

## **Optimalisasi Proses Bisnis Berbasis ISO 9001:2015 melalui Upaya Digitalisasi Guna Memenuhi Kepuasan Pelanggan di PT INKA Multi Solusi**

Wilda Maulidiyah & Nurhadi

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Indonesia

wildamaulidiyah01@gmail.com

### **ABSTRAK**

Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk mengetahui bagaimana optimalisasi proses bisnis berbasis ISO 9001:2015 melalui upaya digitalisasi dapat memenuhi kepuasan pelanggan di PT INKA Multi Solusi (PT IMS). Metode deskriptif kualitatif digunakan dalam kegiatan ini, dengan teknik pengumpulan data yang diperoleh dari observasi langsung di lapangan dan wawancara dengan narasumber terkait. Penulis menggunakan sumber data primer dari hasil observasi dan wawancara, serta referensi dari buku, jurnal, serta website resmi PT INKA (Persero) dan PT INKA Multi Solusi sebagai sumber data sekunder. Teknik analisis menggunakan pendekatan deskriptif-naratif. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa optimalisasi proses bisnis berbasis ISO 9001:2015 melalui upaya digitalisasi dilakukan dengan mengelola dan mengendalikan informasi terdokumentasi. Dengan memperhatikan acuan ISO 9001:2015 dan memanfaatkan teknologi digital dalam proses bisnis perusahaan, diharapkan dapat memenuhi kebutuhan sesuai persyaratan proses dan produk dari perusahaan serta pelanggan, sehingga dapat memenuhi kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Manajemen Mutu, ISO 9001:2015, PT IMS

### **ABSTRACT**

The purpose of this study is to determine how the optimization of business processes based on ISO 9001:2015 through digitalization efforts can meet customer satisfaction at PT INKA Multi Solusi (PT IMS). A qualitative descriptive method is employed in this study, utilizing data collection techniques derived from direct observation in the field and interviews with relevant informants. The researcher uses primary data sources from observations and interviews, as well as references from books, journals, and the official websites of PT INKA (Persero) and PT INKA Multi Solusi as secondary data sources. Analysis techniques employ a descriptive-narrative approach. The results of the study indicate that the optimization of business processes based on ISO 9001:2015 through digitalization is carried out by managing and controlling documented information. By adhering to the ISO 9001:2015 standards and leveraging digital technology in the company's business processes, it is expected to meet the needs according to the requirements of both the processes and products of the company and its customers, thus enhancing customer satisfaction.

Keywords: Quality Management, ISO 9001:2015, PT IMS.



## **PENDAHULUAN**

Pengaruh globalisasi dalam dunia industri saat ini telah menyebabkan persaingan antar perusahaan menjadi semakin ketat dan kompetitif. Berdasarkan hal itu, maka perusahaan dituntut untuk dapat terus berkembang sehingga mampu menghadapi persaingan yang ada. Dalam persaingan, kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan merupakan satu hal yang sangat penting. Kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan itu sendiri sangat dipengaruhi oleh tingkat mutu yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan yang meliputi kualitas produk, harga, serta ketepatan waktu pengiriman.

Semakin tinggi tingkat mutu yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, maka semakin tinggi pula tingkat terpenuhinya kebutuhan pelanggan yang biasa dinyatakan oleh tingkat kepuasan pelanggan. Akan tetapi, apabila terdapat kesenjangan antara tingkat mutu yang diberikan perusahaan dengan kebutuhan aktual pelanggan, maka akan timbul masalah ketidakpuasan terkait masalah mutu yang harus diselesaikan oleh perusahaan. Berdasarkan hal tersebut, maka perusahaan diharuskan untuk dapat meningkatkan secara terus menerus kemampuan produksinya dalam menghasilkan produk yang sesuai dengan keinginan pelanggan.

Dalam konteks ini, digitalisasi menjadi kunci dalam mengoptimalkan proses bisnis. Dengan memanfaatkan teknologi digital, perusahaan dapat meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan dan pengendalian mutu. Digitalisasi memungkinkan perusahaan untuk mengotomatisasi proses, mengurangi kesalahan, serta meningkatkan kecepatan dalam menanggapi kebutuhan pelanggan. Selain itu, dengan adanya sistem manajemen berbasis digital, data dan informasi mengenai kualitas produk dapat dikelola dengan lebih baik.

Suatu perusahaan tidak akan bertahan tanpa ada konsumen yang mempergunakan atau memakai produk yang dihasilkan pihak produsen. Oleh sebab itu, guna meningkatkan mutu dari produk yang dihasilkan suatu perusahaan haruslah berdasarkan kepuasan pelanggan (customer satisfaction). Dengan mengetahui kepuasan pelanggan, maka barang atau jasa yang diproduksi oleh produsen tersebut memiliki nilai lebih karena lebih diminati konsumen sebagai pemakai produk tersebut. Saat ini, semua produsen meyakini pentingnya memenuhi kepuasan pelanggan pada segala aspek produk (barang dan atau jasa) yang dijual ke pasar. Para petinggi / manajemen puncak perusahaan juga umumnya semakin menyadari dan memercayai adanya hubungan langsung antara kepuasan pelanggan terhadap peningkatan perolehan pangsa pasar (Angelieta, 2024).

Sebagai bentuk komitmen terhadap kepuasan pelanggan, maka perusahaan memerlukan suatu acuan untuk mengelola dan mengendalikan mutu terhadap proses bisnis yang sedang berlangsung serta produk yang dihasilkan. Penulis berkesempatan melakukan analisis di PT INKA Multi Solusi. Setelah melalui hasil observasi dan kajian analisa singkat, diketahui bahwa PT INKA Multi Solusi menggunakan standar acuan ISO 9001:2015 dalam mengelola dan mengendalikan mutu terhadap proses bisnis dan produknya. Terdapat keterkaitan terhadap pengelolaan dan pengendalian mutu antara bagian atau tahap yang satu dan lainnya, yang dimulai dari sejak adanya permintaan pasar akan sebuah produk tertentu hingga tahap penggunaan oleh pelanggan. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk mengetahui bagaimana optimalisasi proses bisnis berbasis ISO 9001:2015 melalui upaya digitalisasi dapat memenuhi kepuasan pelanggan di PT INKA Multi Solusi (PT IMS).

## **METODE PELAKSANAAN**

### **Bahan**

#### **Dokumen Terkait Sistem Manajemen Mutu (SMM):**

- a. Manual Mutu: Dokumen yang menjelaskan kerangka kerja dan kebijakan manajemen mutu di PT INKA Multi Solusi.
- b. Prosedur Mutu: Dokumen yang menjelaskan langkah-langkah yang harus diikuti dalam proses bisnis untuk memastikan kualitas produk dan layanan.
- c. Instruksi Mutu: Panduan rinci yang memberikan instruksi spesifik kepada karyawan tentang
- d. bagaimana melakukan tugas tertentu yang berhubungan dengan kualitas.
- e. Format/Record Mutu: Dokumen yang digunakan untuk mencatat informasi terkait kualitas dan kinerja proses.

#### **Sistem Digital:**

Document Management System (DMS): Sistem yang digunakan untuk menyimpan, mengelola, dan mengontrol dokumen secara elektronik. DMS memungkinkan akses yang lebih mudah dan lebih cepat ke informasi yang dibutuhkan.

#### **Data Survei dan Observasi:**

Data mengenai tingkat kepuasan pelanggan, yang diperoleh melalui survei pelanggan dan observasi langsung terhadap proses bisnis di PT INKA Multi Solusi.

### **Metode**

Metode deskriptif kualitatif digunakan dalam kegiatan ini. Metode deskriptif merupakan metode yang menganalisis tentang suatu kondisi, stat suatu objek, sekelompok manusia, suatu system pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa untuk memperoleh gambaran (hasil deskripsi) lengkap kejadian di masa sekarang mengenai fakta lapangan yang ada, sifat-sifat,

serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Atribut yang dapat digunakan dalam kegiatan dengan metode deskriptif yakni dapat berupa paparan penjelasan, wawancara, catatan hasil observasi, dan dokumen yang berkaitan dengan objek yang diteliti. Penulis sendiri melakukan observasi dengan mengamati langsung proses bisnis dan acuan mutu yang digunakan di perusahaan serta melakukan wawancara dengan narasumber terkait. Kegiatan ini tidak menjelaskan suatu hubungan, pengaruh, dan tidak menguji hipotesis tetapi bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan fakta secara sistematis berdasarkan data primer dan data sekunder yang tersedia. Penulis menggunakan sumber data primer dari hasil observasi dan wawancara serta menggunakan referensi dari buku, jurnal, dan website resmi perusahaan sebagai sumber data sekunder. Teknik analisis data diadaptasi menggunakan teknik deskriptif-naratif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Profil Perusahaan**

PT INKA Multi Solusi merupakan anak perusahaan PT INKA (Persero) yang bergerak di bidang jasa manufaktur produk perkeretaapian dan transportasi darat. Perusahaan ini beralamat di Jalan Surabaya-Madiun KM 161 Nomor 1 Madiun, Jawa Timur. PT INKA Multi Solusi berdiri pada 23 Desember 2009 dengan nama PT Railindo Global Karya. Visi dari INKA Multi Solusi yaitu sebagai penyedia jasa “Total Solution Provider” di bidang konstruksi dan perdagangan. Sedangkan, misinya yaitu mendorong proses yang fleksibel dan efisien untuk meningkatkan pertumbuhan pendapatan dan laba perusahaan. Pada 28 November 2014, PT INKA (Persero) mengakuisisi saham dan perseroan 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%. Kompetensi bisnis yang dimiliki yaitu perdagangan komponen gerbong kereta api, jasa penunjang kereta, jasa fabrikasi, jasa pemasangan, jasa rekayasa (engineering), membuat desain dan melakukan perawatan produk di bidang perkeretaapian serta penyedia jasa tenaga kerja/buruh.



Gambar 1. Logo PT INKA Multi Solusi

#### **Unit Manajemen Mutu PT INKA Multi Solusi**

Unit Manajemen Mutu PT INKA Multi Solusi adalah Unit Kerja Fungsional yang berada di Direktorat Utama dengan tugas pokok dan fungsinya adalah untuk membantu Direktur Utama dalam menjalankan kegiatan pada fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian terkait kegiatan Manajemen Mutu, yang meliputi penyusunan prosedur atau sistem manajemen mutu perusahaan sebagai acuan unit kerja dalam menjalankan proses bisnis/proses kerja dengan mengadopsi Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 atau standar lain yang relevan. Unit Manajemen Mutu PT INKA Multi Solusi dipimpin oleh seorang Staf Khusus yang

memiliki jabatan setara dengan Kepala Divisi. Staf Khusus Unit Manajemen Mutu membawahi langsung tiga orang Staf Bidang.

#### **ISO 9001:2015**

ISO 9001 adalah suatu standar internasional yang digunakan untuk Sistem Manajemen Mutu. ISO 9001 menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen mutu. Penerapan standar mutu ISO dalam suatu perusahaan memegang peranan yang cukup penting, apalagi bagi perusahaan manufaktur seperti PT INKA Multi Solusi yang memiliki pasar yang cukup luas. Terkadang pasar meminta produk yang sudah berstandar internasional. Dalam penerapannya, ISO bukan hanya sekedar mengumpulkan dokumen-dokumen pendukung yang memang harus disediakan, melainkan juga dalam bentuk penerapan langsung pada sistem yang ada dalam perusahaan. Dimulai dari sistem administrasi, sistem produksi, sistem pengiriman, hingga after sales service-nya. Versi terbaru adalah ISO 9001:2015, menggantikan versi sebelumnya yaitu ISO 9001:2008. Sejak tanggal 15 September 2015, ISO telah menerbitkan standar internasional terkait Sistem Manajemen Mutu yaitu ISO 9001:2015 yang merupakan standar Sistem Manajemen Mutu edisi kelima.

#### **Proses Bisnis Internal PT INKA Multi Solusi**

Proses bisnis adalah rangkaian aktivitas usaha yang dilakukan secara terstruktur dan berkaitan satu sama lain guna menghasilkan layanan maupun produk untuk konsumen. Tiap-tiap pelaksana kegiatan ini akan menjalankan tugas tertentu sesuai spesialisasi mereka dengan berpatokan pada standar perusahaan. Biasanya pelaksanaan proses bisnis juga

diawasi dan secara rutin dievaluasi sehingga tahapannya sering berubah guna menyesuaikan selera konsumen maupun target perusahaan. Dalam menjalankan proses bisnis yang baik, proses tersebut harus mempunyai tujuan, input, output, sumber daya yang jelas, dan terdiri dari sejumlah aktivitas yang mencakup beberapa tahapan yang dapat mempengaruhi unit kerja dalam perusahaan serta mewujudkan nilai bagi pelanggan. Keberhasilan bisnis merupakan tujuan utama dari suatu perusahaan dan akan menjadi pertimbangan yang krusial untuk keberlangsungan bisnis ke depannya. Dalam hal ini, proses bisnis mempunyai peran penting untuk membantu perusahaan dalam menyelesaikan berbagai masalah.

Peran proses bisnis dalam perusahaan manufaktur memegang kendali yang amat penting, sama halnya juga di PT INKA Multi Solusi. Seperti yang terlihat pada gambar dilampiran, proses bisnis internal di PT INKA Multi Solusi dimulai ketika ada orderan masuk dan telah melalui tahapan penerimaan penawaran kontrak. Unit Bid & Pricing menjadi pintu antara perusahaan dengan calon customer dalam tahapan awal kontrak. Prosedur ini berawal dari inputan SPPH (Surat Permintaan Penawaran Harga) dan dokumen tender. Selanjutnya, Unit Bid & Pricing mengidentifikasi persyaratan produk / jasa sesuai persyaratan dari calon pelanggan dan mengidentifikasi peluang penawaran. Bid & Pricing mendistribusikan dokumen persyaratan dari calon pelanggan ke unit kerja terkait untuk melakukan tinjauan penawaran. Pada saat melakukan tinjauan penawaran, unit kerja terkait melakukan aktivitas support ke unit Bid & Pricing untuk peraihan order.

Ketika hasil notulen tinjauan penawaran sepakat menawarkan, Bid & Pricing akan melakukan pengajuan pertanyaan / konfirmasi

ke pelanggan, melakukan pengajuan permintaan dokumen pendukung penawaran ke unit kerja terkait, dan melakukan negosiasi. Setelah melakukan aktivitas tersebut dan kontrak award / ditunjuk sebagai pemenang, selanjutnya akan melakukan finalisasi kontrak. Ketika ada perubahan kontrak, Bid & Pricing akan melakukan tinjauan penawaran atas perubahan tersebut. Ketika kontrak sudah oke, akan didistribusikan ke unit kerja terkait dan selanjutnya unit kerja bisa melakukan aktivitas kerja sesuai dengan tupoksinya masing-masing.

Selanjutnya, proses bisnis berlanjut ke Divisi Teknologi Produksi (proses utama production engineering), Divisi Teknologi (proses desain dan engineering), serta Divisi PPC (proses perencanaan dan pengendalian produksi). Divisi Teknologi melakukan identifikasi persyaratan produk / jasa, gap / deviasi teknis, dan menentukan alternatif berdasarkan kondisi saat ini dan data yang lalu, mendesain General Design Arrangement / Basic Design serta menyusun spesifikasi teknis. Selanjutnya, Divisi Teknologi menyampaikan pertanyaan / klarifikasi ke pelanggan melalui Bid & Pricing dan merencanakan aktivitas desain untuk mendukung Bid & Pricing. Setelah kontrak disetujui dan terbit SPMK (Surat Perintah Mulai Kerja), Divisi Teknologi melakukan penyusunan jadwal desain, menyiapkan dokumen untuk approval desain, dan selanjutnya melakukan proses approval dokumen oleh pelanggan. Apabila dokumen approval desain telah disetujui pelanggan, selanjutnya Divisi Teknologi melakukan proses pembuatan BoM (Bon of Material), melaksanakan aktivitas desain detail, proses verifikasi keluaran design, melakukan perencanaan / pembuatan checklist item / komponen yang perlu pemeriksaan, dan pengujian.

Divisi Teknologi Produksi melakukan proses pembuatan MD (Manufacturing Drawing). Selanjutnya, melakukan proses pembuatan Manufacturing Part List, pembuatan Tree Diagram, pembuatan PI (Process Instruction) dan PT (Preparation Table), pembuatan Flow Process, pembuatan Painting Procedure dan PPS (Painting Procedure Specification), pembuatan Bonding Procedure dan BPS (Bonding Procedure Specification), serta pembuatan desain Jig dan Tool. Selanjutnya, Divisi Teknologi Produksi melakukan proses pembuatan BoM Jig, process, consumable tools dan tools, pembuatan ITP (Inspection Test Plan) dan IS (Inspection Sheet).

Selanjutnya, Divisi Pengendalian Kualitas melakukan pembuatan WP (Welding Procedure) dan WPS (Welding Procedure Specification). Selanjutnya, WP dan WPS didistribusikan ke Divisi PPC. Divisi PPC melakukan proses perencanaan dan realisasi produk dan jasa, termasuk penerbitan SPP / SPPJP, pembuatan WI (Work instruction) dan juga Cutting Plan. Proses realisasi produk dan jasa dimulai dengan pembuatan Master Schedule oleh Divisi PPC yang kemudian akan diturunkan menjadi jadwal produksi. Setelah membuat jadwal produksi, Divisi PPC melakukan Workload Analysis dan Subcont Plan sebagai dasar penyusunan SPPJP (Surat Permintaan Pembelian Jasa atau Pemborongan). Divisi PPC melakukan identifikasi BoM (Bon of Material), PI (Process Instruction), PT (Preparation Table), Cutting Plan kemudian merencanakan material dan komponen, pembuatan WI (Work Instruction) dan juga melakukan pengecekan ketersediaan stock di gudang. Divisi PPC menyerahkan dokumen SPPJP yang telah disusun kepada Departemen Logistik untuk dilakukan proses

pengadaan.

Departemen Logistik melakukan proses pengadaan barang / jasa sesuai dengan SPP (Surat Permintaan Pembelian) / SPPJP (Surat Permintaan Pembelian Jasa atau Pemborongan) yang diterbitkan oleh Divisi PPC. Dalam tahapan pengadaan ini, Departemen Logistik melakukan koordinasi dengan Divisi Keuangan untuk mengakumulasikan total anggaran pembelian yang diperlukan. Dalam proses ini termasuk proses pemeriksaan dan pengujian incoming, penyimpanan barang di gudang, pengeluaran barang gudang, hingga serah terima barang oleh Divisi PPC.

Setelah menerima barang / material dari Divisi PPC, selanjutnya dilakukan proses produksi oleh Divisi Produksi Komponen Aksesoris dan Panel Interior, Divisi Fabrikasi, Divisi Finishing sesuai dengan ruang lingkup masing-masing. Selanjutnya, setelah melalui proses produksi, dilakukan pelaksanaan FAI / Type Test / Routine Test (sesuai dengan yang dipersyaratkan).

Proses pemeriksaan dan pengujian produk juga dilakukan selama dalam proses produksi. Divisi Produksi Komponen Aksesoris dan Panel Interior, Divisi Fabrikasi, Divisi Finishing melakukan produksi massal. Kemudian dilakukan proses pemeriksaan dan pengujian produk akhir oleh Divisi Pengendalian Kualitas. Dan Divisi PPC melakukan pengajuan permintaan pengiriman untuk produk akhir. Setelah produk final selesai diproduksi dan telah melalui proses pemeriksaan akhir, maka produk diserahkan ke Unit Bid & Pricing kembali untuk kemudian dilakukan serah terima kepada customer.

Terkait proses bisnis internal di PT INKA Multi Solusi ini terbagi menjadi dua, yaitu unit kerja yang berperan dalam

memegang proses inti dan unit kerja yang berperan dalam memegang proses supporting. Divisi / unit kerja yang berperan dalam memegang proses inti diantaranya yaitu: Unit Bid & Pricing, Divisi Teknologi Produksi, Divisi Teknologi, Divisi PPC, Departemen Logistik, Divisi Keuangan, Divisi Fabrikasi, Divisi Produksi Komponen Aksesoris & Panel Interior, Divisi Finishing, serta Divisi Pengendalian Kualitas. Sedangkan, unit kerja yang berperan dalam memegang proses supporting diantaranya yaitu: Unit Manajemen Mutu, Departemen Sekretaris Perusahaan, Departemen Satuan Pegawai Intern (SPI), Unit Manajemen Risiko & Hukum, Divisi Teknologi Informasi, serta Divisi SDM & Umum.

### **Konsep Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Perspektif PT INKA Multi Solusi**

Aset utama sebuah organisasi adalah pelanggan (customer). Kesuksesan organisasi ditentukan oleh seberapa banyak pelanggan yang dimiliki, seberapa banyak yang mereka beli, dan seberapa sering mereka membeli. Pelanggan yang terpuaskan akan meningkat, banyak, dan sering membeli. Organisasi manufaktur dan layanan menjadikan kepuasan pelanggan sebagai ukuran kualitas, seperti yang saat ini diterapkan oleh PT INKA Multi Solusi. Kepuasan pelanggan ini sangat bergantung pada persepsi dan harapan pelanggan itu sendiri.

Proses pengukuran kepuasan pelanggan berdasarkan acuan dokumen Prosedur Mutu PT INKA Multi Solusi No. IMS.P-018 tentang kepuasan pelanggan yaitu dimulai dari Unit Bid & Pricing yang melakukan penyusunan form kuesioner kepuasan pelanggan. Selanjutnya melakukan survey kepuasan pelanggan per jenis produk menggunakan kuesioner.

Setelah mendapatkan hasil survey kepuasan pelanggan kemudian Unit Bid & Pricing melakukan analisa dan evaluasi hasil survey serta usulan peningkatan berkelanjutan. Kemudian, Unit Bid & Pricing mendistribusikan kesimpulan / hasil analisa dan evaluasi survey kepuasan pelanggan serta usulan peningkatan berkelanjutan kepada unit kerja terkait. Unit kerja terkait yang menerima kesimpulan / hasil analisa dan evaluasi survey kepuasan pelanggan melakukan evaluasi sebagai bahan peningkatan. Oleh Departemen Sekretaris Perusahaan, hasil analisa / kesimpulan dan evaluasi survey kepuasan pelanggan digunakan sebagai bahan tinjauan manajemen.

### **Implementasi ISO 9001:2015 di PT INKA Multi Solusi**

Implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 sebagai acuan dalam menjalankan proses bisnis di PT INKA Multi Solusi dilakukan melalui pengelolaan dan pengendalian Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015. Proses pengelolaan dan pengendalian Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 tertuang dalam beberapa bentuk aktivitas seperti mengelola informasi terdokumentasi SMM ISO 9001:2015, melakukan penginputan dan pengecekan dokumen sasaran mutu, monito-ring dokumen instruksi mutu di lapangan, meeting terkait review dokumen prosedur mutu, serta melakukan audit mutu.

#### **a. Mengelola Informasi Terdokumentasi SMM ISO 9001:2015**

Informasi terdokumentasi adalah informasi yang dipersyaratkan untuk dikendalikan dan dipelihara oleh organisasi dan media dimana informasi tersebut termuat. Informasi terdokumentasi yang diberlakukan di PT INKA Multi Solusi terbagi menjadi 3, yaitu

dokumen level, dokumen eksternal, dan dokumen internal perusahaan. Dokumen level terbagi lagi menjadi empat yaitu dokumen level 1 (Manual Mutu), dokumen level 2 (Prosedur Mutu), dokumen level 3 (Instruksi Mutu), serta dokumen level 4 (Format / Record Mutu). Untuk dokumen eksternal dan internal perusahaan tertuang dalam bentuk laporan, notulen rapat, peraturan, buku manual, buku referensi, buku pengelolaan, MoU, kontrak kerja sama, sertifikat, akta, surat penting, dan dokumen sejenis lainnya. Lingkup informasi terdokumentasi yang dikelola oleh Unit Manajemen Mutu hanya sebatas pada dokumen level. Berikut uraian penjelasan untuk setiap jenis dokumen level:

a) Dokumen Level I (Manual Mutu)

Manual Mutu secara ringkas menjelaskan bagaimana perusahaan memenuhi persyaratan standar SMM ISO 9001:2015 yang akan diimplementasikan. Manual Mutu menjelaskan dan memberikan informasi tentang ruang lingkup perusahaan, kebijakan-kebijakan perusahaan, penjelasan bisnis proses perusahaan, struktur organisasi, tanggung jawab manajemen, dan interaksi antara proses kerja.

b) Dokumen Level II (Prosedur Mutu)

Prosedur Mutu menjelaskan bagaimana cara melakukan tugas secara umum serta menguraikan langkah-langkah kunci dalam penyelesaian suatu proses. Prosedur Mutu mencakup urutan suatu proses secara kronologis yang melibatkan fungsi-fungsi dalam organisasi.

c) Dokumen Level III (Instruksi Mutu)

Instruksi Mutu menguraikan secara rinci tahapan teknis dalam pelaksanaan suatu

kegiatan. Dokumen ini menjelaskan bagaimana cara melakukan suatu pekerjaan sehingga dapat mengurangi atau menghindari potensi kesalahan terhadap suatu pekerjaan.

d) Dokumen Level IV (Format / Record Mutu)

Bukti kerja yang merupakan bagian dari dokumen mutu. Rekaman ini berupa formulir-formulir isian, check sheet, dan lain sebagainya yang harus diatur dan dikendalikan secara tersendiri.

b. Melakukan Penginputan dan Pengecekan Dokumen Sasaran Mutu

Sasaran Mutu adalah target/sasaran dalam melakukan suatu proses yang ingin dicapai dalam jangka waktu tertentu yang berkaitan dengan mutu. Sasaran Mutu disusun dan ditetapkan untuk masing-masing unit kerja. Aktivitas pengecekan dilakukan dengan memperhatikan periode pengukuran sasaran mutu pada masing-masing unit kerja setiap triwulan/tiga bulanan sekali pada setiap tahunnya. Pengukuran ini dituangkan dalam bentuk Nilai Performansi Mutu (NPM).

c. Monitoring Dokumen Instruksi Mutu di Lapangan

Dokumen Instruksi Mutu menguraikan secara rinci tahapan teknis dalam pelaksanaan suatu kegiatan. Dokumen ini menjelaskan bagaimana cara melakukan suatu pekerjaan sehingga dapat mengurangi atau menghindari potensi kesalahan terhadap suatu pekerjaan. Untuk penggunaan dokumen Instruksi Mutu biasanya ditempelkan pada mesin dan alat-alat (tools) penunjang proses produksi. Maka dari itu, diperlukan proses monitoring untuk memantau dan memastikan apakah dokumen Instruksi Mutu masih tertempel dengan baik atau tidak. Kegiatan



monitoring dokumen Instruksi Mutu di PT INKA Multi Solusi dilakukan setiap tiga bulan sekali. Jadi, dalam satu tahun terdapat empat kali aktivitas monitoring.

d. Meeting Terkait Review Dokumen Prosedur Mutu

Pelaksanaan meeting untuk mereview dokumen Prosedur Mutu bersifat kondisional dan tidak mempunyai jadwal tertentu harus dilakukan pada tanggal berapa. Hal tersebut dikarenakan, meeting hanya benar-benar dilakukan apabila ada suatu temuan dan permintaan dari unit kerja bersangkutan yang ingin membahas dokumen tersebut.

e. Melakukan Audit Mutu

Audit mutu di PT INKA Multi Solusi dibagi menjadi dua, yaitu audit mutu internal dan audit mutu eksternal. Audit mutu internal adalah suatu proses sistematis, mandiri, dan terdokumentasi yang dilakukan oleh tim auditor mutu internal untuk memperoleh bukti audit dan mengevaluasinya secara obyektif untuk menentukan sejauh mana kriteria SMM ISO 9001:2015 telah terpenuhi. Audit mutu internal dilakukan minimal satu tahun sekali. Audit mutu eksternal memiliki pengertian yang hampir sama dengan audit mutu internal, hal yang membedakan terletak pada pihak yang melakukan audit dan periode pelaksanaannya. Audit mutu eksternal dilakukan oleh tim auditor mutu eksternal dan pelaksanaannya minimal tiga tahun sekali.

**Optimalisasi Proses Bisnis Berbasis ISO 9001:2015 melalui Upaya Digitalisasi di PT INKA Multi Solusi**

Dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses bisnis, PT INKA Multi

Solusi mengimplementasikan sistem digitalisasi berbasis ISO 9001:2015 dengan salah satu fokus utama pada pengendalian informasi terdokumentasi dan dokumen sasaran mutu melalui platform terintegrasi yang dikenal sebagai "Document Management System (DMS)." Document Management System (DMS) adalah sistem distribusi dokumen yang dinamis dan dirancang untuk mempermudah pengguna dan administrator dalam mengakses serta mengelola dokumen yang dimiliki oleh suatu organisasi.

DMS berfungsi sebagai media penyimpanan dokumen secara elektronik, yang memungkinkan perusahaan untuk menyimpan berbagai dokumen penting terkait Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015, seperti manual mutu, prosedur mutu, instruksi mutu, dan format mutu. Penyimpanan ini dilakukan dalam tatanan yang terstruktur dan efektif, sehingga mempermudah pengguna dalam menemukan dan mengakses dokumen yang dibutuhkan. Dengan adanya DMS, pengolahan, pengaturan, dan penyimpanan dokumen menjadi lebih efisien. Setiap dokumen yang diunggah ke dalam sistem dapat diklasifikasikan berdasarkan kategori, tanggal, dan relevansi, sehingga meminimalkan waktu yang diperlukan untuk pencarian dokumen. DMS memberikan kontrol akses yang lebih baik, di mana hanya pengguna yang berwenang yang dapat mengedit atau menghapus dokumen tertentu. Dengan fitur keamanan ini, perusahaan dapat mengurangi risiko kesalahan dan memastikan bahwa dokumen penting tetap aman dari akses yang tidak sah. Melalui DMS, perusahaan dapat secara efektif memantau pencapaian dokumen sasaran mutu. DMS memungkinkan untuk menetapkan, memantau, dan mengevaluasi pencapaian sasaran mutu secara real-time.

## KESIMPULAN

Pengimplementasian Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 sebagai acuan dalam menjalankan proses bisnis di PT IMS sendiri dilakukan melalui pengelolaan dan pengendalian informasi terdokumentasi diantaranya yaitu manual mutu, prosedur mutu, instruksi mutu, dan format/record mutu. Di dalam informasi-informasi terdokumentasi tersebut sudah tertuang jelas tentang apa dan bagaimana acuan proses kerja yang seharusnya dilakukan oleh masing-masing unit kerja guna memperlancar proses bisnis. Bentuk pengimplementasian SMM ISO 9001:2015 juga memperhatikan pencapaian sasaran mutu yang menjadi target dalam jangka waktu tertentu. Dengan memperhatikan acuan SMM ISO 9001:2015 dalam menjalankan proses bisnis perusahaan, maka akan berdampak pada pemenuhan kebutuhan sesuai persyaratan proses maupun produk dari perusahaan serta pelanggan yang mana diharapkan bisa memenuhi kepuasan pelanggan. Dan untuk saran yang ingin penulis sampaikan terkait hasil kegiatan yang dilakukan yaitu :

- a. Diperlukan proses pengecekan dokumen-dokumen terkait manajemen mutu (manual mutu, prosedur mutu, instruksi mutu, format/record mutu) secara berkala baik itu meliputi nomor dokumen, judul dokumen, revisi, tanggal terbit, dan isinya untuk memastikan tidak terjadi kesalahan karena bentuk kesalahan kecil saja semisal pada huruf revisi dan tanggal terbit bisa memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap kevalidan dokumen.
- b. Dokumen-dokumen manajemen mutu yang sudah obsolete (tidak terpakai) bisa diarsip dan diklasifikasikan sesuai jenis dokumen dan tahun penetapan obsolennya. Hal tersebut bertujuan untuk memudahkan proses

pencarian dokumen apabila sewaktu-waktu diperlukan.

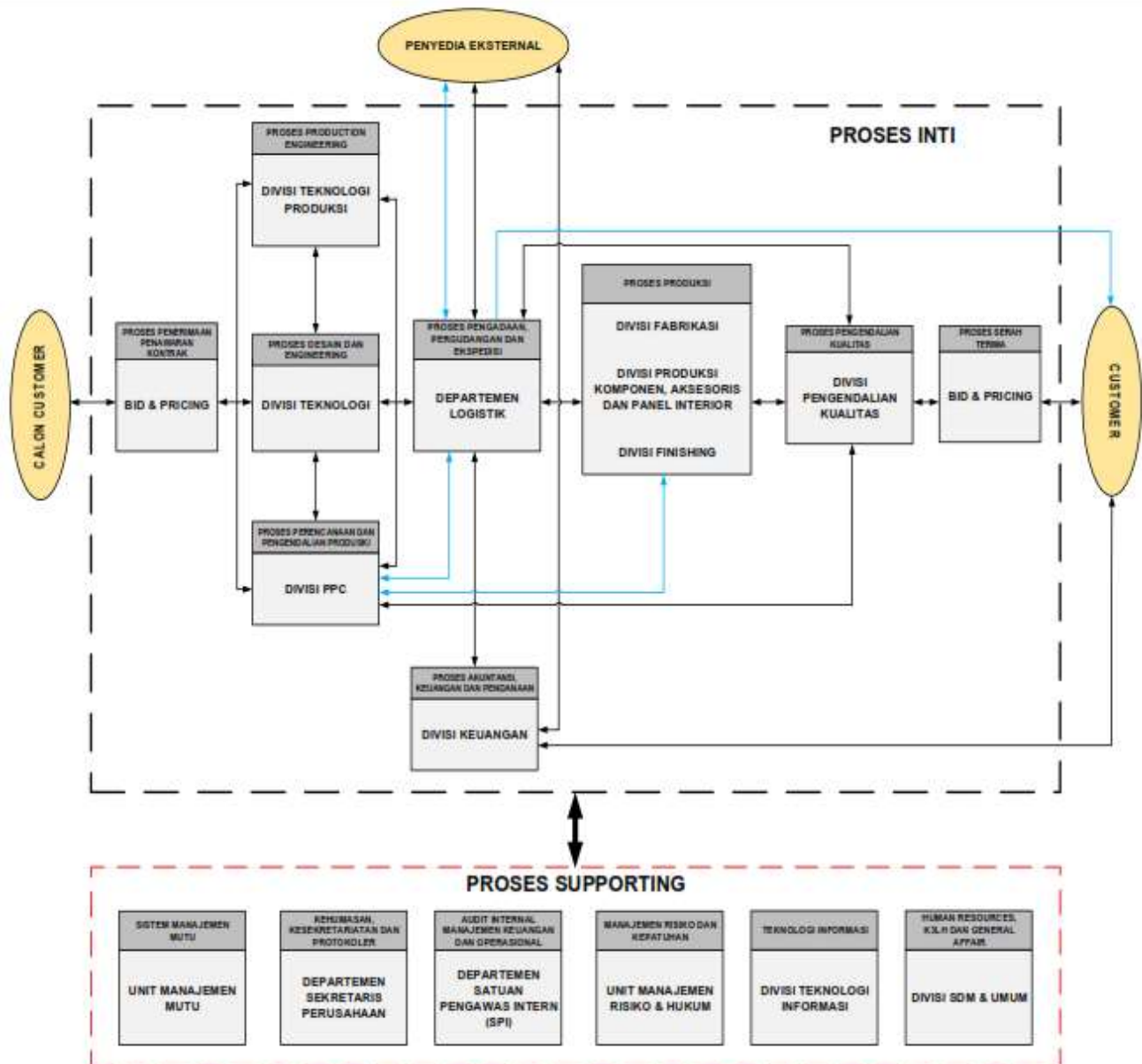
- c. Diperlukan evaluasi dan pengecekan dokumen berkala pada platform Document Management System.

## DAFTAR PUSTAKA

- Angelieta, P. V., Roswaty, & Kurniawan, M. (2024). Pengaruh Bauran Pemasaran dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Restaurant Pempek Beringin Radial Palembang. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3(3), 699–711. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v3i3.3087>
- Dirjen Dikti Kemendikbud. (2020). *Buku Panduan Pelayanan Merdeka Belajar dan Kampus Merdeka*. [Online]. <https://dikti.kemdikbud.go.id/>. Diakses pada 19 Desember 2022.
- Ibrahim, S, Mulyanto, A., & Olii, S. (2023). Analisis dan Rekayasa Proses Bisnis Pengelolaan Ormawa Universitas Negeri Gorontalo. *Diffusion: Journal of System and Information Technology*. 3(1), 130-141.
- Irawan, H. (2021). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Jamaluddin. (2017). *Manajemen Mutu Teori dan Aplikasi pada Lembaga Pendidikan*. Jambi: Pusaka Jambi.
- Lumempow, K.R., Worang, F.G., & Gunawan, E. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Swiss Belhotel Maleosan Manado. *Jurnal EMBA*. 11(1), 1-11.
- Pengelola Web Kemendikbud. (2022). *Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) Angkatan 3 Resmi Dibuka*. [Online]. <https://www.kemdikbud.go.id/>. Diakses pada 19 Desember 2022.
- Pusat Pendidikan dan Pelatihan Sumber Daya Air dan Konstruksi Kementerian PUPR. (2017). *Modul Pemahaman Sistem*

- Manajemen Mutu Pelatihan Pengendalian Pengawasan Pekerjaan Konstruksi.* Bandung: Kementerian PUPR.
- Sucofindo. (2019). *Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015*. Jakarta: Sucofindo International Certification Services.
- Turnip, P.M., Simanjuntak, J., & Simanjuntak, A.N. (2023). Pengaruh Sistem Manajemen Mutu terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Perusahaan Damri Kota Medan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen (JBM)*. 1(2), 100-112.
- Website Official PT INKA Multi Solusi. (2022). [Online]. <https://inkamultisolusi.co.id>. Diakses pada 20 Desember 2022.
- Website Official PT INKA (Persero). (2022). [Online]. <https://www.inka.co.id>. Diakses pada 22 Desember 2022.
- Zakaria, R., Rochani, R., & Putri, A.S. (2022). Analisis Peran Stakeholder pada PT Maicih Inti Sinergi dalam Upaya Penyempurnaan Struktur Organisasi Perusahaan. *Seminar dan Konferensi Nasional IDEC 23 Juli 2022*.

Lampiran



Gambar Proses Bisnis Internal PT INKA Multi Solusi