



SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 PADA PABRIK PENGOLAHAN TEH HITAM CTC PTPN XII SIRAH KENCONG

Jimmi Agato Manalu

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Ika Korika Swasti

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Alamat: Jl. Rungkut Madya No. 1 Gunung Anyar, Surabaya – Jawa Timur

Korespondensi Penulis : 20012010122@student.upnjatim.ac.id

***Abstract.** PT Perkebunan Nusantara XII Bantaran is an agribusiness company. In its quality policy, PTPN XII implements the ISO 9001:2015 quality management system. The ISO 9001:2015 quality management system is a method used by an organization to control and direct its activities to achieve desired outcomes. The objective of this research is to determine the implementation of the ISO 9001:2015 quality management system principles at the black CTC tea processing factory of PTPN Sirah Kencong. The research method used is qualitative descriptive, with data collection techniques through interviews and observations.*

***Keywords:** Quality Management System, ISO 9001:2015, PT Perkebunan Nusantara XII Bantaran*

Abstrak. PT Perkebunan Nusantara XII Bantaran adalah perusahaan yang bergerak di bidang agribisnis. Dalam kebijakan mutunya, PTPN XII menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 adalah metode yang digunakan oleh suatu organisasi untuk mengendalikan dan mengarahkan kegiatannya guna mencapai hasil yang diinginkan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada pabrik pengolahan teh hitam CTC PTPN Sirah Kencong. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi.

Kata kunci: Sistem Manajemen Mutu, ISO 9001:2015, PT Perkebunan Nusantara XII Bantaran

LATAR BELAKANG

PT. Perkebunan Nusantara XII Bantaran merupakan perusahaan yang bergerak dibidang agribisnis. PT. Perkebunan Nusantara XII Kebun Bantaran, Blitar memproduksi dan mengelola tanaman perkebunan, yakni teh dan diolah menjadi teh hitam CTC di pabrik pengolahan teh hitam CTC PTPN XII Sirah Kencong. Dalam bidang pengolahan, organisasi di pabrik CTC PTPN XII dipimpin oleh asisten teknik pengolahan (Astekpol). Dalam kebijakan mutu, PTPN XII menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015.

Konsumen kini semakin sadar akan kualitas, dan di tengah persaingan global, perusahaan juga harus memperhatikan kualitas produk yang diproduksinya. Menurut (Sisilia Septiningtyas, 2023) dengan adanya sistem manajemen mutu, suatu organisasi dapat menghasilkan produk dengan kualitas yang konsisten. Selain itu, sistem manajemen mutu juga menunjang perbaikan yang berkelanjutan sehingga suatu produk yang dihasilkan diharapkan dapat mengalami peningkatan kualitas. Standar internasional untuk manajemen mutu adalah ISO 9001:2015. Aplikasi yang konsisten berdampak pada loyalitas pelanggan. Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 merupakan cara yang digunakan suatu organisasi dalam mengendalikan dan mengarahkan kegiatannya untuk mencapai hasil yang diinginkan. Standar ISO 9001 mencakup beberapa prinsip manajemen mutu seperti: Fokus Pelanggan, Keterlibatan Karyawan, Akuntabilitas Eksekutif, Pendekatan Proses, Peningkatan Berkesinambungan, Pengambilan Keputusan Berbasis Fakta. Menggunakan ISO 9001 juga memastikan bahwa produk konsumen diproduksi dengan kualitas tinggi secara konsisten, yang nantinya dapat mempengaruhi keuntungan perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana prinsip-prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 diterapkan di pabrik pengolahan teh hitam CTC PTPN Sirah Kencong.

KAJIAN TEORITIS

Sistem Manajemen Mutu

Sistem Manajemen Mutu (SMM) adalah pendekatan yang digunakan mengelola dan meningkatkan kualitas produk atau layanan yang dihasilkan oleh suatu organisasi (Rahayu, 2021). Tujuan utama dari SMM adalah memastikan bahwa organisasi dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dengan konsisten dan memenuhi standar yang ditetapkan. Sebuah sistem manajemen mutu (QMS) adalah sistem yang dirancang untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan memungkinkan perbaikan terus-menerus (Rahayu, 2021). Sistem manajemen mutu merupakan langkah awal penerapan total quality management (TQM) yang ditujukan untuk kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen dicapai dengan meningkatkan kualitas di semua industri atau sektor bisnis yang ada (Dirjen, 2018)

ISO 9001:2015

ISO 9001:2015 adalah sebuah standar internasional yang diterbitkan oleh *International Organization for Standardization* (ISO) yang menetapkan kerangka kerja dan persyaratan untuk sistem manajemen mutu. Standar ini memiliki tujuan untuk membantu organisasi dalam membangun, mengimplementasikan, memelihara, dan meningkatkan sistem manajemen mutu mereka (Rahayu, 2021). ISO 9001:2015 merupakan versi terbaru dari standar ISO 9001 dan menggantikan versi sebelumnya yaitu ISO 9001:2008 (Supriono, 2017). Standar ini dirancang untuk membantu organisasi dalam memenuhi persyaratan pelanggan, mematuhi peraturan dan hukum yang berlaku, serta meningkatkan kinerja keseluruhan organisasi melalui pengelolaan kualitas yang efektif.

Prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

Menurut artikel yang diterbitkan oleh *International Organization for Standardization* (ISO), terdapat 7 prinsip dasar yang menjadi landasan bagi sistem manajemen mutu. Prinsip-prinsip ini meliputi fokus pada kepuasan pelanggan, kepemimpinan yang kuat, keterlibatan orang-orang dalam organisasi, pendekatan berbasis proses, peningkatan berkelanjutan, pengambilan keputusan berdasarkan bukti dan data, serta manajemen hubungan yang saling menguntungkan. Fokus pelanggan menekankan pentingnya organisasi memahami kebutuhan dan harapan pelanggan serta berusaha untuk memenuhinya. Fokus pada kepuasan pelanggan harus menjadi prioritas utama dalam pengambilan keputusan dan perencanaan. Kepemimpinan melibatkan peran penting pemimpin dalam menciptakan visi dan tujuan yang jelas, mendukung keterlibatan karyawan, dan memastikan komitmen terhadap kualitas dan keberhasilan sistem

manajemen mutu. Keterlibatan orang mencakup memberdayakan karyawan, menyediakan pelatihan dan pengembangan yang sesuai, serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung partisipasi aktif. Pendekatan proses menekankan pentingnya memahami dan mengelola proses bisnis secara berkesinambungan. Peningkatan, prinsip ini menggarisbawahi pentingnya komitmen organisasi terhadap perbaikan berkelanjutan. Pengambilan keputusan berdasarkan bukti berarti organisasi perlu mengumpulkan, menganalisis, dan menggunakan informasi yang akurat untuk memastikan keputusan yang tepat dan mendukung perbaikan berkelanjutan. Terakhir adalah prinsip manajemen hubungan, prinsip ini menekankan pentingnya membangun dan memelihara hubungan yang saling menguntungkan dengan pihak-pihak yang terkait.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan responden yang terlibat dalam sistem manajemen mutu pabrik Pengolahan Teh Hitam CTC PTPN XII Sirah Kencong, serta melalui observasi langsung di lokasi dan pengumpulan data sekunder yang terkait. Wawancara adalah bentuk pembicaraan yang formal atau informal dengan tujuan tertentu (Rachmawati, 2007). Observasi dilakukan dengan mengamati keadaan sebenarnya di lapangan dan mencatat informasi yang relevan dengan penelitian.

Metode penelitian kualitatif adalah pendekatan penelitian yang bertujuan untuk memahami, mendeskripsikan, dan menganalisis suatu fenomena dalam konteks alamiah dan kompleks (Rachmawati, 2001) Metode ini digunakan untuk mengeksplorasi dan menggambarkan karakteristik, sifat, atau kualitas dari suatu situasi atau peristiwa. Selain itu, penelitian kualitatif tidak mengharuskan peneliti untuk menghitung atau mengkuantifikasikan data.

Informan dalam penelitian ini adalah asisten teknik pengolahan selaku pimpinan di bidang pengolahan dan observasi langsung di Pabrik Pengolahan Teh Hitam CTC PTPN XII Sirah Kencong.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Standar ISO 9001:2015 adalah sebuah sistem manajemen mutu yang dikembangkan oleh *International Organization for Standardization*. Sistem ini didasarkan pada beberapa prinsip yang memberikan dasar bagi organisasi untuk membangun dan menjaga sistem manajemen mutu yang efektif.

Berikut merupakan hasil analisis penerapan prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada bidang pengolahan yang ada di Pabrik PTPN XII Sirah Kencong:

a. Fokus Pelanggan

Implementasi penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada prinsip fokus pelanggan yaitu, perusahaan harus mampu memenuhi persyaratan pelanggan dan berjuang untuk melampaui harapan pelanggan. Berdasarkan hasil observasi langsung di lapangan dan wawancara, Pabrik PTPN XII Sirah kencong sudah menerapkan prinsip ini. Hal tersebut dibuktikan dengan memberikan kenyamanan dan kebersihan dilingkungan kerja. Selain itu, perusahaan juga mengetahui mutu yang diinginkan pelanggan. Data tersebut didapat berdasarkan hasil pengamatan Astekpol baik melalui percakapan langsung maupun data pengiriman teh hitam CTC dari pabrik ke direksi PTPN XII Surabaya.

b. Kepemimpinan

Pada bagian pengolahan Pabrik PTPN XII Sirah Kencong, Asisten teknik pengolahan (Astekpol) selaku pimpinan di bidang pengolahan sering melakukan *sharing* kepada para pekerja dengan tujuan saling melengkapi kekurangan. Selain itu, Astekpol juga melakukan pengawasan kinerja di pengolahan dan selalu mengingatkan kepada para pekerja untuk bekerja sesuai SOP yang ada. Berdasarkan perlakuan diatas, perusahaan sudah memenuhi prinsip kepemimpinan yang berdasarkan pada sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, yaitu pemimpin harus mampu memberikan arahan, membangun integritas dan kepercayaan kepada bawahan, serta mampu menciptakan situasi dimana semua orang terlibat dalam mencapai sasaran mutu atau visi misi perusahaan. Seperti dalam penelitian Sisilia, dkk (2023) yang dilakukan di CV. Fish Boster Centre, bahwa organisasi dapat dikatakan memenuhi prinsip kepemimpinan apabila pimpinan selalu mengawasi kinerja dari setiap pekerja yang ada dan juga melakukan pengarahan.

c. Keterlibatan Orang

Menurut International Organization for Standarization (2015), pada prinsip keterlibatan orang perusahaan wajib untuk melibatkan karyawan secara keseluruhan dalam kegiatan operasionalnya. Prinsip keterlibatan orang sudah dilakukan oleh pengolahan PTPN XII Sirah Kencong. Hal tersebut dapat dilihat bahwa pimpinan pengolahan sudah berhasil melibatkan semua pekerja yang ada dipabrik. Selain itu, berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada Astekpol selaku pimpinan pengolahan, Astekpol selalu mengambil tindakan agar semua pekerja mau berpartisipasi dalam organisasi, seperti dengan cara menasihati dan mendorong karyawan agar lebih terlibat dalam organisasi.

d. Pendekatan Proses

Pada pengolahan di Pabrik PTPN XII Sirah Kencong, perusahaan sudah memenuhi prinsip pendekatan proses yang mana pada prinsip ini perusahaan diharapkan mampu memberikan hasil yang konsisten dan semua kegiatan yang ada dipahami dan dikelola sebagai proses yang berkaitan. Team Quality Management PTPN 12 telah menetapkan sampel kualitas terstandar (SKT) yang merupakan sampel produk teh jadi yang dibuat untuk digunakan sebagai pembanding ketika melakukan uji mutu teh. Selain itu, kesalahan dalam proses dapat diketahui ketika dilakukannya uji indrawi sehingga kedepannya dapat dilakukan perbaikan. Seperti dalam penelitian Sisilia, dkk (2023) yang dilakukan di CV. Fish Boster Centre, organisasi dapat dikatakan memenuhi prinsip pendekatan proses apabila adanya *quality control* dalam organisasi tersebut.

e. Peningkatan

Dari penerapan prinsip peningkatan yang dilakukan pada pengolahan di Pabrik PTPN Sirah Kencong sudah sesuai dengan prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Hal ini sesuai karena Pabrik PTPN XII Sirah Kencong selalu melakukan peningkatan maupun perbaikan berdasarkan kekurangan yang didapat ketika dilakukannya uji indrawi. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung, Astekpol selaku pimpinan di pengolahan sering melakukan briefing kepada para pekerja agar dapat bekerja dengan baik kedepannya.

f. Pengambilan Keputusan Berdasarkan Bukti

Penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada prinsip pengambilan keputusan berdasarkan bukti mengharuskan perusahaan untuk melakukan analisis dan evaluasi terhadap informasi yang ada sebelum mengambil keputusan. Dari penerapan prinsip pengambilan keputusan berdasarkan bukti yang dilakukan Pabrik PTPN XII Sirah Kencong pada divisi pengolahan sudah sesuai dengan prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Hal ini dikarenakan Pabrik PTPN XII Sirah Kencong dalam memutuskan sesuatu yang berhubungan dengan divisi pengolahan selalu berdasarkan data program kerja, data hasil pekerjaan, dan data operasional yang ada.

g. Manajemen Hubungan

Berdasarkan penerapan prinsip manajemen hubungan yang sudah dilakukan Pabrik PTPN XII Sirah Kencong sudah sesuai dengan ISO 9001:2015. Hal ini sesuai karena Pabrik PTPN XII Sirah Kencong dapat menjalin hubungan yang baik dengan divisi lainnya yang ada, seperti kebun. Selain itu, pimpinan juga memiliki hubungan dan kepercayaan yang baik kepada para pekerja yang ada pada divisi pengolahan.

Berdasarkan analisis yang didapat melalui wawancara dan observasi di lapangan, dapat disimpulkan bahwa pada bidang pengolahan di Pabrik PTPN XII Sirah Kencong mampu menerapkan semua prinsip yang ada pada sistem manajemen mutu ISO 9001:2015.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan prinsip – prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, Pabrik Pengolah Teh Hitam CTC PTPN XII Sirah Kencong dapat dikatakan telah sesuai dengan semua prinsip yang ada pada ISO 9001:2015. Hal tersebut dapat dilihat dari bagaimana astekpol selaku pimpinan bidang pengolahan dapat mendeskripsikan mutu teh yang diinginkan konsumen. Selain itu, berdasarkan dari hasil pembahasan, astekpol dapat mengorganisasi organisasi dengan baik. Astekpol seringkali melakukan pendekatan kepada setiap pekerja agar bekerja sesuai SOP yang ada. Selain itu, astekpol dapat menyuarkan visi misi perusahaan sehingga organisasi dapat bergerak ke arah yang sama.

Berdasarkan hasil pembahasan, bidang pengolahan dapat mengevaluasi setiap kualitas produk yang dihasilkan dan dapat mengambil tindakan perbaikan yang mungkin. Tindakan yang diambil juga berdasarkan bukti-bukti yang ada dilapangan. Oleh karena itu, Pabrik Pengolah Teh Hitam CTC PTPN XII Sirah Kencong dapat dikatakan telah memenuhi prinsip-prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Dengan adanya prinsip-prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 diharapkan perusahaan dapat menghasilkan produk teh hitam CTC dengan kualitas yang konsisten dan dapat mengalami perbaikan kualitas secara berkelanjutan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih disampaikan kepada Kemendikbudristek selaku penyelenggara Magang Kampus Merdeka dan PTPN XII Bantaran yang telah mengizinkan peneliti untuk melaksanakan pembelajaran langsung ditempat dan melakukan penelitian. Tentunya dengan pelaksanaan magang ini, peneliti mendapatkan banyak pengalaman dan pembelajaran yang berguna bagi masa yang akan datang.

DAFTAR REFERENSI

- Rachmawati, I. N. (2001). PENGUMPULAN DATA DALAM PENELITIAN KUALITATIF: WAWANCARA. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 1.
- Rahayu, S. (2021). EVALUASI PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001 : 2015 DI PPEI . *Jurnal Administrasi Negara*, 27-48.
- Supriono, F. F. (2017). ANALISIS PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 DALAM MENUNJANG PEMASARAN . *Jurnal Administrasi Bisnis*, 33.
- ISO 9001:2015 Quality management systems — Requirements*. (2015, september). Diambil kembali dari International Organization for Standarization: <https://www.iso.org>
- Lubis, S. F., Sukwika, T., & Mulyawat, I. (2022). Evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu (ISO 9001:2015) pada PT. China Comservice Indonesia. *JOURNAL OF APPLIED MANAGEMENT RESEARCH (JAMR)*, 30-43.
- Dirjen, T. R. (2018). Strategi Sinkronisasi Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (Spmi) Dengan Iso 9001 Program Sarjana Ipb the Implementation of Internal Quality Assurance System (Spmi) With Iso 9001 Synchronization Strategy (a Case Study of Undergraduate Program of I. *Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Bisnis*, 202– 211.
- Sisilia Septiningtyas, E. P. (2023). ANALISIS KESESUAIAN PRINSIP SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 PADA BAGIAN PENGOLAHAN PRODUK DI CV. FISH BOSTER CENTRE, KABUPATEN SIDOARJO JAWA TIMUR. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa AGROINFO GALUH*, 1122-1136.
- International Organization for Standarization. (2015, september). *ISO 9001:2015 Quality management systems — Requirements*. Diambil kembali dari International Organization for Standarization: <https://www.iso.org>
- Anugrahadi, Y. ., (2022). THE EFFECT OF KNOWLEDGE SHARING AND COMPETENCE ON COMMITMENT AT THE PUBMSDA OFFICE OF SIDOARJO REGENCY. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 1440-1449.