

## **ANALISIS KEMAMPUAN PENERAPAN SNI ISO 9001: 2008 PADA USAHA MIKRO, KECIL DAN MENENGAH STUDI KASUS : UMKM TEKSTIL KOTA TASIKMALAYA**

### ***Analysis Of Capability Of SNI ISO 9001 : 2008 Application for Small and Medium Enterprises Case Study: SME's for Textile in Tasikmalaya City***

**Mangasa Ritonga dan Teguh Pribadi Adinugroho**

Puslitbang BSN Badan Standardisasi Nasional  
Gedung Manggala Wanabakti Blok IV Lantai 4, Jl. Gatot Subroto, Senayan, Jakarta  
Email: mangasa@bsn.go.id, teguh.adi.511@gmail.com

Diterima: 21 Mei 2013, Direvisi: 13 September 2013, Disetujui: 15 September 2013

#### **Abstrak**

SNI ISO 9001:2008 merupakan standar sistem manajemen mutu mempunyai peran yang sangat penting dalam mendukung kegiatan industri, usaha maupun organisasi. Dalam upaya menjaga konsistensi kualitas produk secara berkesinambungan pada usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) perlu dilakukan langkah-langkah nyata dalam penerapan standardisasi. Makalah ini menyajikan analisis terhadap aktivitas penerapan standar sistem mutu SNI ISO 9001: 2008 pada UMKM. Cara kerja yang baku dan sistematis pada proses kerja serta lingkungan yang bersih dan baik sangat diperlukan didalam upaya menjaga konsistensi produk. Umumnya dalam aktivitas UMKM pada semua jenis produksi dapat menerapkan standardisasi serta menghasilkan produk bermutu, bekerja sesuai dengan perencanaan,memperkecil tingkat kesalahan, dan pada akhirnya konsistensi mutu produk yang dihasilkan akan terjaga. Kesadaran dan kemauan pemilik dan pekerja pada UMKM merupakan faktor dominan dalam penerapan standar sistem manajemen mutu, dan motivasi menjadi sesuatu hal yang penting dalam penerapan sistem manajemen mutu di lapangan. Tujuan penelitian ini mengevaluasi penerapan SNI ISO 9001:2008 bagi UKM TPT, mengevaluasi dokumentasi sistem manajemen, serta memberi bantuan menyempurnakan prosedur Bisnis Proses Produk sesuai Panduan Mutu. Metode pengumpulan data dilakukan dengan kunjungan ke UKM serta melakukan tanya jawab dengan kuesioner untuk mengetahui kinerja unit pelayanan, sedangkan penganalisisan dilakukan menggunakan teori Freeman, tabulasi data dan dengan teknik penilaian perbandingan hasil perhitungan melalui rumus bobot nilai rata-rata tertimbang dan Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) yang diperoleh dan selanjutnya dievaluasi. Didapatkan hasil: (1) Khalifa dengan skor 7, (2) Tasik Indah Batik dengan skor 5,5, (3) Alisa Bordir dengan skor 4,25, dan (4) Agnesa Batik dengan skor 3,5. Pada umumnya UKM sudah menerapkan pendokumentasian terkait dengan pembelian dan fokus pada kepuasan pelanggan, tetapi belum melakukan evaluasi yang terdokumentasi terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** standar, sistem manajemen mutu, konsistensi.

#### **Abstract**

*SNI ISO 9001:2008 is a standard of quality management system has an important one in supporting in industries, sevicees and even though organization activities. To obtain consistently of the quality product of the smal and medium enterprises (sme's) in there activities it is required to make real step for implemented the standardization. This paper on lighting in implementation of quality management system SNI ISO 9001: 2008 activities for sme's . The standard work's and systematic way of the work process and also good environment and clean is needed to kept the product quality consistently. In generaly sme's activities for any production could implement the standards activities and get quality of porduct result, worked on planning, and reduce a mistake, and at the end to get products in quality consistencies. Awareness and needed by the owner and workers of the sme's are dominant factors in quality management sistem application, and motivation as an important for quality management system application in the field. The purpose of this study was to evaluate the application of ISO 9001:2008 for textile SMEs, evaluating SME management system documentation, as well as giving help improve procedures for Business Process. Method of data collection is with a visit to the SMEs and conduct a question and answer with a questionnaire to determine the performance of the service unit. Analyzing is done using the Freeman theory, tabulation of data and comparison results of calculation fthrough formula weight value weighted average and Customer Satisfaction Index (IKP) that obtained then subsequently evaluated. The results are: (1) Khalifa with a score of 7, (2) Batik Tasik Indah with a score of 5.5, (3) Alisa Embroidered with a score of 4.25, and (4) Agnesa Batik with a score of 3.5. In general, SMEs have implemented the documentation related to the purchase and focus on customer satisfaction, but has not been documented to evaluate the customer satisfaction.*

**Keywords:** standar, quality management system, consistencies.

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Semakin terbukanya pasar dunia dalam memasuki era globalisasi menghadapi Indonesia pada ajang persaingan yang semakin luas dan berat. Ketidakmampuan dalam meningkatkan daya saing produk usaha kecil menengah akan membuat produk usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) Indonesia tersisih dalam persaingan tersebut.

Tantangan UMKM di Indonesia saat ini adalah globalisasi yang menuntut persaingan yang sangat ketat. Untuk itu, UMKM perlu memperkuat landasan yang berfokus pada keunggulan kompetitif produk melalui sistem manajemen mutu, sehingga mutu produk yang dihasilkan konsisten.

Adapun pemilihan industri mikro, kecil dan menengah bidang tekstil di daerah kota Tasikmalaya didasarkan atas usulan pemerintah kota Tasikmalaya yang dikaitkan terhadap kebijakan pemerintah dalam Masterplan Percepatan dan Perluasan Pembangunan Ekonomi Indonesia (MP3EI) untuk koridor ekonomi utama makanan minuman dan tekstil di pulau Jawa. Dari berbagai Industri kecil menengah bidang tekstil terpilih 6 UMKM yang dijadikan sample sekaligus obyek penerapan sistem manajemen mutu.

Analisis Penerapan SNI ISO 9001:2008 bagi sektor Tekstil di Tasikmalaya dilakukan pada medio periode Oktober sampai dengan November 2011. Pada bulan Oktober tersebut telah dilaksanakan melalui dua kegiatan yaitu; Workshop SNI ISO 9001:2008, Sistem Manajemen Mutu – Persyaratan, dan Bimbingan penerapan SNI ISO 9001:2008, Sistem Manajemen Mutu – Persyaratan, bagi 6 (enam) UKM produk Tekstil dan Produk Tekstil (TPT). Untuk mengetahui kemajuan tingkat penerapan hasil bimbingan tersebut maka dilakukan evaluasi pada bulan berikutnya.

Analisis ini penting dilakukan karena output yang didapatkan dari kegiatan bimbingan sebelumnya menyimpulkan bahwa secara umum UKM belum bekerja sesuai dengan sistem manajemen SNI ISO: 9001:2008. Sehingga diperlukan bimbingan yang lebih intensif terutama dalam membuat dokumentasi. Diprioritaskan UKM mampu membuat dokumentasi untuk bisnis proses produk agar dapat memahami alur produksi dan memonitornya sehingga dapat selalu menjaga mutu produk. Dalam kegiatan evaluasi akan memonitor penerapan dan dokumentasi SMM sekaligus memprioritaskan membantu menyempurnakan dokumentasi bisnis proses produk UKM.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM), pengertian usaha mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini. Sedangkan usaha kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar yang memenuhi kriteria Usaha Kecil sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang ini.

Adapun pengertian usaha menengah menurut Undang-Undang ini adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perseorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan Usaha Kecil atau usaha besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini.

Tabel berikut ini adalah kriteria yang ditentukan dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang UMKM.

Tabel 1 Penggolongan industri berdasarkan asset dan omset

No	Uraian	Kriteria	
		Aset	Omset
1	USAHA MIKRO	Maks. 50 Juta	Maks. 300 Juta
2	USAHA KECIL	> 50 Juta - 500 Juta	> 300 Juta - 2,5 Miliar
3	USAHA MENENGAH	> 500 Juta - 10 Miliar	> 2,5 Miliar - 50 Miliar

Usaha kecil yang terpilih untuk penelitian ini adalah :

1. Alisa bordir
2. Rohayati Bordir
3. Panji Putra
4. Khalifa
5. Agnesa Batik
6. Tasik Indah Batik.

## 1.2 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah mengevaluasi penerapan SNI ISO 9001:2008 pada UKM TPT, mengevaluasi dokumentasi sistem manajemen UKM sesuai SNI ISO 9001:2008 untuk diterapkan bagi UKM, serta memberi bantuan menyempurnakan prosedur Bisnis Proses Produk UKM TPT sesuai Panduan Mutu dalam SNI ISO 9001:2008.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Standar ISO 9001

Pada tahun 1987, pemerintah Inggris meyakinkan ISO untuk mengadopsi BS 5750 sebagai standar internasional, dan kemudian BS 5750 menjadi ISO 9000 series. ISO 9001 diterbitkan ISO pada tahun 1987, direvisi pada tahun 1994, 2000, dan terakhir 2008 (Souza Pouza et al., 2009). Dalam perkembangannya, standar ISO tentang SMM versi 1994 sampai versi tahun 2000 menekankan QA melalui tindakan preventif, sebagai ganti dari hanya melakukan pemeriksaan pada produk akhir, namun tetap melanjutkan pembuktian kepatuhan dengan prosedur-prosedur terdokumentasi.

Versi terbaru ISO 9001- 2008 yang lebih menekankan persyaratan minimal terhadap klausul 4.2.3 : prosedur pengendalian dokumen; 4.2.4 : prosedur pengendalian rekaman; 8.2.2 prosedur audit internal; 8.3 Prosedur pengendalian produk tidak sesuai; 8.5.2 prosedur tindakan koreksi; 8.5.3 Prosedur tindakan pencegahan. Kesesuaian dengan prosedur-prosedur daripada terhadap proses manajemen secara keseluruhan.

ISO 9001 adalah standar internasional mengenai sistem manajemen mutu dimana sebuah organisasi perlu untuk mendemonstrasikan kemampuan yang konsisten dalam memenuhi persyaratan pelanggan, regulasi dan legislasi. Bertujuan untuk meningkatkan kepuasan konsumen melalui sistem aplikasi yang efektif, termasuk proses untuk sistem perbaikan yang berkesinambungan dan jaminan kesesuaian dengan persyaratan pelanggan, regulasi dan legislasi.

Standar ISO 9001 berdasar pada konsep bahwa set karakteristik minimum sebuah sistem manajemen mutu sangat berguna yang distandardisasikan, fokus pada kepuasan pelanggan dan pemasok dan proses dibandingkan berorientasi pada produk (Magd dan Curry, 2003). ISO 9001 memiliki 8 kunci prinsip yaitu fokus pada pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan personel, pendekatan proses, sistem pendekatan manajemen, perbaikan menerus, pendekatan faktual dalam pengambilan keputusan, dan hubungan mutual yang saling menguntungkan dengan pemasok (Lam, 2002). ISO 9001 juga mengadopsi metodologi Plan-Do-Check-Action (PDCA) (SNI ISO 9001, 2008).

Organisasi yang ingin disertifikasi ISO 9001 harus memenuhi persyaratan yang ada didalam standar. Standar tersebut memiliki 5 persyaratan utama dimulai dari klausul 4 mengenai persyaratan sistem manajemen mutu. Persyaratan lainnya adalah tanggungjawab manajemen (klausul 5), manajemen sumberdaya (klausul 6), proses realisasi produk (klausul 7), dan pengukuran, analisis, dan perbaikan (klausul 8) (SNI ISO 9001, 2008)

### 2.2 Motif, Manfaat, Penerapan ISO 9001

Fenomena implementasi ISO 9001 telah menarik perhatian banyak peneliti dan telah dilakukan studi yang ekstensif (Viadiu dkk, 2006). Sampaio dkk (2008) menyimpulkan hasil-hasil penelitian tersebut sebagai berikut: Motif organisasi dan manfaat penerapan ISO 9001 dapat dibagi menjadi 2 kategori: motivasi atau manfaat internal dan motivasi atau manfaat eksternal. Motivasi atau manfaat internal berhubungan dengan keinginan untuk tercapainya perbaikan organisasi. Sedangkan motivasi atau manfaat eksternal dihubungkan dengan isu promosi dan pemasaran, tekanan pelanggan, peningkatan porsi pasar, dan sebagainya. Di lain pihak, kendala dalam penerapan ISO 9001 yang sering dihadapi adalah kurangnya keterlibatan manajemen puncak dalam proses penerapan. Sebagai tambahan kendala lainnya adalah: biaya yang tinggi (walaupun cenderung menurun), kurangnya pengetahuan auditor terkait industri yang spesifik, tingginya dukungan auditor pada pekerjaan tulis-menulis (paperwork), interpretasi yang berbeda diantara auditor, dan isu etika terkait lembaga sertifikasi.

Psomas, E. L., dkk (2010) dari penelitiannya menemukan bahwa terdapat lima laten struktur yang mendasari faktor-faktor kritis penting berkaitan dengan kontribusi terhadap

efektivitas ISO 9001 yaitu "motivasi internal perusahaan", "atribut perusahaan", "atribut karyawan", "persyaratan sistem mutu", dan "atribut dari lingkungan eksternal". Mei Feng, dkk (2008) menemukan komitmen organisasi untuk sertifikasi ditemukan paling kuat terkait dengan kinerja operasional dan bisnis. Keberhasilan pelaksanaan sertifikasi ISO 9000 akan meningkat jika direncanakan dengan baik dan dilaksanakan ketika aspek kualitas filosofis organisasi yang digabungkan dengan pelatihan karyawan, audit berkala, tindakan korektif dan komitmen di semua tingkatan organisasi.

### 2.3 Penerapan ISO 9001 pada UKM

Carmen, H., & Neamtu, I. (2009) menyampaikan bahwa karena berfokus pada keuntungan dan berada dalam kondisi baik dengan kebutuhan pasar yang tinggi, UKM tidak selalu memperhatikan pada kualitas produk dan pelayanan yang mereka berikan. Namun internasionalisasi meningkatkan kendala mengenai kualitas produk dan layanan yang diberikan sehingga mudah dipahami mengapa UKM mulai berpikir dalam merancang dan mengimplementasikan suatu sistem manajemen mutu yang efisien.

Terkait kendala yang timbul dalam penerapan ISO 9001, terutama di UMKM atau SME, ISO sendiri mengeluarkan buku pegangan (handbook) khusus untuk penerapan ISO 9001 di SME ([www.iso.org](http://www.iso.org)). Hal ini penting karena ISO menganggap bahwa UMKM/SME adalah bisnis terbesar didunia. Lebih dari 95% bisnis di dunia adalah SME dan banyak negara menjadikan SME sebagai penggerak ekonomi mereka. Standar Internasional harus dapat membantu SME sama seperti standar internasional membantu perusahaan besar, pemerintah dan masyarakat. SME harus dapat mengambil manfaat dari efisiensi dan efektivitas yang ditawarkan dari standar ISO 9001.

## 3. METODE PENELITIAN

Melakukan pengumpulan serta analisis dan evaluasi data dengan:

- a. Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan kunjungan ke UKM serta melakukan tanya jawab.
- b. Unsur-unsur dalam kuesioner untuk mengetahui kinerja unit pelayanan meliputi :
  1. Prosedur pelayanan:  
Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

2. Persyaratan pelayanan:  
Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan pelayanan:  
Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya) .
4. Kedisiplinan petugas pelayanan:  
Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan:  
Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan:  
Tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan Pelayanan:  
Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan:  
Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan pelayanan:  
Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan:  
Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan:  
Kesesuaian biaya yang dibayarkan dgn biaya yang ditetapkan.
12. Kepastian Jadwal pelayanan:  
Pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan:  
Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

14. Keamanan pelayanan:

Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

c. Penganalisisan dilakukan menggunakan teori Freeman, tabulasi data dan dengan teknik penilaian perbandingan hasil perhitungan melalui rumus Bobot nilai rata-rata tertimbang dan Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) yang diperoleh dan selanjutnya dievaluasi.

3.1 Proses Kegiatan

Evaluasi terhadap Bimbingan Penerapan SNI ISO 9001:2008 bagi sektor TPT di Tasikmalaya dilakukan di lokasi UKM. Aktifitas yang dilakukan adalah;

- Pemeriksaan terhadap penerapan klausul 8 prinsip SMM SNI ISO 9001
  1. Fokus pada pelanggan.
  2. Kepemimpinan.
  3. Keterlibatan dari semua personil.
  4. Pendekatan proses.
  5. Pendekatan sistem pada manajemen.
  6. Perbaikan mutu berkelanjutan.
  7. Pendekatan factual pada pengambilan keputusan.
  8. Hubungan dengan pemasok (partner) yang saling menguntungkan
- Pemeriksaan dokumentasi yang telah dibuat oleh UKM

1. Klausul 4.1 Bisnis proses,
2. Klausul 4.2 Sistem dokumentasi,
3. Klausul 5.2 Fokus pada pelanggan,
4. Klausul 5.5 Tanggung jawab, wewenang dan komunikasi,
5. Klausul 6.2 SDM,
6. Klausul 6.4 Lingkungan kerja,
7. Klausul 7.1 Perencanaan realisasi produk (rencana mutu),
8. Klausul 7.4 Pembelian,
9. Klausul 8.5.2 Tindakan korektif.

- Memberi advice atau penyuluhan terhadap hambatan yang dihadapi dalam pembuatan dokumentasi.
- Membantu menyelesaikan Prosedur Proses Produksi TPT, sebagai bisnis proses utamanya.
- Pengamatan pada area berlangsungnya aktifitas petugas dalam proses produksi TPT.

3.2 Output

Tersedianya informasi evaluasi kemampuan dan potensi penerapan SNI ISO 9001:2008, pada 6 usaha kecil TPT di Tasikmalaya, dan tersedianya dokumen Bisnis Proses 6 usaha kecil TPT di Tasikmalaya.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Alisa Bordir

4.1.1 Evaluasi Pencapaian Penerapan SNI ISO 9001:2008 UKM Alisa Bordir

Tabel 2 Evaluasi pencapaian penerapan SNI ISO 9001:2008 UKM Alisa Bordir

Klausul	Nama Klausul SNI ISO 9001:2008	Skor	Nilai (awal)	Nilai (evaluasi)	Keterangan
4	Sistem Manajemen Mutu				
4,1	Bisnis proses	1	0	1	Sudah membuat prosedur proses produksi
4,2	Sistem dokumentasi	1	0,5	0,5	Belum semua kegiatan didokumentasikan, tetapi ada pencatatan keuangan, pesanan disain, jumlah produksi, daftar pelanggan, dll.
5	Tanggung Jawab Manajemen				
5,2	Fokus pada pelanggan	1	0	0,5	Produk mengikuti keinginan pelanggan. Ada catatan pesanan (pemesan, disain dan harga).
5,5	Tanggung jawab, wewenang dan komunikasi.	1	0	0,25	Sudah ada struktur organisasi sederhana

Klausul	Nama Klausul SNI ISO 9001:2008	Skor	Nilai (awal)	Nilai (evaluasi)	Keterangan
6	Pengelolaan Sumber Daya				
6,2	SDM	1	0	0,5	Sudah ada catatan penugasan sesuai bisnis proses, tetapi belum didokumentasikan dalam uraian tugas personil.
6,4	Lingkungan kerja	1	0	0	Belum ada dokumentasi tentang kegiatan lingkungan kerja, meskipun telah dilakukan, misalnya kerapihan dan kebersihan area produksi.
7	Realisasi produk				
7,1	Perencanaan realisasi produk (rencana mutu)	1	0	0,5	Telah ada gambar/pola disain produk, tetapi masih belum sempurna dokumentasinya.
7,4	Pembelian	1	1	1	Ada catatannya.
8	Pengukuran, analisis dan perbaikan				
8.2.1	Kepuasan pelanggan	1	0	0	Memperhatikan kepuasan pelanggan, tetapi tidak ada catatan pengukurannya.
8.5.2	Tindakan korektif	1	0	0	Telah melakukan tindakan korektif tetapi tidak didokumentasikan. Tindakan perbaikan terhadap bordir yg rusak dilakukan dengan cara: Bila bordirnya terlalu jarang, maka ditimpa bordir tambahan lagi. Bila bordirnya terlalu tebal, susah dilakukan perbaikan, maka dijadikan produk rijek.
Total		10	1,5	4,25	

**CATATAN:**

1. Skor adalah nilai maksimal, dengan range nilai 0 s.d 1.
2. Nilai (awal) adalah nilai yang diperoleh dari evaluasi pada bimbingan penerapan SNI ISO 9001 pertama kali ( 4 s.d 8 Oktober 2011).
3. Nilai (evaluasi) adalah nilai yang diperoleh dari evaluasi pada bimbingan penerapan SNI ISO 9001 ke dua kali (22 s.d 25 Nopember 2011).
4. Butir yang mendapat nilai 1, artinya sudah didokumentasikan, meskipun belum sempurna; dan sudah diterapkan.
5. Butir yang mendapat nilai 0,5 artinya baru didokumentasikan sebagian, belum seluruhnya; dan sudah diterapkan.
6. Butir yang mendapat nilai 0, artinya belum didokumentasikan, meskipun sebenarnya diterapkan.

Pencapaian penerapan SNI ISO 9001:2008 untuk klausul tersebut di atas bila digambarkan dalam persen adalah sebagai berikut:

Tabel 3 Evaluasi pencapaian penerapan SNI ISO 9001:2008 UKM Alisa Bordir dalam persen

No	Faktor	Nilai awal	Nilai evaluasi	Persen pencapaian (awal)	Persen pencapaian (evaluasi)
1	Bisnis proses	0	1	0%	100%

No	Faktor	Nilai awal	Nilai evaluasi	Persen pencapaian (awal)	Persen pencapaian (evaluasi)
2	Sistem dokumentasi	0,5	0,5	50%	50%
3	Fokus pada pelanggan	0	0,5	0%	50%
4	Tanggung jawab, wewenang dan komunikasi.	0	0,25	0%	25%
5	Pengelolaan SDM	0	0,5	0%	50%
6	Pengelolaan lingkungan kerja	0	0	0%	0%
7	Perencanaan realisasi produk (rencana mutu)	0	0,5	0%	50%
8	Pembelian	1	1	100%	100%
9	Kepuasan pelanggan	0	0	0%	0%
10	Tindakan korektif	0	0	0%	0%
Total		1,5	4,25	150%	425%

#### 4.1.2 Bisnis Proses UKM Alisa Bordir.

Bisnis Proses UKM Alisa Bordir:

- 1) Bisnis proses produksi terdiri dari Alur Proses Produksi Bordir (kain bordir dan bordir pada kebaya, gamis, tas, kerudung), dengan Penanggung Jawab: Lilis Nurseha.
- 2) Alur Proses Produksi Bordir, menjabarkan:
  - Petugas yang bertanggungjawab mengerjakan setiap tahapan produksi.
  - Alur Proses yang merupakan rangkaian tahapan yang harus dilalui untuk produksi, dan
  - Dokumen terkait yang terdiri dari 8 Intruksi Kerja (IK) yang digunakan oleh petugas.
- 3) Satu orang petugas merangkap beberapa tugas sekaligus. Hal tersebut disebabkan oleh struktur organisasi yang sederhana dan bersifat padat karya.
- 4) Struktur organisasi Alisa bordir:
  - Pimpinan sekaligus Pemilik = H.Lian. Merangkap sebagai:
    - Petugas Pemotongan,
    - Petugas gambar
    - Petugas pengemasan
    - Petugas penyimpanan
    - Petugas distribusi
  - Penanggungjawab produksi adalah istri pemilik = H. Lilis Nurseha. Merangkap sebagai:
    - Petugas penyiapan bahan baku.
    - Petugas pengemasan
    - Petugas penyimpanan
    - Petugas distribusi
  - Jumlah pegawai 36 orang (para tetangga pemilik), terdiri dari:
    - Tukang bordir, merangkap sebagai
    - Petugas Pencucian.

#### 4.2 Rohayati Bordir

##### 4.2.1 Evaluasi Pencapaian Penerapan SNI ISO 9001:2008 UKM Rohayati Bordir

Berdasarkan penilaian awal yang diperoleh dari evaluasi pada bimbingan penerapan SNI ISO 9001 pertama kali (4 s.d 8 Oktober 2011), pemilik kurang antusias untuk menerapkan sistem manajemen, dan bertahan dengan kondisi apa adanya. Kemudian pada saat dihubungi untuk dilakukan bimbingan penerapan SNI ISO 9001 ke dua kali (22 s.d 25 Nopember 2011), tidak dapat dikontak oleh Tim. Dengan demikian tim tidak dapat melakukan evaluasi pencapaian penerapan SNI ISO 9001:2008 UKM Rohayati Bordir.

##### 4.2.2 Bisnis Proses Rohayati Bordir.

Demikian pula Tim tidak dapat membantu mendokumentasikan bisnis proses Rohayati Bordir yang memproduksi bordir (pada lupek, taplak, tas, sarung bantal kursi) pada bimbingan penerapan SNI ISO 9001 ke dua kali ini. Meskipun gambaran alur proses secara umum telah diperoleh pada bimbingan pertama.

#### 4.3 Panji Putra

##### 4.3.1 Evaluasi Pencapaian Penerapan SNI ISO 9001:2008 UKM Panji Putra

Berdasarkan penilaian awal yang diperoleh dari evaluasi pada bimbingan penerapan SNI ISO 9001 pertama kali ( 4 s.d 8 Oktober 2011), pemilik kurang antusias untuk menerapkan sistem manajemen, dan bekerja dengan pencatatan apa adanya serta belum merencanakan sesuatu untuk perbaikan manajemen. UKM Panji Putra pada saat dihubungi untuk bimbingan penerapan SNI ISO 9001 ke dua kali (22 s.d 25 Nopember 2011),

tidak dapat dikontak oleh Tim. Dengan demikian Tim tidak dapat melakukan evaluasi pencapaian penerapan SNI ISO 9001:2008 UKM Panji Putra.

#### 4.3.2 Bisnis Proses Panji Putra.

Demikian pula tim tidak dapat membantu mendokumentasikan bisnis proses Panji Putra yang memproduksi garmen (baju koko, mukena,

dan gamis) pada bimbingan penerapan SNI ISO 9001 ke dua kali ini. Meskipun gambaran alur proses secara umum telah diperoleh pada bimbingan pertama.

#### 4.4 Khalifa

##### 4.4.1 Evaluasi Pencapaian Penerapan SNI ISO 9001:2008 UKM Khalifa

Tabel 4 Evaluasi pencapaian penerapan SNI ISO 9001:2008 UKM Khalifa

Klausul	Nama Klausul SNI ISO 9001:2008	Skor	Nilai (awal)	Nilai (evaluasi)	Keterangan
4	Sistem Manajemen Mutu				
4,1	Bisnis proses	1	0	1	Sudah membuat prosedur proses produksi
4,2	Sistem dokumentasi	1	0,5	0,5	Belum semua kegiatan didokumentasikan, tetapi ada pencatatan keuangan, pesanan disain, jumlah produksi, daftar pelanggan, tindakan koreksi, pengawasan, dll.
5	Tanggung Jawab Manajemen				
5,2	Fokus pada pelanggan	1	0	0,75	Produk mengikuti keinginan pelanggan. Ada catatan pesanan (pemesan, disain dan harga), improvement disain terbaru dengan tetap menjaga mutu.
5,5	Tanggung jawab, wewenang dan komunikasi.	1	0	0,75	Sudah ada struktur organisasi sederhana dan komunikasi tanggungjawab dan wewenang.
6	Pengelolaan Sumber Daya SDM				
6,2		1	0	0,75	Sudah ada penugasan sesuai bisnis proses, dan menambah SDM baru untuk tugas administrasi merangkap menjadi sekretaris pimpinan.
6,4	Lingkungan kerja	1	0	0,25	Belum ada dokumentasi tentang kegiatan lingkungan kerja, meskipun telah dilakukan, misalnya kerapian dan kebersihan area produksi. Ada dokumentasi kegiatan social pada lingkungan kerja (CSR).
7	Realisasi produk				
7,1	Perencanaan realisasi produk (rencana mutu)	1	0	1	Telah ada gambar/pola disain produk, termasuk petugas, pengawasan disain dan produk dan penanganan koreksi dan produk rijek.

Klausul	Nama Klausul SNI ISO 9001:2008	Skor	Nilai (awal)	Nilai (evaluasi)	Keterangan
7,4	Pembelian	1	1	1	Ada catatannya lengkap.
8	Pengukuran, analisis dan perbaikan				
8.2.1	Kepuasan pelanggan	1	0	0	Memperhatikan kepuasan pelanggan, tetapi tidak ada dokumentasi pengukurannya.
8.5.2	Tindakan korektif	1	0	1	Tindakan perbaikan terhadap pakaian jadi yg rusak dilakukan dengan cara: - Bila masih bisa diperbaiki, maka dilakukan tindakan perbaikan. - Bila dinilai tidak dapat diperbaiki, maka dijadikan produk rujuk.
Total		10	1,5	7	

**CATATAN:**

1. Skor adalah nilai maksimal, dengan range nilai 0 s.d 1.
2. Nilai (awal) adalah nilai yang diperoleh dari evaluasi pada bimbingan penerapan SNI ISO 9001 pertama kali ( 4 s.d 8 Oktober 2011).
3. Nilai (evaluasi) adalah nilai yang diperoleh dari evaluasi pada bimbingan penerapan SNI ISO 9001 ke dua kali (22 s.d 25 Nopember 2011).
4. Butir yang mendapat nilai 1, artinya sudah didokumentasikan, meskipun belum sempurna; dan sudah diterapkan.
5. Butir yang mendapat nilai 0,5 artinya baru didokumentasikan sebagian, belum seluruhnya; dan sudah diterapkan.
6. Butir yang mendapat nilai 0, artinya belum didokumentasikan, meskipun sebenarnya diterapkan.

Pencapaian penerapan SNI ISO 9001:2008 untuk klausul tersebut di atas bila digambarkan dalam persen adalah sebagai berikut:

Tabel 5 Evaluasi pencapaian penerapan SNI ISO 9001:2008 UKM Khalifa dalam persen

No	Faktor	Nilai awal	Nilai evaluasi	Persen pencapaian (awal)	Persen pencapaian (evaluasi)
1	Bisnis proses	0	1	0%	100%
2	Sistem dokumentasi	0,5	0,5	50%	50%
3	Fokus pada pelanggan	0	0,75	0%	75%
4	Tanggung jawab, wewenang dan komunikasi.	0	0,75	0%	75%
5	Pengelolaan SDM	0	0,75	0%	75%
6	Pengelolaan lingkungan kerja	0	0,25	0%	25%
7	Perencanaan realisasi produk (rencana mutu)	0	1	0%	100%
8	Pembelian	1	1	100%	100%
9	Kepuasan pelanggan	0	0	0%	0%
10	Tindakan korektif	0	1	0%	100%
Total		1,5	7	150%	700%

- 4.4.2 Bisnis Proses UKM Khalifa.
- 1) Bisnis proses produksi garmen (pakaian jadi pria dan wanita) celana, baju, gamis, dll, terdiri dari Alur Proses Produksi Garmen, dengan Penanggung Jawab: Ohan Abdul Kohar.
  - 2) Alur Proses Produksi Garmen, menjabarkan:
    - Petugas yang bertanggungjawab mengerjakan setiap tahapan produksi.
    - Alur Proses yang merupakan rangkaian tahapan yang harus dilalui untuk produksi, dan
    - Dokumen terkait yang terdiri dari 12 Intruksi Kerja (IK) yang digunakan oleh petugas.
  - 3) Satu orang petugas merangkap beberapa tugas sekaligus. Hal tersebut disebabkan oleh struktur organisasi yang sederhana dan bersifat padat karya.
- 4) Struktur organisasi Khalifa:
- Pimpinan sekaligus penanggungjawab produksi juga Pemilik = Ohan Abdul Kohar. Merangkap sebagai:
    - Petugas penyiapan bahan baku
    - Petugas Pengecekan QC
  - Jumlah pegawai 40 orang, terdiri dari:
    - Tukang pola, merangkap Tukang potong
    - Tukang cetak pola
    - Petugas pembordiran
    - Petugas penjahitan
    - Petugas finishing
    - Petugas Packing
    - Petugas penyimpanan
    - Petugas pendistribusian
- 4.5 Agnesa Batik
- 4.5.1 Evaluasi Pencapaian Penerapan SNI ISO 9001:2008 Agnesa Batik

Tabel 6 Evaluasi pencapaian penerapan SNI ISO 9001:2008 UKM Agnesa Batik

Klausul	Nama Klausul SNI ISO 9001:2008	Skor	Nilai (awal)	Nilai (evaluasi)	Keterangan
4	Sistem Manajemen Mutu				
4,1	Bisnis proses	1	0	1	Sudah membuat prosedur proses produksi
4,2	Sistem dokumentasi	1	0,5	0,5	Belum semua kegiatan didokumentasikan, tetapi ada pencatatan keuangan, pesanan disain, jumlah produksi, daftar pelanggan, dll.
5	Tanggung Jawab Manajemen				
5,2	Fokus pada pelanggan	1	0	0,5	Produk mengikuti keinginan pelanggan. Ada catatan pesanan (pemesan, disain dan harga).
5,5	Tanggung jawab, dan komunikasi.	1	0	0	Belum ada struktur organisasi, pembagian tanggungjawab
6	Pengelolaan Sumber Daya				
6,2	SDM	1	0	0	Sudah ada penugasan sesuai bisnis proses, tetapi belum didokumentasikan dalam uraian tugas personil.
6,4	Lingkungan kerja	1	0	0	Belum ada dokumentasi tentang kegiatan lingkungan kerja, meskipun telah dilakukan, misalnya kerapihan dan kebersihan area produksi.

Klausul	Nama Klausul SNI ISO 9001:2008	Skor	Nilai (awal)	Nilai (evaluasi)	Keterangan
7	Realisasi produk				
7,1	Perencanaan realisasi produk (rencana mutu)	1	0	0,5	Telah ada gambar/pola disain produk, tetapi masih belum sempurna dokumentasinya.
7,4	Pembelian	1	1	1	Ada catatannya.
8	Pengukuran, analisis dan perbaikan				
8.2.1	Kepuasan pelanggan	1	0	0	Memperhatikan kepuasan pelanggan, tetapi tidak ada catatan pengukurannya.
8.5.2	Tindakan korektif	1	0	0	Telah melakukan tindakan korektif tetapi tidak didokumentasikan. Tindakan perbaikan terhadap bordir yg rusak dilakukan dengan cara: - Bila bordirnya terlalu jarang, maka ditimpa bordir tambahan lagi. - Bila bordirnya terlalu tebal, susah dilakukan perbaikan, maka dijadikan produk rijek.
Total		10	1,5	3,5	

**CATATAN:**

1. Skor adalah nilai maksimal, dengan range nilai 0 s.d 1.
2. Nilai (awal) adalah nilai yang diperoleh dari evaluasi pada bimbingan penerapan SNI ISO 9001 pertama kali ( 4 s.d 8 Oktober 2011).
3. Nilai (evaluasi) adalah nilai yang diperoleh dari evaluasi pada bimbingan penerapan SNI ISO 9001 ke dua kali (22 s.d 25 Nopember 2011).
4. Butir yang mendapat nilai 1, artinya sudah didokumentasikan, meskipun belum sempurna; dan sudah diterapkan.
5. Butir yang mendapat nilai 0,5 artinya baru didokumentasikan sebagian, belum seluruhnya; dan sudah diterapkan.
6. Butir yang mendapat nilai 0, artinya belum didokumentasikan, meskipun sebenarnya diterapkan.

Pencapaian penerapan SNI ISO 9001:2008 untuk klausul tersebut di atas bila digambarkan dalam persen adalah sebagai beriku:

Tabel 7 Evaluasi pencapaian penerapan SNI ISO 9001:2008 UKM Agnesa Batik dalam persen

No	Faktor	Nilai awal	Nilai evaluasi	Persen pencapaian (awal)	Persen pencapaian (evaluasi)
1	Bisnis proses	0	1	0%	100%
2	Sistem dokumentasi	0,5	0,5	50%	50%
3	Fokus pada pelanggan	0	0,5	0%	50%
4	Tanggung jawab, wewenang dan komunikasi.	0	0	0%	0%
5	Pengelolaan SDM	0	0	0%	0%
6	Pengelolaan lingkungan kerja	0	0	0%	0%
7	Perencanaan realisasi produk (rencana mutu)	0	0,5	0%	50%
8	Pembelian	1	1	100%	100%

No	Faktor	Nilai awal	Nilai evaluasi	Persen pencapaian (awal)	Persen pencapaian (evaluasi)
9	Kepuasan pelanggan	0	0	0%	0%
10	Tindakan korektif	0	0	0%	0%
	Total	1,5	3,5	150%	350%

#### 4.5.2 Bisnis Proses Agnesa Batik.

Bisnis Proses Agnesa Batik:

- 1) Bisnis proses produksi batik terdiri dari Alur Proses Produksi batik, dengan Penanggung Jawab: H. Enok.
- 2) Alur Proses Produksi batik, menjabarkan:
  - Petugas yang bertanggungjawab mengerjakan setiap tahapan produksi.
  - Alur Proses yang merupakan rangkaian tahapan yang harus dilalui untuk produksi, dan
  - Dokumen terkait yang terdiri dari 13 Intruksi Kerja (IK) yang digunakan oleh petugas.
- 3) Satu orang petugas merangkap beberapa tugas sekaligus. Hal tersebut disebabkan oleh struktur organisasi yang sederhana dan bersifat padat karya.

- 4) Struktur organisasi belum ada. Jumlah karyawan 40 orang. Tim membantu membuat bisnis proses dengan memberikan uraian tugas. Pemilik belum berkeinginan untuk menerapkan sistem manajemen mutu, sehingga meskipun telah dibantu membuat bisnis proses, pemilik enggan membuat struktur organisasi. Sehingga semua instruksi kerja dan komunikasi langsung dari pemilik kepada setiap pegawai. Dalam hal ini pemilik sekaligus sebagai koordinator semua hal dan pengawas, sekaligus marketing dan keuangan.

#### 4.6 Tasik Indah Batik

##### 4.6.1 Evaluasi Pencapaian Penerapan SNI ISO 9001:2008 UKM Tasik Indah Batik

Tabel 8 Evaluasi pencapaian penerapan SNI ISO 9001:2008 UKM Tasik Indah Batik

Klausul	Nama Klausul SNI ISO 9001:2008	Skor	Nilai (awal)	Nilai (evaluasi)	Keterangan
4	Sistem Manajemen Mutu				
4,1	Bisnis proses	1	1	1	Sudah membuat prosedur proses produksi
4,2	Sistem dokumentasi	1	0,5	0,75	Belum semua kegiatan didokumentasikan, tetapi ada pencatatan keuangan, pesanan disain, jumlah produksi, daftar pelanggan, dokumentasi disain sejak tahun berproduksi, dll.
5	Tanggung Jawab Manajemen				
5,2	Fokus pada pelanggan	1	0,5	0,75	Sudah didokumentasikan. Produk mengikuti keinginan pelanggan. Ada catatan pesanan (pemesan, disain dan harga).
5,5	Tanggung jawab, wewenang dan komunikasi.	1	0	0,25	Sudah ada struktur organisasi sederhana
6	Pengelolaan Sumber Daya				

Klausul	Nama Klausul SNI ISO 9001:2008	Skor	Nilai (awal)	Nilai (evaluasi)	Keterangan
6,2	SDM	1	0	0,75	Sudah ada penugasan sesuai bisnis proses, dan ada struktur organisasi. Tetapi belum didokumentasikan dalam uraian tugas personil.
6,4	Lingkungan kerja	1	0	0	Belum ada dokumentasi tentang kegiatan lingkungan kerja, meskipun telah dilakukan, misalnya kerapihan dan kebersihan area produksi.
7	Realisasi produk				
7,1	Perencanaan realisasi produk (rencana mutu)	1	0,5	1	Telah ada gambar/pola disain produk, tetapi masih belum sempurna dokumentasinya.
7,4	Pembelian	1	1	1	Ada catatannya.
8	Pengukuran, analisis dan perbaikan				
8.2.1	Kepuasan pelanggan	1	0	0	Memperhatikan kepuasan pelanggan, tetapi tidak ada catatan pengukurannya.
8.5.2	Tindakan korektif	1	0	0	Telah melakukan tindakan korektif tetapi tidak didokumentasikan. Tindakan perbaikan terhadap batik yg rusak dilakukan dengan cara: - Bila gagal pada pewarnaan, maka ditimpa warna tambahan lagi. - Bila warnanya terlalu tebal, susah dilakukan perbaikan, maka dijadikan produk rijek.
Total		10	3,5	5,5	

**CATATAN:**

1. Skor adalah nilai maksimal, dengan range nilai 0 s.d 1.
2. Nilai (awal) adalah nilai yang diperoleh dari evaluasi pada bimbingan penerapan SNI ISO 9001 pertama kali (4 s.d 8 Oktober 2011).
3. Nilai (evaluasi) adalah nilai yang diperoleh dari evaluasi pada bimbingan penerapan SNI ISO 9001 ke dua kali (22 s.d 25 Nopember 2011).
4. Butir yang mendapat nilai 1, artinya sudah didokumentasikan, meskipun belum sempurna; dan sudah diterapkan.
5. Butir yang mendapat nilai 0,5 artinya baru didokumentasikan sebagian, belum seluruhnya; dan sudah diterapkan.
6. Butir yang mendapat nilai 0, artinya belum didokumentasikan, meskipun sebenarnya diterapkan.

Pencapaian penerapan SNI ISO 9001:2008 untuk klausul tersebut di atas bila digambarkan dalam persen adalah sebagai berikut:

Tabel 9 Evaluasi pencapaian penerapan SNI ISO 9001:2008 UKM Tasik Indah Batik dalam persen

No	Faktor	Nilai awal	Nilai evaluasi	Persen pencapaian (awal)	Persen pencapaian (evaluasi)
1	Bisnis proses	1	1	0%	100%
2	Sistem dokumentasi	0,5	0,75	50%	75%

No	Faktor	Nilai awal	Nilai evaluasi	Persen pencapaian (awal)	Persen pencapaian (evaluasi)
3	Fokus pada pelanggan	0,5	0,75	50%	75%
4	Tanggung jawab, wewenang dan komunikasi.	0	0,25	0%	25%
5	Pengelolaan SDM	0	0,75	0%	75%
6	Pengelolaan lingkungan kerja	0	0	0%	0%
7	Perencanaan realisasi produk (rencana mutu)	0,5	1	50%	100%
8	Pembelian	1	1	100%	100%
9	Kepuasan pelanggan	0	0	0%	0%
10	Tindakan korektif	0	0	0%	0%
Total		3,5	5,5	350%	550%

#### 4.6.2 Bisnis Proses Tasik Indah Batik

- 1) Bisnis proses produksi kain batik terdiri dari Alur Proses Produksi batik, dengan Penanggung Jawab: Andi Krisnandi, S.Pd.
- 2) Alur Proses Produksi batik, menjabarkan:
  - Petugas yang bertanggungjawab mengerjakan setiap tahapan produksi.
  - Alur Proses yang merupakan rangkaian tahapan yang harus dilalui untuk produksi, dan
  - Dokumen terkait yang terdiri dari 13 Intruksi Kerja (IK) yang digunakan oleh petugas.
- 3) Satu orang petugas merangkap beberapa tugas sekaligus. Hal tersebut disebabkan oleh struktur organisasi yang sederhana dan bersifat padat karya.
- 4) Struktur organisasi Tasik Indah Batik: Dengan jumlah karyawan sebanyak 14 orang, semua karyawan merupakan kerabat/keluarga.
  - Pimpinan = Andi
  - Pemilik = Ibu Ecih. merangkap sebagai coordinator produksi.
  - Marketing = Dewi merangkap disain yang memiliki 3 pegawai
  - Pelilinan = Dita dengan 5 pegawai
  - Pewarnaan dan pelorotan = Enang dengan 1 pegawai

## 5. KESIMPULAN

### 5.1 Kesimpulan

Evaluasi pencapaian penerapan SNI ISO 9001:2008 pada 6 usaha kecil dapat direkap menjadi Tabel 10. Sesuai keterangan yang dipaparkan pada bagian hasil dan pembahasan, untuk Rohayati Bordir dan Panji Putra tidak dapat dievaluasi sehingga hanya terdapat 4 usaha kecil dapat dianalisa lebih lanjut yaitu Alisa Bordir, Khalifa, Agnesa Batik, dan Tasik Indah Batik. Nilai tertinggi dicapai oleh UKM Khalifa. Pencapaian ini disebabkan oleh komitmen pimpinan puncak yang sekaligus juga pemilik untuk memiliki sistem manajemen yang efektif dalam rangka pengembangan usaha dan pendelegasian kewenangan. Secara berurutan nilai tertinggi adalah: (1) Khalifa dengan skor 7, (2) Tasik Indah Batik dengan skor 5,5, (3) Alisa Bordir dengan skor 4,25, dan (4) Agnesa Batik dengan skor 3,5.

Dapat dibuat dokumen bisnis proses produk pada 4 usaha kecil. Pada umumnya sudah menerapkan pendokumentasian terkait dengan pembelian dan fokus pada kepuasan pelanggan, tetapi belum melakukan evaluasi yang terdokumentasi terhadap kepuasan pelanggan tersebut. Sebagian masih beranggapan bahwa manajemen SNI ISO 9001 cukup rumit dan enggan untuk memulainya, meskipun Tim telah membantu pembuatan bisnis prosesnya.

Tabel 10 Rekapitulasi Hasil Evaluasi pencapaian penerapan SNI ISO 9001:2008 UKM

Klausul	Nama Klausul SNI ISO 9001:2008	Skor	Nilai (evaluasi)					
			Alisa Bordir	Rohayati Bordir	Panji Putra	Khalifa	Agnesa Batik	Tasik Indah Batik
4	Sistem Manajemen Mutu							
4,1	Bisnis proses	1	1	-	-	1	1	1

Klausul	Nama Klausul SNI ISO 9001:2008	Skor	Nilai (evaluasi)					
			Alisa Bordir	Rohayati Bordir	Panji Putra	Khalifa	Agnesa Batik	Tasik Indah Batik
4,2	Sistem dokumentasi	1	0,5	-	-	0,5	0,5	0,75
5	Tanggung Jawab Manajemen							
5,2	Fokus pada pelanggan	1	0,5	-	-	0,75	0,5	0,75
5,5	Tanggung jawab, wewenang dan komunikasi.	1	0,25	-	-	0,75	0	0,25
6	Pengelolaan Sumber Daya							
6,2	SDM	1	0,5	-	-	0,75	0	0,75
6,4	Lingkungan kerja	1	0	-	-	0,25	0	0
7	Realisasi produk							
7,1	Perencanaan realisasi produk (rencana mutu)	1	0,5	-	-	1	0,5	1
7,4	Pembelian	1	1	-	-	1	1	1
8	Pengukuran, analisis dan perbaikan							
8.2.1	Kepuasan pelanggan	1	0	-	-	0	0	0
8.5.2	Tindakan korektif	1	0	-	-	1	0	0
		10	4,25	-	-	7	3,5	5,5

## 5.2 Saran

Bimbingan yang telah dilaksanakan sebanyak dua kali telah mampu menyaring UKM yang potensial untuk menerapkan sistem manajemen mutu berdasarkan SNI ISO 9001:2008 yaitu Khalifa dan Tasik Indah Batik. Oleh karena itu diperlukan tambahan waktu bimbingan yang lebih intensif untuk menyusun seluruh dokumen dan menyiapkan audit internal. Diperlukan training bagi para pembina industry atau penyuluh UKM untuk menyebarkan sistem manajemen mutu yang terdokumentasi. 2 UKM (Khalifa dan Tasik Indah Batik) sebaiknya diikutsertakan dalam kegiatan pembinaan sistem manajemen mutu UKM yang berkelanjutan

## DAFTAR PUSTAKA

SNI ISO 9001:2008, Sistem Manajemen Mutu – Persyaratan  
 SNI 19-19011-2005, Panduan audit sistem manajemen mutu dan/atau lingkungan  
 SNI ISO 9004:2009, Pengelolaan organisasi untuk sukses berkelanjutan – Pendekatan manajemen mutu  
 Lam, Steve Y.W (2002), "Role of Surveyors under ISO 9000 in the Construction Industry", *Journal of Surveying Engineering*, Vol. 128, No. 4

Magd, Hesham and Cury (2003), "An empirical analysis of management attitudes towards ISO 9001:2000 in Egypt" *The TQM Magazine*, Vol.15 No.6, pp. 381-390  
 Sampaio, Paolo dkk. (2009). "ISO 9001 Certification Research: Question, Answers and Approaches". *International Journal of Productivity and Performance Management*. Vol 26 No.1, pp. 38-58.  
 Souza Pouza dkk. (2009) "Implementing a Functional ISO 9001 Quality Management System in Small and Medium-Sized Enterprises", *International Journal of Engineering (IJE)*, Vol.3 No.3  
 Viadiu, Frederic dkk. (2006). "ISO 9000 and ISO 14000 Standards: An International Diffusion Model", *International Journal of Operations & Production Management*, Vol. 26 No.2, pp. 141-165.  
 Carmen, H., & Neamtu, I. (2009). Aligning at iso 9001 requirements—a true challenge for romanian smes.  
 Psomas, E. L., Fotopoulos, C. V., & Kafetzopoulos, D. P. (2010). Critical factors for effective implementation of ISO 9001 in SME service companies. *Managing Service Quality*, 20(5), 440-457.

- Mei Feng, Milé Terziovski, Danny Samson, (2008) "Relationship of ISO 9001:2000 quality system certification with operational and business performance: A survey in Australia and New Zealand-based manufacturing and service companies", Journal of Manufacturing Technology Management, Vol. 19 Iss: 1, pp.22 - 37
- New edition of ISO 9001 for Small Businesses, (<http://www.iso.org/iso/news.htm?refid=Ref1329>, diakses 7 Mei 2013).