

## **GAP ANALYSIS PERSIAPAN IMPLEMENTASI ISO 9001:2015 PADA PT. TRANS POWER MARINE, TBK,**

**Muhammad Fidiandri Putra, Endang Suhendar, Ridwan Usman**

Teknik Industri, Universitas Indraprasta PGRI

Email: [fidiandri.putra@gmail.com](mailto:fidiandri.putra@gmail.com), [endangunindra@gmail.com](mailto:endangunindra@gmail.com), [ridwansmn@gmail.com](mailto:ridwansmn@gmail.com)

### **Abstrak**

Karena persaingan ekonomi dunia yang semakin ketat, banyak organisasi mengadopsi dan mengimplementasi program peningkatan kualitas secara efektif. Program peningkatan kualitas tersebut terdapat dalam Sistem Manajemen Mutu (SMM), SMM tersebut dikembangkan dalam sertifikasi standar ISO 9001:2015. ISO 9001:2015 adalah suatu standar yang berisi persyaratan sistem manajemen mutu yang diterbitkan oleh International Organization for Standardization (IOS). PT. Trans Power Marine, Tbk bergerak dalam bidang transportasi kapal tanker. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kondisi PT. Trans Power Marine saat ini dan seberapa besar kesiapan PT. Trans Power Marine untuk persiapan sertifikasi ISO 9001:2015 dan memberikan rekomendasi dan menyusun dokumen mutu perusahaan sesuai dengan persyaratan ISO 9001 2015. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah Gap Analysis. Perhitungan persentase analisis kesiapan dengan menggunakan GAP Analysis atau analisa kesenjangan menunjukkan bahwa nilai terendah terdapat pada klausul 6 tentang Perencanaan dalam tindakan menghadapi resiko, yaitu sebesar 75%. Dari hal tersebut dapat disimpulkan untuk klausul perencanaan ini pelaksanaannya harus disusun berdasarkan aktivitas yang menimbulkan risiko dan peluang. Untuk persentase tertinggi terdapat pada klausul 7 tentang Support yaitu sebesar 90%. Rata-rata prosentasi dari pemenuhan klausul 4 s/d 10 sebesar 83,92 % artinya Organisasi siap untuk melengkapi QMS ISO 9001:2015 dan melakukan sertifikasi upgrading oleh URS Indonesia

**Kata kunci:** Analisis GAP, ISO 9001:2015, Sistem Manajemen Mutu

### **Abstract**

*Because of increasingly fierce world economic competition, many organizations adopt and implement quality improvement programs effectively. The quality improvement program is contained in the Quality Management System (SMM), the QMS is developed in ISO 9001: 2015 certification. ISO 9001: 2015 is a standard that contains the quality management system requirements published by the International Organization for Standardization (IOS). PT. Trans Power Marine, Tbk is engaged in tanker ship transportation. This study aims to evaluate the condition of PT. Current Trans Power Marine and how much readiness PT. Trans Power Marine for the preparation of ISO 9001: 2015 certification and provide recommendations and compile company quality documents in accordance with the requirements of ISO 9001 2015. The method used in this study is Gap Analysis. Calculation of the percentage of readiness analysis using GAP Analysis or gap analysis shows that the lowest value is in clause 6 about Planning in the act of dealing with risk, which is equal to 75%. From this, it can be concluded that this planning clause must be organized based on activities that create risks and opportunities. For the highest percentage, there is in clause 7 about Support which is equal to 90%. The average percentage of fulfillment of clause 4 to 10 is 83.92%, meaning that the organization is ready to complete the QMS ISO 9001: 2015 and certify upgrading by URS Indonesia*

**Keywords:** Analisis GAP, ISO 9001:2015, Quality Management System

## **PENDAHULUAN**

Persaingan ekonomi global dan permintaan pasar baik lokal maupun internasional mewajibkan perusahaan untuk membangun dan mengembangkan sistem manajemen internal yang sesuai dengan standar internasional. Karena persaingan ekonomi dunia yang semakin ketat, banyak organisasi mengadopsi dan mengimplementasi program peningkatan kualitas secara efektif.

Program peningkatan kualitas tersebut terdapat dalam Sistem Manajemen Mutu (SMM), SMM tersebut dikembangkan dalam sertifikasi standar ISO 9001:2015. ISO 9001:2015 adalah suatu standar yang berisi persyaratan sistem manajemen mutu yang diterbitkan oleh International Organization for Standardization (IOS). Perusahaan yang menjadi objek penelitian adalah PT. Trans Power Marine, Tbk perusahaan ini bergerak dalam bidang jasa transportasi kapal tanker.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kondisi PT. Trans Power Marine, Tbk saat ini dan seberapa besar kesiapan PT. Trans Power Marine, Tbk untuk persiapan sertifikasi ISO 9001:2015 dan memberikan rekomendasi dan menyusun dokumen mutu perusahaan sesuai dengan persyaratan ISO 9001 2015. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah Gap Analysis.

Gap Analysis digunakan untuk mengevaluasi keadaan PT. Trans Power Marine dan menilai kesiapan perusahaan untuk persiapan perusahaan melakukan sertifikasi ISO 9001:2015. Perhitungan pada Gap Analysis menggunakan *checklist* yang dibuat berdasarkan persyaratan yang ada pada ISO 9001:2015. Hasil dari perhitungan menggunakan *checklist* akan menunjukkan seberapa besar kesiapan PT. Trans Power Marine, Tbk untuk melakukan sertifikasi ISO 9001:2015.

## **METODE PENELITIAN**

Berikut ini secara rinci metode penelitian yang akan digunakan meliputi objek penelitian, jenis dan teknik pengumpulan data dan metode analisis data.

### **Desain Penelitian**

Pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan suatu paradigma penelitian untuk mendeskripsikan peristiwa, perilaku orang atau suatu keadaan pada tempat tertentu secara rinci dalam bentuk narasi.

### **Objek Penelitian**

Objek penelitian ini adalah PT. Trans Power Marine merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penyedia jasa kapal tanker dimana perusahaan sudah menerapkan ISO 9001:2008, namun akan ditingkatkan ke versi ISO 9001:2015 mengingat versi 2008 akan berakhir dibulan September 2018.

### **Jenis dan Teknik Pengumpulan Data**

Teknik Pengumpulan dan pengolahan data pada tahap ini adalah menghitung skor yang sudah didapat kemudian hasil perhitungan skor ini berguna untuk menilai kesiapan PT. Trans Power Marine pada masing-masing klausul berdasarkan ISO 9001:2015. Hasil total skor masing-masing variabel dari hasil *checklist*.

### **Metode Analisis Data**

Belum ada panduan dalam penelitian kualitatif untuk menentukan berapa banyak data dan analisis yang diperlukan untuk mendukung kesimpulan atau teori (Sugiyono, 2011). Menurut Miles and Huberman dalam Kurniawanti (2016) bahwa aktifitas dalam

analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Berikut ini adalah teknik yang peneliti gunakan dalam analisis data, yaitu:

#### 1. Gap Analysis

Analisa *gap* atau analisa kesenjangan digunakan untuk menentukan langkah-langkah apa yang perlu diambil untuk berpindah dari kondisi saat ini ke kondisi yang diinginkan atau keadaan masa depan yang diinginkan. Analisa *gap* dapat juga diartikan sebagai perbandingan kinerja aktual dengan kinerja potensial atau yang diharapkan. Analisis ini juga mengidentifikasi tindakan-tindakan apa saja yang diperlukan untuk mengurangi kesenjangan atau mencapai kinerja yang diharapkan pada masa datang. Lebih dari itu analisis ini juga memperkirakan waktu, biaya, dan sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai keadaan perusahaan/organisasi yang diharapkan. Dengan melakukan Gap Analysis, kita dapat mengidentifikasi apa yang kita butuhkan untuk menjembatani kesenjangan yang ada. Langkah dari tool ini adalah sebagai berikut:

1. Menyusun Gap Analysis *checklist* yang berfungsi untuk mengidentifikasi *gap* antara prosedur tertulis dengan proses yang dilakukan berdasarkan persyaratan pada ISO 9001:2015
2. Memberikan Gap *tools* kepada orang-orang yang berpotensi untuk dijadikan informan
3. Data hasil penelitian dari *gap* didapatkan dan dikumpulkan
4. Hasil *checklist* dihitung dan dapat menentukan kesenjangan menggunakan skor penentu *gap*.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis kesenjangan implementasi ISO 9001:2015 di PT. Trans Power Marine, Tbk menggunakan *checklist* yang didasarkan atas persyaratan ISO 9001:2015. Evaluasi dilakukan bersama Wakil Manajemen Mutu dengan melakukan pengamatan terhadap penerapan dokumen mutu. Klausul yang dinilai adalah klausul 4 sampai klausul 10. Hasil penilaian ditunjukkan pada tabel 3.1.

**Tabel 1. Hasil Perhitungan Gap Analysis**

| Klausul | Skor Maksimal | Skor Pencapaian | Persentase Pencapaian |
|---------|---------------|-----------------|-----------------------|
| 4       | 45            | 35              | 77,77%                |
| 5       | 45            | 40              | 88,88%                |
| 6       | 40            | 30              | 75%                   |
| 7       | 50            | 45              | 90%                   |
| 8       | 35            | 30              | 85,71%                |
| 9       | 35            | 30              | 85,71%                |
| 10      | 30            | 25              | 83,33%                |
| Total   | 280           | 235             | 83,92%                |

Dari hasil penilaian dapat dilihat tingkat penerapan ISO 9001:2015 di PT. Trans Power Marine, Tbk berdasarkan *range* presentase pada tabel 2 berikut ini :

**Tabel 2. Range Persentase Penilaian Gap**

| Score      | Uraian                                                                                             |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 75% - 100% | Organisasi siap untuk melengkapi QMS ISO 9001:2015 dan melakukan sertifikasi                       |
| 50%-74%    | Organisasi masih harus memperbaiki QMS untuk persiapan ISO 9001:2015                               |
| 1%-49%     | QMS organisasi sangat butuh perbaikan karena berbeda jauh dari Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 |

Dari perhitungan persentase yang telah dilakukan dapat dilihat bahwa range penilaian berada pada kisaran 75%-100% dengan hasil rata-rata 91.07% kesiapan. Hal ini berarti organisasi siap untuk melengkapi QMS ISO 9001:2015 dan melakukan sertifikasi. Adanya ketidaksesuaian ini menuntut perusahaan untuk menjalankan komitmennya dalam pemenuhan kepuasan pelanggan. Sistem Manajemen Mutu ini harus segera diperbaiki untuk menunjang kelancaran dan perbaikan berkesinambungan dalam segala hal.

### Kendala Penerapan ISO 9001:2015

Identifikasi kendala ini dilakukan untuk mengetahui hal-hal apa saja yang menghambat perusahaan dalam menerapkan sistem manajemen ISO 9001:2015 pada tabel 3. Identifikasi kendala ini dilakukan dengan melakukan wawancara terlebih dahulu kepada informan-informan yang telah dipilih sesuai dengan kebutuhan penelitian dan dengan pedoman berdasarkan pada persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yang sudah berlaku.

**Tabel 3. Kendala Penerapan ISO 9001:2015**

| Klausul | Persyaratan        | Kendala                                                                                           |
|---------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4       | Konteks Organisasi | Identifikasi Isu Eksternal belum seluruh pihak yang berkepentingan                                |
| 5       | Kepemimpinan       | Implementasi tanggung jawab wewenang masih di wakil manajemen, belum langsung oleh Top Management |
| 6       | Planning           | Belum dilakukan identifikasi risiko dan mitigasi                                                  |
| 7       | Support            | Belum dilakukan Maintenance Schedule untuk seluruh kapal                                          |
| 8       | Operasi            | Traceability atau mampu telusur dari SPAL sampai dengan invoice belum maksimal                    |
| 9       | Evaluasi Kinerja   | Evaluasi kinerja supplier dan kepuasan pelanggan belum konsisten                                  |

## PENUTUP

### Kesimpulan

Perhitungan persentase analisis kesiapan dengan menggunakan *Gap Analysis* atau analisa kesenjangan menunjukkan bahwa nilai terendah terdapat pada klausul 6 tentang Perencanaan dalam tindakan menghadapi resiko, yaitu sebesar 75%. Dari hal tersebut dapat disimpulkan untuk klausul perencanaan ini pelaksanaannya harus disusun berdasarkan aktivitas yang menimbulkan risiko dan peluang. Untuk persentase tertinggi terdapat pada klausul 7 tentang *support* yaitu sebesar 90%. Rata-rata prosentasi dari pemenuhan klausul 4 s/d 10 sebesar 83,92 % artinya Organisasi siap untuk melengkapi QMS ISO 9001:2015 dan melakukan sertifikasi upgrading oleh URS Indonesia.

## DAFTAR PUSTAKA

- Haffar M., Al-Karaghoul, Irani W.Z., Djebarni R dan Gbadamosi G. 2016. The Influence of Individual Readiness for Change Dimensions on Quality Management Implementation in Algerian Manufacturing Organisations. *Intern. Journal of Production Economics*, Vol. 182(2016), 1-11.
- Heizer, J., dan Render, B. 2005. *Operation Management (7th ed.)*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kazulinas, A. 2012. Problems while implementing quality management systems for a sustainable development of organizations. *Ekonomika*

- Ir Vadyba : Aktualijos ir perspektyvos, 28(2012), 90-98. Manders, B. (2016). *ISO 9001 and product innovation: a literature review and research framework. Technovation*, 48-49(2016), 41-55TGF HYJ0GB9
- Picard M., Renault A., Barafort B. dan Cortina S. 2016. Measuring Readiness for Compliance: A Gap Analysis Tool to Complete The TIPA Process Assessment Framework. *Springer International Publishing Switzerland*, Vol. 633(2016), 106 – 116.
- Psosmas E. 2010. Critical Factors for Effective Implementation Of ISO 9001 in SME Service Companies. *Managing Service Quality: An International Journal*, Vol. 20(2010), 440 – 457.
- Psosmas, E. (2014). *Performance measures of ISO 9001 certified and noncertified manufacturing companies. Benchmarking:*
- Tukiran, M. 2016. *Membangun Sistem Manajemen Mutu Berdasarkan ISO 9001:2015*. Yogyakarta.
- Leutikaprio N. dan Zhu Z. 2010. A Comparison of Quality Programmes: Total Quality Management and ISO 9000. *Total Quality Management*, Vol.10(2), 292-297.