

BUKU AJAR

SISTEM MANAJEMEN MUTU SYARIAH

untuk
UMKM

Universitas Indonesia
UKM Center FEB UI



Kata Pengantar

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Segala puji dan syukur kami haturkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua. Shalawat serta salam tak lupa pula kami haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW serta para pengikutnya sampai akhir zaman.

Buku Manajemen Produksi & Operasi Syariah ini disusun agar bisa menjadi pedoman praktis bagi pelaku usaha, khususnya pelaku usaha mikro kecil dan menengah, dalam bermuamalah mengkuti syariah. Syariah merupakan pedoman kita dalam berhubungan dengan Allah, sesama, dan lingkungan hidup.

Seperti bisnis konvensional yang bertujuan mendapatkan keuntungan materi, prinsip bisnis syariah juga demikian adanya. Namun tetap menekankan pentingnya menggapai ridha Allah SWT dalam setiap berusaha.

Buku kecil ini dikemas sangat praktis dengan penyampaian menggunakan bahasa semudah mungkin untuk dipahami. Kalau pun ada kosa

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	I
DAFTAR ISI	II
BAB I PENDAHULUAN	
1. Kegiatan Ekonomi Berdasarkan Syariat Islam	1
2. Landasan Perintah	1
3. Karakteristik UMKM	2
BAB II KEWIRAUSAHAAN SYARIAH	
1. Perbedaan Mutu dan <i>Grade</i>	3
2. Risiko Tentang Mutu	4
3. Jaminan Mutu	4
4. Perkembangan Metode Jaminan Mutu	4
5. Tujuh Prinsip Sistem Manajemen Mutu	4
BAB III MANFAAT IMPLEMENTASI SMM	6
Bab IV SISTEM PENJAMINAN MUTU HALAL (SPMH)	7
BUKU KERJA	9

BAB I PENDAHULUAN



Sistem Manajemen Mutu (SMM) digunakan untuk membantu organisasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dan pihak terkait lainnya (misal pemerintah: peraturan dan undang-undang), yang berkaitan dengan produk dan jasa yang dihasilkan dan memastikan tidak ada perselisihan dengan pelanggan.

Sistem Manajemen Mutu (SMM) ini mengacu kepada ISO 9001:2015 (*Quality Management System*).

Kegiatan Ekonomi Berdasarkan Syariat Islam

Di Indonesia sudah banyak bermunculan entitas yang berbasiskan syariah, antara lain:

1. Keuangan syariah

Bank syariah, asuransi syariah, reksadana syariah, obligasi syariah, koperasi syariah, Baitul Maal wa Tamwil (BMT), Bank Waqof Mikro (BWM).

2. Industri syariah

Industri pariwisata halal, produk halal, jasa halal, pasar halal, resto halal, dsb.

Landasan Perintah

Dasar hukum mengenai kegiatan berbasis syariah sudah ditegaskan dalam Al-Qur'an dan peraturan pemerintah.

1. Al-Qur'an:

- Ar-Ra'd ayat 11:

- Al-Qasas ayat 77:

2. UU No. 33 Tahun 2014 Tentang Jaminan Produk Halal:

- Pasal 1

- Pasal 4

3. UU Perlindungan Konsumen Pasal 17 Ayat (1):

- Mengelabui Konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan/atau tarif jasa, serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/atau jasa;
- Mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa;
- Membuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa;
- Tidak memuat informasi mengenai risiko pemakaian barang dan/atau jasa;
- Mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa seizin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan;
- Melanggar etika dan/atau ketentuan peraturan perundangundangan mengenai periklanan

Karakteristik UMKM

1. UMKM belum sadar dan kurang peduli terhadap keberadaan suatu standar khususnya yang terkait dengan kegiatan usahanya.
2. UMKM belum memahami pentingnya standar dalam meningkatkan nilai tambah bagi industriya dan cenderung hanya melihat standar sebagai hambatan, bukan sebagai solusi.
3. UMKM belum mengetahui standar yang relevan dalam kegiatannya
4. UMKM kesulitan memperoleh standar karena biaya atau karena ketidaktahuan dimana harus memperolehnya. Kesulitan memahami isi standar, baik disebabkan masalah teknis maupun bahasanya
5. Kesulitan dalam penerapannya, baik karena kurangnya pengetahuan maupun keterampilan
6. UMKM kurang aktif dalam menerapkan standar karena masalah kekurangan biaya, pengetahuan dan keterampilan serta waktu.

BAB II

Memahami Mutu Kualitas



A. Perbedaan Mutu dan *Grade*

1. *Grade*

- *Grade* adalah: "Kategori atau tingkatan yang diberikan untuk membedakan persyaratan mutu untuk produk, proses atau sistem yang mempunyai fungsi yang sama"
- *Grade* melekat pada produk dan bisa diubah dengan mengubah spesifikasi.

2. Mutu

- Kondisi atau keadaan baik buruknya suatu produk dan jasa.

2. Tanggap, yaitu kesediaan membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat.

3. Ketepatan/Kepercayaan, yaitu pengetahuan dan keterampilan karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan konsumen.

4. Empati, yaitu perhatian dan layanan pribadi yang diberikan kepada konsumen

5. Penampilan, yaitu tampilan fisik fasilitas, peralatan, peralatan komunikasi, dll

Lima Dimensi Kualitas:

1. Andal, yaitu kemampuan memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dengan tepat.

Delapan Dimensi Kualitas Barang

1. Kinerja, yaitu karakteristik operasi dasar atau produk inti (*core product*) dari suatu produk.

2. Daya tahan, yaitu berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan
3. Kesesuaian dengan spesifikasi, yaitu sejauh mana karakteristik operasi dasar dari sebuah produk memenuhi standar tertentu dari konsumen
4. Fitur, yaitu karakteristik atau ciri-ciri tambahan yang melengkapi manfaat dasar suatu produk
5. Keandalan, yaitu kekuatan produk yang kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal pakai
6. Estetika, yaitu bagaimana produk dilihat, dirasakan, dan didengar
7. Kesan kualitas, yaitu persepsi kualitas sebagai pengaruh *brand image*
8. Kemudahan diperbaiki, yaitu kemudahan produk untuk diperbaiki dengan layanan yang cepat, andal, dan tepat waktu

B. Risiko Tentang Mutu

Mutu produk/jasa sangat berpengaruh terhadap keberhasilan pemasaran yang pada gilirannya berdampak pada perkembangan perusahaan/produsen.

C. Jaminan Mutu

UKM/perusahaan yang ingin menerapkan sistem jaminan mutu harus:

1. Mampu menghasilkan produk yang memenuhi standar minimal regulasi. Jika untuk memenuhi persyaratan mutu pemerintah saja perusahaan tidak mampu, tidak ada gunanya membicarakan masalah jaminan mutu.

2. Memenuhi persyaratan produk di negara tujuan jika produk akan dieksport.
3. Komitmen dimulai dari pimpinan dan dijalankan oleh seluruh bagian perusahaan.

D. Perkembangan Metode Jaminan Mutu

Baik buruknya mutu produk juga sangat bergantung pada penerapan sistem manajemen mutu dalam proses produksi, yang ditentukan oleh sejumlah orientasi sebagai berikut:

A. Jaminan mutu berorientasi kepada pemeriksaan (keunggulan)

1. Kepercayaan konsumen dibangun atas dasar pemeriksaan produk akhir
2. Bagian pengawasan mutu dibuat terpisah dari bagian produksi dengan wewenang yang cukup besar
3. Jumlah karyawan di bagian pengawasan mutu cukup banyak (hingga 15% dari jumlah karyawan produksi)

B. Jaminan mutu berorientasi kepada pemeriksaan (kelemahan)

1. Ada anggapan karyawan bagian produksi sebagai "manusia lemah" yang perlu selalu diawasi dapat menimbulkan konflik
2. Inefisiensi tenaga kerja
3. Umpang balik informasi berjalan lambat
4. Penerimaan hasil pemeriksaan yang terbatas pada tingkat kerusakan 0,5-1%.

Sulit jika perusahaan ingin menurunkan tingkat kerusakan dengan sistem jaminan mutu yang berorientasi kepada pemeriksaan ini.

C. Jaminan mutu berorientasi kepada pengendalian proses

1. Jaminan mutu tidak hanya dilakukan oleh unit pengendalian mutu, tapi juga oleh bagian pembelian, produksi dan pemasok
2. Terdapat spesifikasi produk dan proses
3. Kelemahan: Belum melakukan pengendalian mutu pada proses perencanaan, perancangan dan pengembangan produk

D. Jaminan Mutu Terpadu

Jaminan mutu harus dilakukan secara terpadu, mulai dari orientasi pada perencanaan, perancangan, hingga pada pengembangan produk.

1. Penjaminan mutu dimulai sejak perencanaan produk baru hingga pelayanan purna jurnal.
2. Setiap bagian bekerja dalam siklus PDCA: *Plan, Do, Check, Action.*

Process Model

Process model dalam Sistem Manajemen Mutu (SMM) adalah sebagai berikut:

1. Konsumen melakukan order atau pesanan ke produsen, disebut dengan *input*
2. Produsen melaksanakan proses produksi berdasarkan pesanan
3. Proses produksi meliputi pengukuran, analisis, dan peningkatan, tanggung jawab manajemen, serta manajemen sumber daya
4. Hasil produksi selesai menjadi produk jadi, disebut *output*
5. Produk dikirim ke konsumen, dan diharapkan konsumen puas

E. Tujuh Prinsip Sistem Manajemen Mutu

1. Fokus pelanggan
 - Mengenal siapa pelanggan kita
 - Mengidentifikasi harapan pelanggan
 - Mengetahui sejauh mana pesaing memenuhi harapan pelanggan
 - Tujuan utama: loyalitas pelanggan
2. Kepemimpinan
 - Para pemimpin di semua tingkatan menetapkan kesatuan tujuan dan arah serta menciptakan kondisi di mana orang-orang terlibat dalam mencapai sasaran mutu organisasi.
 - Pemimpin memberikan teladan perilaku yang konsisten dengan nilai-nilai organisasi.
 - Perilaku teladan akan mencapai tujuan organisasi.
 - Pimpinan harus menetapkan visi yang jelas tentang masa depan organisasi.
3. Keterlibatan karyawan
 - Untuk mengelola organisasi secara efektif dan efisien, penting untuk melibatkan semua orang di semua tingkatan dan menghormati mereka sebagai individu.
 - Pengakuan, pemberdayaan, dan peningkatan keterampilan dan pengetahuan memfasilitasi keterlibatan orang dalam mencapai tujuan organisasi.
4. Pendekatan proses
 - Suatu hasil yang diinginkan akan tercapai secara efisien apabila aktivitas dan sumber daya yang berkaitan dan mempengaruhi dalam rangka mengubah input menjadi *output*
 - Proses adalah berbagai aktivitas yang saling berkaitan dan mempengaruhi dalam rangka mengubah input menjadi *output*
5. Perbaikan kontinu
 - Organisasi yang sukses fokus pada perbaikan yang berkelanjutan
 - Peningkatan terus-menerus dari kinerja organisasi secara keseluruhan harus menjadi tujuan tetap dari organisasi.
 - Perbaikan sangat penting bagi organisasi untuk mempertahankan tingkat kinerja saat ini, untuk bereaksi terhadap perubahan dalam kondisi internal dan eksternal dan untuk menciptakan kesempatan baru
6. Pengambilan keputusan berbasis bukti
 - Keputusan yang didasarkan pada analisis dan evaluasi data dan informasi lebih mungkin memberikan hasil yang diinginkan
7. Manajemen relasi
 - Organisasi mengelola hubungan baik dengan pihak yang berkepentingan, seperti pemasok demi kesuksesan yang berkelanjutan.
 - Pihak yang berkepentingan memengaruhi kinerja organisasi

BAB III

Manfaat Implementasi SMM



A. Manfaat internal

1. Menciptakan budaya kerja yang bermutu (disiplin karyawan meningkat)
2. Adanya standar pedoman kerja
3. Meningkatkan produktivitas dan efektivitas kerja dan proses
4. Ketidaksesuaian akan terdeteksi lebih awal
5. Dokumentasi akan lebih baik
6. Peluang perbaikan lebih besar
7. Masalah bisa ditelusuri penyebabnya

B. Manfaat eksternal

1. Pengakuan resmi (*formal*) terhadap perusahaan atas kemampuan dalam pemenuhan persyaratan ISO

2. Meningkatkan citra perusahaan
3. Mutu terhadap kualitas produk dan sumber daya terjamin
4. Kepuasan pelanggan dapat dipenuhi
5. Kepercayaan pelanggan meningkat

Tanggung Jawab Pemimpin / *Top Management*

Kewajiban yang harus dipenuhi oleh pihak manajemen puncak seperti Kebijakan Mutu, Sasaran Mutu, Penunjukan *Management Representatif*, Pelaksanaan Rapat Tinjauan Manajemen, sosialisasi implementasi SMM termasuk sosialisasi tentang pentingnya memenuhi persyaratan pelanggan, serta menjamin proses komunikasi antar departemen berjalan dengan baik.

Tanggung Jawab Pimpinan / *Owner*

- a. Komitmen manajemen terhadap mutu dan pelanggan
- b. Cara memperoleh informasi keinginan pelanggan
- c. Menetapkan kebijakan mutu
- d. Menetapkan sasaran mutu
- e. Menunjuk wakil manajemen (pemilik atau orang kepercayaan)
- f. Bagaimana melakukan komunikasi dalam organisasi
- g. Tinjauan manajemen sebagai alat manajemen untuk mengukur sistem berjalan dan terkendali

BAB IV

Sistem Penjaminan Mutu Halal (SPMH)



Sistem Jaminan Halal (SJH) UMKM setidaknya harus memiliki:

1. Kebijakan halal
2. Tim manajemen halal
3. Pelatihan manajemen halal
4. Bahan
5. Produk
6. Fasilitas produksi
7. Prosedur tertulis untuk aktivitas kritis
8. Mampu telusur
9. Pengangan produk yang tidak memenuhi kriteria
10. Audit internal
11. Kaji ulang manajemen

Mengapa Sertifikasi Halal Penting

1. Tren mengonsumsi produk halal masyarakat global semakin meningkat.
2. Sertifikat halal sudah menjadi daya saing dan jaminan kualitas mutu dalam perdagangan global.
3. Perkembangan teknologi pengolahan produk saat ini menyebabkan kita sulit membedakan mana yang halal dan haram, sehingga perlu dipastikan bahan-bahan yang digunakan jelas ketertelusuran dan jaminan kehalalannya.
4. Terbitnya regulasi jaminan produk halal, dimana ada kewajiban produk bersertifikat halal.

SERTIFIKAT HALAL, adalah:

Pengakuan kehalalan suatu produk yang dikeluarkan oleh Badan Penyelengara Jaminan Produk Halal (BPJPH) berdasarkan fatwa halal tertulis yang dikeluarkan oleh MUI.

REGULASI JAMINAN PRODUK HALAL

Pasal 4 UU 33/2014:

Produk yang masuk, beredar, dan diperdagangkan di wilayah Indonesia wajib bersertifikat halal

Pasal 4A UU 11/2020:

1. Untuk Pelaku Usaha Mikro dan Kecil, kewajiban bersertifikat halal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 didasarkan atas pernyataan pelaku usaha.
2. Pernyataan Pelaku Usaha Mikro dan Kecil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan berdasarkan standar halal yang ditetapkan oleh BPJPH.

ALUR PROSES SERTIFIKASI HALAL BAGI PELAKU USAHA MIKRO DAN KECIL:

1. Menerima pembinaan
2. Pendamping Berasal dari ormas Islam/Lembaga keagamaan Islam berbadan hukum perguruan tinggi atau instansi pemerintah atau badan usaha sepanjang bermitra dengan ormas Islam atau lembaga keagamaan Islam yang berbadan hukum

3. Pernyataan Pelaku Usaha

- Produk tidak beresiko
- Bahan sudah pasti kehalalannya
- Proses produksi yang dipastikan kehalalannya dan sederhana.

Akad / Ikrar Halal Pelaku Usaha setelah LOLOS verifikasi oleh Pendamping PPH.

BPJPH menerima dokumen permohonan sertifikat halal UMK

4. BPJPH menerima dokumen permohonan sertifikat halal UMK
5. Sidang Fatwa Halal (MUI)
6. BPJPH menerbitkan sertifikat halal

SISTEM JAMINAN PRODUK HALAL

"Untuk menjaga kesinambungan proses produk halal, pelaku usaha wajib menerapkan sistem jaminan produk halal."

Pasal 65 PP Nomor 39 Tahun 2021

- Pelaku usaha wajib menerapkan seluruh kriteria sistem jaminan produk halal yang menggunakan asas perlindungan, keadilan, kepastian hukum, akuntabilitasi dan transparansi, efektivitas dan efisiensi, profesionalitas, serta nilai tambah dan daya saing.
- Sistem jaminan produk halal berisi kriteria yang diterapkan dalam kegiatan dalam kegiatan sertifikasi halal untuk menjamin kehalalan produk dan menjaga kesinambungan proses produk halal sesuai dengan ketentuan perundangan.

KRITERIA SISTEM JAMINAN PRODUK HALAL

Lima kerangka prinsip dasar (*arkan al-halal*):

- a. Komitmen dan tanggung jawab
- b. Bahan
- c. Proses Produk Halal
- d. Produk
- e. Pemantauan dan Evaluasi

PENGAJUAN PERMOHONAN SERTIFIKAT HALAL

1. Permohonan

Pelaku Usaha mengajukan permohonan sertifikat halal kepada BPJPH.

2. Pemeriksaan Kelengkapan Dokumen

BPJPH melakukan kelengkapan dokumen permohonan yang dipersyaratkan.

3. Penetapan Lembaga Pemeriksa Halal (LPH)

Pemohon memilih LPH dan BPJPH menetapkan LPH sejak permohonan dinyatakan lengkap.

4. Pemeriksaan dan/atau Pengujian Kehalalan Produk

LPH melakukan pemeriksaan dan/atau pengujian kehalalan produk.

5. Penetapan Kehalalan Produk

MUI menerbitkan penetapan kehalalan produk melalui Sidang Fatwa Halal.

6. Penerbitan Sertifikat Halal

BPJPH menerbitkan sertifikat halal.

DOKUMEN PERSYARATAN

1. Surat Permohonan
2. Data Pelaku Usaha
 - Dibuktikan dengan Nomor Induk Berusaha (NIB).
 - Identitas Penyelia Halal
 - Dilengkapi dengan Penetapan Penyelia Halal, salinan KTP, daftar riwayat hidup, sertifikat 6 pelatihan penyelia halal.
3. Nama Produk dan Jenis Produk
 - Memuat nama produk yang diajukan sertifikat halal, disertai dengan salinan surat izin edar atau surat izin lainnya terkait produk.
4. Daftar Produk dan Bahan yang Digunakan
 - Memuat nama bahan yang digunakan untuk produk yang diajukan sertifikat halal.
5. Dokumen pengolahan produk
 - Memuat keterangan alur dan proses pengolahan produk.
6. Sistem Jaminan Produk Halal
 - Untuk menjaga kesinambungan proses produk halal, pelaku usaha wajib menerapkan Sistem Jaminan Produk Halal.

BUKU KERJA

Dimensi Kualitas

	Sudah	Proses	Belum
Andal			
Tanggap			
Ketetapan / Kepercayaan			
Empati			
Penampilan			

Dimensi Kualitas Barang

	Sudah	Proses	Belum
Kinerja baik			
Daya tahan baik			
Kesesuaian dengan spesifikasi			
Fitur memberi manfaat dasar			
Keandalan			
Memiliki estetika			
Kesan kualitas baik			
Layanan yang cepat andal dan tepat waktu			

Jaminan mutu :

	Sudah	Proses	Belum
Mampu menghasilkan produk standar minimal regulasi			
Memenuhi persyaratan produk			

Prinsip sistem manajemen mutu

	Sudah	Proses	Belum
Fokus pelanggan			
Kepemimpinan yang baik			
Keterlibatan karyawan mengelola organisasi / usaha			
Pendekatan proses produksi			
Perbaikan secara terus - menerus			
Pengambilan keputusan berbasis bukti			
Manajemen relasi (menjaga pelanggan)			
Layanan yang cepat, andal dan tepat waktu			

Alur proses sertifikasi halal

	Sudah	Proses	Belum
Menerima pembinaan			
Pendampingan berasal dari ormas islam			
Persyaratan pelaku usaha:			
• Produk tidak beresiko			
• Bahan baku sudah pasti kehalalannya			
• Proses produksi halal			
• Mengajukan permohonan sertifikasi halal ke BPJPH			
• Sidang fatwa halal MUI			
• Mendapatkan sertifikat halal			

Dokumen persyaratan halal

	Sudah	Proses	Belum
Surat permohonan			
Data pelaku usaha:			
• NIB			
• Identitas Penyedia Halal			
• Nama Produk dan Jenis Produk			
• Daftar Produk & Bahan yang digunakan			
• Dokumen Pengolahan Produk			
• Sistem Jaminan Produk Halal			



SISTEM MANAJEMEN MUTU SYARIAH

Universitas Indonesia
UKM Center FEB UI

