

REVIEW: ANALISIS PENGARUH SERTIFIKASI ISO SEBAGAI SISTEM MANAJEMEN MUTU TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN

Lily Cyntia Fauzi

Fakultas Farmasi, Universitas Padjadjaran

Jl. Raya Bandung-Sumedang KM 21, Jatinangor 45363

Diserahkan 24/01/2019, diterima 30/01/2019

Abstrak

International Organization for Standarization (ISO) merupakan suatu organisasi internasional yang bertugas untuk membuat dokumen penetat standar internasional yang meliputi kebutuhan, spesifikasi, panduan atau karakteristik yang digunakan untuk menjamin bahan, proses dan produk bahkan pelayanan sesuai dan cocok dengan tujuan yang dimaksudkan. Tujuan terpenting ISO adalah memastikan bahwa mutu yang diberikan suatu perusahaan tetap terjaga hingga mencapai konsumen. Upaya ini disebut dengan manajemen mutu. Sistem manajemen mutu tertera dalam ISO 9001. Dengan sertifikasi ini, suatu perusahaan dapat meningkatkan efisisensi, efektivitas serta meningkatkan produktivitas dan keuntungannya. Namun, hal ini tidak menutup kemungkinan bahwa perusahaan yang belum tersertifikasi ISO juga dapat memiliki hal-hal positif tersebut. Untuk itu, karya tulis ilmiah ini dilakukan perbandingan antara perusahaan yang bersertifikasi dan tidak bersertifikasi ISO. Penulisan karya tulis ilmiah ini dibuat berdasarkan sistem studi literatur dari jurnal, artikel, ataupun buku yang dicari dengan menggunakan kata kunci seperti sistem manajemen mutu, *quality management system principles*, *ISO 9001 certification*, *benefits of ISO certification*, *reasons of ISO decertification*. Berdasarkan hasil dari berbagai penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa adanya sertifikasi ISO dapat memberikan dampak positif terhadap segi kinerja, finansial hingga mutu dan kepuasan konsumen, terutama pada perusahaan yang menyediakan produk ataupun jasa.

Kata Kunci: Kinerja perusahaan, manajemen mutu, sertifikasi ISO

Abstract

The International Organization for Standarization (ISO) is an international organization whose job is to produce international standard setting documents that include needs, specifications, guidelines or characteristics used to guarantee materials, processes and products and even services that are suitable and in accordance with their intended objectives. The most important goal of ISO is to ensure that the quality provided by a company is maintained until it reaches consumers. This effort is called quality management. The quality management system is contained in ISO 9001. With this certification, a company can increase efficiency, effectiveness and increase productivity and profits. However, this does not rule out the possibility that companies that have not been ISO certified can also have these positive things. For this reason, scientific papers are compared between certified and non-ISO certified companies. The writing of this scientific paper is based on a literature study system from journals, articles, or books that are searched using keywords such as quality management systems, *quality management system principles*, *ISO 9001 certification*, *benefits of ISO certification*, *reasons of ISO decertification*. Based on the results of various studies, it can be concluded that the existence of ISO certification can have a positive impact on performance, financial to quality and customer satisfaction, especially in companies that provide products or services.

Keywords: Company performance, quality management, ISO certification

Pendahuluan

Sistem manajemen mutu merupakan suatu dasar yang digunakan pada suatu organisasi untuk terus melakukan perbaikan pada kinerjanya. Manajemen mutu terus dirangkai dan diperbaharui oleh ahli ISO/TC 176 internasional. Setiap dokumen sistem manajemen mutu memiliki 4 poin utama, yaitu *statement*, *rationale*, *key benefits*, dan *actions you can take*. Terdapat 7 prinsip dasar sistem manajemen mutu, yaitu fokus terhadap pelanggan, kepemimpinan, *engagement of people*, pendekatan proses, perbaikan, pembuatan keputusan berdasarkan bukti, dan manajemen hubungan (International Organization for Standardization, 2015). Secara internasional, standar manajemen mutu diatur dalam ISO 9000, tepatnya pada ISO 9001 (<http://asq.org/learn-about-quality/learn-about-standards/>).

Sertifikat standar manajemen mutu tidak dikeluarkan atau diterbitkan oleh pihak ISO, melainkan oleh perusahaan dari tiap-tiap negara yang melakukan pengajuan atas kewenangan menerbitkan sertifikasi kepada lembaga yang telah terakreditasi oleh *International Accreditation Forum* (IAF) (International Standardization Organization, 2018). Di Indonesia, terdapat beberapa lembaga sertifikasi yang terstandar sistem manajemen mutu, yaitu BV Indonesia, SGS Indonesia, ACM Indonesia, DQS Indonesia, SAI Global Indonesia, Lloyds Register Indonesia, TUV SUD PSB Indonesia, VNZ Indonesia, Mutu Certification International, dan Sucofindo (Mahendra, 2016).

Berdasarkan data survei yang telah dilakukan ISO, di Indonesia, sebanyak 4.532 perusahaan telah memiliki sertifikat ISO 9001. Angka ini terus meningkat hingga 10 tahun ke depannya, yaitu pada tahun 2017, penambahannya menjadi 7.287 perusahaan. Angka ini sempat menurun dari tahun sebelumnya, yaitu tahun 2015 sebesar 8.613 perusahaan (ISO, 2017). Namun tetap saja terlepas dari itu, masih banyak perusahaan di Indonesia belum tersertifikasi ISO. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) yang telah melaksanakan sensus ekonomi tahun 2016, hasilnya menunjukkan bahwa jumlah perusahaan di Indonesia tercatat sebanyak 26,7 juta. Angka tersebut meningkat cukup drastis dari 10 tahun yang lalu, yaitu 2006 sebesar 22,7 juta perusahaan. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat 3,98 juta perusahaan baru dalam 10 tahun terakhir (Agustinus, 2017).

Padahal, penerapan sertifikat ISO dalam sistem manajemen mutu dapat memberikan banyak manfaat, seperti meningkatkan efisiensi dan memperbaiki kinerja finansial, meningkatkan manajemen resiko dan perlindungan terhadap personil dan lingkungannya, serta dapat meningkatkan kapabilitas, pelayanan, dan produk sehingga dapat meningkatkan nilai jual terhadap konsumen (International Standardization Organization, 2018), sehingga tanpa penerapan ISO, maka efisiensi, kinerja serta sistem manajemen mutu perusahaan akan diragukan. Oleh karena itu, penulisan *paper* tinjauan pustaka ini dilakukan bertujuan untuk membandingkan

antara perusahaan yang bersertifikasi ISO dengan yang tidak bersertifikasi. Karya tulis ini diharapkan dapat membuka pandangan baru pada berbagai perusahaan di Indonesia dalam hal sertifikasi ISO.

Metode

Metode penulisan dari karya tulis ini adalah deskriptif analitis, yaitu memaparkan informasi yang didapat dari literatur dan kemudian menganalisisnya untuk mendapatkan hasil yang paling diinginkan. Berbagai jenis sumber diperoleh dari literatur, jurnal, dan artikel ilmiah dianalisis untuk menemukan kelebihan penerapan sertifikasi ISO dan kekurangan tanpa adanya sertifikat penerapan sertifikasi ISO. Pencarian literatur dilakukan dengan menggunakan alat bantu *search engine* dengan kata kunci penerapan ISO, *advantage of ISO certification*, *ISO management principles*, *system management principles*. Metode pengumpulan data dan informasi dalam penulisan karya tulis ilmiah ini berdasarkan studi pustaka dan literatur, dengan mencari dan mengumpulkan informasi penting dari berbagai sumber seperti artikel koran, buku-buku, jurnal ilmiah dan *website* atau situs-situs internet resmi yang terkait dengan permasalahan. Hasil penelusuran pustaka-pustaka tersebut dianalisis dan diolah menjadi sebuah kesimpulan.

Pembahasan

ISO 9000 merupakan suatu seri atau keluarga dari standar, sedangkan ISO 9001

merupakan bagian dari ISO 9000. ISO 9000 berisi seri-seri, yaitu sebagai berikut (ASQ, 2017).

- ISO 9001: 2015, yang membahas tentang sistem manajemen mutu – *requirements*
- ISO 9000: 2015, yang membahas tentang sistem manajemen mutu – dasar dan definisi
- ISO 9004: 2009, yang membahas tentang sistem manajemen mutu – *managing for sustained success of an organization (continuous improvement)*
- ISO 19011: 2011, yang membahas tentang *guideline* audit sistem manajemen

Dari keempat jenis ISO tersebut, ISO 9001 menjadi ISO yang mendominasi dan dijadikan standar, terutama pada organisasi-organisasi yang menyediakan produk dan jasa.

Adanya sistem manajemen mutu ini diharapkan dapat menjadi panduan umum bagi perusahaan, sehingga perusahaan atau organisasi terkait dapat membangun suatu prosedur sistem manajemen mutu yang tepat, mengurangi biaya produksi, meningkatkan produktivitas, dan meningkatkan kepuasan konsumen serta *market share* (Neyestani, 2016). Tidak hanya itu, adanya sistem manajemen mutu juga dapat membantu membangun dan membentuk visi, standar dan tujuan pekerja, serta dapat membangun motivasi perusahaan (ASQ, 2016).

Terdapat 7 prinsip manajemen mutu, yaitu (International Organization for Standarization, 2015):

1. Fokus pelanggan

Fokus utama dari prinsip ini adalah pemenuhan kebutuhan konsumen agar terus melebihi ekspektasinya. Beberapa keuntungan yang dapat dicapai adalah peningkatan nilai, kepuasan, loyalitas konsumen, peningkatan bisnis berulang, reputasi organisasi, dasar konsumen, serta *market share*.

2. Kepemimpinan

Pemimpin harus bersatu untuk mencapai tujuan yang sama dengan merancang suatu kondisi yang dapat dinikmati oleh berbagai personil yang terlibat dalam kualitas organisasi yang bersangkutan. Keuntungan yang dapat diperoleh adalah peningkatan efektivitas dan efisiensi, koordinasi antar proses organisasi, peningkatan komunikasi antara tiap bagian organisasi terkait, serta pembuatan dan perancangan kapabilitas organisasi dan personelnya untuk mencapai hasil yang terbaik.

3. *Engagement of people*

Kompetensi, kekuatan, serta hubungan tiap personil dalam suatu organisasi sangatlah penting dalam membangun suatu *deliver value*. Beberapa keuntungan yang dapat dicapai adalah peningkatan pemahaman mengenai tujuan kualitas organisasi oleh

personil-personil yang terkait, keterlibatan personil dalam meningkatkan kinerja tiap aktivitasnya, pengembangan personil dalam menginisiasi dan kreativitas, kepuasan personil, kolaborasi dan kepercayaan pada tiap personil di organisasi terkait, serta perhatian personil terkait dalam mencapai *shared values* dan budaya melalui organisasi terkait.

4. Pendekatan proses

Konsistensi dan hasil yang dapat diprediksi dapat dicapai dengan lebih efektif dan efisien ketika aktivitas dipahami dan dijalankan sesuai dengan sistem yang koheren. Keuntungan yang dapat diperoleh adalah peningkatan kemampuan untuk fokus terhadap proses dan kesempatan untuk terus melakukan perbaikan, konsistensi dan hasil yang terprediksi melalui sistem proses yang telah ditentukan, pengoptimalan kinerja melalui manajemen proses yang efektif, penggunaan sumber daya yang efektif, serta peningkatan rasa percaya diri karena efektivitas dan efisiensinya.

5. Perbaikan

Organisasi yang baik harus terfokus pada perbaikan. Melalui perbaikan-perbaikan yang dilakukan, ada beberapa keuntungan yang dapat diperoleh organisasi, yaitu meningkatkan kinerja proses, kapabilitas perusahaan dan kepuasan konsumen, meningkatkan

fokus dalam investigasi dan penentuan akar permasalahan, yang diikuti dengan langkah pencegahan dan perbaikan, meningkatkan kemampuan untuk antisipasi dan menanggapi terhadap resiko dan kesempatan internal dan eksternal, meningkatkan penerapan pembelajaran demi perkembangan yang lebih baik, serta meningkatkan inovasi.

6. Pembuatan keputusan berdasarkan bukti
Keputusan didapatkan berdasarkan hasil analisis dan evaluasi data dan informasi yang memungkinkan untuk menghasilkan hasil yang diinginkan. Keputusan-keputusan tersebut dapat memberikan keuntungan, seperti peningkatkan proses pembuatan keputusan, analisis proses kinerja dan kemampuan untuk mencapai tujuan, efektivitas dan efisiensi, kemampuan untuk review, *challenge*, dan perubahan opini dan keputusan, serta peningkatan untuk melaksanakan keputusan terdahulu dengan efektif.

7. Manajemen hubungan

Keuntungan dengan manajemen ini adalah peningkatan kinerja organisasi, pemahaman terhadap tujuan dan nilai terhadap pihak yang bekerja sama, peningkatan kapabilitas untuk menciptakan nilai yang diminati oleh kedua belah pihak dengan berbagi sumber dan kompetensi dan manajemen resiko yang berhubungan dengan

kualitas, rantai pasok yang terancang dengan baik sehingga dapat menyediakan barang dan pelayanan yang lebih stabil.

Ketujuh prinsip tersebut bermuara pada tujuan yang sama, yaitu meningkatkan mutu dan produktivitas melalui kerjasama dan komunikasi yang lebih baik, sistem pengendalian yang konsisten, serta pengurangan dan pencegahan pemborosan dikarenakan operasi internal yang menjadi lebih baik.

Terlepas dari seluruh keuntungan yang akan dirasakan perusahaan terkait, tidak sedikit perusahaan belum memiliki sertifikasi ISO 9001 atau bahkan melakukan desertifikasi. Ada dua alasan mengapa suatu perusahaan melakukan desertifikasi, yaitu alasan internal dan eksternal. Alasan internal dapat berupa biaya, efisiensi, perubahan dalam sertifikat, *business termination*, sedangkan alasan eksternal yaitu adanya dorongan konsumen, keputusan organisasi terkait, perubahan pada badan sertifikasi, dan lain-lain (Kafel dan Simon, 2017). Namun, tidak seluruh perusahaan yang tidak tersertifikasi ISO atau melakukan desertifikasi juga tidak menerapkan sistem manajemen mutu dengan baik.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Candido, et al. (2016), hasilnya menunjukkan bahwa tidak ada perubahan yang signifikan pada segi finansial yang telah diukur berdasarkan *return-on-assets* (ROA), *return-on-sales* (ROS) dan pertumbuhan penjualan antara

perusahaan yang melepaskan sertifikasi ISO dan yang tidak. Namun, hal tersebut berbanding terbalik dengan penelitian-penelitian terdahulunya, seperti yang dinyatakan pada penelitian Chatzoglou, et al. (2015) yang menyatakan bahwa dengan adanya sertifikasi dapat meningkatkan atau memperbaiki kinerja suatu perusahaan dari segi finansial secara umum. Menurut Fatima (2014), sertifikasi ISO 9000 berpengaruh signifikan terhadap finansial perusahaan menengah atau tinggi, tetapi tidak terhadap perusahaan kecil. Untuk hal itu, penelitian lebih lanjut dengan skala yang lebih besar dan sampel yang beragam diperlukan agar dapat menemukan pengaruh sertifikasi ISO yang sesungguhnya.

Selain dari segi finansial, terdapat penelitian yang dilakukan oleh Wu dan Chen (2011), hasilnya dapat disimpulkan bahwa perusahaan manufaktur dengan sertifikasi ISO memiliki kinerja yang lebih baik dan signifikan dibandingkan dengan perusahaan tanpa sertifikasi. Tidak hanya itu, keuntungan dari sertifikasi juga dinilai dapat bertahan dalam jangka waktu yang lama. Namun pada kenyataannya, perusahaan yang telah melepaskan sertifikasi ISO tidak memicu suatu perusahaan untuk melakukan kinerja yang berlebihan atau di bawah standar (Candido, et al., 2016).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Keng dan Kamal (2016), hasilnya memaparkan beberapa keuntungan nyata yang telah dialami oleh perusahaan setelah tersertifikasi ISO, yaitu :

1. Peningkatan manajemen dan efisiensi kerja
2. Perbaikan komunikasi
3. Kontrol dokumen yang lebih baik
4. Peningkatan rasa percaya dan kepuasan klien sehingga dapat meningkatkan citra perusahaan
5. Peningkatan proyek
6. Peningkatan kualitas kerja yang dikerjakan
7. Penyelesaian tugas tepat waktu.

Berdasarkan poin-poin tersebut, hasilnya dapat dinilai bahwa perusahaan-perusahaan tersebut merasakan keuntungan melalui adanya sertifikasi ISO.

Simpulan

Berdasarkan berbagai penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, maka hasilnya dapat disimpulkan bahwa sesungguhnya sertifikasi ISO dapat memberikan berbagai keuntungan, terutama pada kinerja perusahaan dan berbagai aspek lainnya. Untuk itu, perusahaan-perusahaan di Indonesia, terutama yang menyediakan produk dan jasa diharapkan agar mendapatkan sertifikasi ISO sehingga dapat menunjukkan kinerja yang terbaik, efisien dan efektif, serta dapat memuaskan konsumen dan meningkatkan nilai mutu perusahaan.

Daftar Pustaka

- Agustinus, M. 2017. Ada 3.98 juta perusahaan baru di RI dalam 10 tahun terakhir. Tersedia online di <https://m.detik.com/finance/berita-ekonomi-bisnis/d-3485474/ada-398-juta-perusahaan-baru-di-ri-dalam-10-tahun-terakhir>, diakses pada 27 Agustus 2018.
- ASQ. 2016. What is the ISO 9000 Standard Series. Available online at <http://asq.org/learn-about-quality/iso-9000/overview/overview.html>, diakses pada 27 Agustus 2018
- Candido, C.J.F., Coelaho, L. M. S., Peixinho, R. M. T. 2016. The financial impact of a withdrawn ISO 9001 certificate. *International Journal of Operations and Production Management*. 36(1): 23-41
- Chatzoglou, P. Chatzoudes, D., dan Kipraios, N. 2015. The impact of ISO 9000 certification on firms' financial performance. 35(1): 145-174
- Chatzoglou, P., Chatzoudes, D., dan Kipraios, N. 2015. The impact of ISO 9000 certification on firms' financial performance. *International Journal of Operations & Production Management*/ 35(1): 145-174
- Fatima. 2014. Impact of ISO 9000 on business performance in Pakistan: implications for quality in developing countries. *Quality Management Journal*. 21(1): 16-24
- International Organization for Standarization. 2015. *Quality Management Principles*. Switzerland: ISO Central Secretariat.
- International Standarization Organization. 2017. ISO Survey. Available online at <https://www.iso.org/the-iso-survey.html>. Accessed 10 October 2018
- International Standarization Organization. 2018. Management System Standards. Available online at <https://www.iso.org/management-system-standards.html>, diakses pada 27 Agustus 2018.
- Kafel, P. dan Simon, A. 2017. The reasons for decertification of ISO 9001: Financial Aspects. *Quality innovation prosperity*. 21(3): 173-184
- Keng, T. C. dan Kamal, S. Z. 2016. Implementation of ISO quality management system in construction companies of Malaysia. *Journal of Technology Management and Business*. 3(1): 1-23.
- Mahendra, R. 2016. Tips Memilih Badan Sertifikasi ISO. Tersedia online di <https://isoindonesiacenter.com/tips-memilih-badan-sertifikasi-iso/>, diakses pada 27 Agustus 2018
- Neyestani, B. 2017. Effectiveness of quality management system (QMS) on construction projects. *MPRA*. doi: 10.5281/zenodo.290272
- Wu, S. I dan Chen, J. H. 2011. Comparison between manufacturing companies that are ISO certified and those that are not certified using performance measurement model. *Total Quality Management and Business Excellence*. 22(8): 869-890