

## SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIFITAS PENGELOLAAN CV. MILYARDA CIPTA KARYA

Sri Widaningrum<sup>1</sup>, Wiyono<sup>2</sup>, Yoga<sup>3</sup>, Didanendra Jamael Gani<sup>4</sup>, Anisa Riska<sup>5</sup>, Nadhira Nur Hanifa<sup>6</sup>, Kartika Salsabilla Wulandari<sup>7</sup>, Regina Nisrina<sup>8</sup>

1, 2, 4, 5, 6, 7, 8 Program Studi S-1 Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri, Universitas Telkom, Bandung, 40257, Indonesia

3 Bandung Techno Park, Universitas Telkom, Bandung, 40257, Indonesia

E-mail: [swidaningrum@telkomuniversity.ac.id](mailto:swidaningrum@telkomuniversity.ac.id), [Wiyono@telkomuniversity.ac.id](mailto:Wiyono@telkomuniversity.ac.id), [yoga1916@gmail.com](mailto:yoga1916@gmail.com)

### Abstrak

Saat ini UMKM Jabar cukup banyak dengan jumlah 2.41 juta berada di Kota Bandung dan 2.475 juta berada di Kabupaten Bandung. jumlah UMKM sangat banyak namun masih banyak kendala yang dihadapi oleh UMKM sehingga tidak bisa berkembang pesat, padahal UMKM merupakan penggerak utama roda perekonomian Indonesia. Salah satu kekurangan dalam mengelola UMKM adalah belum ada ‘manajemen’ UMKM, untuk itu pengabdian masyarakat ini bertujuan merancang sistem manajemen mutu UMKM berdasarkan ISO 9001:2015. Saat ini CV Milyarda Cipta Karya sudah dikelola dengan baik, hal ini dapat dilihat dari Visi dan Misi, strategi untuk memenangkan persaingan, dan strategi pemasaran produk sudah ditetapkan dan sudah dijalankan. Visi CV. Milyarda Cipta Karya menjadi salah satu pilihan brand hijab terbaik di Asia yang dapat menginspirasi para muslimah dalam berhijab modis dan trendy serta bermanfaat bagi para mitra bisnis dan lingkungan masyarakat. Untuk mewujudkan visi tersebut perlu didukung dengan SMM ISO 9001:2015 yang menjadi persyaratan UMKM melakukan ekspor ke luar negeri. Dengan adanya system manajemen mutu ISO 9001:2015 diharapkan dapat meningkatkan efektifitas pengelolaan UMKM terutama CV. Milyarda.

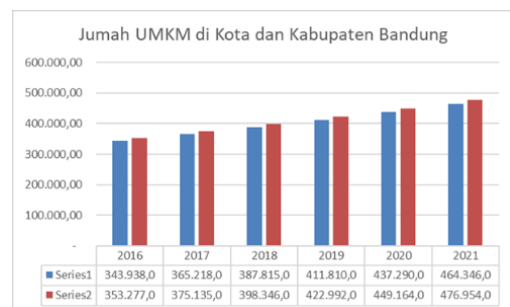
**Kata Kunci:** *perancangan, sistem manajemen mutu, ISO 9001:2015, efektifitas.*

### 1. Pendahuluan

Dari data Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (Kemenkop UKM) jumlah Usaha Mikro, Kecil, Menengah (UMKM) di Indonesia mencapai 65 juta pada 2021. Pemerintah memprediksi akan terus meningkat seiring perkembangan teknologi dan sumber daya manusia Indonesia. Sementara itu di Jawa Barat pada tahun 2021 jumlah UMKM berjumlah 32 juta, pertumbuhan yang cukup signifikan sejak tahun 2016. Kota Bandung dan Kabupaten Bandung menyumbang jumlah UMKM Jabar cukup banyak dengan jumlah 2.41 juta UMKM berada di Kota Bandung dan 2.475 juta UMKM berada di Kabupaten Bandung [1]. Pertumbuhan dari tahun 2016 sampai dengan 2021 dapat dilihat pada gambar 1.

Saat ini jumlah UMKM sangat banyak namun masih banyak kendala yang dihadapi oleh UMKM sehingga tidak bisa berkembang pesat, padahal UMKM merupakan penggerak utama roda perekonomian Indonesia. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengungkapkan tiga permasalahan utama UMKM belum bisa naik kelas. Masalah yang dihadapi sektor UMKM agar bisa naik kelas, sehingga berkontribusi lebih besar terhadap perekonomian, adalah [3]: a) Banyak UMKM yang belum memanfaatkan teknologi digital, terutama dalam pemasaran dan akses pasar. Saat ini masih sekitar 13 persen jumlah UMKM yang sudah terkoneksi teknologi digital. Pemanfaatan teknologi dinilai penting tidak hanya promosi,

tetapi juga dalam manajemen UMKM; b) Akses pembiayaan atau modal usaha. Tercatat sekitar 74 persen UMKM belum mendapatkan akses pembiayaan sehingga mereka sulit menggenjot skala produksi; c) Kualitas dan kapabilitas SDM, banyak pelaku UMKM yang masih sulit melakukan pemasaran, kurang inovatif, sulit mengurus perizinan, serta belum bisa mengelola laporan keuangan.



Gambar 1. Pertumbuhan jumlah UMKM di Kota dan Kabupaten Bandung (sumber: Open Data Jabar)

Permasalahan UMKM yang kedua diantaranya Manajemen UMKM, kebanyakan UMKM belum mengelola sistem manajemen nya, ISO 9001:2015 dapat menjadi sebuah solusi untuk efektifitas pengelolaan manajemen UMKM. Penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 adalah suatu keputusan strategis bagi suatu organisasi yang dapat membantu organisasi untuk meningkatkan kinerjanya secara keseluruhan dan

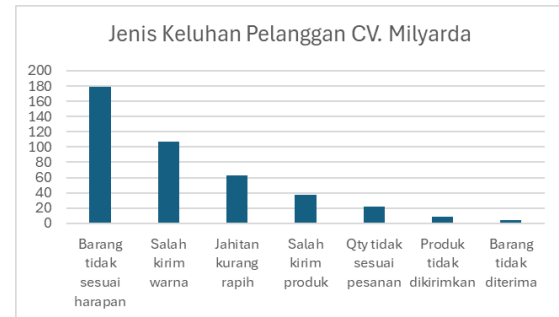
menyediakan dasar yang kuat untuk inisiatif pembangunan berkelanjutan. Manfaat potensial suatu organisasi yang mengimplementasikan sistem manajemen kualitas berdasarkan standar internasional adalah [6] : a) Kemampuan untuk menyediakan produk dan jasa secara konsisten yang memenuhi kebutuhan pelanggan dan persyaratan hukum serta peraturan yang berlaku; b) Memfasilitasi peluang untuk meningkatkan kepuasan pelanggan; c) Menangani risiko dan peluang yang terkait dengan konteks dan tujuannya; d) Kemampuan untuk menunjukkan kesesuaian terhadap persyaratan sistem manajemen mutu yang ditentukan.

CV. Milyarda Cipta Karya salah satu UMKM di Kabupaten Bandung yang sudah berdiri sejak tahun 2015, merupakan UMKM yang perkembangannya cukup pesat. Saat ini CV Milyarda Cipta Karya sudah dikelola dengan sangat baik, hal ini dapat dilihat dari Visi dan Misi, strategi untuk memenangkan persaingan, dan strategi pemasaran produk sudah ditetapkan dan sudah dijalankan [5].

CV. Milyarda memiliki komplain dari pelanggan yang dapat dilihat pada gambar 2. Keluhan tertinggi adalah barang yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan artinya secara kualitas masih perlu ditingkatkan begitu juga dengan kualitas jahitan. Selain itu masih ada kesalahan kirim produk, produk tidak dikirimkan, salah kirim warna, dan barang tidak diterima. Ini menunjukkan bahwa pengelolaan operasional di CV. Milyarda masih perlu ditingkatkan. CV. Milyarda Cipta Karya belum memiliki sistem manajemen yang standar. Visi CV. Milyarda Cipta Karya adalah menjadi salah satu pilihan brand hijab terbaik di Asia yang dapat menginspirasi para muslimah dalam berhijab modis dan trendy serta bermanfaat bagi para mitra bisnis dan lingkungan masyarakat [5]. Untuk mewujudkan visi tersebut perlu didukung dengan SMM ISO 9001:2015 yang menjadi persyaratan UMKM melakukan ekspor ke luar negeri. Selain itu untuk mewujudkan salah satu misinya adalah memberikan service excellent untuk mitra Milyarda dan customer Milyarda, salah satu tujuan implementasi ISO 9001:2015 juga untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

CV. Milyarda Cipta Karya adalah salah satu UMKM yang berada di Kabupaten Bandung merupakan UMKM yang sangat potensial untuk berkembang. Hal ini dikarenakan ada beberapa factor, yaitu antusiasme pihak UMKM yang sangat tinggi untuk mengembangkan sistem manajemen mutu berdasarkan ISO 9001:2015; Pimpinan CV. Milyarda Cipta Karya Bandung memiliki pemikiran yang visioner untuk meningkatkan pengelolaan perusahaan dan meningkatkan kepuasan konsumen dengan penyusunan sistem manajemen mutu berdasarkan ISO 9001:2015; dan

CV. Milyarda Cipta Karya mempunyai visi berorientasi ekspor dan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 menjadi salah satu syaratnya.



Gambar 2. Data Keluhan Pelanggan CV. Milyarda (sumber: Shopee Shop)

## 2. Metodologi

Pengabdian masyarakat ini dilaksanakan secara sistematis dengan tahapan yang mengarah kepada pencapaian tujuan dan penyelesaian masalah yang ada di UMKM CV. Milyarda Cipta Karya. Berikut metodologi pelaksanaan Pengabdian Masyarakat dan secara detail dapat dilihat pada gambar 3.

### 2.1 Analisis Kebutuhan Awal

Tahap pertama melakukan observasi dan survei langsung ke CV. Milyarda Cipta Karya Bandung, untuk mengetahui kondisi dan permasalahan yang dihadapi, dan peluang yang dapat dilakukan untuk membantu UMKM. Hasil dari analisis kebutuhan awal, CV Milyarda masih memiliki kendala dalam pengelolaannya. CV. Milyarda Cipta Karya belum memiliki sistem manajemen yang standar.

### 2.2 Gap Analysis

Berdasarkan analisis awal, CV Milyarda membutuhkan system manajemen yang dapat mendukung pengelolaan operasional perusahaan. Pada tahap ini dilakukan gap analysis, membandingkan kondisi saat ini CV. Milyarda dengan system manajemen mutu ISO 9001:2015. Gap analysis dilakukan untuk semua klausul ISO 9001:2015, tujuannya untuk memotret secara keseluruhan bagaimana kesiapan CV. Milyarda untuk menggunakan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Gap Analysis dilakukan untuk klausul 4 tentang Organizational Context; klausul 5 tentang Leadership klausul 6 tentang Planning; klausul 7 tentang Support; klausul 8 tentang Operational; klausul 9 tentang Performance Evaluation; dan klausul 10 tentang Improvement [5]. Hasil gap analysis menunjukkan, hanya sekitar 20% tata kelola CV. Milyarda Cipta Karya yang memenuhi requirement ISO 9001:2015. Kekurangan CV. Milyarda, masih banyak proses-proses yang belum memenuhi requirement tentang proses di klausul 4.2. Kebijakan dan sasaran mutu

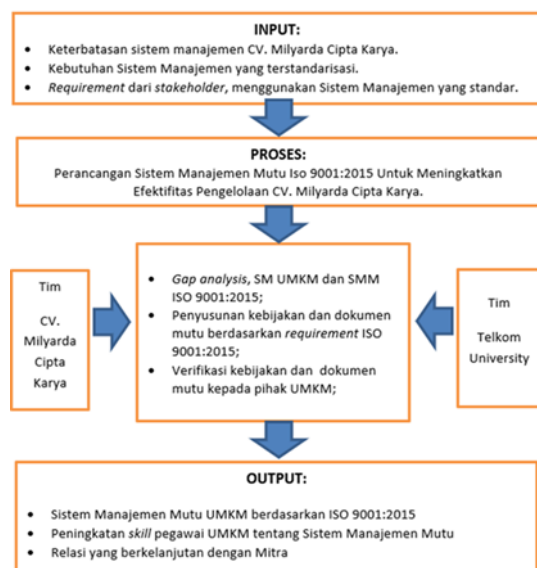
yang belum ditetapkan. Proses perencanaan yang belum memenuhi klausul 6. Proses operasional yang belum memenuhi persyaratan di klausul 8. Dan yang sangat penting belum melakukan improvement terhadap proses yang terjadi saat ini.

### 2.3 Penyusunan dokumen mutu berdasarkan requirement ISO 9001:2015

Dokumen mutu disusun berdasarkan studi literatur dan studi lapangan, memperhatikan persyaratan ISO 9001:2015, persyaratan regulator atau pemerintah, kondisi saat ini CV. Milyarda, dan kebutuhan atau visi, misi, tujuan CV. Milyarda. Termasuk dokumen mutu diantaranya manual mutu, framework proses bisnis, kebijakan mutu, sasaran mutu, SOP, dan rekaman terkait.

### 2.4 Verifikasi system manajemen mutu ISO 9001:2015

Verifikasi hasil penyusunan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 CV. Milyarda, dilakukan dengan dua acara yaitu verifikasi langsung kepada user dan verifikasi terhadap standard ISO 9001:2015 dan regulator.



Gambar 3. Tahap Pelaksanaan Pengabdian Masyarakat

### 2.5 Finishing SMM UMKM berdasarkan ISO 9001:2015

Setelah dilakukan verifikasi kepada user dan verifikasi terhadap standar ISO 9001:2015, berikutnya dilakukan finishing dengan memperbaiki dokumen berdasarkan masukan pada saat proses verifikasi, dan akhirnya diperoleh dokumen mutu CV. Milyarda berdasarkan ISO 9001:2015 yang disesuaikan dengan kepentingan dan kebutuhan CV. Milyarda. Tahap-tahap pelaksanaan pengabdian masyarakat, secara detail dapat dilihat pada gambar 2.

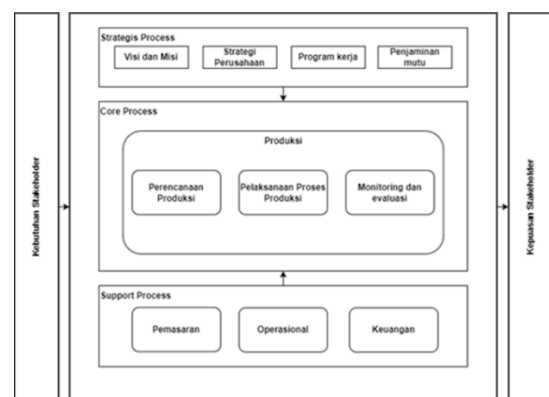
## 3. Hasil dan Pembahasan

Pengabdian masyarakat menghasilkan Sistem Manajemen Mutu berdasarkan ISO 9001:2015 yang dapat digunakan oleh CV. Milyarda, dan secara umum dapat menjadi acuan bagi UMKM lain bagaimana melaksanakan Sistem Manajemen Mutu di UMKM.

### 3.1 Manual Mutu

Manual Mutu, berupa dokumen yang berisi panduan pelaksanaan system manajemen mutu berdasarkan ISO 9001:2015. Manual mutu memberikan gambaran secara umum bagaimana pelaksanaan system manajemen mutu di sebuah perusahaan (UMKM).

### 3.2 Framework proses bisnis UMKM



Gambar 4. Proses Bisnis UMKM Level 1

### 3.3 Kebijakan Mutu

Kebijakan Mutu, berupa kebijakan mutu CV. Milyarda sudah ditetapkan, dan dapat dijadikan acuan oleh UMKM lain. Kebijakan mutu CV. Milyarda adalah: Selalu meningkatkan kualitas produk dan kualitas layanan; Mengutamakan kepuasan pelanggan; Fokus pada proses bisnis dan perbaikan berkelanjutan. Kebijakan mutu ini sudah disosialisasikan di CV. Milyarda seperti pada gambar 3.

### 3.4 Sasaran Mutu

Sasaran Mutu, berupa sasaran mutu CV. Milyarda sudah ditetapkan, dan dapat dijadikan acuan oleh UMKM lain. Sasaran Mutu CV. Milyarda adalah: Tingkat penjualan minimal 5000 produk per bulan; Keuntungan meningkat sebesar 10% tiap tahun; Tingkat respon admin social media dan online shop maksimal 30 menit; Tingkat keluhan pelanggan menurun menjadi 2%; Jumlah produksi minimal 200 unit per hari; Tingkat produk defective maksimal 2% dari total produksi harian. Sasaran mutu ini sudah disosialisasikan di CV. Milyarda seperti pada gambar 3.



Gambar 5. Visi Misi, Kebijakan Mutu, dan Sasaran Mutu CV. Milyarda

### 3.5 SOP dan Instruksi Kerja

SOP dan Instruksi Kerja, sudah ditetapkan beberapa SOP dan Instruksi Kerja yang dapat digunakan untuk membantu pelaksanaan operasional di CV. Milyarda, dan juga dapat dijadikan acuan atau pedoman oleh UMKM lainnya. SOP yang sudah ditetapkan mencakup: SOP pelaporan stock barang, SOP pengendalian dokumen, SOP perancangan dan pengembangan, SOP operasional produksi, SOP pengukuran kepuasan pelanggan, SOP monitoring produksi, SOP rapat tinjauan manajemen, SOP audit mutu internal, SOP pemenuhan order, SOP pemilihan vendor, SOP reseller & agen, dan SOP makloon. Sementara itu IK yang sudah ditetapkan, mencakup IK pelabelan produk, IK penataan produk, IK survey vendor, IK evaluasi vendor, dan IK alur informasi terdokumentasi. Salah satu contoh SOP dapat dilihat pada Gambar 6.

	CV Milyarda Cipta Karya	No Dokumen	
	Komp. Margasari Permai, Jl. Pan Damai No.4 Margasari, Kec. Margasari, Kabupaten Bandung, Jawa Barat 40215	No Revisi	
PROSEDUR RESELLER & AGEN		Berlaku	
		Efektif	
<b>PROSEDUR RESELLER &amp; AGEN</b>			
PENGESAHAN			
Disusun Oleh:		Diperiksa & Diumumkan Oleh:	
Mila An'Umilab Zarwanah Direktur CV Milyarda Cipta Karya		Mila An'Umilab Zarwanah Direktur CV Milyarda Cipta Karya	

Gambar 6. Contoh SOP CV. Milyarda

Pelaksanaan pengabdian masyarakat di CV. Milyarda memberikan manfaat kepada masyarakat sasaran, manfaat yang dapat meningkatkan efektifitas pengelolaan UMKM dalam hal ini CV. Milyarda. Tetapi ada juga dampak lain yang kemudian menjadi sebuah kendala bagi CV. Milyarda atau UMKM secara umum.

### 3.6 Kelebihan UMKM menerapkan ISO 9001:2015

Kelebihan UMKM yang sudah menerapkan ISO 9001:2015, akan memiliki tatakelola perusahaan yang memenuhi persyaratan standar internasional yaitu ISO 9001:2015 (BSI, 2018). Selain itu apabila sudah tersertifikasi ISO 9001:2015, sudah memenuhi salah satu syarat untuk ekspor ke luar negeri (Dept. Perdagangan). UMKM yang menerapkan ISO 9001:2015, akan memiliki struktur organisasi lengkap dengan wewenang dan tanggung jawabnya. Memiliki manual mutu sebagai guidance pelaksanaan penjaminan mutu di UMKM. Memiliki kebijakan mutu sebagai acuan standar kebijakan pelaksanaan penjaminan mutu, dan juga memiliki sasaran mutu yang dapat dijadikan target UMKM untuk mencapai tujuan UMKM. Seluruh proses operasional UMKM akan dikawal dengan adanya SOP, instruksi kerja, dan form pendukungnya. Pengukuran dan audit akan selalu diingatkan untuk dilaksanakan, sehingga UMKM terhindar dari pelaksanaan operasional yang tidak konsisten dan selalu mengacu ke peningkatan berkelanjutan[7].

### 3.7 Dampak atau kendala UMKM menerapkan ISO 9001:2015

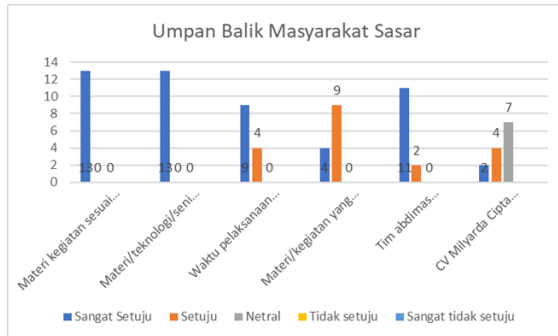
Dampak menerapkan system manajemen mutu ISO 9001:2015, dapat menjadi sebuah kendala bagi UMKM. ISO 9001:2015 mensyaratkan sebuah tatakelola yang baik, yaitu dengan adanya struktur organisasi, wewenang, dan tanggung jawab. Yang mana semua peran tersebut harus ditangani dan dijalankan secara konsisten. Untuk sebuah organisasi besar, hal ini bukanlah sebuah kendala karena bisa ditangani dengan mudah mengingat ketersediaan sumber daya manusia yang mencukupi. Tetapi tidak demikian untuk sebuah UMKM termasuk CV. Milyarda, hal ini akan menjadi kendala yaitu kekurangan sumber daya manusia. Namun demikian, sebaiknya tidak dijadikan kendala utama karena ISO sendiri tidak mensyaratkan secara spesifik harus ditangani oleh orang2 khusus. ISO hanya mensyaratkan adanya fungsi-fungsi tersebut dan dapat dijalankan secara konsisten. Jadi jumlah SDM yang sedikit tidak menjadi kendala penerapan system manajemen mutu ISO 9001:2015 di UMKM.

### 3.8 Umpan balik /Masukan mitra sasaran terhadap pelaksanaan pengabdian masyarakat

Umpan balik dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner menggunakan google form yang diisi oleh karyawan CV Milyarda Cipta Karya. Kuisisioner diisi oleh 13 orang karyawan CV. Milyarda yang sudah bekerja rata-rata 3 tahun. Kuisisioner terdiri dari enam pertanyaan dengan menggunakan skala 1 sampai dengan 5, dengan pilihan jawaban SS (Sangat Setuju), S



(Setuju), N (Netral), TS (Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju). Data umpan balik masyarakat sasaran dapat dilihat pada gambar 7.



Gambar 7. Umpan Balik Masyarakat Sasar

Gambar 7. menjelaskan bahwa materi kegiatan sesuai dengan kebutuhan mitra/peserta. 100% responden menjawab sangat setuju, hal ini dapat diinterpretasikan bahwa penjaminan mutu berdasarkan ISO 9001:2015 sudah menjadi kebutuhan UMKM. Didukung juga dengan jawaban responden yang menjawab 100% sangat setuju dengan materi/teknologi/seni yang disajikan dan sangat bermanfaat bagi CV Milyarda Cipta Karya. Waktu pelaksanaan kegiatan ini relatif sesuai dan cukup, 70% responden menyatakan sangat setuju dan 30% responden menyatakan setuju. Sedangkan untuk penyajian materi yang

jas dan mudah dipahami 70% responden menyatakan setuju dan hanya 30% responden yang menyatakan sangat setuju, hal ini menjadi tantangan untuk tim pengabdian masyarakat untuk memperbaiki cara penyajian dan penyampaian materi yang lebih baik lagi. Namun demikian hampir 85% responden menyatakan bahwa tim abdimas memberikan pelayanan yang baik selama kegiatan. CV Milyarda Cipta Karya berharap kegiatan-kegiatan seperti ini dilanjutkan di masa yang akan datang. Jawaban responden hanya sekitar 46% yang menjawab setuju dan sangat setuju, dan 54% menyatakan netral. Hal ini dimungkinkan karena mereka bukan pengambil keputusan, sehingga rencana ke depan sangat tergantung pengambil keputusan begitu juga dengan pelaksanaan pengabdian masyarakat ini.

#### 4. Kesimpulan

Hasil dari kegiatan pengabdian masyarakat di CV. Milyarda berupa sistem manajemen mutu yang dapat digunakan oleh CV. Milyarda sebagai panduan untuk menyusun tata kelola yang lebih baik, dan dapat juga dijadikan acuan oleh UMKM lain dalam hal pelaksanaan penjaminan mutu di UMKM. Sistem manajemen mutu CV. Milyarda berupa konsep dan dokumen yang terdiri dari manual mutu, SOP, dan instruksi kerja.

#### 5. Referensi

[1] <https://opendata.jabarprov.go.id/id/dataset/jumlah-usaha-mikro-kecil-menengah-umkm-berdasarkan-kabupatenkota-di-jawa-barat> diakses pada 15 Agustus 2022

[2] <https://www.republika.co.id/berita/rcewou380/ojk-ungkap-tiga-masalah-umkm-belum-bisa-naik-kelas> diakses pada 15 Agustus 2022

[3] <https://www.republika.co.id/berita/rcemgw349/ksp-simbiosa-siap-sokong-umkm-naik-kelas-lebih-tinggi>. Diakses pada 15 Agustus 2022

[4] <https://opendata.jabarprov.go.id/id/artikel>. Di akses pada 15 Agustus 2021

[5] Company Profile CV. Milyarda Cipta Karya

[6] ISO 9001:2015, BSI, 2015

[7] Tricker, Ray, "ISO 9001:2015 For Small Business"