

## **Dokumentasi Dan Implementasi ISO 9001 : 2008 Di BPR Intan Nasional, Gresik**

**Yanwar Setiawan**

Jurusan Teknik Industri, Universitas Surabaya  
Raya Kalirungkut, Surabaya 60293, Indonesia  
E-mail: [damianusyanwarsetiawan@gmail.com](mailto:damianusyanwarsetiawan@gmail.com)

### **Abstrak**

BPR Intan Nasional beralamatkan di Raya Menganti 90B, Gresik. Bank ini selalu ingin memberikan pelayanan terbaik bagi konsumen sesuai dengan visi dan misi yang dimiliki. Perusahaan sering kali menghadapi permasalahan internal maupun external. Untuk permasalahan internal adalah sering kali terjadinya kredit macet, kekurangan kelengkapan dari administrasi dan adanya persaingan yang ketat sedangkan permasalahan external adalah sering adanya keluhan konsumen berkenaan dengan adanya pemenuhan prosedur ataupun persyaratan yang sulit dan proses yang lama. Oleh sebab itu perusahaan ingin memperbaiki sistem manajemen dengan mengimplementasikan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 untuk mencapai standar mutu dengan tujuan kepuasan konsumen dan meningkatkan kinerja perusahaan. Proses tersebut diawali dengan identifikasi gap, selanjutnya proses perancangan prosedur mutu dan formulir mutu. Prosedur yang dimaksud adalah enam prosedur wajib serta beberapa prosedur untuk meningkatkan kinerja. Pengumpulan data didapatkan dengan melakukan wawancara ke pimpinan dan karyawan perusahaan, serta pengamatan langsung. Untuk mengetahui keefektifan proses perancangan yang telah dibuat, dilakukan implementasi pada 4 prosedur yang terdiri dari prosedur pengendalian produk tidak sesuai, prosedur tindakan koreksi, prosedur tindakan pencegahan dan *survey* kepuasan nasabah. Adanya implementasi ini membuat kesalahan yang timbul dapat diminimalkan dan implementasi prosedur berdampak positif terhadap kelancaran bank. Dengan melakukan implementasi ketiga prosedur wajib ini berdampak signifikan terhadap kelancaran bank. Hal ini dapat dilihat ketika sebelum dilakukan implementasi kisaran kredit macet yang ditanggung oleh bank sebesar 2-2,2% namun ketika dilakukan implementasi angka tersebut mengalami penurunan sebesar 1,89-1,97%. Hal ini berdampak langsung kepada kegiatan operasional bank karena secara tidak langsung dengan turunnya kredit macet akan berpengaruh terhadap kelancaran pembayaran yang diterima dari debitur dan akan berpengaruh terhadap laba perusahaan

*Keyword:* ISO, prosedur mutu, formulir mutu

BPR Intan Nasioanl addressed in Raya Menganti 90B. This bank has always wanted to give the best service to consumers in accordance with the vision and mission owned. Companies often encounter internal and external problems. For internal problems are often the bad loans, the lack of completeness of the administration and the fierce competition while external problems are frequent consumer complaints relating to the compliance procedures or requirements that

are difficult and long process. Therefore, the company wants to improve the management system by implementing a quality management system to ISO 9001:2008 to achieveing quality standards for the purpose customer satisfaction and improve company performance. The process begins with the identification of gaps, then the process of designing forms quality procedures and quality. The procedure in question was six mandatory procedures and some procedures to improve performance. Collecting data obtained through interviews with the management and employees of the company, as well as direct observation. To determine the effectiveness of the design process have been made, carried implementation of four procedures which consisted of nonconforming product control procedures, corrective action procedures, preventive measures and customer satisfaction survey. Existence this implementation makes mistakes that arise can be minimized and implementation procedures have a positive impact to the smooth bank. By implementing these three procedures required significant impact on the smooth running of the bank. It can be seen as prior to the implementation of a range of bad debts incurred by the bank amounted to 2 to 2.2%, but when done implementations that number has decreased by 1.89 to 1.97%. This has a direct impact to the operational activities of the bank as indirectly by falling bad debts will affect the smoothness of payments received from the debtor and will affect corporate profits

Keyword: ISO, quality procedures, quality forms

## **1 Pendahuluan**

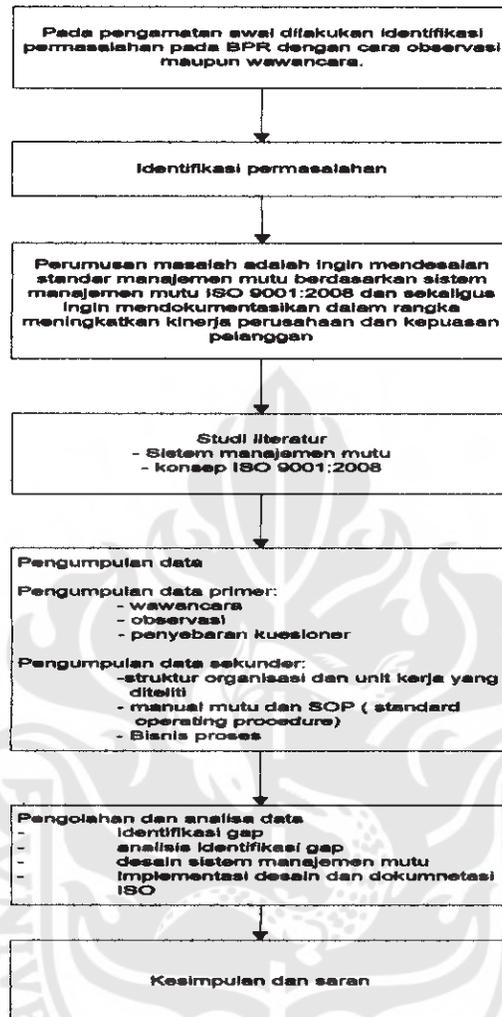
Dengan pertumbuhan dunia usaha saat ini tiap perusahaan yang ingin bertahan harus memiliki strategi untuk bertahan dan maju dalam menghadapi persaingan. Salah satu strategi yang diterapkan oleh perusahaan adalah dengan meyakinkan konsumen bahwa perusahaan mengutamakan kualitas di seluruh aspek di dalam perusahaan. Perusahaan yang mengutamakan kualitas atau mutu akan senantiasa mengutamakan kualitas sebagai budaya organisasi, bukan hanya pelengkap dari sebuah produk/jasa. Kualitas yang baik dapat diimplementasikan di seluruh aspek perusahaan mulai dari penjualan produk hingga adanya pelayanan lanjutan setelah penjualan. Semakin tinggi integritas suatu perusahaan dalam menerapkan budaya kualitas, maka pelanggan dapat diyakinkan bahwa produk yang dihasilkan akan mempunyai kualitas yang baik. Keberhasilan suatu perusahaan dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satu faktor penentu keberhasilan dapat ditinjau dari jumlah produk atau produktivitas yang dihasilkan oleh perusahaan. Untuk mencapai produktivitas yang diinginkan maka harus didukung dengan strategi kerja yang

baik. Begitu pula dengan BPR Intan Nasional agar kualitas perusahaan meningkat maka, diperlukan penerapan budaya kualitas. Dalam menerapkan budaya kualitas, perusahaan perlu memiliki standar kualitas. Standar kualitas atau standar mutu sangat penting agar perusahaan dapat menjaga kualitas yang ada di tiap departemen dalam perusahaan. Namun dengan bertambah kembangnya perusahaan seringkali menghadapi permasalahan internal maupun external. Contoh permasalahan yang dihadapi oleh pihak internal adalah sering kali terjadinya kredit macet, kekurangan kelengkapan dari administrasi dan adanya persaingan yang ketat sedangkan dari pihak external adalah sering adanya keluhan konsumen berkenaan dengan adanya pemenuhan prosedur ataupun persyaratan yang sulit maupun keluhan proses-proses yang lama. Oleh sebab itu perusahaan ingin memperbaiki sistem manajemen mutu yang baik dengan cara mengimplementasikan ISO untuk meningkatkan kinerja perusahaan serta mencapai standar mutu untuk kepuasan konsumen. Untuk produk yang ditawarkan kepada konsumen adalah berupa tabungan, deposito dan kredit. Dengan dilakukannya penelitian ini terdapat tujuan-tujuan yang ingin dipenuhi. Dengan tercapainya tujuan-tujuan yang dimaksud diharapkan dapat memberikan solusi untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang dihadapi selama ini. Berikut ini merupakan tujuan-tujuan yang berkaitan dengan pencarian solusi untuk dapat menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang dimaksud. Tujuan yang pertama adalah, Melakukan observasi terhadap kesesuaian sistem manajemen mutu di perusahaan dibandingkan dengan standar ISO 9001:2008 serta melakukan analisis kelemahan-kelemahan gap yang terjadi dari perusahaan. Sedangkan untuk tujuan selanjutnya adalah ingin melakukan perancangan sistem perbaikan dengan cara membuat dokumen sistem manajemen mutu sekaligus menerapkan beberapa dokumen. Sedangkan untuk manfaat yang bisa dicapai oleh BPR Intan Nasional adalah dengan diimplementasikan ISO 9001:2008 di BPR Intan Nasional ini diharapkan perusahaan dapat meningkatkan kepuasan, loyalitas nasabah serta meningkatkan kinerja para karyawannya, manfaat selanjutnya adalah dengan dilakukan penelitian ini dapat membantu perusahaan agar perusahaan tidak mengalami kesulitan yang berarti jika suatu saat nanti pihak

manajemen BPR Intan Nasional ingin menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dan manfaat terakhir adalah dapat meningkatkan citra perusahaan yang dapat digunakan sebagai sarana pemasaran untuk dapat bersaing dengan perusahaan sejenis.

## **2 Metodologi Penelitian**

Langkah-langkah penelitian perlu dilakukan secara sistematis agar arah dan tujuan penelitian tidak menyimpang dari permasalahan yang sudah dirumuskan di awal penelitian. dalam penelitian ini, langkah-langkah penelitian dilakukan dengan cara melakukan identifikasi masalah, perumusan masalah, studi literatur, pengumpulan data, mengolah data dan menganalisis hasil, dan menarik kesimpulan dan saran. Melakukan identifikasi masalah untuk mengetahui apa yang akan diteliti dan permasalahan yang ada di BPR Intan Nasional. identifikasi masalah dilakukan dengan cara wawancara langsung dengan pimpinan perusahaan, wawancara dengan beberapa karyawan serta dengan melakukan pengamatan langsung. Dari identifikasi masalah yang dilakukan, maka dapat merumuskan permasalahan yang ada. Selanjutnya adalah melakukan studi literatur dilanjutkan dengan pengumpulan data yang akan dilanjutkan dengan mengolah data dan menganalisis hasil. Untuk lebih jelasnya, langkah-langkah penelitian dapat dilihat pada gambar 1.

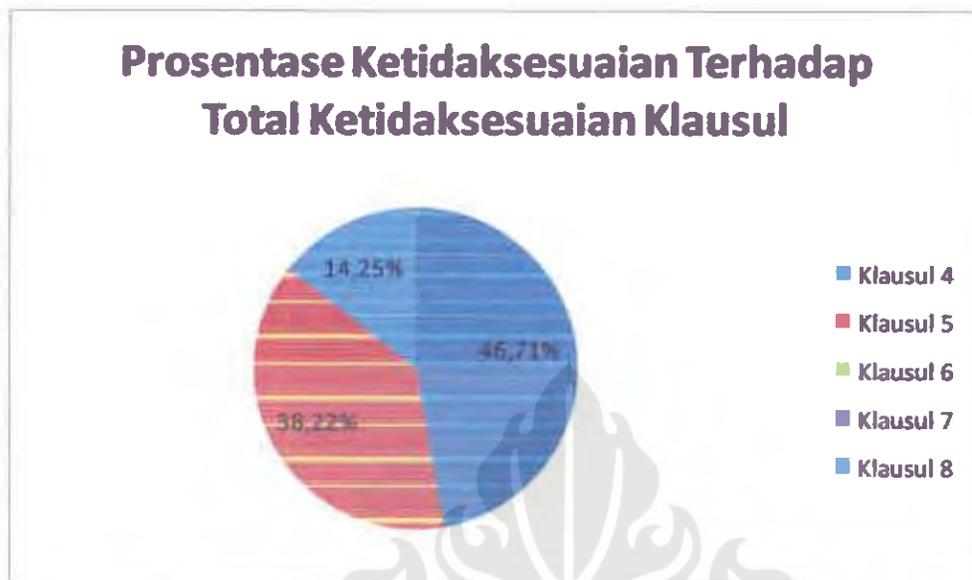


Gambar 1 Langkah Penelitian

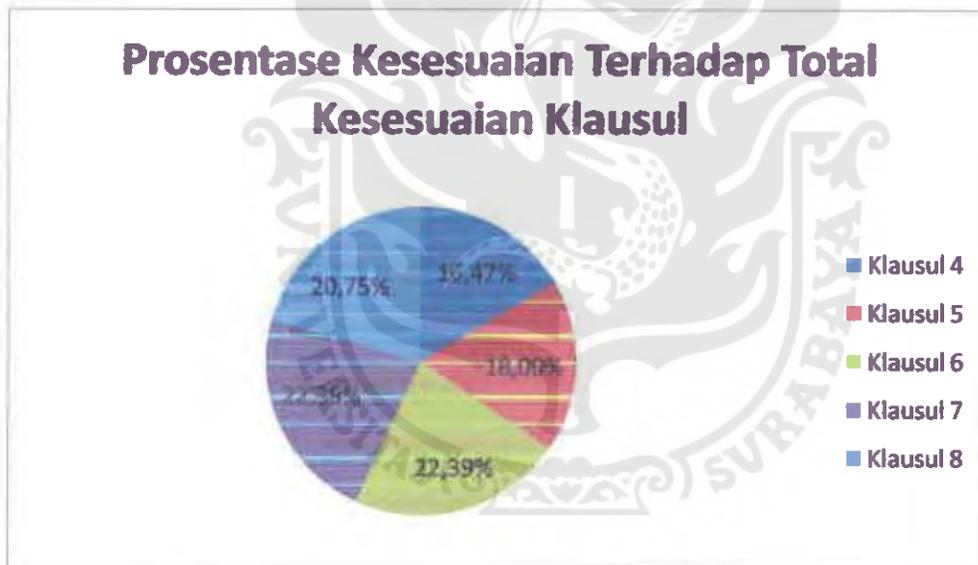
### 3 Hasil dan Diskusi

#### Rekapitulasi Scanning Gap

Berikut ini adalah rekapitulasi *scanning Gap* yang digunakan sebagai tolok ukur untuk melakukan pembahasan selanjutnya selain itu agar lebih mudah untuk mengetahui kelemahan-kelemahan yang ada dalam perusahaan. Hal ini bisa dilihat pada tabel dibawah ini:



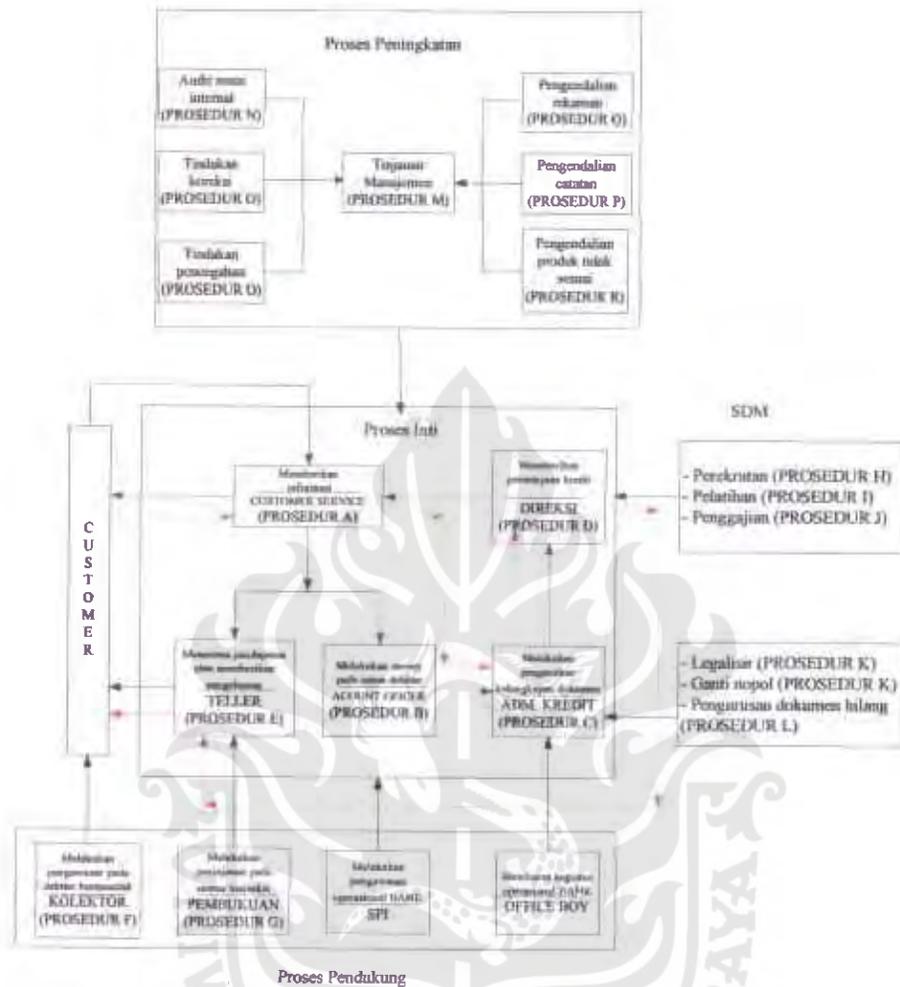
Gambar 2 *Pie Chart* prosentase ketidaksesuaian terhadap total ketidaksesuaian



Gambar 3 *Pie Chart* prosentase kesesuaian terhadap total kesesuaian

### Proses Bisnis Yang Sesuai Dengan Persyaratan ISO 9001:2008

Peta proses bisnis merupakan gambaran umum proses kinerja yang dilakukan pada perusahaan. Dengan adanya peta proses bisnis yang detail dan terperinci maka diharapkan dalam perusahaan tidak terdapat kinerja yang abstrak. Berikut gambaran peta proses bisnis di BPR Intan Nasional disertai penanggung jawab pada masing-masing bidang.



Gambar 4 Bisnis proses yang sesuai dengan ISO 9001:2008

Tabel 1 Tabel penjelasan Bisnis proses

Nama Prosedur	Keterangan
Prosedur pembukaan rekening tabungan (ITNAS-PM-CS-01)	Prosedur ini adalah panduan proses pembukaan rekening tabungan mulai dari pengisian form, verifikasi hingga nasabah melakukan setoran awal.
Prosedur setoran tunai tabungan (ITNAS-PM-CS-02)	Prosedur ini adalah panduan proses setoran tunai mulai dari pengisian slip setoran hingga bagian teller menerima uang setoran nasabah
Prosedur penarikan tunai tabungan (ITNAS-PM-CS-03)	Prosedur ini adalah panduan proses penarikan tabungan mulai dari pengisian slip setoran hingga nasabah menerima uang sejumlah yang ditarik
Prosedur penutupan rekening tabungan (ITNAS-PM-CS-04)	Prosedur ini adalah panduan proses penutupan rekening tabungan mulai dari nasabah mengisi form hingga nasabah menerima sisa uang pada tabungan.

Tabel 1 Tabel penjelasan Bisnis Proses (lanjutan)

Nama Prosedur	Keterangan
Prosedur pembukaan rekening deposito (ITNAS-PM-CS-05)	Prosedur ini adalah panduan proses pembukaan rekening deposito mulai dari pengisian form aplikasi, verifikasi, persetujuan pembukaan hingga deponan menerima bilyet sebagai bukti.
Prosedur pencairan rekening deposito (ITNAS-PM-CS-06)	Prosedur ini adalah panduan untuk melakukan pencairan deposito mulai dari verifikasi, validasi, persetujuan pencairan hingga melakukan pembayaran kepada deponan.
Prosedur pengajuan kredit (ITNAS-PM-CS-07)	Prosedur ini adalah panduan untuk nasabah yang akan melakukan pengajuan kredit mulai dari pengisian form pengajuan kredit, verifikasi, survey validasi kredit hingga persetujuan pencairan kredit
Prosedur pencairan kredit (ITNAS-PM-CS-08)	Prosedur ini adalah panduan untuk melakukan pencairan kredit mulai dari verifikasi data hingga melakukan pengikatan kredit pencairan dana kredit.
Prosedur pembayaran/pengangsuran kredit (ITNAS-PM-CS-09)	Prosedur ini adalah panduan pelayanan kepada kreditur yang akan melakukan pembayaran angsuran mulai dari pengisian slip hingga menerima uang sejumlah beban angsuran yang harus dibayarkan.
Prosedur pelunasan kredit (ITNAS-PM-CS-10)	Prosedur ini adalah panduan pelayanan kepada keditur yang akan melakukan proses pelunasan kredit mulai dari pengisian slip storan, menerima sejumlah uang kekurangan yang dibayarkan serta mengembalikan jaminan.
Prosedur <i>survey</i> calon debitur (ITNAS-PM-AO-01)*	Prosedur ini adalah panduan bagian <i>a.officer</i> untuk melakukan <i>survey</i> pada calon debitur mulai dari pengajuan kredit hingga membuat laporan terkait referensi calon debitur dan menyerahkan bagian adm.kredit.
Prosedur pembuatan perjanjian kredit (ITNAS-PM-AK-01)*	Prosedur ini adalah panduan oleh bagian adm.kredit untuk melakukan pembuatan akte perjanjian kredit.
Prosedur persetujuan kredit (ITNAS-PM-DI-01)*	Prosedur ini adalah acuan direktur untuk memberikan persetujuan kredit
Prosedur penerimaan uang (ITNAS-PM-TR-01)*	Prosedur ini adalah panduan oleh bagian teller untuk melakukan penerimaan uang berupa setoran nasabah.
Prosedur penutupan pada teller (ITNAS-PM-TR-02)*	Prosedur ini adalah panduan oleh bagian teller untuk melakukan proses penutupan yang dilakukan tiap akhir transaksi pada sore hari.
Prosedur pemantauan kredit / kolektor (ITNAS-PM-KR-01)	Prosedur ini adalah panduan pelayanan terhadap debitur terkait dengan adanya kemungkinan keterlambatan pembayaran yang terjadi.
Prosedur keuangan/ Pembukuan (ITNAS-PM-PK-01)	Prosedur ini digunakan sebagai panduan untuk memberikan informasi tentang posisi keuangan, kinerja, perubahan ekuitas, arus kas dan informasi lainnya yang bermanfaat bagi pengguna laporan.

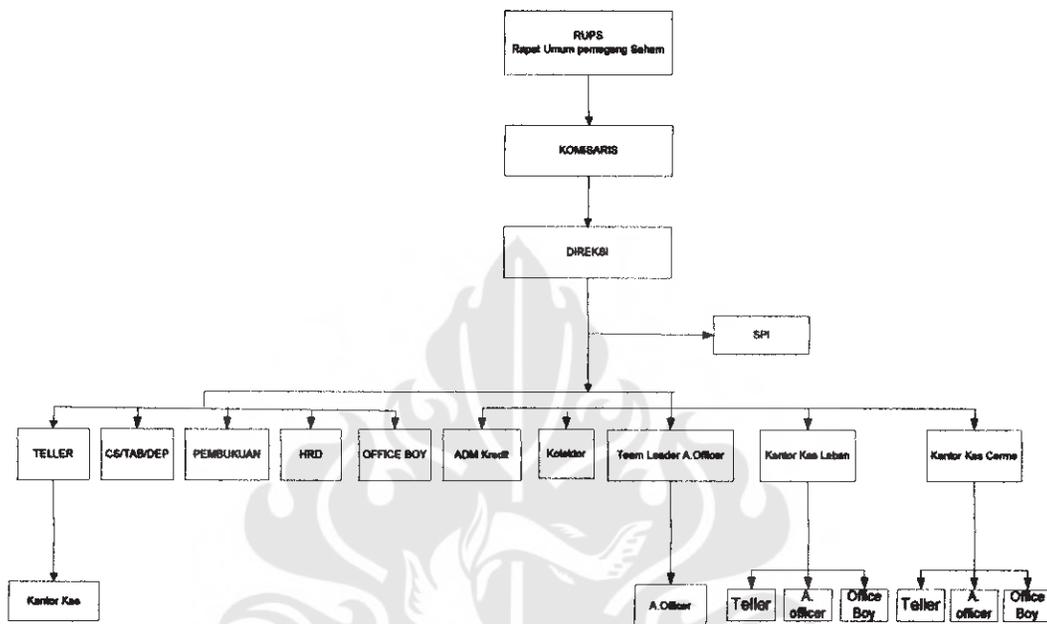
Tabel 1 Tabel penjelasan Bisnis Proses

Nama Prosedur	Keterangan
Perekrutan (ITNAS-PM-RK-01)*	Prosedur ini digunakan sebagai panduan dalam proses perekrutan karyawan yang dilakukan ketika perusahaan membuka dan menyebar info lowongan pekerjaan.
Pelatihan (ITNAS-PM-PT-01)*	Prosedur ini digunakan sebagai panduan pelatihan yang diadakan saat karyawan yang baru direkrut perusahaan mulai bekerja, perusahaan melakukan pelatihan khusus.
Penggajian (ITNAS-PM-PG-01)*	Prosedur ini digunakan sebagai panduan penggajian yang dilakukan direktur setiap bulan tanggal 30 .
Prosedur legalisir STNK dan permohonan ganti nopol (ITNAS-PM-LS-01)*	Prosedur ini adalah panduan bagi customer service untuk memberikan surat keterangan untuk ganti nopol maupun pemberian legalisir.
Prosedur penggantian dokumen yang hilang (ITNAS-PM-PD-01)*	Prosedur ini adalah panduan untuk customer service agar dapat memberikan penggantian surat/dokumen yang hilang bagi nasabah.
Tinjauan manajemen (ITNAS-PM-TM-01)*	Prosedur ini adalah panduan untuk melakukan tinjauan manajemen.
Audit internal (ITNAS-PM-AM-01)*	Prosedur ini adalah panduan untuk melakukan audit internal.
Tindakan koreksi dan Tindakan pencegahan (ITNAS-PM-TK-01)*	Prosedur ini adalah panduan untuk melakukan tindakan koreksi dan pencegahan.
Pengendalian dokumen (ITNAS-PM-PO-01)*	Prosedur ini adalah panduan untuk melakukan pengendalian dokumen.
Pengendalian catatan (ITNAS-PM-PC-01)*	Prosedur ini adalah panduan untuk melakukan pengendalian catatan.
Pengendalian produk tidak sesuai (ITNAS-PM-PP-01)*	Prosedur ini adalah panduan untuk melakukan pengendalian produk tidak sesuai.

### **Struktur Organisasi Usulan**

Pada struktur organisasi fungsi-fungsi yang berhubungan dengan sistem manajemen mutu harus ditetapkan secara keseluruhan dengan tepat. Hal ini ditunjukkan seperti wewenang, tanggung jawab dan hubungan antar fungsi harus ditetapkan untuk memfasilitasi manajemen mutu yang efektif dan dikomunikasikan kepada level organisasi yang relevan. Secara umum struktur organisasi yang ada sekarang dirasa sudah cukup. Namun demikian perlu adanya sedikit perubahan agar perusahaan bisa berjalan dengan lebih baik dan dapat lebih meningkatkan kinerjanya. Bagian yang perlu ditambah adalah perlu adanya bagian HRD karena pada saat ini bagian tersebut dirangkap oleh direksi. Dengan adanya penambahan bagian HRD maka peran HRD sangat membantu perusahaan

dalam melakukan perekrutan hingga rencana-rencana pelatihan yang lebih matang.



Gambar 3 Perbaikan struktur organisasi

### **Kebijakan Mutu BPR Intan Nasional**

Kebijakan mutu BPR Intan Nasional adalah melayani pelanggan dengan ramah serta aktif dalam mencari pelanggan dan melakukan pelatihan sesuai dengan pekerjaan masing-masing untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan melakukan perbaikan secara terus-menerus.

### **Sasaran Mutu**

Sasaran mutu adalah target yang ingin dicapai oleh perusahaan untuk terus maju dan berkembang dengan meningkatkan kualitas dari jasa yang diberikan Berikut sasaran mutu dari setiap proses-proses dalam perusahaan yang dibuat berdasarkan kriteria-kriteria keberhasilan yang sudah ada:

Tabel 2 Sasaran Mutu di BPR Intan Nasional

Bagian	Sasaran	Kriteria keberhasilan
AO	- Realisasi kredit menekan NPL sesuai ketentuan direksi	- Pencairan kredit 150 juta junior dan 250 juta senior per bulan
	- Membangun tingkat kepercayaan pelanggan	- Adanya pelanggan yang melakukan repeat order
	- Melipat gandakan pangsa pasar	- Adanya penambahan jumlah nasabah baru setiap bulan sebanyak
	- Kecepatan pencairan kredit	- 1*24 jam calon debitur dapat melakukan pencairan
	- Membangun tingkat kepercayaan pelanggan	
Teller	- Kecepatan dan ketepatan dalam penerimaan pembayaran uang nasabah.	- Waktu pelayanan tiap nasabah tidak lebih dari 5 menit
	- Ketelitian dalam melakukan perhitungan (tidak ada selisih kas)	
Adm.Kredit	- Kecepatan dan ketelitian input data jaminan dan identitas nasabah	- Waktu pelayanan untuk pencairan kredit tidak melebihi 60 menit
	- Legalitas perjanjian kredit dan jaminan (pengecekan fisik kendaraan)	- Tidak diketemukannya kesalahan input ataupun pengisian data
	- Administratif dalam file (data dan jaminan)	
CS	- Meningkatkan pelayanan terhadap nasabah	- Waktu pelayanan tidak lebih dari 5 menit
	- Kecepatan dan ketelitian dalam melayani nasabah	
	- Melakukan survey kepuasan nasabah	- Tidak terjadi kesalahan dalam rekapitulasi dan validasi data
		- Nilai indeks kepuasan $\geq$ B
Kolektor/ remedial	- Menekan prosentase NPL (net performance loan)	- Dibawah 2 %
	- Kelancaran pembayaran yang diterima dari debitur	
SPI	- Memberikan kontribusi dalam melakukan pengawasan terhadap kelangsungan dan kelancaran operasional bank	- Dapat terlaksanakannya audit mutu internal, tidakan pencegahan dan koreksi, pengendalian dokumen, catatan dan produk tidak sesuai yang sesuai dengan prosedur ISO 9001:2008
Direktur	- Menjalankan dan memajukan bank sesuai dengan target-target yang ingin dicapai	- Bank mengalami pertumbuhan aset maupun peningkatan laba yang signifikan
	- Dapat mengambil keputusan yang tepat sasaran	- Terciptanya keseimbangan dana yang diperoleh dengan dana untuk pemberian kredit
Komisaris	- Memberikan rekomendasi maupun saran untuk mendukung kelancaran dan keberhasilan bank dalam mencapai target	- Rekomendasi atau saran yang diberikan dapat berguna bagi kelancaran dan perkembangan bank

### **Analisis Hasil Implementasi**

Dengan seizin dari BPR Intan Nasional untuk prosedur yang bisa diimplementasikan diantaranya adalah, prosedur produk tidak sesuai, tindakan koreksi dan pencegahan. Setelah menetapkan prosedur mutu langkah kedua yaitu meresmikan prosedur yang akan diimplementasikan pada tanggal 24 September - 9 Oktober 2012. Setelah meresmikan prosedur yang diimplementasikan maka peneliti mensosialisasikan prosedur yang akan diimplementasi, manfaat dari sosialisasi yang akan dilakukan adalah agar karyawan terkait mengerti prosedur mutu itu serta memahami bagaimana pelaksanaannya. Berikut merupakan prosedur pengendalian produk tidak sesuai dengan menggunakan form berikut:

Tabel 3 jenis ketidaksesuaian di BPR Intan Nasional

No	Jenis Ketidaksesuaian	Tanggal Ditemukan	Person In Change(PIC)
1	Kredit Macet	26-9-2012	Kolektor
2	Salah Penulisan Nominal Uang	29-9-2012	Teller
3	Tidak menempelkan materai pada tempat yang sesuai	4-10-2012	Adm.kredit
4	Salah melakukan perhitungan denda	5-10-2012	<i>Customer service</i>
5	Salah input warna kendaraan dalam perjanjian kredit	5-10-2012	Adm.kredit
6	Adanya jaminan kendaraan yang masih atas nama orang lain (bukan atas nama sendiri)	8-10-2012	<i>Customer service</i>

Pada form ketidaksesuaian ini dicatat jenis ketidaksesuaian yang didapatkan seperti didapainya kredit macet, salah penulisan nominal uang, tidak menempelkan materai pada tempat yang sesuai, salah melakukan perhitungan denda, salah input warna kendaraan dalam perjanjian kredit dan adanya jaminan kendaraan yang masih atas nama orang lain bukan atas nama sendiri. Untuk tanggal dicantumkan kapan diketemukannya kejadian-kejadian tersebut. Dengan didapainya ketidaksesuaian ini maka wakil manajemen/ SPI wajib mengetahuinya

Untuk tindakan koreksi hanya dilakukan apabila terjadi ketidaksesuaian. Prosedur tindakan koreksi ini menggunakan form tindakan koreksi sebagai pencatatan tindakan koreksi yang dilakukan terhadap ketidaksesuaian yang terjadi

dan dilengkapi pula dengan tanggal dilaksanakannya koreksi tersebut serta siapa yang melakukan koreksi tersebut Berikut ini merupakan tindakan koreksi yang terjadi pada saat implementasi:

Tabel 4 tindakan koreksi di BPR Intan Nasional

Jenis Ketidaksesuaian	Tanggal Kejadian	Tindakan Koreksi Yang Dilakukan	Tanda Tangan
- Kredit macet	26-9-2012	- Melakukan konfirmasi kepada nasabah terkait keterlambatan yang dialami - Melakukan checking ulang jatuh tempo pembayaran	SPI
- Salah Penulisan Nominal Uang	29-9-2012	- Melakukan konfirmasi kepada nasabah	SPI
- Tidak menempelkan Materai Pada Tempat Yang Sesuai	4-10-2012	- Melakukan konfirmasi kepada nasabah	SPI
- Salah melakukan perhitungan denda	5-10-2012	- Melakukan konfirmasi kepada nasabah	SPI
- Salah input warna kendaraan dalam perjanjian kredit	5-10-2012	- Melakukan konfirmasi kepada debitur	SPI
- Adanya jaminan kendaraan yang masih atas nama orang lain (bukan milik sendiri)	8-10-2012	- Melakukan konfirmasi kepada calon debitur	SPI

Tindakan pencegahan yang dilakukan ketika implementasi berlangsung adalah tindakan pencegahan dalam meminimalkan ketidaksesuaian-ketidaksesuaian yang didapati. Setiap ketidaksesuaian yang mungkin terjadi akan diusahakan untuk diminimalkan sebisa mungkin. Berikut ini merupakan tindakan pencegahan ketika melakukan implementasi

Tabel 5 tindakan pencegahan di BPR Intan Nasional

Ketidaksesuaian	Tindakan Pencegahan	Dilaksanakan Oleh	Tanggal Pelaksanaan
Kredit macet	- Melakukan survey dengan ketat dan teliti - Antara account officer dan kolektor melakukan koordinasi yang baik - Melakukan pemantauan kelancaran pembayaran debitur	- Account officer - Account officer dan kolektor - Kolektor	26-9-2012
Salah Penulisan Nominal Uang	- Membiasakan agar melakukan perhitungan ulang dua kali (baik	- Customer service	29-9-2012

	berdasarkan software dan hitung manual)		
Tidak menempelkan materai pada tempat yang sesuai	- Memberikan tanda pada tempat yang akan ditemplei materai	- Adm.kredit	4-10-2012
Salah melakukan perhitungan denda	- Membiasakan agar melakukan perhitungan ulang dua kali (baik berdasarkan software dan hitung manual)	- Customer service	5-10-2012
Salah input warna kendaraan dalam perjanjian kredit	- Melakukan checking ulang terhadap warna motor yang tertera dalam STNK dan warna kendaraan sesungguhnya	- Adm.kredit	5-10-2012
Adanya jaminan kendaraan yang masih atas nama orang lain (bukan milik sendiri)	- Melakukan checking ulang dengan teliti antara nama pemohon kredit dengan nama yang tertera dalam STNK	- Customer service	8-10-2012

**Manfaat Implementasi**

Berdasarkan perbaikan-perbaikan dari implementasi prosedur yang sudah diterapkan melalui implementasi ini dilakukan pengukuran terhadap sasaran mutu yang telah ditetapkan bersama direktur BPR.Intan Nasional. Hasil dari proses tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini dengan uraian sebagai berikut:

Tabel 6 Tabel Manfaat Implementasi

No	Sasaran Mutu	Kriteria Keberhasilan	Sebelum	Sesudah
1	Menekan Net Performance Loan (NPL)	NPL < 2%	NPL berkisar 2 - 2,2%	NPL berkisar 1,89 – 1,97%
2	Kelancaran pembayaran yang diterima dari debitur	Tidak ada pembayaran yang terlambat	Banyak terjadi keterlambatan yang mengakibatkan NPL menjadi besar	Terjadi penurunan NPL yang signifikan hingga mencapai target yang diinginkan
3	Ketelitian dalam melakukan perhitungan	Tidak terdapat selisih	Ada beberapa diketemukan selisih	Adanya selisih dalam melakukan

				perhitungan menjadi kecil
4	Legalitas perjanjian kredit dan jaminan	Tidak diketemukannya kesalahan dalam melakukan input ataupun pengisian data	Ada beberapa kesalahan yang menjadikan perjanjian kredit kurang sah	Kesalahan yang menyebabkan legalitas ada penurunan
5	Survey kepuasan nasabah	Tidak ada kesalahan dalam melakukan rekapitulasi dan validasi data	Alat ukur dalam melakukan pengukuran tingkat kepuasan nasabah tidak jelas	Tingkat kepuasan nasabah dapat diketahui dengan jelas

Dari tabel diatas dapat dilihat adanya perubahan selama implementasi. Beberapa sasaran yang telah ditentukan dapat tercapai. Kredit dikatakan mengalami kemacetan jika debitur tidak mampu memenuhi tanggung jawabnya dengan melakukan pembayaran angsuran secara tepat waktu yang mana hal ini mempunyai dampak negatif dengan tingginya nilai NPL (Net Performance Loan). NPL merupakan batasan besarnya tunggakan kredit yang ditanggung oleh bank. Untuk NPL yang ingin dicapai oleh bank adalah dibawah angka 2% namun demikian pada kenyataannya NPL yang selama ini ditanggung oleh bank berada pada kisaran angka 2%-2,2%. Sedangkan pada saat selesai melakukan implementasi didapati angka NPL berada pada kisaran 1,89%-1,97%. Dengan tercapainya target NPL dibawah 2%, hal ini secara tidak langsung akan mempengaruhi kelancaran pembayaran yang diterima oleh debitur. Karena pada saat sebelum implementasi banyak terjadi keterlambatan pembayaran. Namun ketika sesudah implementasi hasil yang dapat dilihat adalah dengan berkurangnya jumlah debitur yang mengalami keterlambatan dalam pembayaran kredit.

Dengan adanya implementasi kesalahan yang terjadi dapat diminimalkan. Sebenarnya berbicara mengenai rancangan usulan perbaikan, dalam hal ini tidak menciptakan sesuatu hal yang baru guna memperbaiki hal yang lama, namun bisa saja tetap berfokus pada hal lama yang lebih diefektifkan kembali.

#### **4. Kesimpulan**

Setelah melakukan dokumentasi, perancangan sistem manajemen mutu dan implementasi prosedur mutu dan formulir pada BPR. Intan Nasional maka ada beberapa kesimpulan dan saran yang dapat diberikan kepada BPR untuk dapat meningkatkan sistem manajemen mutunya. Dari hasil scanning gap didapatkan persentase kesesuaian kondisi BPR dengan persyaratan sistem manajemen mutu ISO adalah pada klausul 4 (sistem manajemen mutu) kesesuaiannya sebesar 75.38%, klausul 5 (tanggung jawab manajemen) kesesuaiannya sebesar 80.36%, klausul 6 (pengelolaan sumber daya) kesesuaiannya sebesar 100%, klausul 7 (realisasi produk dan jasa) kesesuaiannya sebesar 100% dan klausul 8 (pengukuran, analisis dan perbaikan) kesesuaiannya sebesar 92.68 %. Dokumentasi proses bisnis, kebijakan mutu, sasaran mutu, prosedur mutu dan formulir yang digunakan untuk mendukung sistem manajemen mutu BPR Intan Nasional telah dilakukan dengan baik sedangkan saran yang dapat diberikan adalah Seluruh karyawan di perusahaan sebaiknya mau untuk lebih disiplin seperti menuruti peraturan-peraturan yang sudah ditentukan oleh perusahaan dan BPR Intan Nasional sebaiknya memberikan pelatihan ISO 9001:2008 agar dapat melakukan audit internal untuk perbaikan terus-menerus.

#### **5. Daftar Rujukan**

- [1] Chatab, N. (1997), *Mendokumentasi Sistem Mutu ISO 9000*, Andi, Yogyakarta
- [2] Gaspersz, V. (2001), *ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- [3] Gasperz, V. (1997), *Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- [4] Rosiawan, M. (2008), *Sistem Manajemen Mutu ISO 9001*, Jurusan Teknik Industri Universitas Surabaya, Surabaya
- [5] Sobana, H.E. (2012), *Tips Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001*, Alfabeta, Bandung
- [6] Tjiptono, F. (1996), *Pemasaran Jasa*, Bayu Media Publishing, Malang