

**ANALISIS KESESUAIAN PRINSIP SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015
PADA BAGIAN PENGOLAHAN PRODUK DI CV. FISH BOSTER CENTRE,
KABUPATEN SIDOARJO JAWA TIMUR**

***ANALYSIS OF PRINCIPLE CONFORMITY OF ISO 9001:2015 QUALITY
MANAGEMENT SYSTEM IN THE PRODUCT PROCESSING SECTION AT CV.
FISH BOSTER CENTRE, SIDOARJO DISTRICT, EAST JAVA***

SISILIA SEPTININGTYAS^{1*}, EKO PRIYANTO¹, SRI TJONDRO WINARNO¹

¹Fakultas Pertanian, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

*E-mail sisilianingtyas09@gmail.com

ABSTRAK

CV. Fish Boster Centre merupakan perusahaan industri perikanan memproduksi produk olahan dari ikan lele. CV. Fish Boster Centre belum memiliki sertifikasi ISO 9001:2015 untuk sistem manajemen mutu, divisi pengolahan memegang peranan penting dalam berlangsungnya kemajuan perusahaan terhadap produk olahan yang dihasilkan. Penelitian ini bertujuan untuk 1) menganalisis penerapan prinsip sistem manajemen mutu yaitu fokus pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan orang, pendekatan proses, peningkatan, pengambilan keputusan berdasarkan bukti, dan manajemen hubungan, 2) serta menganalisis faktor yang menjadi hambatan divisi pengolahan. Responden terdiri dari 3 orang yang bekerja di CV. Fish Boster Centre yaitu manajer dan tenaga kerja divisi pengolahan (*Quality Control* dan *Produksi*), teknik yang digunakan purposive sampling. Metode analisis yang digunakan deskriptif kualitatif dan diagram fishbone. Hasil penelitian diketahui bahwa CV. Fish Boster Centre sudah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, namun masih ada prinsip yang belum sesuai dengan standart ISO 9001:2015. Faktor-faktor yang menjadi hambatan bagi divisi pengolahan yaitu dari faktor manusia (man), bahan baku (material), dan metode (method).

Kata Kunci : ISO 9001:2015, Manajemen Mutu, Diagram Fishbone.

ABSTRACT

CV. Fish Booster Center is a fishing industry company producing processed products from catfish. CV. The Fish Boster Center does not yet have ISO 9001:2015 certification for a quality management system, the processing division plays an important role in the ongoing progress of the company toward the processed products it produces. This study aims to 1) analyze the application of quality management system principles namely customer focus, leadership, people involvement, process approach, improvement, evidence-based decision-making, and relationship management, 2) and analyze the factors that become barriers to the processing division. Respondents consisted of 3 people who worked at CV. Fish Boster Center, namely managers and workers in the processing division (Quality Control and Production), the technique used was purposive sampling. The analytical method used is descriptive qualitative and fishbone diagram. The research results show that CV. The Fish Boster Center has implemented an ISO 9001:2015 quality management system, but there are still principles that are not following ISO 9001:2015 standards. The factors that become obstacles to the processing division are the human factor (man), raw materials (materials), and methods (method).

Keywords: ISO 9001:2015, Quality Management, Fishbone Diagram.

PENDAHULUAN

Peningkatan dalam menghadapi persaingan di pasar global, menuntut perusahaan untuk dapat meningkatkan mutu produk usaha yang dihasilkan, dikarenakan kesadaran konsumen saat ini akan mengenai mutu pada produk terutama produk pangan semakin meningkat. Pengakuan internasional dibutuhkan perusahaan untuk menunjukkan bahwa produk yang diproduksi dan sistem yang diterapkan memenuhi standar. Standar internasional yang digunakan untuk sistem manajemen adalah ISO 9001:2015, penerapan standar kualitas secara konsisten berdampak pada loyalitas konsumen (Ramadhany & Supriono, 2017).

Dalam persaingan bisnis yang semakin meningkat, kualitas sangat perlu distandarisasi agar mampu menawarkan produk dengan kualitas unggul untuk konsumen. Mengidentifikasi hasil produk yang berkualitas dapat digunakan dengan sistem manajemen yang terstruktur dan standar kualitas yang telah ditentukan (Syahrullah et al., 2018). Hal ini dapat dilaksanakan jika perusahaan memiliki prosedur operasi yang baik dan sistem manajemen mutu yang berbasis standar ISO 9001 (Muhammad Lukman, 2021).

Standar ISO 9001 mencakup beberapa prinsip manajemen mutu, seperti

fokus pada pelanggan, keterlibatan karyawan, tanggung jawab manajemen, pendekatan proses, peningkatan berkelanjutan, pengambilan keputusan berdasarkan fakta (Nungkiastuti & Kusumawardhani, 2021). Penggunaan ISO 9001 juga dapat memastikan bahwa produk dan jasa yang ditujukan kepada konsumen dihasilkan secara konsisten dan berkualitas tinggi, sehingga nantinya dapat berdampak pada keuntungan bisnis (Dirjen et al., 2018).

Penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 adalah keputusan yang tepat bagi perusahaan di industri pangan untuk menegaskan diri menghadapi persaingan saat ini. Salah satu perusahaan yang belum menerapkan sistem manajemen mutu berbasis ISO adalah CV. Fish Boster Centre. Perusahaan CV. Fish Boster Centre merupakan perusahaan industri yang bergerak di bidang perikanan dengan memproduksi aneka produk olahan dari ikan lele. Didalam perusahaan ini terdapat beberapa divisi yang ada yaitu, mulai dari divisi budidaya, divisi pengolahan, dan divisi pemasaran.

Divisi pengolahan memegang peranan penting dalam berlangsungnya kemajuan pada perusahaan ini, karena divisi pengolahan bertanggung jawab dalam mengolah produk yang akan

dipasarkan kepada konsumen. Sistem manajemen mutu yang sesuai dengan standar sangat penting untuk dilakukan pada divisi pengolahan, hal ini nantinya akan berpengaruh pada produk olahan yang dihasilkan. Penerapan sistem manajemen mutu yang baik pada divisi pengolahan akan menghasilkan mutu produk berkualitas sehingga dapat bersaing di pasar internasional.

Berdasarkan pemaparan dan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan tujuan: 1) menganalisis penerapan tujuh prinsip ISO 9001:2015 yaitu fokus pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan orang, pendekatan proses, peningkatan, pengambilan keputusan berdasarkan bukti, manajemen hubungan, 2) menganalisis faktor hambatan yang dihadapi CV. Fish Boster Centre pada divisi pengolahan.

METODE PENELITIAN

Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di CV. Fish Boster Centre terletak di Desa Gemuruh, Kecamatan Gedangan, Kabupaten Sidoarjo. Jenis penelitian yang dilakukan yaitu studi kasus dan penentuan lokasi dipilih secara sengaja (*purposive*) dengan mempertimbangkan lokasi tersebut mengelola produk olahan ikan

lele yang relatif baru dan berbagai olahan produk yang sangat inovatif.

Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara mengamati dan mewawancarai tenaga kerja. Metode penentuan responden dilakukan secara *purposive sampling* dengan dipilih secara sengaja dan terbatas pada pemberi informasi yang nyata (Arikunto, 2016). Adapun jumlah informan yang menjadi responden pada penelitian ini terdiri dari 3 orang responden yaitu manajer, divisi pengolahan (*quality control*), divisi pengolahan (produksi). Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari pihak internal perusahaan dengan cara mengamati dan mewawancarai tenaga kerja. Data sekunder diperoleh dari studi pustaka dengan referensi jurnal, buku, serta data dari perusahaan.

Operasional Variabel

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah prinsip dari sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, yang dapat dioperasionalkan sebagai berikut:

1. Fokus pelanggan adalah perusahaan mampu untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan yang terbaik untuk divisi pengolahan.
2. Kepemimpinan adalah pimpinan perusahaan mampu untuk menetapkan

satu arah tujuan dari perusahaan yang ingin dicapai.

3. Keterlibatan Orang adalah perusahaan mampu untuk melibatkan seluruh tenaga kerja divisi pengolahan untuk mencapai visi misi.
4. Pendekatan Proses adalah perusahaan mampu untuk menciptakan situasi dimana tenaga kerja divisi pengolahan mampu untuk bekerja dalam sebuah proses yang berkaitan.
5. Peningkatan adalah perusahaan mampu untuk melakukan perbaikan atau peningkatan terhadap tenaga kerja divisi pengolahan.
6. Pengambilan Keputusan Berdasarkan Bukti adalah perusahaan mampu untuk mengambil keputusan yang ada di divisi pengolahan berdasarkan analisis dan data yang terjadi.
7. Manajemen Hubungan adalah perusahaan mampu untuk mempertahankan dan menjaga hubungan terhadap divisi pengolahan.

Analisis Data

Analisa data adalah proses pencarian informasi secara sistematis meliputi wawancara, catatan kegiatan, dan bahan lain sehingga mudah dipahami dan hasilnya dapat dibagikan kepada orang lain. Teknik analisis data ini dapat memudahkan peneliti untuk menarik

kesimpulan dari pengumpulan data yang sistematis (Sugiyono, 2015). Metode analisis yang digunakan yaitu analisis kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Tujuan pertama menggunakan analisis kualitatif dengan menyesuaikan standar prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 yaitu fokus pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan orang, pendekatan proses, peningkatan, pengambilan keputusan berdasarkan bukti, dan manajemen hubungan, terdapat beberapa aktivitas dalam menganalisis data berupa pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Tujuan yang kedua menggunakan analisis kualitatif dengan melakukan pendekatan deskriptif untuk mengetahui hambatan yang dihadapi CV. Fish Boster Centre pada bagian pengolahan dalam penerapan ISO 9001:2015. Adapun alat analisis yang digunakan untuk menganalisis hambatan yang ada dengan menggunakan diagram fishbone. Fishbone diagram atau diagram tulang ikan adalah alat untuk identifikasi kemungkinan berbagai penyebab suatu permasalahan dan menganalisis masalah tersebut melalui *brainstorming* (Matondang & Ulkhaq, 2018).

Permasalahan yang ada akan dibagi menjadi beberapa kategori yang

berkaitan, kemudian setiap kategorinya mempunyai sebab-sebab yang perlu diuraikan melalui sesi brainstorming atau bertukar pikiran (Matondang & Ulkhaq, 2018). Menurut Monoarfa et al., (2021), terdapat 6 langkah yang dapat dilakukan dalam melakukan analisis dengan diagram tulang ikan (fishbone diagram), yaitu:

- a. Menyepakati permasalahan utama yang terjadi
 - b. Mengidentifikasi penyebab masalah yang mungkin.
 - c. Mengidentifikasi kategori penyebab.
 - d. Menemukan sebab potensial.
 - e. Mengkaji kembali.
 - f. Mencapai kesepakatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Penerapan Prinsip ISO 9001:2015

Menurut Dirjen et al., (2018), Sistem manajemen mutu merupakan langkah pertama dalam penerapan Total Quality Management (TQM) yang ditujukan untuk kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen didapat dengan cara peningkatan mutu yang berhubungan pada semua sektor atau divisi dan kegiatan usaha yang ada. CV. Fish Boster perlu untuk menerapkan sistem manajemen mutu pada divisi yang ada termasuk pada

divisi pengolahan. Berikut merupakan hasil analisa kesesuaian prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada divisi pengolahan yang ada di CV. Fish Boster Centre:

a. Fokus Pelanggan

Penerapan fokus pelanggan yang dimaksud dalam hal ini yaitu perusahaan fokus terhadap divisi pengolahan, yang dilakukan perusahaan di divisi pengolahan sudah sesuai dengan prinsip ISO 9001:2015. Dari hasil analisa CV. Fish Boster Centre sangat memperhatikan divisi pengolahan, hal ini diwujudkan mulai dari memberikan kenyamanan dan kebersihan di lingkungan kerja divisi pengolahan. Perusahaan juga sangat memperhatikan suasana kerja yang ada di divisi pengolahan, hal ini diwujudkan apabila terjadi permasalahan yang ada di divisi pengolahan maka perusahaan akan membantu untuk menyelesaikan masalah yang ada.

Menurut International Organization for Standardization (2015), 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. Dari penerapan fokus pelanggan yang dilakukan CV. Fish Boster Centre pada divisi pengolahan sangat sesuai dengan prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 karena perusahaan sudah memenuhi persyaratan dan berusaha untuk melampaui harapan dari divisi pengolahan.

b. Kepemimpinan

CV. Fish Boster Centre telah menetapkan visi dan misi yang harus dicapai oleh semua divisi yang ada termasuk divisi pengolahan. Pimpinan selalu memberikan arahan langsung kepada divisi pengolahan untuk mencapai visi dan misi yang ada di perusahaan. Pimpinan juga mengawasi kinerja dari divisi pengolahan, pengawasan ini sebagai bentuk quality control pada divisi pengolahan. Pimpinan selalu memastikan seluruh tenaga kerja divisi pengolahan melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas yang diberikan.

Menurut International Organization for Standarization (2015), Implementasi penerapan

sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada prinsip kepemimpinan 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. Dari penerapan prinsip kepemimpinan yang dilakukan pimpinan CV. Fish Boster Centre kepada divisi pengolahan sudah sangat sesuai dengan prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 karena perusahaan sudah memberikan arahan dan melibatkan seluruh tenaga kerja yang ada di divisi pengolahan untuk mewujudkan visi misi perusahaan.

c. Keterlibatan Orang

CV. Fish Boster Centre dalam mencapai visi dan misi selalu melibatkan semua divisi yang ada, termasuk divisi pengolahan. Dalam melaksanakan visi dan misi, semua tenaga kerja yang ada di divisi pengolahan selalu terlibat didalamnya. Tidak terkecuali dari divisi lain yaitu divisi budidaya yang ikut serta membantu divisi pengolahan dalam pelaksanaannya, divisi pengolahan selalu berkoordinasi dengan divisi budidaya.

Menurut International Organization for Standarization (2015), Implementasi penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada prinsip keterlibatan orang yaitu, perusahaan harus mampu untuk melibatkan karyawan secara keseluruhan. Dari penerapan prinsip keterlibatan orang yang dilakukan CV. Fish Boster Centre pada divisi pengolahan sudah sesuai dengan prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, karena CV. Fish Boster Centre selalu melibatkan semua tenaga kerja divisi pengolahan untuk mewujudkan visi misi perusahaan.

d. Pendekatan Proses

CV. Fish Boster sangat memperhatikan kinerja dari divisi pengolahan, pimpinan memastikan bahwa divisi pengolahan bekerja sesuai dengan SOP, namun pelaksanaanya belum maksimal. Tenaga kerja divisi pengolahan juga belum memahami SMM ISO 9001:2015.

Menurut International Organization for Standarization (2015), Implementasi penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada prinsip pendekatan proses yaitu, perusahaan harus mampu menciptakan situasi dimana yang ingin dicapai akan lebih efektif

ketika kegiatan sumber daya yang terlibat diatur dalam suatu proses yang melibatkan proses pembelajaran. Dari penerapan prinsip pendekatan proses yang dilakukan CV. Fish Boster Centre pada divisi pengolahan masih belum sesuai dengan prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Hal ini dikarenakan kurangnya quality control pada pelaksanaan SOP, dan kurangnya pengetahuan tenaga kerja untuk sistem manajemen mutu ISO.

e. Peningkatan

CV. Fish Boster Centre terus meningkatkan kualitas dari tenaga kerja, peningkatan kualitas ini dilakukan pada semua divisi termasuk divisi pengolahan. Semua tenaga kerja yang ada di divisi pengolahan selalu mengikuti uji sertifikasi yang diadakan oleh perusahaan dengan mendatangkan para penguji dari bidang perikanan dan pengolahan, hal ini dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan dari tenaga kerja divisi pengolahan.

Menurut International Organization for Standarization (2015), Implementasi penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada prinsip *improvement*

yaitu, perusahaan mampu melakukan perbaikan secara bertahap, peningkatan juga dilakukan pada produk serta karyawan. Dari penerapan prinsip improvement yang dilakukan CV. Fish Boster Centre kepada divisi pengolahan sudah sesuai dengan prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Hal ini sesuai dikarenakan perusahaan selalu meningkatkan sumber daya manusia pada divisi pengolahan.

f. Pengambilan Keputusan Berdasarkan Bukti

CV. Fish Boster Centre dalam memutuskan berbagai hal selalu berdasarkan dengan bukti-bukti yang ada. CV. Fish Boster dalam pemecahan masalah yang ada di divisi pengolahan selalu dikomunikasikan secara efektif kepada seluruh tenaga kerja yang ada di divisi pengolahan. Pengambilan keputusan pada saat terjadi masalah selalu didasarkan pada bukti yang ada, penyelesaian yang dilakukan juga dirundingkan secara bersama-sama. Di dalam divisi pengolahan sendiri juga terdapat catatan kegiatan yang dilakukan divisi pengolahan.

Menurut International Organization for Standarization

(2015), Implementasi penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada prinsip pengambilan keputusan berdasarkan bukti yaitu, perusahaan mengambil keputusan berdasarkan analisis dan evaluasi serta informasi yang ada. Dari penerapan prinsip pengambilan keputusan berdasarkan bukti yang dilakukan CV. Fish Boster Centre pada divisi pengolahan sudah sesuai dengan prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Hal ini dikarenakan CV. Fish Boster Centre dalam memutuskan sesuatu yang berhubungan dengan divisi pengolahan selalu berdasarkan bukti yang ada.

g. Manajemen Hubungan

CV. Fish Boster Centre menjalin hubungan yang baik dengan seluruh tenaga kerja yang ada, termasuk dengan divisi pengolahan. Hubungan yang terjalin antara divisi pengolahan dengan pimpinan sangat terjalin dengan baik, perusahaan selalu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan divisi pengolahan. Divisi pengolahan juga menjalin komunikasi yang baik dengan divisi lain yang ada.

Menurut International

Organization for Standarization (2015), Implementasi penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada prinsip manajemen hubungan yaitu, perusahaan harus mampu mempertahankan dan mengelola hubungannya dengan pihak-pihak tertentu. Dari penerapan prinsip manajemen hubungan yang dilakukan CV. Fish Boster Centre kepada divisi pengolahan sudah sesuai dengan prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Hal ini sesuai dikarenakan perusahaan menjalin hubungan yang baik dengan divisi pengolahan, serta komunikasi yang terjalin juga baik.

Berdasarkan analisis kesesuaian penerapan prinsip-prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 tersebut, dapat disimpulkan bahwa CV. Fish Boster Centre mampu menerapkan Sistem Manajemen Mutu sesuai dengan Prinsip ISO 9001:2015. Namun terdapat prinsip belum sesuai dengan prinsip ISO, hal ini bisa dilakukan perbaikan. Dengan adanya kesesuaian prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 ini, diharapkan perusahaan bisa menerapkan secara sepenuhnya prinsip-prinsip ISO yang ada.

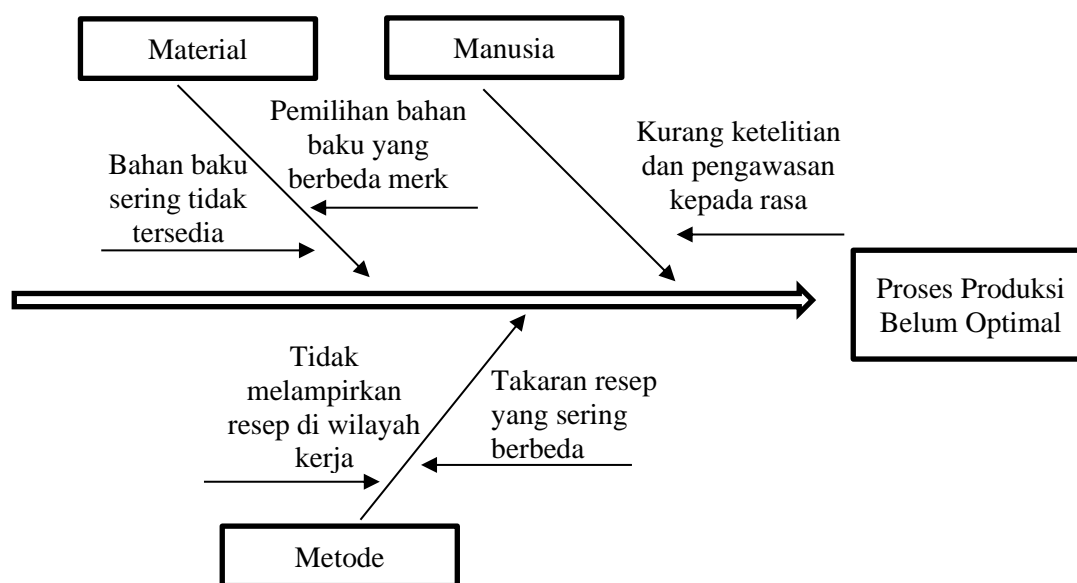
Perusahaan juga bisa segera untuk mendaftar dan melakukan pengujian tentang Sistem Manajemen Mutu agar segera mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2015.

Hambatan Divisi Pengolahan CV. Fish Boster Centre

Divisi pengolahan dalam melaksanakan tugas seringkali dihadapi oleh hambatan yang terjadi, hal ini berpengaruh pada hasil produksi olahan yang tidak maksimal dan tidak berjalan sesuai dengan yang direncanakan oleh perusahaan. Hambatan yang terjadi disebabkan oleh beberapa faktor, faktor yang terjadi berasal dari internal divisi pengolahan dan eksternal dari divisi lain. Apabila hambatan yang terjadi terus berlanjut dan tidak terselesaikan, maka hal ini akan berpengaruh buruk pada perusahaan. Hambatan yang terjadi harus segera diminimalisir atau diselesaikan, agar tidak terjadi berulang terus menerus. Fungsi utama diagram sebab akibat dari pada penelitian ini adalah untuk mengkategorikan berbagai faktor penyebab hambatan yang terjadi di divisi pengolahan. Serta memberikan gambaran tentang penjelasan dari setiap faktor-faktor penyebab hambatan yang terjadi. Analisis diagram fishbone tentang faktor-faktor penyebab hambatan yang terjadi di

divisi pengolahan diperoleh dari hasil mengamati dan mewawancarai tenaga kerja di divisi pengolahan. Hasil dari data tersebut akan diolah dengan analisis diagram sebab akibat untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang menjadi

penyebab hambatan yang terjadi di divisi pengolahan. Berikut merupakan hasil dari analisis diagram fishbone tentang hambatan yang terjadi di divisi pengolahan.



Gambar 1. Diagram Fishbone Divisi Pengolahan

Dari gambar diagram fishbone diatas dapat diketahui faktor-faktor yang menjadi hambatan bagi divisi pengolahan yaitu faktor manusia, material, dan metode. Setelah mengetahui penyebab hambatan yang terjadi,

maka langkah selanjutnya yaitu melakukan usulan perbaikan untuk mengatasi hambatan yang terjadi. Adapun usulan perbaikan yang dapat dilakukan yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. Usulan Perbaikan

Faktor Hambatan	Permasalahan	Perbaikan
Manusia	Kurang ketelitian dan pengawasan pada rasa	Melakukan quality control Melakukan evaluasi pada tenaga kerja
Material	Bahan baku lele sering tidak tersedia	Mengambil bahan baku lele dari peternak luar

	Pemilihan bahan baku yang berbeda merk	Pengecekan bahan baku secara rutin
Metode	Tidak melampirkan resep di wilayah kerja	Melampirkan resep produksi di wilayah kerja Meningkatkan pengawasan pada tenaga kerja
	Takaran resep yang sering berbeda	Membuat takaran sesuai dengan resep produksi

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan dari analisis diagram fishbone dapat diketahui faktor-faktor yang menjadi hambatan di divisi pengolahan yang menyebabkan proses produksi belum optimal. Faktor-faktor yang menjadi hambatan yaitu faktor manusia, material, dan metode. Setelah melakukan analisis diagram fishbone langkah selanjutnya yaitu melakukan perbaikan untuk mengatasi hambatan dengan cara brainstorming. Pada tabel terdapat usulan perbaikan yang dapat dilakukan oleh perusahaan pada divisi pengolahan yaitu:

1. Faktor Manusia

Faktor manusia yang menjadi hambatan yaitu kurangnya ketelitian dan pengawasan pada rasa. Faktor ini disebabkan oleh tenaga kerja yang kurang teliti terhadap produk, karena masih ditemukannya produk yang tidak sesuai dengan standar produksi. Kesalahan yang lain yaitu kurangnya pengawasan pada rasa, karena rasa pada produk olahan yang sering

berubah dan tidak konsisten. Adapun perbaikan yang dapat dilakukan yaitu dengan:

- a. Melakukan *quality control*, untuk selalu mengawasi proses produksi dimulai dari tahap persiapan sampai produk selesai. *Quality control* sangat penting dan harus selalu dilakukan agar kualitas produk sesuai dengan standar. Perbaikan yang selanjutnya yaitu dengan melakukan evaluasi kerja pada tenaga kerja divisi pengolahan.
- b. Melakukan evaluasi pada tenaga kerja, evaluasi tenaga kerja dilakukan agar tenaga kerja tidak mengulangi kesalahan yang terjadi. Serta diharapkan tenaga kerja dapat memperbaiki kesalahan tersebut.

2. Faktor Material

Faktor material yang menjadi hambatan yaitu bahan baku lele sering tidak tersedia dan pemilihan bahan baku yang berbeda merk. Bahan baku untuk pembuatan produk

yaitu daging lele atau surimi sering tidak tersedia, hal ini yang menjadi penghambat bagi divisi pengolahan untuk memproduksi produk olahan karena bahan baku utama yang tidak tersedia. Permasalahan yang kedua yaitu pemilihan bahan baku yang berbeda merk, pemilihan bahan baku yang berbeda merk dapat menyebabkan perubahan pada kualitas produk. Pemilihan bahan baku yang berbeda merk dikarenakan bahan baku yang digunakan habis sehingga menggunakan bahan baku lain yang berbeda merk. Adapun perbaikan yang dapat dilakukan yaitu:

- a. Mengambil bahan baku lele dari peternak luar, perusahaan dapat mengambil bahan baku yaitu daging lele dari peternak luar. Hal ini juga sudah dilakukan perusahaan, apabila bahan baku untuk memproduksi produk olahan tidak ada atau habis. Perusahaan sudah melakukan kerjasama dengan peternak lele lain. Perusahaan mengambil lele dari peternak lele yang ada di sidoarjo dan di kota-kota lain. Perusahaan akan mengambil lele dari ternak lele yang memakai booster, hal ini dilakukan agar kualitas untuk prorduk olahan

akan sama dengan produk yang dihasilkan dari lele yang diproduksi sendiri menggunakan sistem booster.

- b. Pengecekan bahan baku secara rutin, pengecekan bahan baku harus dilakukan secara terus menerus. Hal ini agar diketahui apakah bahan baku yang digunakan masih ada atau sudah habis. Apabila bahan baku sudah habis, maka perlu untuk membeli bahan baku kembali sesuai dengan merk.

3. Faktor Metode

Faktor metode yang menjadi hambatan yaitu tidak melampirkan resep di wilayah kerja dan takaran resep yang sering berbeda. Divisi pengolahan pada saat melakukan produksi sering kali tidak melihat resep dalam membuat produk olahan, hal ini dikarenakan tidak adanya resep yang tertera di wilayah kerja. Sehingga dalam melakukan produksi sering kali takaran resep yang diberikan berbeda dari resep yang ada. Jika hal ini diteruskan maka nantinya akan berdampak pada produk yang tidak sesuai yang diharapkan oleh perusahaan, serta akan merubah kualitas dari produk olahan yang ada. Hamabatan yang ada di divisi pengolahan ini harus

segera diselesaikan, adapun perbaikan yang dapat dilakukan yaitu:

- a. Melampirkan resep produksi di wilayah kerja, buku resep produksi yang dibuat perusahaan harus dilampirkan di wilayah kerja. Hal ini bertujuan agar pada proses produksi resep yang digunakan selalu paten dan sesuai dengan buku resep yang digunakan, agar kualitas terjaga.
- b. Meningkatkan pengawasan pada tenaga kerja, *controlling* sangat penting untuk dilakukan. Pengawasan harus selalu dilakukan saat memulai produksi hingga produksi selesai, agar produk terjaga kualitasnya. Para tenaga kerja juga harus perlu untuk diawasi agar tidak melakukan kesalahan pada saat proses produksi, dalam hal ini sudah ada tenaga kerja yang melakukan *controlling* pada saat divisi pengolahan melakukan produksi.
- c. Membuat takaran sesuai dengan resep produksi, takaran resep yang digunakan pada saat memproduksi produk olahan harus sesuai dengan takaran dari buku resep perusahaan yang ada. Takaran resep ini penting untuk selalu dilakukan, agar menjaga kualitas dan rasa dari produk yang

sudah ada sebelumnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. CV. Fish Boster Centre sudah menerapkan rinsip sistem manajemen mutu KISO 9001:2015 pada bagian pengolahan, namun masih ada prinsip yang belum sesuai dengan standart sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Adapun prinsip manajemen mutu yang tidak sesuai dengan prinsip ISO 9001:2015 yaitu prinsip pendekatan proses. Prinsip yang sudah sesuai dengan standart sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 yaitu prinsip fokus pelanggan, kepemimpinan, keterliatan orang, peningkatan, pengambilan keputusan berdasarkan bukti, dan manajemen hubungan.
2. Hambatan yang ada di divisi pengolahan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang ada. Faktor-faktor yang menjadi hambatan bagi divisi pengolahan yaitu berasal dari faktor manusia (man), bahan baku (material), metode (method).

Saran

1. Menerapkan sistem manajemen mutu sesuai dengan standart sistem manajemen mutu ISO 9001:2015.

2. Melakukan sosialisasi kepada seluruh tenaga kerja terkait pelaksanaan sisem manajemen mutu berdasarkan standart sistem manajemen mutu ISO 9001:2015.
3. Mengimplementasikan perbaikan yang sudah diusulkan untuk menyelesaikan hambatan yang ada di divisi pengolahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dirjen, T., Riset, P., Kemenrisekdikti, P., Budiarto, G., Yulianda, F., Zulbainarni, N., ... Pajajaran, J. 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*, 4(2), 202–211. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.17358/jabm.4.2.202Tersediaonlinehttp://journal.ipb.ac.id/index.php/jabm>
- Matondang, T. P., & Ulkhaq, M. M. (2018). Aplikasi Seven Tools untuk Mengurangi Cacat Produk White Body pada Mesin Roller. *Jurnal Sistem Dan Manajemen Industri*, 2(2), 59. <https://doi.org/10.30656/jsmi.v2i2.681>
- Monoarfa, M. I., Hariyanto, Y., & Rasyid, A. (2021). Analisis Penyebab bottleneck pada Aliran Produksi briquette charcoal dengan Menggunakan Diagram fishbone di PT. Saraswati Coconut Product. *Jambura Industrial Review (JIREV)*, 1(1), 15–21. <https://doi.org/10.37905/jirev.1.1.15-21>
- Muhammad Lukman, D. E. (2021). Peningkatan Efektivitas Pemeriksaan Material Volume Pot Dengan Menggunakan Machine Checker Pada Bagian Incoming Inspection Di Pt. Yamaha Music Manufacturing Indonesia. *Jurnal Metrik Serial Teknologi Sains*, 8–15.
- Nungkiastuti, F. D., & Kusumawardhani, A. (2021). Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah Tingkat SMA Dalam Pengelolaan Manajemen Mutu-ISO 9001:2008. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(9), 6.
- Ramadhany, F., & Supriono, S. (2017). Analisis Penerapan Sstem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Dalam Menunjang Pemasaran (Studi pada PT Tritama Bina Karya Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya*, 53(1), 31–38.
- Standarization, I. O. for. (2015). Quality Management Principles. Retrieved from iso.org
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syahrullah, Y., Febriani, A., & Hulwani, B. Z. (2018). Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Implementasi ISO 9001: 2015 dengan Menggunakan Pendekatan Servqual

(Studi Kasus: Institut Teknologi
Telkom Purwokerto). *JIEMS*
(*Journal of Industrial Engineering*
and Management Systems), 11(2),

84–95.
[https://doi.org/10.30813/jiems.v11i2.
1185](https://doi.org/10.30813/jiems.v11i2.1185)