutu terdiri dari:

1. Ruang Lingkup
2. Acuan Normatif
3. Istilah dan Definisi
4. Konteks Organisasi
5. Kepemimpinan
6. Perencanaan
7. Dukungan
8. Operasi
9. Evaluasi Kinerja
10. Peningkatan

Sesuai dengan Persyaratan Sistem Manajemen Mutu (SNI ISO 9001:2015) Klausul 4.4 tentang Sistem Manajemen Mutu dan Prosesnya menjelaskan bahwa organisasi harus memelihara dan menyimpan informasi ter-dokumentasi untuk mendukung operasi dari prosesnya dan mempunyai keyakinan bahwa proses yang dilakukan sesuai dengan rencana.

Kemudian dalam persyaratan Sistem Manajemen Mutu (SNI ISO 9001:2015) klausul 7.5 tentang Informasi Ter-dokumentasi menjelaskan bahwa informasi ter-dokumentasi yang berasal dari eksternal ditentukan oleh organisasi untuk keperluan perencanaan dan operasi sistem manajemen mutu harus diidentifikasi sesuai dan dikendalikan dan dipelihara sebagai bukti kesesuaian dan harus dilindungi yang tidak disengaja.

Informasi ter-dokumentasi di bagi menjadi 4 (empat) tingkatan yaitu Pedoman, Prosedur, Instruksi Kerja, Formulir dan Dokumen Pendukung Lainnya.

## 3. Pengolahan Data dan Analisis

### Pengambilan Data

Pengumpulan Data dalam penelitian tentang Analisa Pengendalian Informasi Terdokumentasi (Dokumen) Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2015 di PT. Krakatau Bandar Samudera (KBS) dengan metode pengumpulan data primer adalah seluruh dokumen Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2015 di PT. KBS dengan melakukan

wawancara dengan pihak-pihak terkait dan data Sekunder adalah Persyaratan Sistem Manajemen Sistem SNI ISO 9001:2015 dan studi pustaka lainnya.

**Tabel 1. Kesesuaian Dokumen Wajib PT. KBS**

Nama Dokumen Wajib (Informasi Terdokumentasi)	SNI ISO 9001:2015	Kesesuaian		
		Yes	No	NA
Ruang lingkup Sistem Manajemen Mutu	4.3		✓	
Kebijakan Mutu	5.2.2	✓		
Sasaran Mutu	6.2.1	✓		
Kriteria Seleksi, Evaluasi dan re-Evaluasi Supplier (Penyedia Eksternal)	8.4.1	✓		

**Tabel 2. Kesesuaian Rekaman Wajib PT. KBS**

Nama Rekaman Wajib (Informasi Terdokumentasi)	SNI ISO 9001:2015	Kesesuaian		
		Yes	No	NA
Rekaman Sasaran Mutu	6.2.1	✓		
Rekaman Pemeliharaan Peralatan, Pemantauan dan Pengukuran	7.1.5.1	✓		
Rekaman Pelatihan, Keterampilan, Pengalaman dan Kompetensi	7.2	✓		
Rekaman hasil Review Persyaratan Pelanggan dan persyaratn baru dari Pelanggan	8.2.3.2	✓		
Rekaman Hasil Tinjauan Desain dan Pengembangan	8.2.3			✓
Rekaman Input Pengendalian Desain dan Pengembangan	8.3.3			✓
Rekaman kegiatan Pengendalian Desain dan Pengembangan	8.3.4			✓
Rekaman output Desain dan Pengembangan	8.3.5			✓
Rekaman Perubahan Desain dan Pengembangan	8.3.6			✓
Rekaman hasil Evaluasi, Seleksi, Memantau Kinerja dan Evaluasi Ulang penyedia eksternal	8.4.1	✓		
Rekaman Karakteristik Penyediaan Produk atau Jasa	8.5.1	✓		
Rekaman Properti Pelanggan	8.5.3	✓		
Rekaman Perubahan Proses Produksi dan Jasa	8.5.6	✓		
Rekaman Pelepasan Produk dan Jasa	8.6	✓		

Rekaman Ketidaksesuaian Output	8.7.2	✓		
Rekaman sebagai bukti Evaluasi Kinerja	9.1.1	✓		
Rekaman sebagai bukti Program Audit dan Hasil Audit	9.2.2	✓		
Rekaman Hasil Tinjauan Manajemen	9.3.3	✓		
Rekaman Ketidaksesuaian ( <i>Non Conformity</i> ) dan Tindakan Korektif	10.2.2	✓		

**Tabel 3. Kesesuaian Dokumen Tidak Wajib PT. KBS**

Nama Dokumen Non Wajib (Informasi Terdokumentasi)	SNI ISO 9001:2015	Kesesuaian		
		Yes	No	NA
Prosedur/IK untuk menentukan Konteks Organisasi dan Pihak yang Berkepentingan	4.1, 4.2	✓		
Prosedur/IK untuk mengendalikan Resiko dan Peluang	6.1	✓		
Prosedur/IK untuk perencanaan	6.2	✓		
Prosedur/IK untuk kompetensi, pelatihan dan kesadaran terhadap SMM	7.1.2, 7.2, 7.3	✓		
Prosedur/IK untuk pemeliharaan infrastruktur, peralatan dan alat ukur	7.1.3 7.1.5	✓		
Prosedur/IK untuk Pengendalian Dokumen dan Rekaman ( <i>Documented Information</i> )	7.5	✓		
Prosedur/IK untuk mengendalikan Permintaan Pelanggan	8.2	✓		
Prosedur/IK untuk mengendalikan Desain dan Pengembangan	8.3			✓
Prosedur/IK untuk mengendalikan Pembelian/ Purchasing/Procurement	8.4	✓		
Prosedur/IK untuk Produksi/ Operasional	8.5	✓		

Prosedur/IK untuk Penerimaan, Penyimpanan dan Pengiriman Barang dan Jasa	8.5.4	✓		
Prosedur/IK untuk Pengendalian Produk Tidak Sesuai dan tindakan Perbaikan	8.7, 10.2	✓		
Prosedur/IK untuk pemantauan Kepuasan Pelanggan	9.1.2	✓		
Prosedur/IK untuk pengendalian Audit Mutu Internal	9.2	✓		
Prosedur/IK untuk pengendalian Rapat Tinjauan Manajemen	9.3	✓		

**Tabel 4. Kesesuaian Prosedur/IK/SOP Pengendalian Dokumen dan Rekaman PT. KBS**

Prosedur/IK/SOP Pengendalian Dokumen dan Rekaman (Informasi Terdokumentasi)	SNI ISO 9001:2015	Kesesuaian		
		Yes	No	NA
Sistem Informasi Terdokumentasi yang dianut oleh Organisasi	7.5.1	✓		
Penyusunan Informasi Terdokumentasi	7.5.2	✓		
Kelengkapan Format termasuk simbol-simbol yang digunakan di dalam penulisan diagram alir	7.5.2	✓		
Tanggung Jawab dan Wewenang penyusunan, pemeriksaan dan pengesahan	7.5.2		✓	
Penomoran Informasi Terdokumentasi	7.5.2		✓	
Penerbitan dan Status Informasi Terdokumentasi	7.5.2 7.5.3.1	✓		
Distribusi Informasi Terdokumentasi	7.5.3.1 7.5.3.2	✓		
Perubahan Informasi Terdokumentasi	7.5.3.2	✓		
Pemeliharaan Informasi Terdokumentasi	7.5.3.2	✓		

Pemusnahan Informasi Terdokumentasi	7.5.3.2	✓		
Pengendalian Informasi Terdokumentasi Elektronik	7.5.2 7.5.3.2	✓		
Pengendalian Rekaman (Arsip)	7.5.3.2	✓		
Pengendalian Informasi Terdokumentasi Eksternal	7.5.3.2	✓		

#### 4. Penutup

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dari Pengendalian Informasi Terdokumentasi Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2015 di PT. Krakatau Bandar Samudera, secara umum bahwa Pengendalian Informasi Terdokumentasi Sistem Manajemen PT. Krakatau Bandar Samudera telah sesuai dengan persyaratan Sistem Manajemen SNI ISO 9001:2015, namun ada beberapa yang perlu ditingkatkan :

1. Dari kesesuaian dokumen wajib PT. KBS belum menetapkan pengecualian pada Ruang Lingkup sertifikasi pada Pedoman Sistem Manajemen.
2. Dari kesesuaian rekaman wajib dan dokumen tidak wajib PT KBS telah menetapkan seluruh rekaman wajib dan dokumen tidak wajib.
3. Dari kesesuaian Prosedur/Instruksi Kerja/SOP Pengendalian Dokumen dan Rekaman PT KBS, terdapat pengesahan untuk Informasi Terdokumentasi level 1 dan level 2 masih dilakukan oleh Direksi lama dan beberapa identifikasi penomoran informasi terdokumentasi belum konsisten

#### DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, S. (1998). *Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro.
- Dewi, M. N., & Ong, F. (2017). Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 di HR Services PT. X. *Jurnal Titra*, 5(2), 351-356.
- Gasparz, v. (2002). *ISO 9001 : 2000 and Continual Quality Improvement*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Harrington, H. J. (1991). *Business Process Improvement the Breakthrough Strategy for Total Quality, Productivity, and Competitiveness*. United States of America: McGraw-Hill, Inc
- Hartono. 2009. Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berbasis ISO 9001:2000 Pada

Pembangunan Graving Dock di Pelabuhan Tanjung Mas Semarang. Riptek: Vol.3 No.1 Hal 51-58.

- Santosa, Made Arya Wira, dkk.2013. Penerapan Standar Sistem Manajemen Mutu (ISO) 9001:2008 Pada Kontraktor PT. Tunas Jaya Sanur. Jurnal Ilmiah Elektronik Infrastruktur Teknik Sipil: Vol.2 No.1.
- Saputri, A., & Katili, P. B. (2017). Analisa Penerapan Sistem Manajemen Mutu Iso 9001: 2008 Di Pt. Xyz. *Jurnal Teknik Industri Untirta*.
- Sindhuwinata, O. E., & Felecia, F. (2016). *Perancangan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015: Studi Kasus. Jurnal Titra, 4(2)*, 183-190.
- Susilo, Leo J. (2009). *Manajemen Risiko Berbasis ISO 31000 Untuk Industri Non Perbankan*. Jakarta: Penerbit PPM.
- Tathagati, Arini. 2015. *Step by Step membuat SOP*. Yogyakarta: Efata Publishing.
- Yuthika, R., Widaningrum, S., & Lalu, H. (2016). Perancangan SOP Pengendalian Informasi Terdokumentasi Berdasarkan Integrasi ISO 9001: 2015 Klausul 7.5 dan ISO 14001: 2015 Klausul 7.5 Dengan Mempertimbangkan Risiko Menggunakan Metode Business Process Improvement di CV. XYZ. *eProceedings of Engineering, 3(2)*.