



BAB IV

HASIL PEMBAHASAN PENELITIAN

BAB IV

HASIL PEMBAHASAN PENELITIAN

4.1. Deskripsi Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat PT. Berlian Eka Sakti Tangguh

PT. Berlian Eka Sakti Tangguh adalah salah satu perusahaan industry pengolahan kelapa sawit (*Crude Palm Oil/CPO*) dan turunannya. CPO merupakan minyak nabati yang dihasilkan dari tanaman buah Kelapa sawit genus *Elaeis*, penggunaan CPO yang beragam sebagai bahan baku pangan ataupun non pangan berimplikasi pada kebutuhan CPO yang meningkat. PT. Berlian Eka Sakti Tangguh berdiri sejak tanggal 11 Oktober 1993, produk yang dihasilkan PT.BEST seperti:

1. Refined Bleacher Deodorised Palm Oil (RBDPO),
2. Refined Bleacher Deodorised Palm Olein adalah produk hasil refinery dan fraksinasi Crude Palm Oil (CPO) yang digunakan sebagai minyak goreng
3. Refined Bleacher Deodorised Palm Stearin (RBDP Stearin) adalah minyak fraksi yang padat berwarna putih kekuningan yang diperoleh dengan cara fraksinasi RBD Palm Oil dan telah mengalami proses pemurnian.
4. Palm Fatty Acid Destilated (PFAD) merupakan produk sampingan dari proses penyulingan, berwarna coklat muda pada

suhu ruangan dan berubah warna menjadi coklat apabila dipanaskan dan digunakan pada produksi sabun.

5. Soap Noodle

6. Soap Bar.

Produk PT. BEST juga dipasarkan dengan berbagai merk, seperti minyak goreng Family dan sabun Cleva. Saat ini, merk-merk tersebut diakui kualitasnya dan memiliki pangsa pasar yang signifikan disegmennya masing-masing di Indonesia.

1. Visi PT. Berlian Eka Sakti Tangguh menjadi perusahaan swasta nasional terbaik dan dikenal dalam industry pengolahan minyak sawit dan turunannya.
2. Misi PT. Berlian Eka Sakti Tangguh yaitu meningkatkan mutu manajemen, sumber daya manusia dan teknologi untuk menghasilkan produk-produk berkualitas dalam memenuhi kepuasan pelanggan dengan mematuhi regulasi yang berlaku.
3. Logo Perusahaan dan Kebijakan Mutu
 - a. B=Best, berkomitmen menciptakan produk yang aman, halal, dan bermutu tinggi.
 - b. E=Energy, Menjamin energy atau sumber daya sebagai supporting untuk proses produksi pangan yang higienis dari penerimaan bahan sampai distribusi.
 - c. S=Safety, Menciptakan lingkungan yang aman, nyaman & kondusif.

- d. T=Teknologi, Teknologi selalu diutamakan untuk perbaikan berkesinambungan.



Gambar 4.1
Logo PT. Berlian Eka Sakti Tangguh
Sumber : <https://bestagro.international/images/logo-best>.

4. Kegiatan Operasional Organisasi

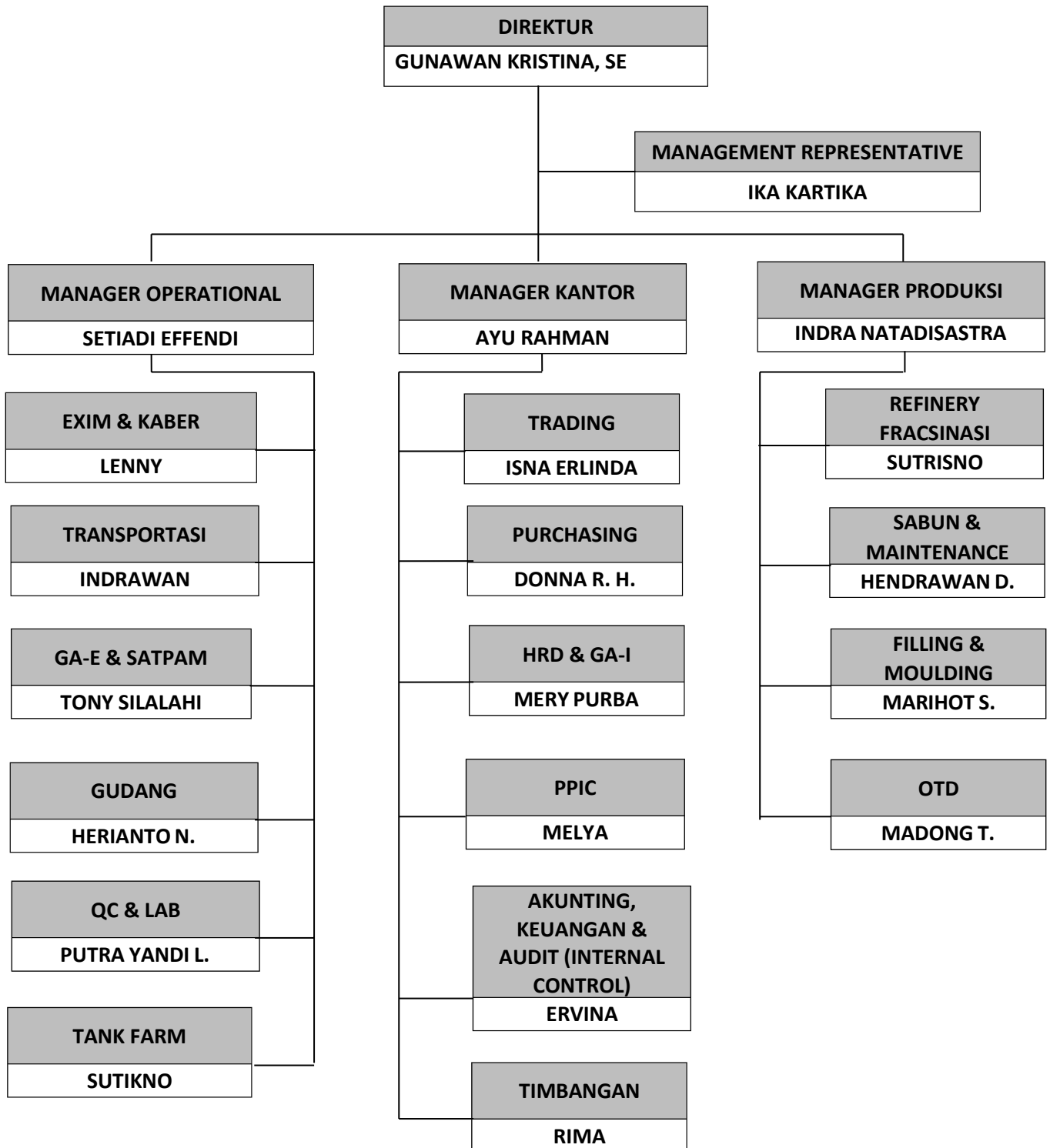
Kegiatan umum PT. Berlian Eka Sakti Tangguh yaitu pengolahan minyak goreng menggunakan system kontinyu, proses tersebut pada dasarnya adalah proses ekstraksi kelapa sawit, pemurnian minyak yang terdiri dari beberapa tahapan proses yaitu tahap *degumming* (penghilangan gum/kotoran), tahap *bleaching* (pemucatan), tahap *deodorizing* (penghilangan bau) dan tahap *Fractination* (fraksinasi).

Hasil produksi yang dihasilkan PT. Berlian Eka Sakti Tangguh memiliki dua macam produk yang berbeda kualitas, yaitu minyak goreng CP8 dan minyak goreng CP10. Perbedaan kedua produk ini terdapat pada jumlah kandungan air, intensitas warna, dan FFA (*Free Fatty Acids*). Kedua produk ini dikemas dalam berbagai macam ukuran dalam kemasan jerigen, drum, *standing pouch*, dan *pillowpack*.

Selain itu PT. Berlian Eka Sakti Tangguh juga mengolah soap noodle dan Soap bar. Pengolahan soap noodle dan soap bar disini banyak jenis mulai dari Translucent Laundry Soap Bar, Laundry soap bar dan Multipurpose Soap bar. Yang membedakannya blendingan minyaknya bahan-bahan tambahan dalam pembuatan soap noodle yaitu garam, HEDP, EDTA, SHS, dan Calcium Carbonate sesuai dengan permintaan buyer.

4.1.2 Struktur Organisasi Dan Pembagian Tugas

a. Struktur Organisasi



Gambar 4.2
Struktur Organisasi PT. Berlian Eka Sakti Tangguh
 Sumber : *Struktur Organisasi.*

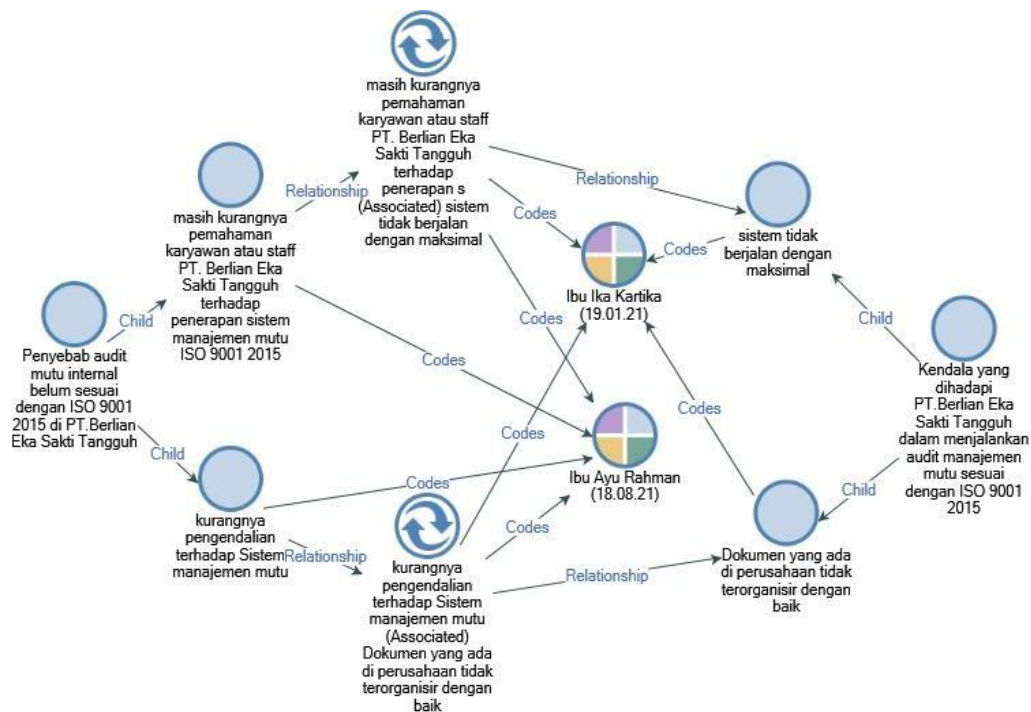
b. Pembagian Tugas

Tugas masing-masing bagian di PT. Berlian Eka Sakti Tangguh adalah Sebagai berikut:

1. Direktur : Mengambil keputusan jika terjadi permasalahan.
2. Management Representative : Mengelola manual mutu dan prosedur Sistem Manajemen Mutu.
3. Manager Operational : Mengawasi kegiatan exim, Armada, gudang, satpam, lab & QC.
4. Manager kantor : Mengawasi kegiatan Trading, PPIC, umum, HRD, Finance, Pembelian dan Timbangan.
5. Manager Produksi : Mengawasi segala kegiatan Produksi di PT.Berlian Eka Sakti Tangguh.

4.2 Pembahasan penyebab Audit Manajemen Mutu belum sesuai dengan ISO 9001:2015 di PT.Berlian Eka Sakti Tangguh

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik nvivo data kualitatif. Dari hasil penelitian mengenai Pelaksanaan audit mutu internal menggunakan ISO 9001 pada PT.Berlian Eka Sakti Tangguh adalah sebagai berikut:



Gambar 4.3
Penyebab audit manajemen belum sesuai dengan ISO 9001:2015 di
PT. Berlian Eka Sakti Tangguh
Sumber : hasil penelitian

Berdasarkan gambar diatas penyebab terjadinya audit manajemen mutu belum sesuai disebabkan oleh dua faktor:

1. Kurangnya pemahaman karyawan dan staff terhadap penerapan SMM ISO 9001:2015. Masih ada beberapa karyawan PT.BEST yang belum memahami tentang klausul yang ada di Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 sehingga terdapat temuan yaitu keterlambatan waktu penyelesaian Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (PTPP) oleh auditee melewati batas waktu penyelesaian yang telah disepakati sebelumnya, serta mundurnya jadwal pelaksanaan audit internal dari jadwal yang telah ditentukan sebelumnya.

2. Kurangnya Pengendalian terhadap Sistem Manajemen Mutu Seperti diketahui, banyak masalah terjadi akibat adanya perubahan. Dulu operasional atau bisnis berjalan lancar, namun sejak ada perubahan, muncul masalah. Itulah sebabnya ISO 9001 menekankan pentingnya pengendalian perubahan. Terdapat 4 klausul yang membahas tentang perubahan. 1 pasal pada planning, Klausul 6.3 Perencanaan Perubahan, 3 pasal pada operation, klausul 8.2.4 Perubahan Persyaratan untuk Produk dan Layanan, klausul 8.3.6 Perubahan Design dan Pengembangan, dan 8.5.6 Pengendalian Perubahan.
 - a. Perubahan dalam perencanaan sistem manajemen mutu. Pada klausul 6 tentang Perencanaan, terdapat klausul 6.3 yang mengatur perencanaan perubahan terkait sistem manajemen mutu. Misalnya : terjadi perubahan struktur organisasi. Jika perubahan dilakukan tanpa perencanaan yang baik, bisa berdampak pada kekacauan dalam pengaturan proses. Misalnya: jika perubahan pembagian tugas, tanggung jawab, wewenang, tidak disiapkan dengan baik, maka akan terjadi tumpang tindih pekerjaan.
 - b. Perubahan yang terjadi selama proses penjualan. Pada klausul 8.2 yang membahas tentang Persyaratan Produk dan Layanan, terdapat klausul 8.2.4 yang mengatur perubahan persyaratan produk dan layanan. klausul ini menetapkan Jika terjadi perubahan persyaratan produk dan layanan, maka dokumen dan records terkait telah diubah, dan orang-orang yang terkait harus mengetahui adanya

perubahan persyaratan tersebut. contoh : terjadi penambahan order yang cukup besar dari pelanggan dan sudah disepakati oleh sales. Ketika informasi ini tidak tersampaikan, maka bagian pembelian tidak menambahkan stock material dan sarana packing sehingga dapat mengakibatkan keterlambatan pengiriman ke Pelanggan.

- c. Perubahan yang terjadi selama proses Perancangan Produk dan Layanan. Klausul 8.3.6 mempersyaratkan Perusahaan untuk melakukan identifikasi, peninjauan, dan pengendalian perubahan untuk menghindari dampak buruk atas kesesuaian produk dan layanan terhadap persyaratan, bahkan disyaratkan pula untuk menyimpan informasi terdokumentasi terkait perubahan desain tersebut, hasil tinjauan, otorisasi atas perubahan, serta tindakan yang diambil untuk mencegah dampak buruknya. contoh : Saat terjadi perubahan material, perusahaan harus memastikan bahwa perubahan tersebut tetap dapat memenuhi tuntutan akhir produk, yaitu melalui proses trial, evaluasi, pengesahan customer dan sosialisasi ke bagian terkait. Atau terjadi perubahan sistem pelayanan. Perusahaan harus memastikan bahwa perubahan sistem pelayanan tidak mempengaruhi kualitas pelayanan.
- d. Dan yang terakhir perubahan yang terjadi selama operasional berlangsung. Pada klausul 8.5 terkait Produksi dan Penyediaan Layanan, klausul 5.6 mempersyaratkan untuk meninjau dan mengendalikan perubahan terkait produksi dan penyediaan layanan

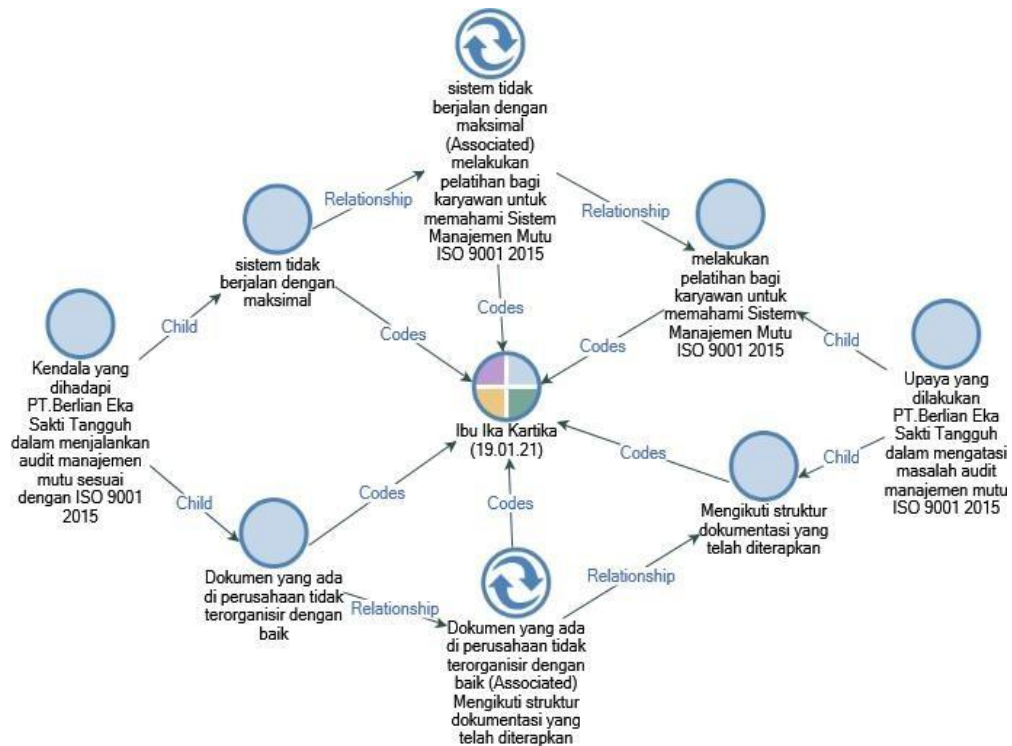
untuk memastikan kesesuaian dengan persyaratan. Klausul ini juga mempersyaratkan untuk perusahaan menyimpan informasi terdokumentasi terkait perubahan tersebut. Kapan dirubah? Siapa yang memberikan otorisasi? apa konsekuensinya? apakah perubahan bersifat permanen atau tidak? contoh: SOP operasional dirubah, ketika SOP operasional dirubah, apakah sudah ada ijin dari yang berwenang? apakah sudah dipikirkan konsekuensinya? kapan perubahan mulai diterapkan?

- e. Dari penjabaran ke 4 klausul terkait perubahan, dapat disimpulkan bahwa pentingnya pengendalian atas perubahan. Sebab seringkali terungkap bahwa seringkali masalah terjadi karena perubahan yang tidak dikendalikan termasuk tidak diinformasikan. Jadi setiap ada perubahan, maka wajib untuk dilakukan pengendalian, mulai dari perencanaan perubahan, tinjauan terhadap perubahan, otorisasi terhadap perubahan, termasuk sosialisasi ke orang-orang yang terkait perubahan. Jangan lupa catat history dari perubahan agar dapat dijadikan bahan pembelajaran (*lesson learn*) untuk generasi berikutnya.

4.3 Pembahasan Kendala yang dihadapi PT.BEST dalam menjalankan Audit Manajemen Mutu sesuai dengan ISO 9001:2015

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik nvivo data kualitatif. Dari hasil penelitian mengenai Pelaksanaan audit mutu

internal menggunakan ISO 9001 pada PT.Berlian Eka Sakti Tangguh adalah sebagai berikut:



Gambar 4.4
Kendala yang dihadapi PT.Berlian Eka Sakti Tangguh dalam menjalankan audit manajemen mutu sesuai dengan ISO 9001:2015

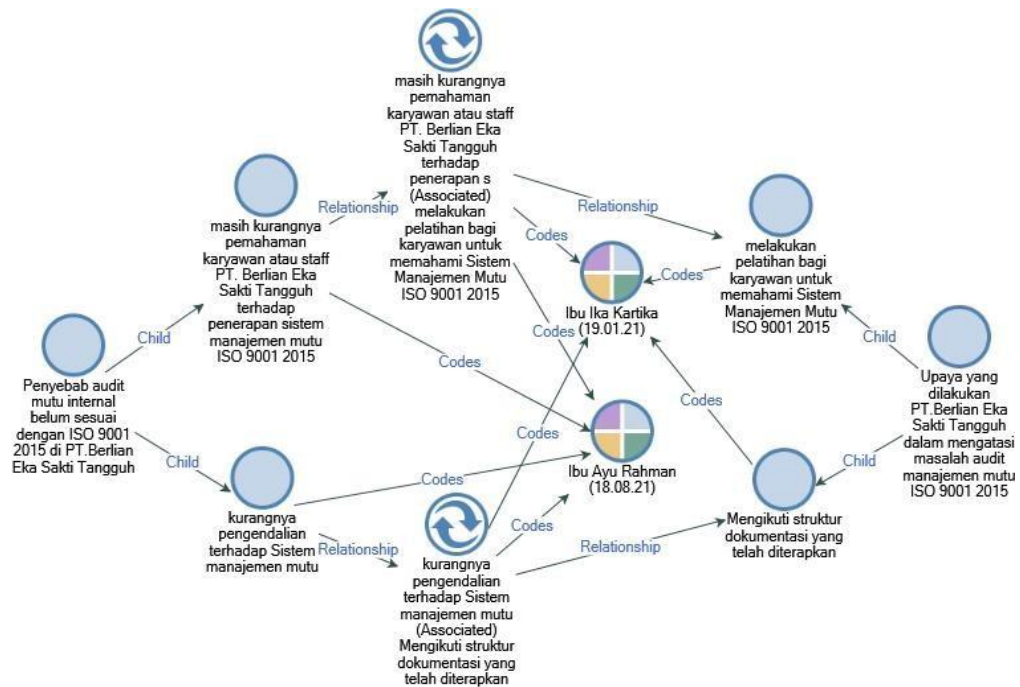
Sumber : hasil Penelitian

Adapun kendala yang dihadapi dalam melaksanakan audit manajemen mutu adalah sistem yang tidak berjalan dengan maksimal yaitu masih banyak pihak yang beranggapan bahwa audit yang dilakukan untuk mencari kesalahan orang, *Auditee* kurang memahami kegunaan audit bagi unit kerja masing-masing sehingga audit dianggap merepotkan dan merupakan pekerjaan tambahan, Temuan audit tidak ditindaklanjuti sebab selama ini tidak ada sanksi jika tidak ada tindak lanjut, tindak lanjut yang dilakukan

auditee tidak menyentuh akar masalah, sehingga masalah yang sama akan terulang lagi di masa yang akan datang, belum adanya pemahaman tentang sistem ISO di kalangan karyawan sehingga kegiatan audit internal dianggap aktivitas eksklusif yang tidak berpengaruh terhadap pegawai di level terbawah. selaku auditor internal terkadang sok telah mengetahui apa saja yang dikerjakan oleh *auditee*. sehingga yang auditor lakukan hanya terfokus pada mencari dokumen ini dan dokumen itu dan seringkali tidak menyentuh esensi dari proses yang dijalani oleh *auditee*. sehingga *auditee* akhirnya terfokus pada menyiapkan dokumen operasional, bukan pada level mengapa dokumen ini perlu dibuat, mengapa dokumen ini perlu disimpan dsb.

4.4 Pembahasan upaya yang dilakukan PT.Berlian Eka Sakti Tangguh dalam mengatasi masalah audit manajemen mutu ISO 9001:2015

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik nvivo data kualitatif. Dari hasil penelitian mengenai Pelaksanaan audit mutu internal menggunakan ISO 9001 pada PT.Berlian Eka Sakti Tangguh adalah sebagai berikut:



Gambar 4.5

Upaya yang dilakukan PT. Berlian Eka Sakti Tangguh dalam mengatasi masalah audit manajemen mutu ISO 9001:2015

Sumber : hasil Penelitian

Dari hasil penelitian, upaya yang dilakukan PT. Berlian Eka Sakti Tangguh agar audit manajemen mutu berjalan dengan standard yang berlaku. PT. Berlian Eka Sakti Tangguh menetapkan program pelatihan bagi karyawan atau staff dengan tujuan memberi kepehaman kepada peserta dalam menyiapkan dan menyusun dokumentasi yang teruji sebagai dasar penerapan dan evaluasi, serta strategi penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 bagi perusahaan yang berkomitmen menghasilkan produk dan layanan bermutu serta kinerja yang tinggi. Pembahasannya yaitu:

1. Prinsip-prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9000
2. Pemahaman Persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001
3. Penyusunan Kebijakan Mutu dan Sasaran Mutu

4. Penyusunan Dokumen Persyaratan Sistem Manajemen Mutu
5. Penyusunan Dokumen Persyaratan Tanggung Jawab Manajemen
6. Penyusunan Dokumen Persyaratan Manajemen Sumber Daya
7. Penyusunan Dokumen Persyaratan Realisasi Produk dan Layanan
8. Penyusunan Dokumen Persyaratan Analisis, Pengukuran dan Peningkatan
9. Perencanaan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001
10. Organisasi Komite Penerapan SMM ISO 9001
11. Kiat-kiat dalam menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001
12. Lembaga Sertifikasi Sistem Mutu dan Proses Sertifikasi ISO 9001

Apabila peserta tidak lulus maka pelatihan akan di ulang kembali sampai karyawan benar-benar paham tentang Sistem Manajemen mutu. Kemudian klausul 7.2 pengendalian dokumen informasi, dapat diketahui bahwa pengendalian dokumen dalam penerapan management mutu (ISO 9001:2015) di PT.Berlian Eka Sakti Tangguh harus lebih ditingkatkan kembali untuk memastikan implementasi system pengendalian dokumen berjalan dengan baik dan berkesinambungan. Tujuan dalam upaya meningkatkan sistem manajemen mutu dalam penerapan ISO 9001:2015 dan memelihara konsistensi pelaksanaan audit internal di PT.Berlian Eka Sakti Tangguh ini ada beberapa point diantaranya: untuk mengetahui faktor-faktor penyebab apa saja yang mempengaruhi temuan audit internal pada hasil audit internal, untuk mengetahui perancangan sistem manajemen mutu untuk mempermudah karyawan memahami pekerjaannya sesuai standard sistem

mutu ISO 9001:2015, untuk mengetahui metode yang digunakan menggunakan PDCA (*Plan, Do, check Action*) dengan tingkat keberhasilan yang dilakukan dengan menghitung efektifitas dari perbaikan dan perbandingan dua data sebelum dan sesudah dilakukannya perbaikan.

