

PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001 : 2008 di PT. BRANTAS TEKNIK UNGGUL, SURABAYA

Davin Otniel Tjoputro
Teknik Industri
davinotniel@outlook.com

Abstrak- Era Globalisasi telah berlangsung sangat cepat di Indonesia. Untuk itu, perusahaan harus memiliki daya saing tinggi agar dapat bertahan di era ini. PT. Brantas Teknik Unggul sebagai objek penelitian merupakan salah satu *vendor* Ubaya dan memiliki ikatan kontrak untuk melakukan *service* dan *maintenance* AC. Ubaya telah memiliki sertifikat ISO sehingga menuntut *vendor* untuk memiliki suatu sistem yang dapat melaksanakan perbaikan berkelanjutan. Atas dasar itu serta juga dapat berdampak pada *image* perusahaan di *customer* umum, maka PT. Brantas Teknik Unggul memiliki komitmen untuk dapat merancang, menerapkan dan mengevaluasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001 : 2008. Adapun hal yang diperoleh dari penelitian ini adalah: Analisis GAP dan pengecualian klausul 7.3 ; perubahan struktur organisasi dan *job description* ; penyusunan proses bisnis ; penyusunan 6 prosedur mutu wajib, 1 tambahan *improvement* dan SOP (*Standard Operation Procedure*); evaluasi implementasi prosedur mutu dan SOP. Prosedur yang diterapkan selama implementasi adalah 2 prosedur mutu wajib (kepuasan pelanggan dan tindakan perbaikan pencegahan) dan 2 prosedur tambahan (keluar masuk barang dan *check inventory*). Hasil implementasi sebagai berikut : Hasil kerja yang kurang rapi dan ketidakjelasan dari konsumen terkait garansi barang yang diberikan oleh PT. Brantas Teknik Unggul. Hasil evaluasi dari penerapan ini adalah masih diperlukan waktu untuk menerapkan sistem ini di perusahaan.

Abstract- The globalization has been going very fast in Indonesia . Therefore, the company should have high competitiveness in order to survive in this era. PT . BrantasTeknik Unggul as the object of study is one of the vendors of Ubaya and has a contract to perform service and maintenance of air conditioner in Ubaya. Ubaya has been certified with ISO, so they require vendor who has a system that perform continuous improvement . Based on that fact, also to gives a good image to customers, then PT . Brantas Teknik Unggul is committed to designing , implementing and evaluating the Quality Management System (QMS) ISO 9001 : 2008. Things obtained from this study are : GAP analysis and exception clause 7.3, organizational structure's changes and job description, business processes making; preparation of 6 mandatory quality procedures, one additional improvement and SOP (Standard Operation Procedure) ; evaluation of the implementation of quality procedures and SOP. Procedures adopted for the implementation are two mandatory quality procedures (customer satisfaction and preventive corrective action) and 2 additional procedures (flow of the goods and check inventory) . The results of implementation as follows : The work is less neat and vagueness from consumers about warranty given by PT. Brantas Teknik Unggul. The results of the evaluation is there's still need time to implement this system in the company.

PENDAHULUAN

Era Globalisasi telah berlangsung sangat cepat di Indonesia. Hal ini diawali dengan dibukanya Politik Terbuka di mana investor-investor asing dapat masuk ke Indonesia dan terjadinya suatu perdagangan antar negara baik bersifat bilateral hingga multilateral. Era globalisasi membuat perusahaan untuk saling berlomba satu sama lain baik perusahaan nasional maupun multinasional untuk dapat memperoleh pangsa pasar. Hal ini menyebabkan perusahaan harus memiliki daya saing yang tinggi agar tidak tenggelam di antara para kompetitornya. Globalisasi juga menghapus batasan-batasan mengenai ruang dan waktu sehingga berdampak pada mobilitas manusia, barang dan jasa dari satu negara ke negara lainnya, sehingga perusahaan diharapkan juga mampu bersaing dalam skala internasional. Untuk itu diperlukan sebuah strategi bisnis untuk dapat meningkatkan daya saing perusahaan. Strategi tersebut antara lain peningkatan kinerja internal dan eksternal. Peningkatan kinerja internal ditingkatkan dengan cara menata sebuah manajemen terpadu yang memiliki kerapian dan konsistensi kerja. Jawaban atas terciptanya sebuah manajemen terpadu adalah penerapan ISO 9001 : 2008. Akibat tuntutan ini, semakin banyak perusahaan yang sudah dan akan menerapkan ISO 9001:2008 baik itu perusahaan yang bergerak di sektor manufaktur ataupun jasa. Penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dianggap memiliki banyak pengaruh terhadap kinerja perusahaan.

ISO merupakan alat pendekatan sistem dan proses sehingga ISO dapat memperbaiki sistem manajemen mutu yang kini ada pada perusahaan. Salah satu pendekatan aplikatif yang dapat dipakai adalah pendekatan Delapan Prinsip Manajemen Mutu. Pendekatan ini dapat digunakan untuk mengendalikan dan mengarahkan organisasi dengan cara sistematis dan transparan. (Rosawan, 2008). Selain itu, pendekatan Delapan Prinsip Manajemen Mutu dapat digunakan untuk saling berintegrasi dengan klausul-klausul ISO 9001:2008 (Suardi, 2003). Selain itu dengan siklus PDCA (*plan, do, check and action*) di mana menuntut perusahaan untuk menjalankan *continual improvement* serta keterkaitannya dengan kesesuaian karakteristik pelanggan, evaluasi pemasok hingga pada fungsi kepemimpinan organisasi. Dengan adanya *continual improvement*, ISO

memikirkan jauh ke depan mengenai *lifetime* serta kekuatan perusahaan hingga masa akan datang.

PT. Brantas Teknik Unggul sebagai objek penelitian merupakan salah satu vendor UBAYA yang telah menjalin kerja sama sejak tahun 2002 dan telah memiliki ikatan kontrak secara resmi dengan UBAYA. 90% dari customer PT. Brantas Teknik Unggul ialah UBAYA. PT. Brantas Teknik Unggul yang menjadi objek pada penelitian ini ialah perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbaikan *Air Conditioner*. Terletak di jalan Raya Kalirungkut (belakang parkir UBAYA),

UBAYA sebagai salah satu universitas terkemuka di Surabaya telah berhasil meraih sertifikat ISO dalam bidang layanan dan pendidikan. Untuk itu instansi tersebut melakukan *continual improvement* baik di dalam UBAYA dan dengan para vendor luar yang bekerja sama dengan UBAYA. Khusus untuk vendor UBAYA memiliki standar proses tender, proses evaluasi hingga kebijakan standar dengan pihak ketiga. Dengan demikian, UBAYA juga menuntut para vendor-vendor UBAYA untuk juga melakukan *continual improvement* berdasar evaluasi yang telah dilakukan serta memiliki standar kerja tersendiri.

Dalam menjawab keinginan *customer* terbesarnya (UBAYA) maka PT. Brantas Teknik Unggul berkomitmen untuk menerapkan suatu sistem manajemen mutu di mana mencakup standar kerja yang dapat diterapkan di lapangan serta mampu memudahkan mereka dalam menjalankan roda *continual improvement* demi perbaikan perusahaan. Sekaligus, penerapan Sistem Manajemen Mutu ini juga akan dapat berdampak pada *image* PT. Brantas Teknik Unggul dimata *customer* umum.

Agar tercipta hasil kerja yang baik dan konsisten, maka diperlukan sebuah sistem manajemen mutu yang mampu menstandarkan kinerja karyawan ketika melakukan proses realisasi jasa. Standar tersebut kemudian didokumentasikan dalam *Standard Operation Procedure*. Tujuan standar kerja adalah untuk menciptakan hasil kerja dari karyawan yang standar. Untuk itulah, penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 diharapkan mampu membantu PT. Brantas Teknik Unggul dalam menjamin kualitas pelayanan yang diberikan ke UBAYA yakni berupa konsistensi kerja.

METODOLOGI PENELITIAN

Berikut adalah urutan tahapan penelitian:

1. Melakukan survei awal

Survei awal ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran secara jelas dari objek penelitian. Ada beberapa hal yang harus dilakukan, yaitu melakukan observasi langsung dan melihat aktivitas yang ada di lokasi studi kasus serta melakukan wawancara dengan pihak perusahaan. Observasi langsung dilakukan untuk mendapatkan gambaran dan informasi terkait aktivitas dari perusahaan mulai dari menerima order hingga menyelesaikan order. Pada saat observasi, dibantu dengan teknik interview kepada manajemen untuk dapat membantu menjelaskan proses bisnis dari PT. Brantas Teknik Unggul Surabaya. Pada tahap ini pula, peneliti melakukan diskusi dan *interview* kepada *top management* terkait komitmen perusahaan terhadap penerapan dan pemeliharaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.

2. Identifikasi dan perumusan masalah

Setelah melakukan survei awal, maka dapat ditemukan suatu permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan. Permasalahan tersebut adalah mengenai bahwa pentingnya sebuah standar atau prosedur mutu yang mampu meningkatkan layanan terutama pada PT.Brantas Teknik Unggul yang bergerak di bidang jasa dengan tujuan untuk selalu mendapat kepercayaan dari konsumen. Dengan demikian, permasalahan yang ada dalam Tugas Akhir ini adalah bagaimana merancang, mendokumentasikan, mengimplementasikan serta mengevaluasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di PT. Brantas Teknik Unggul.

3. Penentuan Tujuan Penelitian

Dalam setiap penelitian tentu saja ingin memperoleh hasil akhir sebagai indikator kesuksesan sebuah penelitian. Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti adalah sebagai berikut :

- Mengidentifikasi dan menganalisis GAP sistem manajemen mutu PT.Brantas Teknik Unggul dengan kaidah ISO 9001:2008
- Merancang dan mendokumentasikan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008

- Menerapkan dan melakukan evaluasi penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008

4. Penentuan Manfaat Penelitian

Dalam penelitian yang dilakukan, ditemukan adanya 2 manfaat yang dapat diberikan, yakni manfaat bagi perusahaan dan manfaat bagi peneliti.

Manfaat bagi PT. Brantas Teknik Unggul

- Meningkatkan efisiensi serta produktivitas kerja PT. Brantas Teknik Unggul.
- Meningkatkan budaya mutu sehingga tercipta suatu pelayanan kerja di bidang jasa yang memiliki standar.
- Terciptanya perbaikan secara berkesinambungan (baik melalui audit eksternal dan internal) sehingga pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan persyaratan pelanggan serta perkembangan zaman.

Manfaat bagi Peneliti

- Mampu melatih *hardskill* dan *softskill* yang sudah diberikan pada saat kuliah untuk dapat diterapkan pada dunia kerja
- Indikator bagi pemahaman peneliti akan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.

5. Studi Kepustakaan

Dalam rangka mendapatkan kerangka berpikir serta pandangan yang tepat dalam menganalisis serta menjawab permasalahan yang ada dibutuhkan sebuah studi kepustakaan. Studi kepustakaan merupakan pondasi awal bagi peneliti dalam memahami teori dari metode yang digunakan dalam penelitiannya. Adapun teori-teori atau konsep yang terkait dengan penelitian ini adalah pengertian kualitas dan jasa, sejarah dan perkembangan ISO, dokumentasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, delapan prinsip manajemen mutu, dan Sistem Manajemen Mutu.

6. Pengumpulan Data

Pada tahap ini, peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara wawancara dan observasi ke lapangan. Pada tahap wawancara, peneliti melakukan proses interaksi dua arah dengan pihak perusahaan terkait dengan proses bisnis dan *Standard Operational Procedure* yang kemudian dibuat dalam bentuk

dokumentasi. Pada tahap observasi merupakan bentuk keterlibatan langsung peneliti pada lapangan dengan tujuan untuk mencatat langkah kerja ataupun mengecek antara hasil wawancara dengan realita. Berdasar dari jenis data yang diperoleh dapat dikelompokkan menjadi dua jenis data, yakni :

- Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama, yaitu dari perusahaan. Data primer merupakan data hasil wawancara dengan pihak PT. Brantas Teknik Unggul. Data primer yang dikumpulkan adalah identifikasi GAP didapat dari hasil kuisisioner yang akan menyatakan ketidaksesuaian dengan SMM ISO 9001:2008 serta hasil wawancara terkait aktivitas perusahaan.
- Data sekunder di dapatkan dari dokumentasi yang dilakukan perusahaan (arsip) baik itu tentang sejarah perusahaan, visi misi perusahaan, struktur organisasi, *job description* dan prosedur yang terdokumentasi oleh perusahaan

7. Pengolahan dan Analisis Data

Setelah selesai melakukan pengumpulan data baik itu primer dan sekunder, maka peneliti memulai untuk melakukan tahapan-tahapan dalam menyusun Sistem Manajemen Mutu perusahaan. Adapun langkah-langkah tersebut :

- Mengubah hasil wawancara terkait aktivitas perusahaan ke dalam suatu kerangka bisnis proses yang sesuai dengan persyaratan SMM ISO 9001:2008.
- Menganalisis GAP terkait hasil kuisisioner yang menyatakan ketidaksesuaian system berdasar SMM ISO 9001:2008.
- Melakukan perancangan dokumentasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.
- Melakukan tinjau ulang Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.
- Melakukan implementasi terhadap dokumentasi SMM ISO 9001:2008.
- Melakukan evaluasi hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.
- Melakukan tindakan koreksi dan korektif terhadap hasil evaluasi sesuai persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.

8. Menyusun Kesimpulan dan Saran

Dalam sebuah penelitian, penarikan kesimpulan merupakan hal yang penting dilaksanakan. Penarikan kesimpulan didasarkan pada analisis yang telah dilakukan oleh peneliti untuk dapat ditarik makna ataupun titik berat dari analisis yang dilakukan sehingga menjadi output bagi penelitian demi perkembangan perusahaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Rekapitulasi, Identifikasi dan Analisis GAP Klausul pada PT. Brantas Teknik Unggul

Tabel 1. Hasil Identifikasi GAP Klausul ISO 9001 : 2008 di PT. Brantas Teknik Unggul

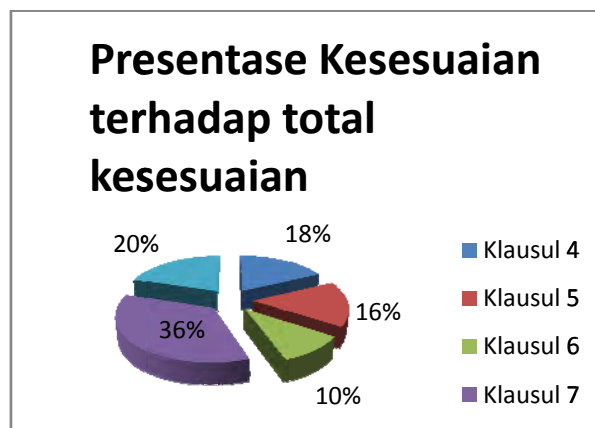
| | Klausul Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 | | | | | Total |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|----------|
| | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | |
| Jumlah Pertanyaan | 47 | 50 | 24 | 129 | 78 | 328 |
| Jumlah Pertanyaan Sesuai | 34 | 31 | 19 | 67 | 38 | 189 |
| Jumlah Pertanyaan Tidak Sesuai | 13 | 19 | 5 | 32 | 40 | 109 |
| Jumlah Pertanyaan Tidak Relevan | 0 | 0 | 0 | 30 | 0 | 30 |
| Persentase Kesesuaian terhadap total kesesuaian | 17.99% | 16.40% | 10.05% | 35.45% | 20.11% | 100.00 % |
| Persentase Kesesuaian tiap klausul | 72.34% | 62.00% | 79.17% | 51.94% | 48.72% | |
| Persentase Ketidaksesuaian terhadap total ketidaksesuaian | 11.93% | 17.43% | 4.59% | 29.36% | 36.70% | 100.00 % |
| Persentase Ketidaksesuaian tiap klausul | 27.66% | 38.00% | 20.83% | 24.81% | 51.28% | |

Berdasar tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat 328 pertanyaan terkait klausul 4 – 8 Klausul SMM ISO 9001 : 2008. Berdasar tabel tersebut terdapat 189 jumlah pertanyaan sesuai, 109 pertanyaan tidak sesuai dan 30 pertanyaan tidak relevan. Adapun presentase kesesuaian terhadap total kesesuaian adalah sebagai berikut : klausul 4 sebesar 17.99% , klausul 5 sebesar 16.40%, klausul 6 sebesar 10.05%, klausul 7 sebesar 35.45% dan klausul 8 sebesar 20.11%. Untuk memperoleh hasil presentase kesesuaian terhadap total kesesuaian dapat dilakukan

dengan rumus sebagai berikut : $\frac{\sum \text{kesesuaian}}{\sum \text{kesesuaian total}} \times 100\%$. Sebagai contoh

perhitungan klausul 5 adalah sebagai berikut : $\frac{31}{189} \times 100\% = 16.40\%$. Berikut

adalah penyajian data presentase kesesuaian terhadap total kesesuaian dalam bentuk *pie chart* :



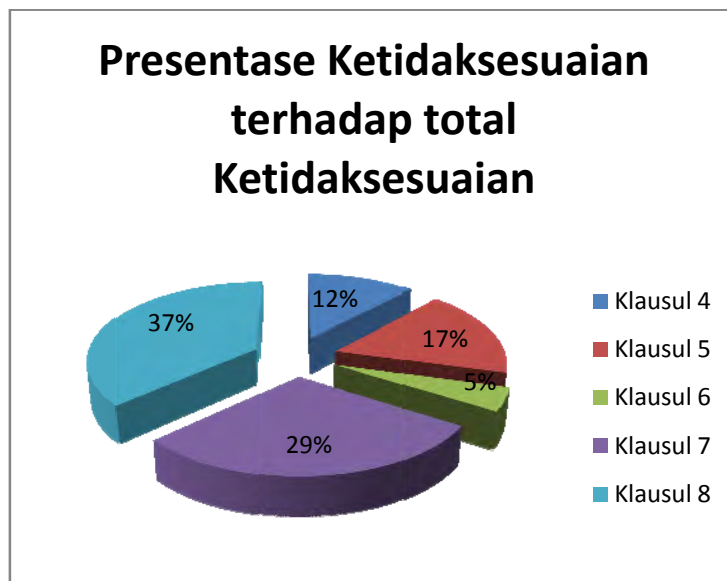
Gambar 1. Presentase kesesuaian terhadap total kesesuaian

Sedangkan dalam memperoleh hasil presentase ketidaksesuaian terhadap total ketidaksesuaian dapat dilakukan dengan rumus sebagai berikut :

$\frac{\sum \text{ketidaksesuaian}}{\sum \text{ketidaksesuaian total}} \times 100\%$. Sebagai contoh perhitungan klausul 5

adalah sebagai berikut : $\frac{19}{109} \times 100\% = 17.43\%$. Berikut adalah penyajian data

presentase ketidaksesuaian terhadap total ketidaksesuaian dalam bentuk *pie chart* :

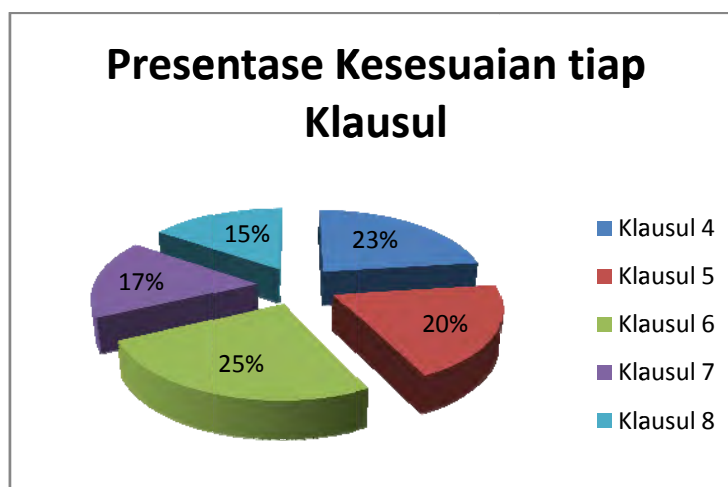


Gambar 2. Presentase Ketidaksesuaian terhadap total Ketidaksesuaian

Untuk memperoleh persentase kesesuaian tiap klausul dilakukan dengan membandingkan jumlah pertanyaan sesuai dengan total jumlah pertanyaan tiap klausul. Pernyataan tersebut dapat dituangkan dalam rumus sebagai berikut :

$$\frac{\sum \text{kesesuaian}}{\sum \text{Pertanyaan tiap klausul}} \times 100\% . \text{ Sebagai contoh perhitungan klausul 4}$$

yang terdiri dari 34 jumlah pertanyaan sesuai dari 47 total pertanyaan adalah sebagai berikut : $\frac{34}{47} \times 100\% = 72.34\%$. Berikut adalah penyajian data presentase kesesuaian terhadap jumlah pertanyaan tiap klausul dalam bentuk *pie chart* :



Gambar 3. Presentase Kesesuaian tiap Klausul

.....

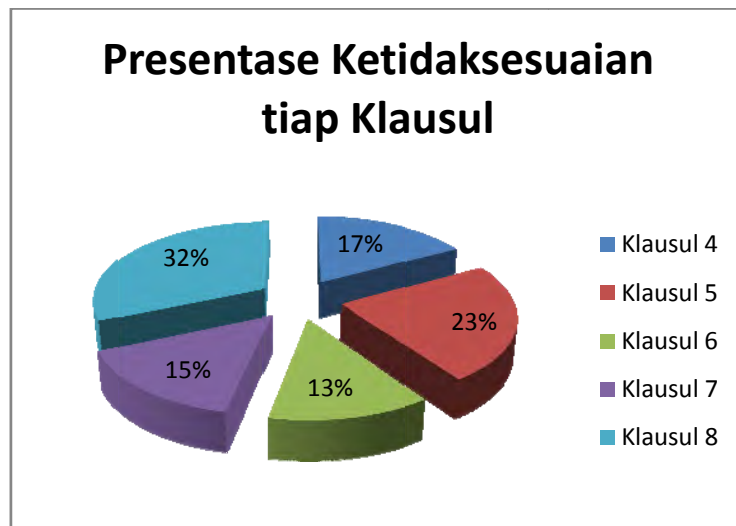
Untuk memperoleh persentase ketidaksesuaian tiap klausul dilakukan dengan membandingkan jumlah pertanyaan tidak sesuai dengan total jumlah pertanyaan tiap klausul. Pernyataan tersebut dapat dituangkan dalam rumus sebagai berikut :

$$\frac{\sum \text{kesesuaian}}{\sum \text{Pertanyaan tiap klausul}} \times 100\% .$$

Sebagai contoh perhitungan klausul 4 yang

terdiri dari 13 jumlah pertanyaan sesuai dari 47 total pertanyaan adalah sebagai berikut : $\frac{13}{47} \times 100\% = 27.66\%$. Berikut adalah penyajian data presentase

kesesuaian terhadap jumlah pertanyaan tiap klausul dalam bentuk *pie chart* :



Gambar 4. Presentase Ketidaksesuaian tiap Klausul

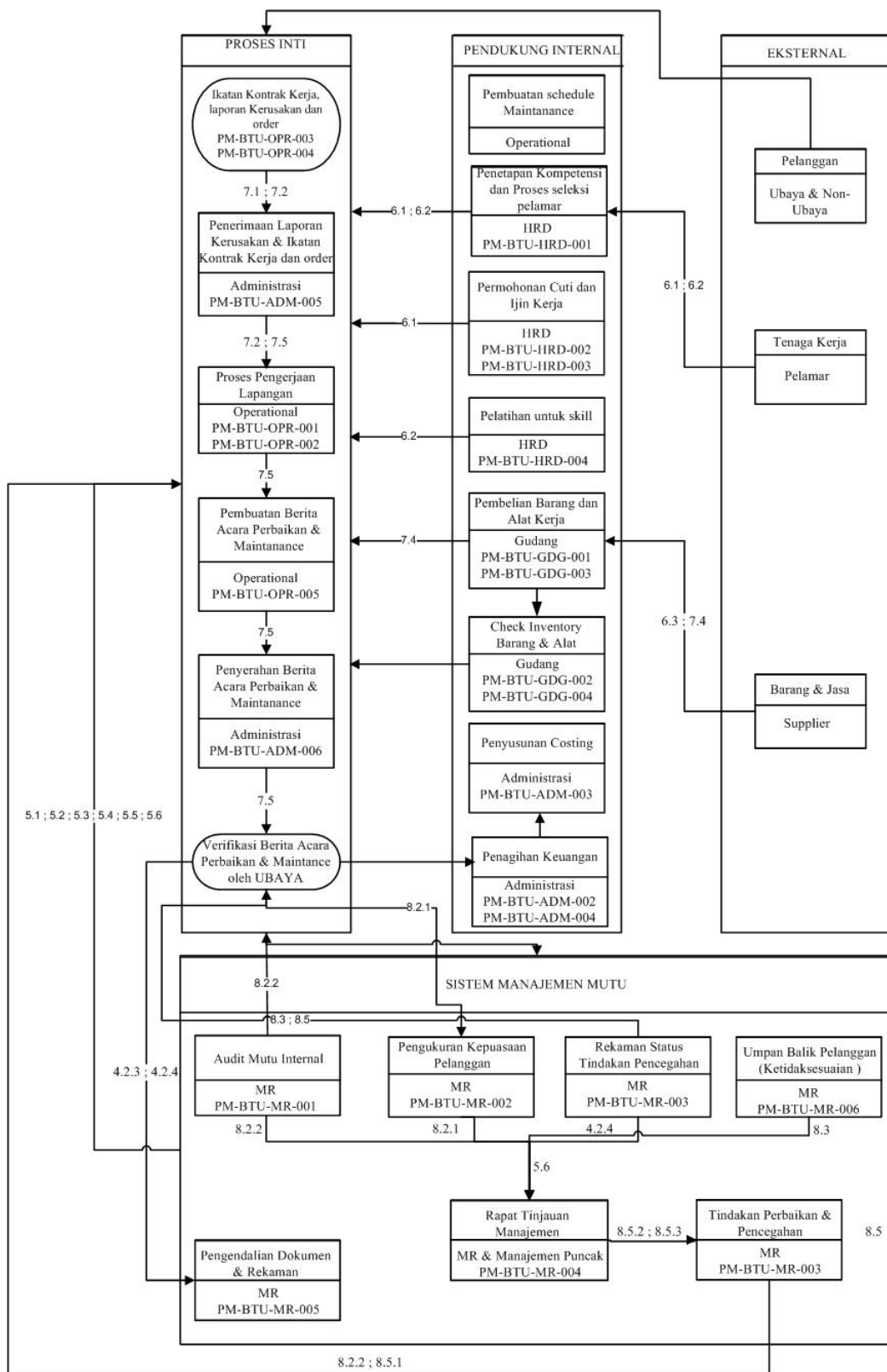
2. Perbaikan Struktur Organisasi PT. Brantas Teknik Unggul

Dalam tugas akhir ini, ada beberapa hal yang layak untuk menjadi usulan perbaikan dalam struktur organisasi. Perbaikan awal dari struktur organisasi ini adalah dengan membagi unit kerja ke dalam 4 divisi, yakni divisi operational, divisi gudang, administrasi dan divisi HRD. Divisi operasional dikepalai oleh wakil pimpinan dan memiliki anggota teknisi dan helper. Divisi ini bertugas untuk mengatur operational dari perusahaan yakni berupa proses realisasi jasa di

lapangan. Divisi administrasi dan gudang tidak mengalami perubahan. Artinya, fungsi dan tugas yang diberikan masih sama seperti yang ada pada bab sebelumnya. Divisi HRD akan dipimpin oleh wakil pimpinan dari PT. Brantas Teknik Unggul yang turun langsung untuk menerima, merekrut dan melakukan training kepada SDM yang dimiliki oleh PT. Brantas Teknik Unggul. PT. Brantas Teknik Unggul sudah memiliki struktur organisasi yang cukup tertata dengan rapi. Namun, dalam rangka penerapan ISO 9001 : 2008 tentu saja diperlukan divisi yang benar-benar fokus mengurus terkait Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008. Divisi ini harus dapat memastikan bahwa Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 telah dilaksanakan dan dipelihara dengan baik oleh perusahaan. Dalam rangka perwujudan sertifikasi ISO 9001 : 2008 maka perusahaan wajib untuk memenuhi klausul 5.5.2 yang berisi bahwa manajemen puncak wajib menunjuk seseorang dalam tubuh organisasi yang memiliki tanggung jawab lain yakni : memastikan proses manajemen mutu dipelihara dilaksanakan, melaporkan kinerja system manajemen mutu kepada manajemen puncak dan memastikan bahwa kesadaran akan persyaratan konsumen telah ditetapkan dalam perusahaan. Atas dasar klausul inilah, perusahaan harus menetapkan divisi manajemen Representative dalam bagan struktur organisasinya. Manajemen Representative nantinya akan melaksanakan program-program terkait improvement Sistem Manajemen Mutu. Improvement itu antara lain : Audit Mutu Internal, Rapat tinjauan Manajemen, tindakan perbaikan dan pencegahan, Ketidaksesuaian, Rekaman Status Tindakan Pencegahan, Pengendalian Dokumen & Rekaman dan pengukuran kepuasan pelanggan. Dalam struktur organisasi yang baru Manajemen Representative akan dibantu oleh seorang document control yang akan bertugas sebagai pengatur pendistribusian dokumen dan rekaman yang dimiliki oleh perusahaan. Berikut struktur organisasi setelah perbaikan :

3. Proses Bisnis PT. Brantas Teknik Unggul

Proses bisnis adalah suatu kumpulan aktivitas atau pekerjaan terstruktur yang saling terkait untuk menyelesaikan suatu masalah tertentu atau yang menghasilkan produk atau layanan. Suatu proses bisnis dapat dipecah menjadi beberapa subproses yang masing-masing memiliki atribut sendiri tapi juga berkontribusi untuk mencapai tujuan dari superprosesnya. Analisis proses bisnis umumnya melibatkan pemetaan proses dan subproses di dalamnya hingga tingkatan aktivitas atau kegiatan. Proses bisnis terbagi atas 3 yakni Proses Inti, Pendukung Internal dan Pendukung Eksternal. PT. Brantas Teknik Unggul selama ini masih belum memiliki proses bisnis secara detail. Maksud dari kata detail adalah interaksi antar proses yang akan mempengaruhi proses inti dari PT. Brantas Teknik Unggul. Selama ini mereka telah memiliki system yang sudah tertata dengan baik dan sistematis. Namun sistem tersebut tidak pernah di dokumentasikan dan ditetapkan interaksi antar prosesnya. Karena pentingnya proses bisnis bagi perusahaan serta sebagai pemenuhan klausul 4.1 maka dibuatlah proses bisnis untuk PT. Brantas Teknik Unggul. Adapun proses bisnis dari PT. Brantas Teknik Unggul adalah sebagai berikut :



Gambar 6. Proses Bisnis PT. Brantas Teknik Unggul

4. Prosedur Mutu PT. Brantas Teknik Unggul

Prosedur mutu adalah cara yang ditentukan (spesifik) untuk melaksanakan aktivitas. Prosedur mutu berisi uraian tentang urutan pekerjaan dan hubungan kegiatan satu dengan lain secara urut dan spesifik. Prosedur yang terdokumentasi dengan baik akan menunjang pelaksanaan proses yang konsisten. Konsistensi tercipta karena adanya kerangka kerja yang jelas dan terdokumentasi pada tiap proses. Dalam melakukan penomeran prosedur mutu tentu ada format yang disusun terkait hal tersebut. Format tersebut yakni :

Nama_Dokumen – NamaPerusahaan – Nama_Divisi-Nomer_Urut_Prosedur_Dalam_divisi

Untuk pemberian nama dokumen dapat dilakukan dengan penyingkatan sebagai berikut : berupa :

Prosedur Mutu →PM
 Formulir →FOR
 Dokumen →DOC
 Instruksi Kerja →IK

Untuk pemberian NamaPerusahaan dilakukan dengan menggunakan singkatan BTU (BrantasTeknikUnggul). Sedangkan untuk nama divisi dapat dilakukan inisialisasi berupa :

Gudang →GDG Admin →ADM
 Operational →OPR HRD →HRD

Berikut adalah prosedur mutu yang telah disusun, antara lain :

Tabel 2. Prosedur Mutu PT. Brantas Teknik Unggul

| MANAJEMEN REPRESENTATIVE | |
|--------------------------------------------|---------------|
| Nama Prosedur Mutu | Nomor dokumen |
| Prosedur Audit Mutu Internal | PM-BTU-MR-001 |
| Prosedur Pengukuran Kepuasan Pelanggan | PM-BTU-MR-002 |
| Prosedur Tindakan Perbaikan dan Pencegahan | PM-BTU-MR-003 |
| Prosedur Tinjauan Manajemen | PM-BTU-MR-004 |

| | |
|--------------------------------------------|----------------------|
| Prosedur Pengendalian dan Revisi Dokumen | PM-BTU-MR-005 |
| Prosedur Ketidaksesuaian | PM-BTU-MR-006 |
| Prosedur Pengendalian Rekaman | PM-BTU-MR-007 |
| GUDANG | |
| Nama Prosedur Mutu | Nomor dokumen |
| Prosedur Mutu Pembelian Barang | PM-BTU-GDG-001 |
| Prosedur Mutu Keluar Masuk Barang dan Alat | PM-BTU-GDG-002 |
| Prosedur Mutu Pembelian Alat Kerja | PM-BTU-GDG-003 |
| Prosedur Mutu Check Inventory | PM-BTU-GDG-004 |
| Prosedur Mutu Pengiriman Barang | PM-BTU-GDG-005 |

Tabel 2. Prosedur Mutu PT. Brantas Teknik Unggul (Lanjutan)

| | |
|--------------------------------------|----------------------|
| HRD | |
| Nama Prosedur Mutu | Nomor dokumen |
| Prosedur Mutu Penerimaan Karyawan | PM-BTU-HRD-001 |
| Prosedur Mutu Tidak Masuk Kerja | PM-BTU-HRD-002 |
| Prosedur Mutu Cuti Kerja | PM-BTU-HRD-003 |
| Prosedur Mutu Mengikuti Pelatihan | PM-BTU-HRD-004 |
| OPERATIONAL | |
| Nama Prosedur Mutu | Nomor dokumen |
| Prosedur Mutu Repair AC | (PM-BTU-OPR-001) |
| Prosedur Mutu <i>Maintenance</i> AC | (PM-BTU-OPR-002) |
| Prosedur Mutu Persewaan AC | (PM-BTU-OPR-003) |
| Prosedur Mutu Pemasangan AC | (PM-BTU-OPR-004) |
| Prosedur Mutu Pembuatan Berita Acara | (PM-BTU-OPR-005) |

| ADMINISTRASI | |
|-----------------------------------------------------------------|----------------|
| Nama Prosedur Mutu | Nomor dokumen |
| Prosedur Mutu Pembuatan Penawaran | PM-BTU-ADM-001 |
| Prosedur Mutu Pembuatan Penagihan <i>Maintenance</i> dan Repair | PM-BTU-ADM-002 |
| Prosedur Mutu Penyusunan Costing | PM-BTU-ADM-003 |
| Prosedur Mutu Penagihan Sewa AC | PM-BTU-ADM-004 |
| Prosedur Mutu Penerimaan Laporan | PM-BTU-ADM-005 |
| Prosedur Mutu Penyerahan Berita Acara | PM-BTU-ADM-007 |
| Prosedur Mutu Setelah Perbaikan | PM-BTU-ADM-007 |

5. Hasil Implementasi Prosedur Mutu SMM ISO 9001 : 2008

Prosedur ini dilaksanakan dengan menyebarkan kuisisioner kepada manajer administrasi tiap fakultas (7 orang) dan Biro Adum (1 orang) yang berhubungan secara langsung kepada PT. Brantas Teknik Unggul. Pemilihan responden ini juga didasarkan pada responden yang ikut terlibat dalam prosedur mutu perbaikan (PM-BTU-OPR-001) dan prosedur mutu *maintenance* (PM-BTU-OPR-002). Hasil dari kuisisioner ini adalah : tidak banyak dari pelanggan tahu terkait klaim garansi hal ini disebabkan karena PT. Brantas berhubungan dengan pihak Biro Adum dan bukan secara langsung pada pelanggan dan lebih ditingkatkan terkait ketelitian, kerapian dan kebersihan dalam bekerja. Untuk menjawab masalah tersebut maka dilakukan hal sebagai berikut : Membentuk Prosedur Mutu baru untuk pelayanan BTU setelah melakukan perbaikan kepada pelanggan (PM-BTU-ADM-007) dan Mengumpulkan para teknisi untuk di briefing terkait masalah

tersebut. Bentuk tindakan nyata dilakukan dengan melakukan *check* lagi setelah selesai bekerja. Dan sebagai bentuk pengawasan maka wakil pimpinan akan melakukan inspeksi terkait hasil kerja mereka di lapangan dengan mengambil sampel. Apabila ditemukan ketidakrapian hasil kerja maka teknisi dan helper akan diberi peringatan.

KESIMPULAN

Setelah melalui proses identifikasi GAP, desain, perancangan, dokumentasi, implementasi dan evaluasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 maka berikut kesimpulan yang dapat ditarik dari tugas akhir ini :

- Tahapan pertama dalam melakukan penelitian ini adalah dengan melakukan identifikasi GAP. Untuk menemukan data terkait identifikasi tersebut maka dibuat kuisisioner dan dilakukan proses wawancara pada manajemen PT. Brantas Teknik Unggul untuk mengetahui GAP antara sistem manajemen sekarang dengan sebagaimana dipersyaratkan dalam ISO 9001:2008. Perusahaan memiliki rentang GAP terbesar pada klausul 8. Hal ini nampak pada kesesuaian tiap klausul yang berjumlah 48.72%. Rendahnya presentase kesesuaian pada klausul ini disebabkan karena tidak adanya audit mutu internal serta tindakan perbaikan yang berkesinambungan dari perusahaan. Pada analisis GAP yang terdapat pada bab V, klausul 7 juga memiliki angka rendah namun klausul ini bukan menjadi permasalahan yang dihadapi. Hal ini disebabkan karena pada klausu 7 terdapat 30 pertanyaan yang tidak relevan. Tidak relevan pertanyaan tersebut dikarenakan pengecualian terhadap klausul 7.3 (terkait *design*).
- Pengecualain terhadap klausul 7.3 karena perusahaan tidak pernah melakukan dan menerima *design* dari pelanggan.
- Dalam proses pembuatan prosedur mutu telah didampingi oleh perusahaan sehingga sesuai dengan keadaan yang terjadi di lapangan

dan telah diketahui dengan baik oleh pihak perusahaan. Serta keikutsertaan dalam lapangan.

- Pendokumentasian prosedur sudah dilakukan dengan pemberian penomoran yang tidak sama dan tertata dengan rapi. Serta telah dibentuk prosedur untuk mengedalikan rekaman dan dokumen agar tidak terjadi kesamaan dalam penomoran. Dokumentasi yang dilakukan dalam bentuk *hard* dan *soft copy*.
- Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terbagi dalam tahap pengenalan dan implementasi. Adapun prosedur yang berhasil diterapkan adalah prosedur mutu kepuasan pelanggan, tindakan perbaikan, keluar masuk barang dan alat serta *check inventory* gudang.
- Evaluasi dilakukan dengan membagikan kuisisioner serta melakukan komunikasi dengan pihak karyawan. Dengan mengambil 7 responden yang meliputi 1 orang wakil pimpinan, 1 orang administrasi, 2 orang Teknisi, 1 orang Gudang dan 2 orang *Helper*. Diperoleh kesimpulan bahwa, penerapan ISO 9001:2008 berguna bagi perusahaan namun sosialisasi terkait prosedur mutu dan SOP yang baru perlu diperdalam.

SARAN

Berikut adalah saran yang diberikan kepada PT. Brantas Teknik Unggul untuk dapat meningkatkan kinerja perusahaan :

- Meningkatkan frekuensi pelatihan pada karyawan terkait pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 sehingga terjadi perbaikan berkesinambungan terkait sistem di dalam perusahaan.
- Senantiasa mengukur dan mengawasi berlangsungnya SMM ISO 9001:2008.
- Menjadikan kualitas sebagai kebiasaan yang dilakukan karyawan ketika berhubungan dengan konsumen.
- Penambahan atau penyesuaian prosedur mutu antara PT. Brantas Teknik Unggul di Surabaya dan Mojokerto sehingga terjadi kesatuan yang saling terintegrasi dengan baik dan efektif.

- Mengukur tingkat kepedulian / budaya mutu perusahaan dengan hubungannya dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.
- Untuk penerapan selanjutnya, terkait prosedur mutu pengukuran kepuasan pelanggan, disarankan PT. Brantas Teknik Unggul juga menyebarkan kuisisioner ataupun *interview* kepada pelanggan umum untuk juga dapat mengetahui kualitas PT. Brantas di mata umum.

DAFTAR PUSTAKA

- Chatab, N. (1997), *Mendokumentasikan Sistem Mutu ISO 9000 Edisi 1*, Andy, Yogyakarta.
- Gasperz, V. (2001), *ISO 9000:2000 and Continual Quality Improvement*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Goetsch D.L. & Davis D.L. (2002), *Introduction to Total Quality: Quality Management for Production, Process, and Service Edisi Terjemahan*, PT Prenhalindo, Jakarta.
- Gronross, C. (1990), *Service Management and Marketing: A moment of Truth*, Maxwell Macmillan International, Singapura.
- Hoyle, D. (2002), *ISO 9000 Quality System Handbook Fourth Edition*, Butterworth-Heinemann, Oxford
- Kotler, P. (2000), *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*, Prentice Hall, Jakarta.
- Kreitner, R. & Kinicki, A. (2003), *Perilaku Organisasi Edisi Bahasa Indonesia*, Salemba Empat, Jakarta.
- Kujala, J. & Ullrank, P. (2004), *Total Quality Management as a Cultural Phenomenon*, [Online]. Available at: www.asq.org (akses: 20 Desember 2013).
- Payne, A. (2000), *Pemasaran Jasa*, Andy, Yogyakarta.