

TUGAS AHIR
IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN
MUTU ISO 9001:2008
DI PT. ADIPERKASA ANUGRAH PRATAMA



Oleh :

Nama : Rudianto

Nim : 41606120023

Jurusan : Teknik Industri

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2013

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawawah ini,

Nama : Rudianto

N.I.M : 41606120023

Jurusan : Teknik Industri

Fakultas : Teknologi Industri

JUDUL SKRIPSI : IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO
9001:2008 DI PT. ADIPERKASA ANUGRAH PRATAMA

Dengan ini menyatakan bahwa hasil skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau jiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di unibersitas mercubuana.

Demikian, Pernyataan ini Saya Buat Dalam Keadaan Sadar Dan Tidak Dipaksakan.

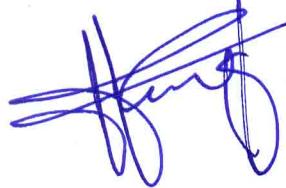


[Rudianto]

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Rudianto
NIM : 41606120023
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Judul : Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008
Di PT. Adiperkasa Anugrah Pratama

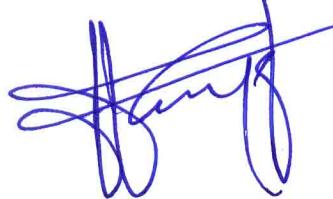
PEMBIMBING,



[Ir. Muhammad kholil MT]

Mengetahui,

Koordinator Tugas Ahir / Ketua Program Studi



[Ir. Muhammad kholil MT]

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan alhamdulilah puji shukur penyusun persembahkan kehadiran Alloh SWT, karena hanya izin dankehendak-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan Laporan tugas ahir yang berjudul “ **Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Di PT. ADIPERKASA ANUGRAH PRATAMA** ”

Penyusunan laporan tugas ahir ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan program S1 pada program studi teknik industri universitas mercubuana

Dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang banyak memberikan bantuan dan bimbingan, baik selama masa kuliah maupun dalam proses penyelesaian tugas ahir ini, yaitu kepada:

1. Ibunda tercinta Nurhayati yang tak henti-hentinya memberikan do'a, dukungan moral serta spiritual yang tak ternilai.
2. Almarhum Ayahanda tercinta Wirsad yang menjadi sumber motivasi saya.
3. Adinda Puput anjar sari dan Herniyati juga sodara-sodaraku tercinta yang terus memberikan motivasi saat kuliah sampai terselesaiannya laporan ini.
4. Susi haryani WN dan Haazim khairul lhuuthfi WN “kisah kalian adalah guru masa mudaku”.
5. Bapak Ir. Muhammad kholil, MT. kaprodi teknik industri yang telah banyak memberikan pengarahan serta bimbingan sehingga terselesaiannya laporan ini.
6. Seluruh dosen program studi teknik industri yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai dan bimbingan selama masa perkuliahan.

7. Jajaran staff Universitas Mercubuana Jakarta Barat.
8. PT. Adiperkasa anugrah pratama yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Bapak H. M. Subhan Selaku Manager *Quality Assurance*.
10. Bapak sefrizal selaku management representative dan kepala HRD.
11. Ibu Novi selaku *dokument control*.
12. Seluruh staff dan karyawan PT. ADIPERKASA ANUGRAH PRATAMA yang telah dengan senang hati memberikan informasi-informasi penting yang penulis butuhkan.
13. Serta pihak-pihak lain yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu.

Semoga Alloh memberikan berkat dan rahmat yang berlimpah atas segala bentuk kebaikan tersebut.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan laporan tugas ahir ini, oleh karena itu kritik dan saran sangat penulis harapkan dari berbagai pihak. Besar harapan saya semoga hasil penelitian ini dapat berguna bagi mahasiswa atau penelitian lain untuk dapat menjadi salah satu refrensi .

Ahir kata, semoga laporan ini bermanfaat bagi penyusun khususnya dan bagi para pembaca.

Tangerang, 21 Juni 2013

RUDIANTO
Penyusun

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Pembatasan Masalah	2
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Metodologi Penelitian	3
1.6 Sistematika Penulisan	4

BAB II : LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Industri.....	6
2.1.1 Pengertian Produksi	7
2.1.2 Pengertian Manufaktur	7
2.1.3 Siklus Aktifitas Manufaktur	10
2.1.3.1 Pemasaran Dan Penjualan	10
2.1.3.2 Perancangan Produk	11
2.1.3.3 Teknik Produksi	11
2.1.3.4 Teknik Industri	12
2.1.3.5 Perencanaan Dan Pengendalian Produksi	13
2.1.3.6 Proses Manufaktur	14
2.1.3.7 Pengendalian Kualitas	15
2.1.3.8 Pengiriman Dan Pengendalian Persediaan	15
2.2 Pengertian Kualitas	16
2.3 Dimensi Kualitas	20
2.1.1 Dinensi kualitas bidang manufaktur	20
2.1.2 Dinensi kualitas bidang jasa	21
2.4 Sejarah ISO	21
2.5 Perkembangan ISO	22
2.3.1 ISO Versi 1987	23
2.3.2 ISO Versi 1994	24
2.3.3 ISO Versi 2000	25

2.3.4 ISO Versi 2008	27
2.6 Prinsip – Prinsip Dasar ISO 9001.....	29
2.7 Persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008	29
2.8 Langkah – langkah Dalam Penerapan ISO 9001:2008	60
2.8.1 Tahap Persiapan	60
2.8.2 Tahap Pengembangan Dan Penerapan	64
2.9 Tahapan Umum Sertifikasi ISO 9001	80
2.9.1 Tahap Permohonan	81
2.9.2 Tahap Penilaian	82
2.9.3 Penerbitan Sertifikat, Pengawasan Dan Perubahan	87
2.9.3.1 Penerbitan Sertifikat	87
2.9.3.2 Pengawasan	87
2.9.3.2 Perubahan-Perubahan	89
2.10 Sertifikasit ISO 9001	91
2.10.1 Penyalahgunaan Sertifikat	91
2.10.2 Tindakakan Perbaikan	91
2.10.3 Penangguhan Sertifikat	91
2.10.4 Pencabutan Dan Pembatalan Sertifikat	92
2.11 Audit Mutu	93
2.11.1 Pengertian Audit	93
2.11.2 Tujuan Audit Mutu	93
2.11.3 Tipe Audit Berdasarkan Yang Melaksanakannya	94

2.11.4 Istilah Dan Definisi Di Dalam Audit	95
2.11.4 Persyaratan Auditor	98
2.12 Kunci Penerapan ISO 9000	100
2.13 Manfaat Sertifikasi ISO 9001	101

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian	106
3.1.1 Tempat Penelitian	106
3.1.2 Waktu Penelitian	106
3.2 Rancangan Proses Penelitian	110
3.3 Langkah-langkah penerapan ISO 9001:2008	110
3.4 Metode Pengumpulan Data	114
3.5 Analisa Data	115
3.6 Kesimpulan Dan Saran	115

BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data	117
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	117
4.1.2 Kebijakakan Mutu	118
4.1.3 Visi Dan Misi Perusahaan	118
4.1.4 Budaya Perusahaan	118
4.1.5 Struktur Organisasi	120

4.1.6	Ketenagakerjaan	121
4.1.7	Waktu Kerja	122
4.1.8	Fasilitas	123
4.1.9	Ruang Lingkup Bidang Usaha Dan Hasil Produksi	125
4.1.10	Proses Yang Dapat Dikerjakan	125
	4.1.10.1 Pemrosesan Material <i>Brass</i> (Kuningan)	125
	4.1.10.2 Pemrosesan Material <i>Sheet metal</i> (besi plate)	128
4.1.11	Peralatan Produksi	133
4.1.12	Peralatan Transportasi Dan Handling	134
4.1.13	Peralatan Inspeksi	135
4.2	Proses Produksi	139
4.2.1	Proses Umum Produk <i>Sheet Metal</i>	139
4.2.1	4.2.1 Proses Umum Produk <i>Brass</i>	142
4.3	Langkah-Langkah Penerapan ISO 9001:2008	145
4.3.1	Tahap Persiapan	145
	4.2.1.1 Komitmen Manajemen Puncak	145
	4.2.1.2 Menetapkan Cara Penerapan	146
	4.2.1.3 Pembentukan tim ISO 9001:2008	146
4.3.2	Tahap Pengembangan Dan Penerapan	149
	4.3.2.1 Kegiatan Penyuluhan	149
	4.3.2.2 Peninjauan Sistem	150

4.3.2.3	Penyusunan Jadwal Kegiatan	150
4.3.2.4	Pengembangan Sistem	151
4.3.2.4.1	Sistem Dokumentasi Mutu	151
4.3.2.4.2	Pedoman Mutu/ <i>Quality Manual</i>	152
4.3.2.4.3	Prosedur Wajib ISO 9001:2008	154
4.3.2.4.4	Dokumen Wakil Manajemen	155
4.3.2.4.5	Dokumen Dokument Control	156
4.3.2.4.6	Dokumen Audit Mutu Internal	158
4.3.2.4.7	Dokumen Personalia	158
4.3.2.4.8	Dokumen Pembelian	162
4.3.2.4.9	Dokumen Penjualan	164
4.3.2.4.10	Dokumen Produksi	165
4.3.2.4.11	Dokumen Workshop	166
4.3.2.4.12	Dokumen QA-QC	167
4.3.2.4.13	Dokumen Warehouse	172
4.3.2.4.14	Dokumen PPC	174
4.3.2.4.15	Dokumen Engineering	174
4.3.2.4.16	Dokumen Dies Shop	176
4.3.2.5	Penerapan Sistem	177
4.3.2.6	Pelatihan Audit Mutu Internal	177
4.3.2.7	Pelaksanaan Audit Mutu Internal	177
4.3.2.7.1	Hasil Audit Mutu Internal	176
4.3.2.8	Tinjauan Manajemen	182

4.3.2.7.1	Hasil Tinjauan Manajemen	184
4.3.3	Tahap Proses Sertifikasi	185
4.3.3.1	Tahap Permohonan	185
4.3.3.2	Tahap Penilaian (Audit Sertifikasi).....	185
4.3.3.2.1	Pre-Audit	185
4.3.3.2.2	Hasil Audit	189
4.3.3.2.3	Audit Sertifikasi	194
4.3.3.2.3	Hasil Audit Sertifikasi	199
4.3.3.2	Penerbitan Sertifikat	207

BAB V : ANALISA DATA

5.1	Keefektifan Perbaikan	209
-----	-----------------------------	-----

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

6.1	Kesimpulan	212
6.2	Saran	216

DAFTAR PUSTAKA	219
-----------------------------	-----

LAMPIRAN	220
-----------------------	-----

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Sejarah Perkembangan Kualitas	18
Tabel 2.2 Manfaat Sertifikasi ISO 9000	102
Tabel 4.1 Daftar Auditor Mutu Internal	147
Tabel 4.2 Daftar Karyawan Yang Bergabung Dalam Tim ISO 9001:2008	148
Tabel 4.3 Rencana Implementasi	151
Tabel 4.4 Hasil Audit Mutu Internal	181
Tabel 4.5 Jadwal Kegiatan Pre-Audit	186
Tabel 4.6 Hasil Pre-Audit	193
Tabel 4.6 Jadwal Kegiatan Audit Setifikasi	194
Tabel 4.6 Hasil Audit Setifikasi	200

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Skema Sistem Produksi	9
Gambar 2.2	Siklus Aktifitas Manufaktur	10
Gambar 2.3	Revisi Sistem Manajemen Mutu Versi ISO 9000	23
Gambar 2.4	Delapan Prinsip Manajemen	30
Gambar 2.5	Model Sistem Manajemen Mutu Berdasarkan Proses	34
Gambar 2.6	Skema Proses Sertifikasi	90
Gambar 3.1	Langkah-Langkah Penyusunan Tugas Ahir	109
Gambar 3.2	Langkah-Langkah Penerapan ISO 9001:2008	110
Gambar 4.1	Struktur Global Organisasi PT. Adiperkasa Anugrah Pratama	121
Gambar 4.2	Aliran Proses Pembuatan Produk <i>Sheet Metal</i>	139
Gambar 4.3	Aliran Proses Pembuatan Produk <i>Brass</i>	142
Gambar 4.4	Grafik Hasil Audit Mutu Internal	182
Gambar 5.1	Grafik Perkembangan Penerapan Keseluruhan Sistem Manajemen Mutu	209
Gambar 5.2	Grafik Nilai Temuan Tiap Departemen	210

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Komitmen Manajemen Puncak	220
Lampiran 2.	Pedoman Mutu	222
Lampiran 3.	Enam Prosedur Wajib	226
Lampiran 4.	Bussines Mapping Prosess	234
Lampiran 5.	Jadwal Audit Mutu Internal	235
Lampiran 6.	Tinjauan Manajemen	237
Lampiran 7.	Jadwal Induk Audit SAI GLOBAL	238
Lampiran 8.	Jadwal Pre-Audit SAI GLOBAL	239
Lampiran 9.	Hasil Pre-Audit SAI GLOBAL	241
Lampiran 10.	Jadwal Audit Sertifikasi SAI GLOBAL	249