

## ABSTRAKSI

CV. Bonsai Interior adalah perusahaan yang berdiri sejak tahun 1995, perusahaan ini bergerak di bidang kerajinan khususnya pembuatan bunga hias yang berasal dari bahan daur ulang seperti limbah daun, akar, dan kulit jagung. Ada tiga jenis produk bunga yang diproduksi oleh perusahaan yaitu bunga kering, bunga artifisial dan bunga latek. Bunga kering adalah bunga yang terbuat dari bahan-bahan alami diantaranya kulit jagung, ranting pohon, dan berbagai bahan tambahan lainnya dari bahan daur ulang. Produk yang kedua adalah bunga artifisial yaitu bunga yang terbuat dari kombinasi bahan daur ulang dan rangkaian bunga dari kain. Produk yang ketiga adalah bunga latek yaitu bunga yang terbuat dari bahan baku karet.

Saat ini CV. Bonsai Interior mendapatkan kendala dalam melakukan ekspor ke luar negeri, dikarenakan beberapa negara ada yang mensyaratkan pihak yang ingin bekerjasama harus memiliki standar internasional ISO 9001:2008. Selain masalah tersebut masalah lain yang dihadapi perusahaan adalah mengenai keluhan pelanggan, keluhan pelanggan tertinggi yang diterima perusahaan adalah mengenai ketidaksesuaian produk. Berdasarkan penelusuran perusahaan hal ini disebabkan oleh tidak adanya standarisasi proses yang baik. Salah satu cara dalam menstandarkan proses adalah dengan menetapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

Standar ISO 9001:2008 merupakan standar kualitas di bidang sistem manajemen mutu. Perusahaan yang ingin menerapkan standar ini harus memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh standar ISO 9001:2008. Salah satu persyaratannya adalah harus merancang, menetapkan, memelihara, dan mendokumentasikan enam prosedur yang diwajibkan oleh ISO 9001:2008. Prosedur yang dimaksud adalah prosedur pengendalian dokumen, prosedur pengendalian rekaman, prosedur audit mutu internal, prosedur tindakan perbaikan dan pencegahan.

Dalam melakukan perancangan prosedur tersebut, penulis menggunakan metode *benchmarking*. *Benchmarking* merupakan cara dalam melakukan perbaikan proses dengan melihat proses perusahaan lain. Dalam penelitian ini yang menjadi mitra *benchmark* adalah PT. Clarion dan PT. Sinjaraga Santika Sport. Kedua prosedur wajib yang ada di perusahaan mitra *benchmark* akan di adopsi proses terbaiknya kemudian diterapkan pada CV. Bonsai Interior.

**Kata kunci:** *Standard Operating Procedures, ISO 9001:2008, Benchmarking*