

## **ANALISIS SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 TERHADAP KINERJA OPERASIONAL MELALUI KUALITAS PRODUK PT XYZ PLASTIC**

Anisa Tri Wulan Dari<sup>1</sup>, Miftakul Huda<sup>2</sup>, Stephen Aryanto<sup>3</sup>, Shafa Fadhilah Widya Putri<sup>4</sup>

*Universitas Pelita Bangsa*

[anisa18@mhs.pelitabangsa.ac.id](mailto:anisa18@mhs.pelitabangsa.ac.id)<sup>1</sup>, [stephenaryanto@mhs.pelitabangsa.ac.id](mailto:stephenaryanto@mhs.pelitabangsa.ac.id)<sup>3</sup>,

[shafa.fwp@mhs.pelitabangsa.ac.id](mailto:shafa.fwp@mhs.pelitabangsa.ac.id)<sup>4</sup>

### **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini mengetahui pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap kinerja operasional melalui kualitas produk. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan studi literatur menggunakan referensi artikel dan jurnal beserta deskriptif yaitu melalui peristiwa nyata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 berdampak signifikan terhadap kinerja operasional perusahaan melalui kualitas produk karena sebagai suatu indikator efektivitas maupun efisiensi yang telah dicapai tujuan perusahaan. Perusahaan yang meningkat kinerjanya maka meningkat pula kesejahteraan dan mutu perusahaan tersebut. Dengan melakukan analisis kinerja maka perusahaan dapat mengetahui apakah efisiensi sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa serta kualitasnya sudah tepat dan sesuai dalam menjalankan proses bisnisnya. Ketepatan tersebut sebagai penentu apakah perusahaan telah menjalankan proses bisnisnya dengan baik dan sangat berpengaruh terhadap tercapainya kinerja perusahaan.

**Kata kunci:** Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, Kinerja Operasional, Kualitas Produk

### **ABSTRACT**

The purpose of this research is to determine the effect of the ISO 9001:2015 Quality Management System on operational performance through product quality. This research uses qualitative methods with literature study collection techniques using article and journal references along with descriptives, namely through real events. The research results show that the ISO 9001:2015 Quality Management System has a significant impact on the company's operational performance through product quality because it is an indicator of effectiveness and efficiency that the company's goals have been achieved. Companies that improve their performance will also increase the welfare and quality of the company. By carrying out performance analysis, the company can find out whether the efficiency of its resources in producing goods and services and their quality is appropriate and appropriate for carrying out its business processes. This accuracy determines whether the company has carried out its business processes well and has a big influence on the company's performance.

**Keyword:** *Quality Management System ISO 9001:2015, Operation Performance, Product Quality*

### **PENDAHULUAN**

Pada era perdagangan yang sedang berkembang saat ini banyak perusahaan yang mengambil langkah untuk mengembangkan sistem perusahaannya. Sistem yang banyak dipakai oleh perusahaan khususnya perusahaan yang berada di Indonesia yaitu sistem manajemen mutu ISO 9001. Sistem tersebut diterapkan dalam pelaksanaan proses organisasi sehari-hari sebagai bentuk pengendalian dan pengendalian kualitas mutu. Hal ini organisasi dapat memahami secara menyeluruh, jika sanggup digambarkan setiap komponen yang dapat mendukung berjalannya pelaksanaan proses tersebut yaitu memenuhi kebutuhan, harapan dan nilai-nilai pelanggan. Sistem manajemen mutu

adalah suatu komponen yang saling berhubungan yang menggunakan kebijakan yang sudah ditetapkan untuk memenuhi tujuan organisasi serta difokuskan pada kebutuhan pelanggan, lingkungan, efisiensi energi dan sejenisnya (Brent, 1989).

ISO (*international Organization for Standardization*) merupakan standar yang mengukur mutu perusahaan supaya mendapatkan hasil yang optimal dan efektif. Standar yang ditetapkan oleh ISO tidak bersifat teknis pelaksanaan, tetapi merupakan persyaratan yang harus dipenuhi oleh perusahaan dalam penerapannya (Silalaban, 2011). Penelitian secara konsisten menyatakan bahwa perencanaan sangat penting untuk mencapai keberhasilan implementasi ISO 9001 karena memiliki hubungan positif yang signifikan dengan kinerja operasional (Feng et al., 2008). Manfaat yang diperoleh dari sertifikasi ISO 9001 pada dasarnya terkait dengan kualitas produk, kesalahan/tingkat ketidaksempurnaan dalam produksi berkurang, dan meningkatkan pangsa pasar (Calisir (2007). Adapun manfaat lainnya penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 sebagai berikut.

Bagi karyawan:

- a. Karyawan ikut berperan aktif dan bertanggung jawab dalam pemeliharaan dan peningkatan kualitas mutu.
- b. SMM memberikan kerangka kerja yang terstruktur dan mendukung kualitas pekerjaan, sehingga karyawan merasakan kepuasan dalam melakukan pekerjaan.
- c. Pelatihan yang diberikan perusahaan dapat membuat skill dan kompetensi karyawan berkembang.
- d. Karyawan dapat mengembangkan pemahaman pentingnya mutu dalam pekerjaan.

Bagi perusahaan:

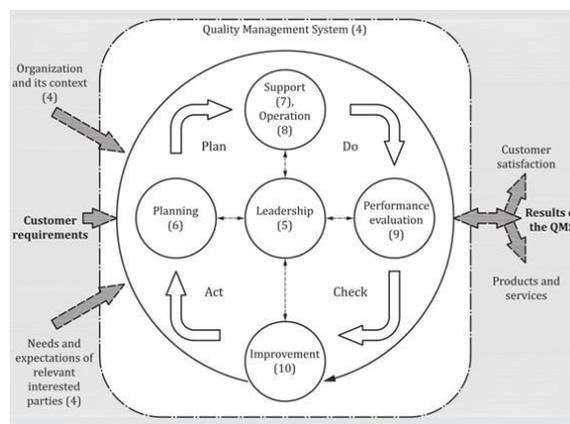
- a. Efisien operasional dapat meningkat, penggunaan sumber daya lebih optimal, dan mengidentifikasi dan menghilangkan operasional.
- b. Kepuasan dan loyalitas pelanggan dapat meningkat sehingga memberikan keuntungan jangka panjang bagi perusahaan.
- c. Sistem Manajemen Mutu ISO membantu mengidentifikasi, menilai dan mengelola risiko yang lebih baik.
- d. Sistem Manajemen Mutu ISO membantu memberikan bukti kepada pelanggan bahwa perusahaan mematuhi standar internasional.

Selanjutnya dalam penerapan ISO 9001:2015 terdapat 7 prinsip manajemen mutu sebagai dasar standar sistem manajemen mutu menurut ISO Quality Management Principle (2015) yaitu:

1. Pelanggan (*Customer*)  
Mengenali dan memahami kebutuhan pelanggan, mengukur dan mengambil tindakan yang sesuai, memelihara secara aktif hubungan dengan pelanggan.
2. Kepemimpinan (*Leadership*)  
Pimpinan mengkomunikasikan keseluruhan proses yang harus dilaksanakan menggunakan strategi dalam mencapai target yang efektif dan efisien.
3. Perikatan orang (*Engagement of people*)  
Mendorong pemahaman pentingnya berkontribusi, memberdayakan orang untuk menentukan hambatan kinerja, serta mengenali akan kontribusi, pembelajaran, dan peningkatan peningkatan orang.
4. Proses pendekatan (*Approach process*)  
Adanya perubahan inputan menjadi output dengan menetapkan target, mengelola proses secara individual ataupun keseluruhan, kemudian mengelola resiko yang dapat mempengaruhi keluaran proses.
5. Peningkatan (*Improvement*)  
Mensosialisasikan target, meninjau, mengaudit, dan meningkatkan pengembangan baru.

6. Pengambilan keputusan (*Making decision*)  
Menentukan, mengukur, meninjau, menganalisa hasil yang telah diidentifikasi organisasi untuk memperoleh hasil yang diharapkan.
7. Manajemen relasi (*Relationship Management*)  
Membangun kerjasama dan mengelola pihak yang dijadikan perusahaan sebagai relasi seperti supplier, investor, pekerja, mitra pelanggan dan masyarakat. Serta mengukur kinerja dan memberikan *feedback*.

Selain manfaat dan prinsip, pelaksanaan ISO 9001:2015 melalui pendekatan konsep Plan-Do-Check-Act (PDCA) merupakan siklus perbaikan berkelanjutan yang melibatkan perencanaan (*Plan*) dengan merencanakan pengambilan tindakan dan langkah-langkah untuk mencapai tujuan meningkatkan dan memastikan kualitas produk sesuai standar mutu dan persyaratan produk untuk memenuhi ekspektasi pelanggan. Pelaksanaan (*Do*) menjalankan proses yang sudah direncanakan dengan melibatkan karyawan dan menyediakan sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan mutu. Pengecekan (*Check*) melakukan pemantauan dan pengukuran evaluasi terhadap target dan standar kualitas yang telah ditetapkan. Biasanya perusahaan mengidentifikasi sesuai dan ketidaksesuaiannya dengan melakukan audit. Tindakan (*Act*) merespon hasil pemantauan dan evaluasi yang efektif sebagai korektif atau pencegahan sesuai kebutuhan jika terdapat penyimpangan dari standar kualitas produk. Pada gambar 1 dapat dilihat siklus dari konsep PDCA sebagai berikut.



Gambar 1. Siklus PDCA (Plan-Do-Check-Act)

Prawirosentono (2012) menyatakan bahwa kualitas produk merupakan hal yang sangat penting untuk dijaga agar suatu industri tidak kehilangan konsumen, dan reputasi perusahaan tetap terjaga dengan baik. Kualitas produk adalah keseluruhan gabungan karakteristik produk dan jasa dari aspek pemasaran, rekayasa, manufaktur, dan pemeliharaan yang sesuai dengan harapan konsumen terhadap produk dan jasa tersebut (Umar, 2013; Tjiptono & Chandra, 2013). Selanjutnya menurut Everett dan Adam (1992) mengatakan bahwa pada perusahaan manufaktur, ISO 9000 dapat meningkatkan kinerja operasional seperti meningkatkan kualitas proses internal, biaya produksi berkurang, peningkatan produktivitas sehingga berkurangnya cacat produk dan pengerjaan ulang. Berdasarkan teori tersebut perusahaan yang banyak merapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yaitu perusahaan manufaktur.

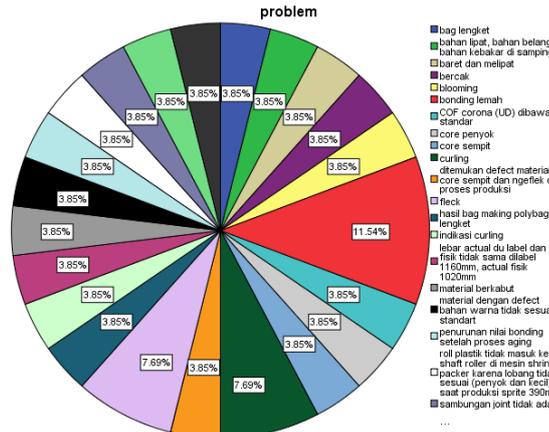
PT XYZ Plastic merupakan perusahaan manufaktur yang bergerak di bidang pembuatan film polietilen densitas rendah linear kustom (LLDPE). PT XYZ Plastic telah memiliki sertifikasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 sejak tahun 2017 sebagai sistem manajemen mutu dan pada bulan Oktober 2023 telah melakukan audit dengan tujuan melakukan peninjauan ke efektivitas dan kesesuaian implementasi SMM ISO yang telah dijalankan mencakup dokumentasi, penerapan, pemeliharaan. Adanya sertifikasi SMM ISO juga untuk tetap bertahan dalam persaingan dunia usaha

dengan menjamin kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Dalam memenuhi target dan kepuasan pelanggan perusahaan terkadang mengalami kendala pada kualitas produk dari hasil produksi. Berikut gambar grafik 1.2 berupa data klaim dan komplain pelanggan perusahaan XYZ Plastic:

Gambar 1.2 Grafik data konsumen klaim & komplain PT XYZ Plastic



Grafik diatas tersedia data informasi mengenai masalah kualitas produk yang dihadapi pelanggan PT XYZ Plastic Januari-Juli 2023. Diperoleh jumlah kasus pada Januari terdapat 3 kasus, Februari 3 kasus, Maret 3 kasus, April 3 kasus, Mei 3 kasus, dan Juni-Juli 1 kasus. Data tersebut pelanggan yang klaim dan komplain mengenai kasus yang berbeda-beda, yakni: *curling*, *bonding* lemah, *fleck*, *core* sempit, *core* penyok. material berkabut, sambungan tidak *joint*, bahan warna tidak sesuai, dan *bag* lengket. Berikut gambar 1.3 diagram lingkaran dari grafik diatas



Gambar 1.3 Diagram Lingkaran Persentase Masalah Kualitas Produk

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Sistem Manajemen Mutu terhadap kinerja operasional melalui pengendalian kualitas produk PT XYZ Plastic berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang penulis kaji, penelitian berfokus pada bidang-bidang tersebut.

**METODE**

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dikarenakan dapat menunjukkan situasi dan kondisi yang nyata terjadi mengenai pengaruh manajemen perusahaan terhadap kinerja operasional perusahaan melalui kasus pada kualitas produk PT XYZ Plastic. Metode deskriptif

dilakukan dengan cara menggambarkan peristiwa nyata lalu dilanjutkan dengan analisis, bukan hanya menguraikan, tetapi dengan memberikan pengertian dan menjelaskan yang dianggap cukup (Ansori, 2019). Studi literatur sebagai teknik pengumpulan dari berbagai macam referensi dalam penelitian ini berupa artikel, jurnal dan data perusahaan yang ada. Menurut Cahyono (2020) bahwa penelitian kepustakaan juga mengacu pada teknik pengumpulan data melalui pemeriksaan buku, dokumen, catatan, dan laporan yang berkaitan dengan pernyataan yang diteliti.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Latar belakang dan masalah kualitas produk PT XYZ Plastic yang sudah dikemukakan dalam penelitian ini bertujuan untuk menentukan pengaruh dari standar ISO 9001 pada performa perusahaan melalui kualitas produk. Adapun penelitian ini menerapkan kajian sistematis untuk mengidentifikasi literatur penelitian yang relevan dalam penelitian, yakni Brent, (1989); Feng et al., (2008); ISO Quality Management Principle (2015); Calisir (2007); Prawirosentono (2012); dan Umar, 2013; Tjiptono & Chandra, 2013; Everett dan Adam (1992). Sementara itu, berikut merupakan pembenahan proses bisnis yang dijalankan perusahaan akibat timbulnya ketidaksesuaian kualitas produk.

Tabel 1. Tindak Lanjut konsumen klaim dan komplain PT XYZ Plastik Januari-Juli 2023

No.	Periode	Qty Cases	Problem, Repair, dan Status
1	Januari	3	<p><b>Problem:</b> Thickness tidak standar. <b>Repair:</b> melakukan pengecekan thickness apabila terjadi problem bubble goyang pada roll yang bermasalah. <b>Status:</b> Close</p> <p><b>Problem:</b> Curling. <b>Repair:</b> Verifikasi curling 100% menurunkan settingan tension 1.8. <b>Status:</b> Close</p> <p><b>Problem:</b> Bonding lemah. <b>Repair:</b> dari hasil pengecekan ulang sample pertinggal dan proses trial laminasi, hasilnya OK dan tidak ditemukan anomaly. <b>Status:</b> Close</p>
2	Februari	3	<p><b>Problem:</b> Core sempit. <b>Repair:</b> pergantian dan perawatan mesin potong core, menurunkan settingan tension dibawah 2% dan melakukan pengecekan gonogo 100% setiap turun produksi dan sebelum pengiriman ke customer. <b>Status:</b> Close</p> <p><b>Problem:</b> Material dengan defect bahan warna tidak sesuai standar. <b>Repair:</b> Telah dilakukan training dan edukasi mengenai std SOP quality. <b>Status:</b> Close</p> <p><b>Problem:</b> Lebar actual di label dan fisik tidak sama dilabel 1160mm, actual fisik 1020mm. <b>Repair:</b> 1. Akan membakukan prosedur mengeluarkan udara dengan cara menyobek plastik di awal core setelah itu dilakukan Penggantian roll. 2. Training ulang operator produksi. <b>Status:</b> Close</p>
3	Maret	3	<p><b>Problem:</b> Core penyok. <b>Repair:</b> Pengecekan ulang papercore yang lebih teliti. <b>Status:</b> Close</p> <p><b>Problem:</b> Curling. <b>Repair:</b> Perbaiki hopper dan kalibrasi timbangan hopper sehingga tidak ditemukan anomaly presentase &gt; 5%. Target perbaikan presentase hopper <math>\pm 1\%</math>. <b>Status:</b> Close</p> <p><b>Problem:</b> Sambungan joint tidak ada. <b>Repair:</b> dilakukan training dan OP produk telah mendapat teguran keras. <b>Status:</b> Close</p>

4	April	1	<b>Problem:</b> Material berkabut. <b>Repair:</b> akan di proses/dicoba di mesin lain yang kapasitas nya lebih besar diameter diesnya. <b>Status:</b> Close
5	Mei	3	<b>Problem:</b> COF Corona (UD) dibawah Standar dikarenakan Rewind Khusus (Rewind + Lap) Migrasi indikasi blomming. <b>Repair:</b> Penerapan prosedur pengecekan & penerapan SRP secara konsisten dari awal proses. <b>Status:</b> Close <b>Problem:</b> Rewind (khusus) ulang yaitu <i>rewind</i> proses pengelapan blomming karena over migrasi slip. <b>Repair:</b> sistem control proses ketat sesuai SRP & prosedur khususnya COF fresh & aging dengan improve penyesuaian dengan formulasi. <b>Status:</b> Close <b>Problem:</b> Bag lengket. <b>Repair:</b> <i>Rewind tension</i> rendah & <i>pressure</i> minimal. Cooling roll tidak terlalu dingin agar slip bisa kerja optimal. <i>Tension winder</i> proses minimal. <b>Status:</b> Close
6	Juni	1	<b>Problem:</b> Bahan lipat, bahan belang, bahan kebakar di samping. <b>Repair:</b> akan dilakukan perbaikan dan pengecekan pada mesin terkait tension, karyawan akan ditraining kembali untuk caa mixing material yang lebih efektif. <b>Status:</b> Close.
7	Juli	1	<b>Problem:</b> Flek. <b>Repair:</b> akan dilakukan perbaikan pneumatic winder yang bocor, agar preasure roll sempurna, core sempit: akan dilakukan training kepada semua operator produksi untuk lebih hati-hati pada saat handling. <b>Status:</b> Close. <b>Problem:</b> Flek. <b>Repair:</b> Perbaikan preasure winder yang bocor oleh tim machine type communication, agar <i>problem</i> ngeplek tidak terulang. <b>Status:</b> Close.

Kasus diatas dapat memberikan penekanan kepada perusahaan melakukan perbaikan terus-menerus dalam proses dan produk untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan kualitas secara berkelanjutan. Dalam SMM ISO 9001:2015, pimpinan memiliki peran aktif mengkomunikasikan semua proses memakai strategi seperti penerapan *corrective* dan *preventive action* sebagai perolehan tujuan perusahaan, serta melalui pendekatan konsep PDCA memungkinkan manajemen perusahaan memeriksa, mengidentifikasi, mengevaluasi serta mengatasi masalah sebagai bentuk optimalisasi kinerja perusahaan. Selain itu, kualitas produk adalah salah satu unsur yang menjadi pusat perhatian perusahaan jika ingin menembus pasarnya dan keterlibatan karyawan yang terlatih dengan baik dapat memberikan kontribusi lebih efektif dalam operasional sehari-hari melalui peningkatan individu, kepuasan kerja, dan perilaku proaktif yang berpengaruh dalam kesuksesan perusahaan. Demikian tindak lanjut pada peninjauan kualitas produk dalam penelitian ini merupakan hasil output dari proses produksi yang berkewajiban mengikuti standarisasi yang telah ditetapkan. Adapun produk yang dihasilkan sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan, maka kualitasnya tidak berkurang dan tentunya tidak merugikan perusahaan selaku produsen dan memberikan rasa kepercayaan dan kepuasan pelanggan seperti pendapat dari Terziovski & Power (2007) bahwa ada empat *indicator* yang mencerminkan kinerja organisasi yang efektif. Pertama, peningkatan kualitas pada barang atau jasa yang dihasilkan. Kedua, produktivitas, yaitu peningkatan produktivitas kerja pegawai ditinjau dari efektivitas (Jumlah dan kualitas) dan efisiensi (waktu dan tenaga).

## SIMPULAN

Dari hasil dan pembahasan yang telah dijelaskan dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 dalam suatu organisasi dapat dilakukan dengan

mengikuti prosedur standar, menerapkan tindakan perbaikan, dan audit berkala. Sehingga berpengaruh terhadap kinerja operasional melalui kualitas produk secara signifikan dan berdampak positif. Hasilnya menunjukkan berkurangnya produk yang cacat, maka semakin berkurang dan hematnya biaya produksi dalam bentuk biaya perbaikan kembali yang dapat diperoleh perusahaan. Standarisasi mutu produk juga dapat membantu perusahaan dalam menghasilkan produk yang berkualitas dan menekankan berkurangnya kerusakan produk. Kualitas produk yang dihasilkan oleh perusahaan juga memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja perusahaan karena semakin tinggi kualitas produk yang dihasilkan, maka semakin rendah tingkat kegagalan produk. Oleh karena itu hampir setiap perusahaan berlomba-lomba memiliki standar ISO 9001 untuk mempertahankan citra mereka di pangsa pasar yang semakin ketat dan meningkatkan keunggulan kompetitif perusahaan. Begitu juga kinerja perusahaan yang berkelanjutan dapat tercapai dengan baik jika pemangku kepentingan sepenuhnya mengkomodasi resep rinci yang diberikan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Bakhtiar, A., Nugraha, A., Suliantoro, H., & Pujotomo, D. (2023, April 26). *The effect of quality management system (ISO 9001) on operational performance of various organizations in Indonesia*. Taylor & Francis Online. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23311975.2023.2203304>
- Yurnalisdel, & Iskandar, I. (2022, December 8). *Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja Operasional perusahaan*. COMSERVA. <https://comserva.publikasiindonesia.id/index.php/comserva/article/view/464>
- Donny. (2015). *Pengaruh Efektivitas ISO Terhadap Kualitas Produk Dan Kinerja Operasional Pada Perusahaan Manufaktur Di Jabodetabek*. Universitas Multimedia Nusantara. <https://kc.umn.ac.id/382/2/BAB%20II.pdf>
- Zulfadlillah, Nurcahyo, R., Gabriel, D. S., Dachyar, M., & Farizal. (2019). *Hubungan ISO 9001:2015 terhadap Kinerja Operasional dan Kinerja Bisnis Industri Manufaktur di Indonesia = Relationship of ISO 9001:2015 on Operational Performance and Business Performance in Indonesia Manufacturing Industry*. Universitas Indonesia Library. <https://lib.ui.ac.id/m/detail.jsp?id=20488906&lokasi=lokal>
- Bagaskara. (2023, May 10). *Mengenal ISO 9001 Sistem Manajemen Mutu*. Mutu International. <https://mutucertification.com/mengenal-iso-9001/>
- Panjaitan, M. (2018, June). *Peran Keterlibatan dan Partisipasi Karyawan terhadap Kinerja Karyawan*. Jurnal Manajemen. <https://www.neliti.com/id/publications/271131/peran-keterlibatan-dan-partisipasi-karyawan-terhadap-kinerja-karyawan>
- Naufal, A. A. (2018, August 7). *Pengaruh kualitas produk terhadap kinerja operasional industri busana muslim di Kota Bandung*. UNPAR Institutional Repository. <https://repository.unpar.ac.id/handle/123456789/7158>
- Daoed, T. S. (2017, December). *PENERAPAN STANDARISASI SISTEM MUTU SEBAGAI PENGENDALI PRODUKSI PADA PT. QTON INDONESIA*. Politeknik MBP. <https://www.politeknikmbp.ac.id/karyailmiah/dosen/category/42volume62.html?download=197:penerapan-standarisasi-sistem-mutu-sebagai-pengendali-produksi-pada-pt-qton-indonesia>