

## KESESUAIAN DOKUMENTASI DI LP3I COLLEGE JAKARTA DENGAN STANDARD SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008

Oleh:  
<sup>1</sup>Nurdin  
<sup>2</sup>Wiwiet Prihatmadji

*Administrasi Bisnis, Politeknik LP3I Jakarta  
Gedung sentra Kramat Jl. Kramat Raya No. 7-9 Jakarta Pusat 10450  
Telp. 021 – 31904598 Fax. 021 – 31904599*

*email: <sup>1</sup>nurdin.adiputra@yahoo.com, <sup>2</sup>wiwiet@lp3i.ac.id*

### ABSTRAK

Langkah utama dalam rangka memperoleh pengakuan internasional Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 adalah mempersiapkan mentalitas dan kebiasaan karyawan, yaitu mempersiapkan budaya mutu sebagai budaya kerja karyawan. Langkah selanjutnya adalah persiapan teknis, berupa mempersiapkan dokumen dan rekaman, mempersiapkan sistem kontrol proses kerja, mempersiapkan sistem monitoring dan evaluasi kinerja, yang terangkum dalam sistem dokumentasi LP3I College. Tantangan terhadap proses implementasi ISO 9001 tersebut diatasi dengan sosialisasi menjadikan budaya mutu sebagai budaya kerja di setiap rapat BOD hingga rapat teknis harian di tingkat karyawan operator, menggunakan otoritas President Director untuk setiap kegiatan dalam rangka sosialisasi, pelatihan, dan implementasi Sistem Manajemen Mutu, menjadikan setiap pimpinan bagian sebagai penanggung jawab ISO 9001 di bagiannya, meng-efektifkan proses audit internal dan mengawal perbaikan dari setiap temuan sehingga temuan ketidaksesuaian dan “opportunity for improvement” dapat diperbaiki secara bertahap-tahap. Keseluruhan proses implementasi ISO 9001 di LP3I College didokumentasikan, dan dikendalikan sesuai prasyarat ISO 9001.

Kata kunci: Sistem Manajemen Mutu, ISO 9001:2008

### ABSTRACT

*The main steps in order to obtain international certification of ISO 9001 Quality Management System is to prepare the mentality and habits of employees, that is to prepare quality culture as a culture of employees. The next step is the technical preparation, preparing of documents and records, preparations for work process control systems, preparing the performance monitoring and evaluation system, which is summarized in the documentation system of LP3I College. Challenges to the process of implementation of ISO 9001 is overcome by socialization the culture of quality as a work culture in every meeting of the BOD till to the technical meeting daily in the employees or operators, using the authority of the President Director for any activity in the socialization, training, and implementation of the Quality Management System, making each Head of Department in charge of ISO 9001, arrange the effectiveness of internal audit process and making corrective action of any findings of non-conformance and prepared opportunity for improvement for any observation findings. The entire process of implementation of ISO*

9001 in LP3I College was documented, and controlled accordance to ISO 9001 requirements.

Keyword : *Quality Management System, ISO 9001:2008*

## PENDAHULUAN

Sebuah organisasi yang memiliki kualitas tinggi, selalu berusaha keras untuk memuaskan para pelanggan mereka. Komitmen manajemen puncak tidaklah cukup untuk menghadirkan layanan/produk yang berkualitas. Masing-masing organisasi harus menerapkan manajemen kualitas yang terintegrasi dan melibatkan setiap personil dalam organisasi tersebut. Pada awalnya, standar ISO 9001 dibentuk sebagai parameter bagi pabrik industri. Kemudian, kebutuhan akan penerapan manajemen kualitas dalam pelayanan industri, yang mengacu pada standar ISO 9001, merambah ke sektor jasa, termasuk dalam jasa pendidikan.

Persyaratan ISO 9001:2008 yang diterbitkan oleh ISO Central Secretariat Swiss, menyatakan bahwa dokumentasi merupakan aktivitas rutin organisasi sebagai dasar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 yang tertuang dalam klausul 4.1. Persyaratan Mutu, dan klausul 4.2. Persyaratan Dokumentasi. Dalam klausul persyaratan dokumentasi, diterangkan dengan lebih detail bahwa organisasi diharuskan mampu mengendalikan dokumen seperti tercantum dalam klausul 4.2.3. Pengendalian Dokumen, dan organisasi juga harus mampu mengendalikan rekaman seperti tercantum dalam klausul 4.2.4. Pengendalian Rekaman.

Menurut Joseph Iwaro dan Abrahams Mwashia (2012) dokumentasi dalam implementasi ISO 9001 sangat penting karena dokumen merupakan acuan kerja, bukti penerapan, serta bagian dari persyaratan ISO 9001. Sedangkan menurut Ann Terlaak dan Andrew A. King (2012: 5) dokumentasi seharusnya memberikan nilai tambah

bagi kemajuan organisasi. Misalnya, dengan adanya prosedur dan Pedoman kebijakan organisasi, setiap personil/karyawan dapat memperoleh panduan yang jelas tentang kewajibannya, tanggungjawabnya, dan aktivitas yang seharusnya dilakukannya. Sehingga fungsi-fungsi setiap personil dan departemen dalam sistem organisasi dapat berjalan sesuai perencanaan untuk bersama-sama mencapai tujuan organisasi. Bahkan karyawan baru pun akan lebih cepat menyesuaikan ritme kerja dengan adanya panduan yang terdokumentasi.

Fisher, L (2007) menerangkan bahwa dokumentasi juga berfungsi sebagai alat bukti aktivitas-aktivitas yang berjalan di sebuah organisasi. Dokumentasi sebagai bukti pelaksanaan aktivitas, dalam konsep ISO 9001, diistilahkan sebagai Rekaman (*record*) atau biasa disebut Catatan Mutu. Dokumentasi semacam ini akan memungkinkan adanya evaluasi maupun perencanaan-perencanaan baru bagi proses kegiatan di masa yang akan datang. Konsep *plan-do-check-action* mensyaratkan adanya manajemen dokumentasi yang baik dalam setiap aktivitas organisasi.

Masih menurut Fisher, L (2007), sebaliknya dokumentasi yang kurang tepat dapat membuat banyak waktu, biaya, dan tenaga yang terbuang sia-sia. Hal ini dapat terjadi karena manajemen dokumentasi yang diterapkan kurang mempertimbangkan ukuran, kerumitan proses, budaya, sumberdaya, dan karakteristik organisasi. Misalnya, organisasi terlalu banyak membuat formulir dan prosedur yang harus diisi dan dipatuhi, sedangkan kemampuan dan jumlah sumberdaya yang dimiliki sangat terbatas. Akibatnya sistem menjadi tidak

efektif, personil bertambah sibuk dan boros dalam menangani dokumentasi, sehingga tidak fokus pada fungsi pokoknya.

Dengan diterapkannya Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 di LP3I College, diharapkan bahwa Lembaga akan selalu memberikan pelayanan yang terbaik, dapat meningkatkan kompetensi, dan selalu berkomitmen terhadap mutu. Bukti dari kualitas lembaga, adanya peningkatan kompetensi dan komitmen terhadap mutu dapat ditelusuri dari dokumentasi yang diterapkan oleh LP3I College. Hal inilah yang menjadi dasar bagi peneliti dalam menyusun penelitian ini dengan judul : “Kesesuaian Dokumentasi di LP3I College Dengan Standard Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008”.

### Identifikasi Masalah

Dokumentasi yang baik merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh organisasi untuk mendapatkan sertifikasi ISO 9001. LP3I College yang telah memperoleh sertifikasi ISO 9001 sejak tahun 2009, dan tetap memperbaharui hingga kini, tentu didukung oleh manajemen dokumentasi yang baik. Langkah tersulit dalam rangka memperoleh pengakuan internasional Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 adalah mempersiapkan dokumen dan rekaman, mempersiapkan sistem kontrol proses kerja, mempersiapkan sistem monitoring dan evaluasi kinerja, dan terakhir mempersiapkan sistem dokumentasi sesuai dengan persyaratan ISO 9001.

Kesuksesan LP3I College dalam memperoleh sertifikasi ISO 9001, dengan sistem dokumentasi, tahapan implementasi dan kontrol kinerja yang terbukti sesuai dengan persyaratan ISO 9001, telah menginspirasi penulis untuk membuat penelitian dengan judul: “Kesesuaian Dokumentasi di LP3I College Dengan Standard Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008”.

Berdasarkan judul tersebut diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah pada :

1. Bagaimana proses dokumentasi yang berlaku di LP3I College Jakarta dan kesesuaiannya dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 di tahun 2009 ?
2. Apa masalah yang dialami LP3I College Jakarta dalam penerapan dokumentasi yang sesuai dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 di tahun 2009 ?
3. Bagaimana solusi dari masalah-masalah yang dialami di LP3I College Jakarta dalam penerapan dokumentasi yang sesuai dengan ISO 9001 di tahun 2009 ?

### Metodologi penelitian

Dalam pembuatan penelitian ini, penulis membutuhkan data-data yang berhubungan dengan kajian penulis, yaitu bersumber dari :

#### 1. Studi Lapangan (*Field Research*)

Yaitu penelitian dengan cara mendatangi langsung Lembaga yang menjadi objek kajian. Teknik pengumpulan datanya, yaitu : wawancara dan observasi.

#### 2. Studi Pustaka (*Library Research*)

Yaitu pengumpulan data-data dengan cara mempelajari berbagai bentuk bahan-bahan tertulis seperti buku-buku penunjang kajian, majalah, Internet, catatan-catatan maupun referensi lain yang bersifat tertulis.

## LANDASAN TEORI

### Pengertian Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008

#### Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 (SMM)

Menurut Graeme Knowles (2011) Sistem Manajemen Mutu (SMM) adalah prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk

manajemen sistem, yang bertujuan untuk menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang atau jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu, dimana kebutuhan atau persyaratan tertentu tersebut ditentukan atau dispesifikasikan oleh pelanggan dan organisasi.

Masih menurut Graeme Knowles (2011) Sistem Manajemen Mutu merujuk kepada kebijakan organisasi dalam mengelola proses atau kegiatan, sehingga produk atau jasa yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang telah dicanangkan oleh organisasi itu sendiri, seperti:

1. Memenuhi kualifikasi pelanggan,
2. Memenuhi peraturan perundang undangan, atau
3. Tercapainya sasaran organisasi.

Columbus (2000) menerangkan bahwa ISO 9001 merupakan standar internasional yang mengatur tentang Sistem Manajemen Mutu (*Quality Management System*) dimana prinsip dasarnya adalah “control” terhadap semua aspek yang dapat mempengaruhi mutu. ISO 9001 dikeluarkan oleh *International Organization for Standardization*. ISO 9001 pertama dikeluarkan pada tahun 1987.

ISO 9001 bertujuan untuk menjamin konsistensi organisasi dalam menghasilkan produk yang bermutu yang dapat memuaskan pelanggannya. Untuk tujuan tersebut, ISO 9001 berisi persyaratan-persyaratan mengenai bagaimana organisasi harus mengendalikan berbagai proses yang dapat mempengaruhi mutu, baik langsung maupun tidak langsung. Persyaratan tersebut pada dasarnya adalah sandaran dari praktek-praktek bisnis yang sudah diakui oleh dunia industri efektif dalam upaya penjaminan mutu (Ann Terlaak dan Andrew A King, 2012:5).

ISO 9001 bersifat umum atau generik. Persyaratan-persyaratan yang

ada di dalamnya dapat diaplikasikan oleh berbagai jenis organisasi, besar atau kecil, manufaktur atau jasa, swasta maupun badan pemerintah. Setiap organisasi dapat memilih pendekatan dan cara yang paling sesuai bagi organisasinya dalam menerapkan persyaratan-persyaratan tersebut, sepanjang maksud dan tujuan dari persyaratan dapat tercapai (Graeme Knowles, 2011).

ISO 9001 bukan merupakan standar produk, karena tidak menyatakan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh sebuah produk (barang atau jasa). Sehingga dapat disimpulkan bahwa Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 adalah prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem, yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang atau jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu, dimana kebutuhan atau persyaratan tertentu tersebut ditentukan atau dispesifikasikan oleh pelanggan dan organisasi (Vijayagiri Bikhsapathi, 2011:1).

### **Pengertian Dokumentasi menurut ISO 9001**

Dalam *Guidance on the documentation requirements of ISO 9001:2008* yang dikeluarkan oleh ISO Secretariat Swiss (2008) tercantum bahwa:

1. ISO 9001 mempersyaratkan agar setiap organisasi menentukan caranya sendiri untuk mendokumentasikan Sistem Manajemen Mutu. Sehingga setiap organisasi dapat menentukan kuantitas dokumentasi minimum yang dapat mempresentasikan program kerja yang efektivitas, pelaksanaan dan kontrolnya, serta peningkatan yang berkelanjutan.
2. ISO 9001 hanya menekankan perlunya setiap organisasi melakukan dokumentasi terhadap

aktivitasnya, bukan agar setiap organisasi memiliki sistem dokumentasi. Dokumentasi merujuk kepada proses manajemen dokumen yang sederhana, tanpa melibatkan teknologi digital. Sedangkan sistem dokumentasi merujuk kepada proses manajemen dokumen yang rumit, dengan bantuan teknologi digital.

3. Tujuan utama dari dokumentasi organisasi, baik organisasi besar maupun kecil, ataukah “home industry” atau industri “high technology”, yaitu:
  - a) Mengkomunikasikan Informasi sebagai alat untuk mentransmisikan dan mengkomunikasikan informasi. Jenis dan luasnya dokumentasi akan tergantung pada sifat produk/jasa dan proses organisasi, tingkat formalitas sistem komunikasi dan tingkat komunikasi dalam organisasi, serta budaya organisasi.
  - b) Bukti kesesuaian sebagai penyediaan bukti bahwa apa yang direncanakan, sebenarnya sudah dilakukan.
  - c) berbagi pengetahuan untuk menyebarkan dan melestarikan pengalaman organisasi. Misalnya data spesifikasi teknis, yang dapat digunakan sebagai dasar untuk desain dan pengembangan produk baru.

Sesuai dengan ISO 9001:2008 klausul 4.2 *persyaratan dokumentasi*, dokumen dapat merupakan:

- a. Kebijakan Mutu dan sasaran mutu,
- b. Pedoman Mutu,
- c. Prosedur dan instruksi kerja,
- d. “Records” atau rekaman sebagai bukti atau rekam jejak rencana kerja, langkah operasional dan kontrol terhadap prosesnya.

Dalam klausul 4.2 tersebut ditambahkan beberapa catatan:

Catatan 1 (Note 1), kata “documented procedure” atau prosedur terdokumentasi bermakna bahwa prosedur telah ditetapkan, disimpan, dilaksanakan dan selalu dipelihara. Sebuah dokumen dapat dijadikan sebagai bagian dari sebuah prosedur atau beberapa prosedur. Sebaliknya sebuah prosedur dapat terdiri dari satu dokumen atau beberapa dokumen.

Catatan 2 bahwa dokumentasi dapat berbeda antara satu organisasi dengan organisasi lainnya, bergantung kepada:

- a. Besar atau kecilnya organisasi dan jenis aktivitas,
- b. Kerumitan (kompleksitas) proses dan interaksinya,
- c. Kompetensi karyawan.

Catatan 3 bahwa dokumentasi dapat berupa segala bentuk data atau media.

Penjelasan secara detail tentang dokumen dijelaskan dalam ISO 9000:2005, klausul 3.7 bahwa dokumen merupakan segala bentuk data dan media penunjangnya. Dokumen dapat juga berbentuk rekaman, misalnya: spesifikasi alat atau persyaratan, prosedur, gambar desain, laporan, standard. Media data dapat berupa kertas, magnet, disc elektronik atau optic computer, foto, master atau bentuk kombinasinya. Rangkaian susunan dokumen dan rekaman, proses penyimpanannya, dan cara aksesnya diistilahkan sebagai dokumentasi.

#### **Pedoman Klausul 4.2 dari ISO 9001:2008**

Berikut di bawah ini beberapa pedoman yang dimaksudkan untuk membantu pengguna dalam memahami maksud dari persyaratan dokumentasi Standar Internasional dari ISO 9001:2008.

- a. **Pernyataan bahwa kebijakan dan sasaran mutu terdokumentasi:**

Persyaratan untuk kebijakan mutu yang ditentukan dalam pasal 5.3 dari ISO 9001: 2008, bahwa kebijakan mutu didokumentasikan harus dikontrol sesuai dengan persyaratan butir 4.2.3. Organisasi yang merevisi kebijakan mutu mereka untuk pertama kali, atau dalam rangka memenuhi persyaratan dalam ISO 9001: 2008, harus memberi perhatian khusus untuk butir 4.2.3 (c), (d) dan (g).

Persyaratan untuk sasaran mutu ditetapkan dalam klausul 5.4.1 ISO 9001: 2008, bahwa dokumentasi sasaran mutu harus sesuai dengan persyaratan pengendalian dokumen dari klausul 4.2.3.

#### b. Pedoman Mutu:

Klausul 4.2.2 ISO 9001: 2008 menetapkan konten minimum untuk sebuah Pedoman mutu. Format dan struktur Pedoman mutu merupakan hasil keputusan dari setiap organisasi, yang dipengaruhi oleh besar kecilnya organisasi, budayanya dan kompleksitasnya. Beberapa organisasi dapat menggunakan Pedoman mutu untuk tujuan eksternal, sedangkan yang lain hanya bertujuan untuk dokumentasi internal saja.

Sebuah organisasi kecil mungkin merasa tepat untuk menyertakan deskripsi seluruh proses organisasi dalam satu Pedoman mutu yang mencakup semua prosedur standar yang terdokumentasi, berikut dengan rekamannya.

Sedangkan organisasi besar, organisasi multi-nasional mungkin perlu beberapa Pedoman mutu untuk dipresentasikan di tingkat global, nasional atau regional, dengan kandungan dokumen yang lebih kompleks.

Pedoman mutu adalah dokumen yang harus dikendalikan sesuai dengan persyaratan klausul 4.2.3.

#### c. Prosedur terdokumentasi:

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 secara khusus

mempersyaratkan organisasi untuk memiliki "prosedur terdokumentasi" terhadap enam aktivitas berikut:

4.2.3 Pengendalian dokumen

4.2.4 Pengendalian rekaman

8.2.2 Audit internal

8.3 Pengendalian produk yang tidak sesuai

8.5.2 Tindakan korektif

8.5.3 Tindakan preventif

Prosedur terdokumentasi tersebut harus dikendalikan sesuai dengan persyaratan dalam klausul 4.2.3

Beberapa organisasi mungkin merasa tepat untuk menggabungkan prosedur untuk beberapa kegiatan dalam satu Prosedur (misalnya, satu prosedur tindakan perbaikan dan tindakan pencegahan, yang merupakan gabungan dari prosedur tindakan perbaikan dan prosedur tindakan pencegahan). Orang lain mungkin memilih untuk mendokumentasikan satu kegiatan yang terdiri dari beberapa prosedur (misalnya, audit internal). ISO 9001 memperkenankan kedua dokumentasi tersebut.

Beberapa organisasi (organisasi terutama yang lebih besar, dengan proses yang lebih kompleks) mungkin memerlukan tambahan prosedur (terutama yang berkaitan dengan proses realisasi produk atau jasa).

Organisasi lain mungkin memerlukan prosedur tambahan, yang dapat dilaksanakan secara efektif tanpa harus didokumentasikan. Walaupun demikian, untuk menunjukkan kesesuaian dengan ISO 9001: 2008, organisasi harus mampu menyediakan bukti objektif (tidak perlu didokumentasikan) bahwa prosedur tersebut telah dilaksanakan secara efektif. Misalnya motif batik tulis, tidak perlu dipersiapkan prosedur membuat motif batik tulis, cukup dipajang beberapa contoh motif batik tulis sebagai referensi.

**d. Dokumen yang diperlukan oleh organisasi untuk memastikan perencanaan, implementasi dan pengendalian prosesnya:**

Agar suatu organisasi dapat menunjukkan pelaksanaan program kerja secara efektif, diperlukan tambahan berupa dokumen penunjang, tidak hanya terbatas kepada dokumen yang khusus telah disebutkan dalam persyaratan ISO 9001: 2008 seperti:

1. Kebijakan Mutu (klausul 4.2.1.a)
2. Sasaran mutu (klausul 4.2.1.a)
3. Petunjuk Mutu (klausul 4.2.1.b)

Sebuah organisasi dapat memperoleh nilai tambah terhadap pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu, dengan melampirkan tambahan dokumen atau prosedur walaupun tidak dipersyaratkan secara khusus, syaratnya mampu menunjukkan kesesuaiannya dengan dokumen lainnya. Dokumen tambahan tersebut dapat berupa:

1. Peta Proses, diagram alur proses dan / atau deskripsi proses
2. Grafik Organisasi
3. Spesifikasi
4. Kerja dan / atau tes petunjuk
5. Dokumen yang berisi komunikasi internal
6. Jadwal Produksi
7. Daftar pemasok
8. Test dan pemeriksaan rencana
9. Rencana Kualitas

Semua dokumen tersebut harus dikendalikan sesuai dengan persyaratan klausul 4.2.3 dan / atau 4.2.4.

**e. Rekaman:**

Contoh rekaman yang dibutuhkan oleh ISO 9001: 2008 disajikan dalam Tabel 2.

Organisasi bebas untuk melampirkan data-data yang diperlukan guna menunjukkan kesesuaian proses, produk dan sistem manajemen mutu.

Mekanisme pengendalian rekaman mungkin berbeda untuk beberapa

dokumen, tetapi semua rekaman harus dikendalikan sesuai dengan klausul 4.2.4 ISO 9001: 2008.

**Dokumentasi bagi organisasi yang sedang mempersiapkan untuk menerapkan SMM**

Untuk organisasi yang dalam proses menerapkan SMM, dan berkeinginan memenuhi persyaratan ISO 9001: 2008, hendaknya memperhatikan hal-hal berikut:

Untuk organisasi yang sedang dalam proses pelaksanaan SMM, atau yang belum mengimplementasikan SMM, ISO 9001: 2008 hendaknya menekankan pada pendekatan proses, meliputi:

1. Mengidentifikasi proses yang diperlukan untuk pelaksanaan secara efektif dari sistem manajemen mutu
2. Memahami interaksi antara proses-proses tersebut.
3. Mendokumentasikan proses yang diperlukan untuk menjamin pelaksanaan yang efektif dan pengendaliannya (mendokumentasikan peta proses, walaupun peta proses bukan persyaratan ISO 9001: 2008)

Proses tersebut meliputi manajemen, sumber daya, realisasi produk dan pengukuran proses yang relevan dengan operasi yang efektif dari SMM.

Analisis terhadap proses seharusnya menjadi motivasi kuat dalam mempersiapkan dokumentasi yang diperlukan oleh sistem manajemen mutu, yang sesuai berdasarkan persyaratan ISO 9001: 2008. Seharusnya bukannya dokumentasi yang men"drive" proses.

**Dokumentasi bagi organisasi yang telah mengadaptasi SMM**

Beberapa hal berkenaan dengan perubahan dokumentasi bagi organisasi yang saat ini telah memiliki sertifikasi

SMM, hendaknya memahami perubahan dokumentasi yang diperlukan untuk transisi ke ISO 9001 yang terkini:

- a. Sebuah organisasi dengan SMM yang ada tidak perlu menulis ulang semua dokumentasi dalam rangka memenuhi persyaratan ISO 9001: 2008. Hal ini terutama berlaku jika suatu organisasi telah terstruktur SMM berdasarkan pada cara pelaksanaan yang efektif, dan telah menggunakan pendekatan proses.
- b. Sebuah organisasi yang belum menggunakan pendekatan proses di masa lalu perlu memberikan perhatian khusus untuk mendefinisikan proses yang berjalan, termasuk urutannya dan interaksinya.
- c. Sebuah organisasi disarankan untuk dapat menyederhanakan beberapa proses dan / atau merevisi dokumen yang ada, guna menyederhanakan dokumentasi SMMnya.

### **Pembuktian kesesuaian dengan ISO 9001: 2008**

Untuk organisasi yang ingin menunjukkan kesesuaian dengan persyaratan ISO 9001: 2008, untuk keperluan sertifikasi / registrasi, kontrak, atau alasan lain, diharuskan mampu untuk mempersiapkan bukti pelaksanaan yang efektif dari sistem manajemen mutu.

- a. Organisasi hendaknya mampu menunjukkan kesesuaian dengan satu dokumen, tanpa membutuhkan dokumentasi yang beragam.
- b. Untuk mengklaim kesesuaian dengan ISO 9001: 2008, organisasi hendaknya mampu memberikan bukti objektif dari *efektivitas* proses dan sistem manajemen mutu. Klausul 3.8.1 ISO 9000: 2005 mendefinisikan "Tujuan pembuktian"

*sebagai data pendukung keberadaan atau berbagai aktivitas. Bahwa bukti objektif dapat diperoleh melalui observasi, pengukuran, pengujian, atau cara lain yang terstandard.*

- c. Pembuktian tidak selalu bergantung pada keberadaan prosedur yang terdokumentasi, dokumen atau rekaman yang ada, kecuali secara khusus disebutkan dalam ISO 9001: 2008. Dalam beberapa kasus, (misalnya, dalam ayat 7.1 (d) *Perencanaan realisasi produk*, dan ayat 8.2.4 *Pemantauan dan pengukuran produk*), cara pembuktian klausul ditentukan oleh organisasi tersebut untuk menentukan rekaman yang diperlukan dalam memberikan bukti terhadap pelaksanaannya.
- d. Manakala organisasi tidak memiliki prosedur internal yang spesifik untuk aktivitas tertentu, dan hal ini tidak diperlukan oleh standar, (misalnya, klausul 5.6 *Management Review*), maka prosedur tersebut dapat menggunakan klausul dasar yang relevan dari ISO 9001: 2008. Dalam situasi ini, baik audit internal dan eksternal dapat menggunakan teks ISO 9001: 2008 untuk tujuan penilaian kesesuaian.

### **Istilah dan definisi yang digunakan**

Istilah dan definisi yang digunakan oleh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 merujuk kepada standar "Quality management systems — Fundamentals and vocabulary" ISO 9000:2005. Tabel 1 memuat istilah yang biasa digunakan dalam makalah berkaitan dengan dokumentasi ISO 9001 dan definisinya.

Tabel 1  
Istilah dan definisi yang digunakan ISO 9000: 2005



Istilah	Klausul ISO 9001: 2008	Definisi
Dokumen	3.7.2	informasi dan media pendukungnya
Prosedur	3.4.5	cara tertentu untuk melaksanakan suatu kegiatan atau proses
Pedoman kualitas	3.7.4	dokumen yang menentukan sistem manajemen mutu sebuah organisasi
Rencana kualitas	3.7.5	Dokumen yang menjabarkan prosedur dan standar terkait yang harus diterapkan oleh suatu organisasi untuk spesifik proyek, produk, proses atau kontrak
Rekaman	3.7.6	Hasil dokumen yang menyatakan pencapaian atau memberikan bukti kegiatan yang dilakukan
Spesifikasi	3.7.3	dokumen yang menyatakan persyaratan

Tabel 2

Rekaman yang dipersyaratkan oleh ISO 9001: 2008

Klausul	Rekaman yang diperlukan
5.6.1	Tinjauan manajemen
6.2.2 e)	Pendidikan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman
7.1 d)	Bukti bahwa proses realisasi dan produk yang dihasilkan memenuhi Persyaratan
7.2.2	Hasil dari tinjauan persyaratan yang berkaitan dengan produk dan tindakan yang timbul dari tinjauan tersebut
7.3.2	Inputs (masukan) sebagai bahan desain dan pengembangan berkaitan dengan persyaratan produk
7.3.4	Hasil desain dan pengembangan terhadap tinjauan dan setiap tindakan yang diperlukan
7.3.5	Hasil desain dan pengembangan verifikasi dan setiap tindakan yang diperlukan
7.3.6	Hasil desain dan pengembangan validasi dan setiap tindakan yang diperlukan
7.3.7	Hasil dari tinjauan desain dan pengembangan perubahan dan apapun yang diperlukan
7.4.1	Hasil evaluasi pemasok dan setiap tindakan yang diperlukan yang timbul dari tindakan evaluasi
7.5.2 d)	Seperti yang dipersyaratkan oleh organisasi untuk menunjukkan validasi proses di mana output yang dihasilkan tidak dapat diverifikasi oleh pemantauan atau pengukuran
7.5.3	Identifikasi unik dari produk, di mana mampu telusur dipersyaratkan
7.5.4	Milik pelanggan yang hilang, rusak atau ditemukan yang tidak sesuai untuk digunakan
7.6 a)	Dasar yang digunakan untuk kalibrasi atau verifikasi peralatan pengukuran di mana tidak ada standar pengukuran internasional atau nasional
7.6	Validitas pengukuran sebelumnya terjadi manakala peralatan pengukuran ditemukan tidak memenuhi persyaratan
7.6	Hasil kalibrasi dan verifikasi peralatan pengukuran
8.2.2	Hasil audit internal dan tindak lanjut
8.2.4	Indikasi tenaga ahli yang berwenang merekomendasikan produk jadi
8.3	Sifat ketidaksesuaian produk dan tindakan berikutnya, termasuk konsesi yang diperoleh
8.5.2 e)	Hasil tindakan korektif
8.5.3 d)	Hasil tindakan preventif

**PEMBAHASAN**

Proses Implementasi ISO 9001 di LP3I College Jakarta dapat ditelusuri dengan dokumentasi yang dihasilkannya. Penelitian “Dokumentasi di LP3I College Jakarta dan kesesuaiannya dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008” didasarkan pengamatan penulis dalam kurun waktu tahun 2008 hingga 2009. Posisi penulis sebagai Management Representative memungkinkan untuk dapat mengakses data sesuai keperluan. Sesuai dengan persyaratan ISO 9001: 2008 klausul 4.2 tentang *persyaratan*

*dokumentasi*, LP3I College memiliki dokumen yang dipersyaratkan yaitu:

- a. Kebijakan Mutu dan sasaran mutu,
- b. Pedoman Mutu,
- c. Prosedur dan instruksi kerja,
- d. “Records” atau rekaman sebagai bukti atau rekam jejak rencana kerja, langkah operasional dan kontrol terhadap prosesnya.

Selain dokumen di atas, LP3I College juga telah mempersiapkan persyaratan khusus berupa "prosedur terdokumentasi" terhadap enam aktivitas berikut:

- a. Klausul 4.2.3 Pengendalian dokumen
- b. Klausul 4.2.4 Pengendalian rekaman
- c. Klausul 8.2.2 Audit internal
- d. Klausul 8.3 Pengendalian produk yang tidak sesuai
- e. Klausul 8.5.2 Tindakan korektif
- f. Klausul 8.5.3 Tindakan preventif

**Pedoman Mutu**

a. Daftar Isi  
Pedoman Mutu berisi tentang Panduan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 yang diterapkan di LP3I College. Bab demi Bab Panduan Mutu mengacu kepada Klausul demi klausul yang menjadi persyaratan Sistem Manajemen Mutu.

Daftar isi Pedoman Mutu Sistem Manajemen Mutu di LP3I College tercantum dalam Lampiran Pedoman Mutu Bab 1, Tanggal 29-04-2009 halaman 1/12 hingga 3/12, Revisi 1.

b. Status Perubahan Dokumen  
Perubahan yang terjadi terhadap dokumen Sistem Manajemen Mutu dicatat dalam bentuk Status Perubahan Dokumen yang terdiri dari kolom No, Tanggal Perubahan, Revisi, Penjelasan

Perubahan/Revisi, Pembuat, dan Kolom Persetujuan Atasan. Status Perubahan Dokumen terhadap Sistem Manajemen Mutu LP3I College tercantum dalam Pedoman Mutu Bab 1, Tanggal 29-04-2009 halaman 4/12 hingga 6/12, Revisi 1.

No.	Tanggal	Revisi	Penjelasan Perubahan Revisi	Pembuat	Disetujui
1	21-04-09	0	Bab 1, Hal 9, Core Business dengan support internal oleh Financial Directorate, Maintenance Department dan HRD. Support external dan pihak Supplier dan Outsourcing	QMR	PRD
2	21-04-09	0	Bab 1, Hal 10, Penambahan Bisnis Proses, berupa: Hubungan antara Bisnis Proses LP3I College dan LP3I Cabang Kramat	QMR	PRD
3	21-04-09	0	Bab 2.2, Hal 1, Ruang Lingkup, dengan membuang kata pengecualian klausul 7.5.2. Validasi Proses Produksi dan Jasa. Dengan demikian Pedoman Mutu mencakup klausul 7.5.2. Validasi Proses Produksi dan Jasa.	QMR	PRD
4	21-04-09	0	Bab 3, Hal 3, Edit kalimat Sasaran Mutu Direktorat Program: 2.1.1. Memastikan kelulusan tahun akademik 2008/2009 dengan IPK 2.75 sebanyak 85% untuk wilayah JABODECITABEK	QMR	PRD
5	21-04-09	0	Bab 3, Hal 4, Edit kalimat Sasaran Mutu Direktorat Program: 2.1.3. Memastikan penerapannya tahun 2007/2008 Magang dan Kerja 100% tercapai pada bulan Maret 2009	QMR	PRD
6	21-04-09	0	Bab 3, Hal 4, Edit kalimat Sasaran Mutu Direktorat Marketing: 2.2.1. Memastikan pencapaian 14.500 Siswa Business College tahun 2009/2010	QMR	PRD
7	21-04-09	0	Bab 3, Hal 4, Edit kalimat Sasaran Mutu Direktorat Program: 2.4.4. Memastikan jumlah SSP tidak lebih dari 5%	QMR	PRD
8	21-04-09	0	Bab 5.2, Hal 2, Penambahan definisi: Pelanggan bagi LP3I College adalah LP3I Cabang dan Investor. Pelanggan bagi LP3I Cabang Kramat adalah Mahasiswa dan Perusahaan Eksternal.	QMR	PRD
9	21-04-09	0	Bab 7, Hal 3, Mendefinisikan dengan jelas cara komunikasi dengan pelanggan	QMR	PRD
10	21-04-09	0	Bab 7.4.1, Hal 6, Proses Pembelian, (a) Masing-masing Direktorat yang menjalankan aktivitas pembelian bertanggung jawab menilai dan menyetujui pemasok. (c) Rekamannya penilaian dan daftar pemasok yang telah disetujui disimpan di masing-masing direktorat dan juga disimpan di Direktorat Keuangan.	QMR	PRD
11	21-04-09	0	Bab 7.5.2, Hal 8, mendefinisikan proses validasi di LP3I College	QMR	PRD
12	21-04-09	0	Bab 8.1, Hal 1, Edit Kalimat	QMR	PRD
13	21-04-09	0	Bab 8.2.1, Hal 2, Mendefinisikan kepuasan Pelanggan	QMR	PRD

14	21-04-09	0	Bab 8.2.4, Hal 4, Edit kalimat: Monitoring pelaksanaan kesesuaian operasional LP3I cabang dengan SOP dan JUKNIS dilakukan melalui Audit Operasional dibawah koordinasi Direktorat Operasional. Audit Operasional LP3I Cabang oleh Direktorat Operasional LP3I College dijadwalkan minimal satu kali dalam setahun.	QMR	PRD
15	21-04-09	0	Bab 8.3, Hal 5, Edit Kalimat: Jika dalam proses Audit Operasional Cabang ditemukan ketidaksesuaian antara operasional LP3I cabang dengan SOP atau JUKNIS, maka ketidaksesuaian tersebut dikendalikan dengan cara: • Penerbitan Management Letters yang berisi rekomendasi perbaikan dan temuan penyimpangan hasil audit.	QMR	PRD

### Prosedur Mutu

Berikut tercatat Prosedur Wajib yang dipersyaratkan oleh ISO 9001 dan telah dimiliki oleh Sistem Manajemen Mutu LP3I College:

Klausul ISO 9001 : 2008	Nama Prosedur	No. Dokumen	Tanggal Approval	No. Revisi	Jumlah Halaman
4.2.3	Pengendalian Dokumen	QP-MRS-00-02	29-04-2009	1	10
4.2.4	Pengendalian Rekamannya	QP-MRS-00-03	29-04-2009	1	5
8.2.2	Audit internal	QP-MRS-00-04	29-04-2009	1	7
8.3	Pengendalian produk yang tidak sesuai	QP-MRS-00-05	29-04-2009	1	5
8.5.2 dan 8.5.3	Tindakan Korektif dan Preventif	QP-MRS-00-06	29-04-2009	1	5

### Standard Operational Procedure (SOP) dan JUKNIS

Untuk proses harian operasional setiap cabang, pada tahun 2007 LP3I College Pusat mengeluarkan Standard Operational Procedure (SOP), yaitu pedoman operasional Kampus dalam bidang: Administrasi Umum, Sumber Daya Manusia, Keuangan, Marketing, Program, dan Penempatan Kerja. Secara teknis SOP dilengkapi dengan Petunjuk Teknis atau JUKNIS.

SOP dan JUKNIS disusun oleh Team SOP dan JUKNIS yang dipimpin oleh Direksi bidang terkait, beranggota para Executive Officer dan Kepala Bagian. SOP dan JUKNIS disahkan oleh President Director, dengan diketahui oleh President Commissioner.

#### a. SOP Tahun 2007

Berikut nama SOP dari masing-masing bidang:

- i. SOP Administrasi Umum, dengan nomor PUP-07-01 hingga PUP-07-07 berturut-turut adalah Prosedur Surat Masuk, Keluar, Kearsipan, Pembukaan Kampus Kerjasama, Pembukaan Kampus Franchise, Pelaporan Cabang, dan Pemeriksaan Operasional.
  - ii. SOP Sumber Daya Manusia, dengan nomor SDM-07-01 hingga SDM-07-05 berturut-turut adalah Prosedur Rekrutmen Karyawan, Pengembangan Karyawan, Promosi, Mutas & Demosi, PHK & Pensiun.
  - iii. SOP Keuangan, dengan nomor KEU-07-01 hingga KEU-07-09 berturut-turut adalah Prosedur Penerimaan Pendapatan Program Profesi, Penerimaan Pendapatan Program Reguler, Pengeluaran Kas, Pengeluaran Kas Bank, Pengeluaran Dengan Sistem Advance, Penggajian Karyawan, Penanganan Piutang Mahasiswa, Permintaan ATK dan TRK, dan Investasi Aktiva Tetap.
  - iv. SOP Program, dengan nomor PDK-07-01 hingga PDK-07-09 berturut-turut adalah Prosedur Pembuatan Nomor Induk Mahasiswa, Program Studi dan Pengenalan Lingkungan, Dosen, Penyusunan dan Pengadaan Buku, Mentoring Agama, Evaluasi Hasil Belajar, Kegiatan Penunjang, Pembuatan KHS dan Transkrip, dan Pelaksanaan Wisuda.
  - v. SOP Marketing, dengan nomor MKT-07-01 hingga MKT-07-08 berturut-turut adalah Prosedur Penerimaan Mahasiswa Baru, Presentasi, Perlengkapan Marketing, Promosi, Direct Mailing, Tele Selling, Member Get Member, dan Sponsorship.
  - vi. SOP Cooperation & Placement (Kerjasama Perusahaan dan Penempatan Kerja), dengan nomor C&P-07-01 hingga C&P-07-05 berturut-turut adalah Prosedur Pembinaan Mahasiswa Senior, Penempatan Magang – Kerja, Mendapatkan & Pembinaan Perusahaan, Penempatan Lintas Cabang, dan Penempatan Alumni Berpengalaman.
- b. JUKNIS Tahun 2007
- Secara umum JUKNIS menerangkan hal-hal teknis operasional sehari-hari yang tidak disampaikan dalam SOP, misalnya dalam hal aturan pembiayaan atau pengeluaran biaya dalam operasional cabang. Termasuk diantaranya berisi peraturan jam kerja kantor, seragam, insentive bagi Staff yang dinas luar, waktu cuti, dan lain-lain.

#### Instruksi Kerja

Instruksi Kerja merupakan tahapan suatu proses, dimulai dari “input” yang diakhiri oleh “output”, dapat berupa narasi atau Flow Chart. Mayoritas Instruksi Kerja disusun dalam rangka memenuhi persyaratan ISO 9001. Berikut ini daftar instruksi kerja yang telah disiapkan oleh LP3I College:

No	Nama Dokumen	Nomor Dokumen	Revisi	PIC	Lokasi
<b>Marketing Department</b>					
1	IK Konsepsi Marketing	IK-MKT-00-01	00	MKT	Lemari Marketing File Box No. 5
2	IK SMS Center	IK-MKT-00-02	00	MKT	
3	IK Penerimaan Barang Dari Supplier	IK-MKT-00-03	00	MKT	
4	IK Barang Return ke Supplier	IK-MKT-00-04	00	MKT	
5	IK Barang Return dari Cabang	IK-MKT-00-05	00	MKT	
6	IK Pengeluaran Tools Marketing ke Cabang	IK-MKT-00-06	00	MKT	
<b>Finance Department</b>					
1	I.K. Pembelian – Pengadaan Barang	IK-FIN-00-01	00	FIN	Lemari Finance
2	I.K. Tata Cara Penerimaan Dana	IK-FIN-00-02	00	FIN	Lemari Finance
3	I.K. Tata Cara Pengeluaran Dana	IK-FIN-00-03	00	FIN	Lemari Finance
4	I.K. Evaluasi Supplier	IK-FIN-00-04	00	FIN	Lemari Finance
<b>General Affair Department</b>					
1	I.K. Penerimaan Barang dari Supplier	IK-GAD-00-01	00	GAD	Laci GAD
2	I.K. Barang Return ke Supplier	IK-GAD-00-02	00	GAD	Laci GAD
3	I.K. Penanganan Kebakaran	IK-GAD-00-03	00	GAD	Laci GAD
4	I.K. Pengeluaran Barang	IK-GAD-00-04	00	GAD	Laci GAD
5	I.K. Perawatan Utilitas	IK-GAD-00-05	00	GAD	Laci GAD
6	I.K. Gudang Logisik	IK-GAD-00-05	00	GAD	Laci GAD
7	I.K. Gudang Buku	IK-GAD-00-05	00	GAD	Laci GAD
<b>Lawyer Department</b>					
1	IK Alur Penyelesaian Kasus Hukum	IK-CLD-00-01	00	CLD	Laci CLD
2	IK Permohonan Surat Tanda Pendaftaran Waralaba	IK-CLD-00-02	00	CLD	Laci CLD
<b>Program Department</b>					
1	IK Pedoman Penyelenggaraan Program Bidang Keahlian Komputer Akuntansi	IK-PRO-00-01	00	SK PRO	Ruang Direktur Program
2	IK Pedoman Penyelenggaraan Program Bidang Keahlian Bisnis Administrasi	IK-PRO-00-02	00	SK PRO	Ruang Direktur Program
3	IK Pedoman Penyelenggaraan Program Bidang Keahlian Informatika Komputer	IK-PRO-00-03	00	SK PRO	Ruang Direktur Program
4	IK Pedoman Penyelenggaraan Program Bidang Keahlian Teknik Otomotif	IK-PRO-00-04	00	SK PRO	Ruang Direktur Program
5	IK Pedoman Penyelenggaraan Program Bidang Keahlian Sekertaris	IK-PRO-00-05	00	SK PRO	Ruang Direktur Program
6	IK Pedoman Penyelenggaraan Program Bidang Keahlian Public Relation	IK-PRO-00-06	00	SK PRO	Ruang Direktur Program
7	IK Pedoman Penyelenggaraan Program Bidang Keahlian Computer Design & Multimedia	IK-PRO-00-07	00	SK PRO	Ruang Direktur Program
8	IK Pedoman Penyelenggaraan Program Bidang Keahlian	IK-PRO-00-08	00	SK PRO	Ruang Direktur Program
9	IK Pedoman Penyelenggaraan Program Bidang Keahlian	IK-PRO-00-09	00	SK PRO	Ruang Direktur Program
10	IK Pedoman Penyelenggaraan Program Bidang Keahlian	IK-PRO-00-09	00	SK PRO	Ruang Direktur Program
11	I.K. Pembuaatan Curriculum	IK-PRO-00-10	00	SK PRO	Ruang Direktur Program
12	I.K. Pembuatan SAP	IK-PRO-00-12	00	SK PRO	Ruang Direktur Program
13	I.K. Pembuatan Program Baru	IK-PRO-00-13	00	SK PRO	Ruang Direktur Program
14	I.K. Pengadaan Buku	IK-PRO-00-14	00	SK PRO	Ruang Direktur Program
15	I.K. Pengiriman Buku Ke Cabang	IK-PRO-00-15	00	SK PRO	Ruang Direktur Program
16	I.K. Penagihan Pembayaran Buku	IK-PRO-00-16	00	SK PRO	Ruang Direktur Program

**Rekaman**

Berikut daftar rekaman yang disiapkan LP3I College untuk memenuhi klausul-klausul ISO 9001:2008 yang disyaratkan:

Tabel 3

Bukti rekaman yang dipersyaratkan oleh ISO 9001: 2008

Klausul	Rekaman yang diperlukan
3.8.1	Tujuan manajemen tertuang dalam apusan Tujuan Manajemen dengan kode FR-MRS-00-14, tertanggal 25 Maret 2009, terlampir di rangkai surat 1.7. Matrik LP3I Pusat Pendidikan, pelatihan, keterampilan dan pengembangan. Struktur organisasi SOU berupa Rencana Pendidikan Karyawan dengan Kode FR-RPD-00-10, Hasil Pelaksanaan Kegiatan FR-RPD-00-11 dan Evaluasi Pelaksanaan Kegiatan FR-RPD-00-12
6.2.2 a)	Matrik bahwa proses rekayasa dan produk yang dihasilkan memenuhi persyaratan. Dibuktikan dengan Langkah Manajerial Sistem Mutu FR-MRS-00-09, dan Monitoring Sistem Mutu FR-MRS-00-10.
7.1.2	Hasil dari tujuan perencanaan yang berkaitan dengan prosedur dan tindakan yang timbul dari kegiatan tersebut dibuktikan dengan Rencana Aksi Pengajaran FR-EDU-02-24, IPRD Dengan FR-EDU-02-33, dan Aktivitas Pendidikan FR-EDU-02-34
7.1.2	laporan tahunan sebagai bahan dasar dan pengembangan tahunan dengan prosedur-prosedur dibuktikan dengan Rapat Sharing Curriculum dengan Praktisi FR-CAP-00-11, Company Gathering FR-CAP-00-12
7.1.4	Hasil desain dan pengembangan terhadap tujuan dan setiap tindakan yang diperlukan, dibuktikan dengan hasil Instruksi Kerja Desain Kurikulum FR-PRD-00-10, Pendataan SAP FR-PRD-00-11 dan Rancangan dan Pengembangan Program Studi FR-PRD-00-12 yang memuat validasinya serta tindakan perubahannya.
7.1.5	Hasil desain dan pengembangan validasi dan setiap tindakan yang diperlukan
7.1.7	Hasil dari tujuan desain dan pengembangan perubahan dan apusan yang diperlukan, dibuktikan dengan hasil Instruksi Kerja Desain Kurikulum FR-PRD-00-10, Pendataan SAP FR-PRD-00-11 dan Rancangan dan Pengembangan Program Studi FR-PRD-00-12 yang memuat validasinya serta tindakan perubahannya.
7.4.1	Hasil evaluasi pemenuh dan setiap tindakan yang diperlukan yang timbul dari validasi evaluasi, dibuktikan dengan Instruksi Kerja Penilaian & Evaluasi Suplier IK-FIN-00-04, Kriteria & Standar Outsourcing SK-FIN-00-05, Daftar Suplier FR-FIN-00-04, dan Daftar Outsourcing FR-FIN-00-05
7.5.2 a)	Seperti yang dipersyaratkan oleh apusan untuk menunjukkan validasi proses di mana rapat yang dibuktikan tidak dapat diverifikasi oleh pemantauan atau pengukuran, dibuktikan bahwa aktivitas tersebut tidak pernah dilakukan oleh LP3I College
7.5.3	Identifikasi awal dari produk, di mana manajerialnya dipersiapkan, dibuktikan dengan Aktivasi Mahasiswa Dengan FR-EDU-00-20, Aktivasi UTS & UAS FR-EDU-00-23, dan Uji Kompetensi FR-EDU-00-24
7.5.4	Matrik pelaksanaan yang tidak, rusak atau dibuktikan yang tidak sesuai untuk digunakan, dibuktikan bahwa LP3I College tidak melakukan aktivitas tersebut
7.6.4	Daftar yang digunakan untuk kalibrasi atau validasi peralatan pengukuran di mana tidak ada standar pengukuran internasional atau nasional, dibuktikan dengan persyaratan Uji Kompetensi yang tertera dalam FR-EDU-02-34 di atas.
7.6	Validasi pengukuran berikutnya untuk memvalidasi peralatan pengukuran tersebut tidak mematuhi persyaratan, dibuktikan bahwa LP3I College tidak menggunakan peralatan tersebut.
7.6	Hasil kalibrasi dan verifikasi peralatan pengukuran, dibuktikan bahwa LP3I College tidak menggunakan peralatan tersebut
8.2.2	Hasil audit internal dan eksternal laporan, dibuktikan dengan Laporan Hasil Audit Internal, monitoring tidak lapornya FR-SRS-00-03
8.2.4	Indikator kinerja yang terungkap secara berkala ke produk, uji, dibuktikan dengan kompetensi karyawan FR-RPD-00-13
8.3	Sifat kerangka standar prosedur dan tindakan berorientasi, termasuk lokasi yang diperlukan, dibuktikan dengan Tindakan Pengendalian Proses Yang Tidak Sesuai FR-MRS-00-13
8.3.2 a)	Hasil tindakan korektif, dibuktikan dengan Laporan Tindakan Korektif FR-MRS-00-12
8.3.3 a)	Hasil tindakan preventif, dibuktikan dengan Laporan Tindakan Preventif FR-MRS-00-11

**4. Masalah-Masalah yang dihadapi dalam Dokumentasi di LP3I College Jakarta dan kesesuaiannya dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 implementasi ISO 9001 di LP3I College, anatra lain:**

Beberapa masalah yang dihadapi oleh LP3I College dalam sosialisasi dan realisasi merapikan dokumentasi sesuai dengan persyaratan Sistem Manajemen Mutu, sebagai berikut:

- a. Langkah awal dalam rangka memperoleh pengakuan internasional Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 adalah mempersiapkan mentalitas dan kebiasaan karyawan, yaitu mempersiapkan budaya mutu sebagai

budaya kerja karyawan. Langkah selanjutnya adalah persiapan teknis, berupa mempersiapkan dokumen dan rekaman, mempersiapkan sistem kontrol proses kerja, mempersiapkan sistem monitoring dan evaluasi kinerja, dan terakhir mempersiapkan sistem dokumentasi.

- b. Mencatat dan medokumentasikan setiap kegiatan internal maupun eksternal belum menjadi aktivitas rutin setelah kegiatan dilaksanakan.
- c. Beberapa kegiatan dilaksanakan berdasarkan pengalaman sehari-hari tanpa ada tuntunan tertulis atau berupa gambar flow chart di bagian tersebut.
- d. Setiap bagian memiliki aturan tersendiri dalam melakukan dokumentasi file-filenya.
- e. Terbiasa ketika rapat, dimulai tertunda menunggu berkumpulnya peserta rapat. Dan peserta rapat yang tidak hadir tidak memberikan konfirmasi sebelumnya.
- f. Tidak ada data inventarisasi mengenai dokumen dan rekaman, juga tidak ada data inventarisasi yang lengkap mengenai aset lembaga.
- g. Tidak ada jadwal pemeliharaan gedung, fasilitas, perangkat elektronik, dan komputer.
- h. Ketika ada pergantian jabatan, tidak ada pelimpahan dokumentasi dari pejabat lama ke pejabat baru. Yang berlangsung hanya serah terima jabatan, tanpa disertai pelimpahan dokumentasi.
- i. Sasaran Mutu belum tersusun dengan baik sesuai kaidah SMART.
- j. Monitoring sasaran Mutu tidak dijalankan secara periodeik setiap bulannya.

**5. Solusi-solusi yang dilakukan dalam menghadapi Masalah Implementasi ISO 9001 :2008 di LP3I College**

Solusi bagi masalah yang dihadapi dalam Implementasi Sistem Manajemen Mutu adalah :

- a. Menggunakan otoritas President Director untuk setiap kegiatan “awareness” dalam rangka sosialisasi, pelatihan, dan “workshop” persiapan implementasi Sistem Manajemen Mutu, sehingga seluruh BOD dan Staff dapat mengikuti kegiatan “awareness” Sistem Manajemen Mutu secara aktif. Termasuk materi menyusun sasaran mutu yang SMART, cara membuat monitoring, dan evaluasinya.
- b. Menjadikan “mind set” karyawan bahwa mutu adalah kontribusi setiap orang. Menjadikan budaya mutu menjadi budaya kerja karyawan dengan sosialisasi di setiap rapat BOD, hingga rapat teknis harian karyawan di setiap bagian.
- c. Mempersiapkan panduan Pedoman Pembuatan Dokumen (QP-MRS-00-01), melakukan sosialisasi dan “workshop”, sehingga sistem identifikasi dokumen dan rekaman, dokumentasi file di setiap bagian disesuaikan dengan panduan tersebut.
- d. Setiap bagian diwajibkan membuat instruksi kerja tentang suatu proses kerja secara narasi atau berupa gambar “flow chart” agar memberikan kemudahan untuk pemantauan proses kerja, dan memudahkan karyawan baru dalam melaksanakannya dengan benar.
- e. Setiap bagian diwajibkan:
  - i. Mencatat dan mendokumentasikan kegiatan internal maupun eksternal.
  - ii. Tuntunan tertulis atau berupa gambar flow chart di bagian tersebut.
  - iii. Menyesuaikan dokumentasi file-filenya sesuai dengan Prosedur Standard Dokumentasi LP3I College.
  - iv. Mendata inventarisasi mengenai dokumen, rekaman, dan data inventarisasi yang lengkap mengenai aset lembaga yang disentralisasikan di Management Representative.
- v. Khusus bagian Umum (GA) bekerjasama dengan ICT mempersiapkan jadwal pemeliharaan gedung, fasilitas, perangkat elektronik, dan komputer.
- vi. Management Representative mempersiapkan mekanisme pergantian jabatan, pelimpahan wewenang, tanggungjawab dan dokumentasi dari pejabat lama ke pejabat baru.
- f. Setiap bagian diwajibkan menganalisa resiko yang mungkin terjadi, dan mempersiapkan langkah pencegahan resiko.
- g. Setiap pimpinan diwajibkan membuat koreksi terhadap “job desk” bawahannya, menambahkan kekurangannya, dan melakukan sosialisasi secara internal di bagiannya. Termasuk di dalam “job desk” bahwa setiap pimpinan dan karyawan memiliki sasaran mutu, membuat monitoring pencapaian secara periodik bulanan, dan evaluasinya.
- h. Meng-efektifkan aktivitas audit mutu internal dengan melibatkan auditor mutu internal dari setiap bagian dalam memantau implementasi Sistem Manajemen Mutu di lembaga, baik audit terhadap prosesnya, dokumentasinya, dan kinerjanya.
- i. Meng-efektifkan peran auditor mutu internal dalam mengawal perbaikan dari setiap temuan ketidaksesuaian dan “opportunity for improvement” pada proses audit mutu internal secara berkala, sesuai dengan kesiapan waktu auditee dan auditor. Sehingga temuan ketidaksesuaian dan “opportunity for improvement” dapat diperbaiki oleh “auditee” secara bertahap-tahap.
- j. Melakukan penyegaran terhadap implementasi sistem manajemen mutu

setiap bulan ketika rapat bulanan seluruh karyawan. Memberikan penghargaan bagi tiga urutan terbaik bagi bagian yang menerapkan sistem manajemen mutu setiap tiga bulan.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Proses Implementasi ISO 9001 di LP3I College Jakarta dapat ditelusuri dengan dokumentasi yang dihasilkannya. Sesuai dengan persyaratan ISO 9001: 2008 klausul 4.2 tentang *persyaratan dokumentasi*, LP3I College memiliki dokumen yang dipersyaratkan yaitu: Kebijakan Mutu dan sasaran mutu, Pedoman Mutu, Prosedur dan instruksi kerja, “Records” atau rekaman sebagai bukti atau rekam jejak rencana kerja, langkah operasional dan kontrol terhadap prosesnya. Selain dokumen di atas, LP3I College juga telah mempersiapkan persyaratan khusus berupa prosedur terdokumentasi terhadap enam aktivitas berikut: Klausul 4.2.3 Pengendalian dokumen, Klausul 4.2.4 Pengendalian rekaman, Klausul 8.2.2 Audit internal, Klausul 8.3 Pengendalian produk yang tidak sesuai, Klausul 8.5.2 Tindakan korektif, dan Klausul 8.5.3 Tindakan preventif.

Langkah utama dalam rangka memperoleh pengakuan internasional Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 adalah mempersiapkan mentalitas dan kebiasaan karyawan, yaitu mempersiapkan budaya mutu sebagai budaya kerja karyawan. Langkah selanjutnya adalah persiapan teknis, berupa mempersiapkan dokumen dan rekaman, mempersiapkan sistem kontrol proses kerja, mempersiapkan sistem monitoring dan evaluasi kinerja, dan terakhir mempersiapkan sistem dokumentasi.

Kendala-kendala tersebut diatasi dengan sosialisasi menjadikan budaya mutu sebagai budaya kerja di setiap rapat BOD hingga rapat teknis harian di

tingkat karyawan operator, menggunakan otoritas President Director untuk setiap kegiatan dalam rangka sosialisasi, pelatihan, dan implementasi Sistem Manajemen Mutu, menjadikan setiap pimpinan bagian sebagai penanggung jawab ISO 9001 di bagiannya, meng-efektifkan proses audit internal dan mengawal perbaikan dari setiap temuan sehingga temuan ketidak sesuaian dan “opportunity for improvement” dapat diperbaiki secara bertahap-tahap.

### Saran

Semangat budaya mutu sebagai budaya kerja di LP3I hendaknya dipertahankan dan ditingkatkan melalui sharing experiences dari perusahaan lain, atau melalui cara lain yang baik.

Setiap auditor mutu internal hendaknya ditingkatkan kompetensinya dalam bertindak sebagai audit mutu internal dengan diberikan pelatihan teknis proses audit mutu internal yang efektif dengan pemateri eksternal yang profesional.

Penelitian lanjutan perlu dibuat untuk melihat hubungan antara dokumentasi di LP3I College pasca sertifikasi ISO 9001 dengan kepuasan pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ann Terlaak and Andrew A. King, 2012, THE EFFECT OF CERTIFICATION WITH THE ISO 9000 QUALITY MANAGEMENT STANDARD: A SIGNALING APPROACH, *Journal of Economic Behavior and Organization*, 5:29-43
- Columbus, G (2000) *Record Management Manual* (5th edition), Washington: Memorial Library Publishing.

- Fisher, L (2007) Document Management Overview (10<sup>th</sup> Edition), Long Beach LA: Computing Millenium Inc.
- Guidance on the documentation requirements of ISO 9001:2008, *Document: ISO/TC 176/SC 2/N525R2*, ISO Central Secretariat, Swiss, *October 2008*
- Graeme Knowles (2011) Quality Management, London: GK & N Publishing
- Joseph Iwaro and abrahams mwasha, 2012, The Effects of ISO Certification on Organization Workmanship Performance, *Quality Management Journal* voL. 19, no. 1: 53-67
- Panduan Audit Sistem Manajemen Mutu BSN, versi Indonesia terjemahan dari QMS (Quality Management System) ISO 9001:2008, Jakarta, 2009
- Panduan Mutu Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 LP3I College, Revisi 1, Jakarta, 2009
- Standard Operational Procedure LP3I College, Jakarta, 2007
- Standard Operational Procedure Kantor Pusat LP3I College, Jakarta, 2009
- Peraturan Umum Perusahaan dan Petunjuk Teknis LP3I College, Jakarta, 2009
- Quality management systems — Requirements ISO 9001:2008, ISO Central Secretariat, Swiss, 4<sup>th</sup> edition, 2008
- Quality management systems — Fundamentals and vocabulary ISO 9000:2005, ISO Central Secretariat, Swiss, 3<sup>rd</sup> edition, 2005
- VIJAYAGIRI BIKSHAPATHI, *International Journal of Multidisciplinary Research*, 2011, Vol.1, Issue 8, December 2011, ISSN 2231 5780: 403-418