

ABSTRAK

ESRA TAMBUNAN, NIM : 5510412-079. Evaluasi kinerja sistem manajemen mutu pada perusahaan (studi kasus pada PT.VCR). Dibawah bimbingan Ir. Dana Santoso, M.Eng.Sc., Ph.D.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat penerapan sistem manajemen mutu pada perusahaan dan mengidentifikasi ketidaksesuaian pada penerapan sistem manajemen mutu , sehingga dapat dilakukan peningkatan pencapaian target sasaran mutu dan perbaikan berkelanjutan untuk mencapai kinerja yang optimal.

Manfaat dan kegunaan penelitian adalah untuk memberikan masukan pada manajemen agar dapat meningkatkan kinerja SMM sehingga sasaran mutu yang ditargetkan dapat dicapai dengan optimal serta kepuasan pelanggan dapat dipenuhi.

Penelitian ini dilakukan di PT.VCR yang berlokasi di Semper-Cilincing, Tanjung priuk-Jakarta utara. Metode penelitian yang dilakukan menggunakan asesmen dan observasi dengan metode PL.Johnson pada area / lokasi di implementasikan sistem manajemen mutu.

Berdasarkan hasil penelitian nilai skor asesmen adalah 965 tergolong katagori kuat, hal ini menunjukan bahwa sebagian besar implementasi sistem manajemen mutu telah sesuai dengan ISO 9001: 2000, namun perlu diperiksa dimensi / indikator yang memiliki skor rendah untuk dianalisis agar sasaran mutu yang ditargetkan dapat dicapai dengan baik.

Dimensi / indikator yang memiliki skor rendah yang perlu dianalisis adalah :

(1) Komitmen manajemen , (2) Perencanaan mutu , (3) Tanggung jawab , wewenang , komunikasi , (4) Penyediaan sumber daya , (5) Sumber daya manusia , (6) Infrastruktur , (7) Perencanaan realisasi produk , (8) Produksi dan pelayanan , (9) Pengukuran dan pemantauan , (10) Analisa data , (11) Peningkatan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis , maka disarankan hal-hal sebagai berikut : (1) Setiap instruksi kerja / prosedur yang ditentukan harus diberikan penjelasan / sosialisasi bagaimana melaksanakan untuk setiap proses / pekerjaan. (2) Setiap instruksi kerja dan sasaran mutu yang ditentukan harus SMART (Specific , Measurable , Aplicable , Result oriented , Time related). (3) Peningkatan berkesinambungan (continuous improvement) harus diimplemenasikan dengan baik. (4) Seluruh peralatan yang digunakan untuk proses forming dan Fit-up harus ditingkatkan / perbaiki sesuai dengan kondisi (kebutuhan pelanggan / standar). (5) Pelaksanaan training harus diprogramkan sesuai keperluan / kondisi sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki agar standar kompetensi terpenuhi dengan optimal. (6) Sistem komunikasi internal karyawan baik dari atas kebawah maupun sebaliknya harus ditentukan dengan tepat. (7) Sebaiknya departemen PPC selaku fungsi kontrol waktu dalam implementasi sistem mutu harus dipisahkan dari departemen produksi agar fungsi kontrol terhadap waktu dapat terlaksana dengan efektif.

ABSTRACT

ESRA TAMBUNAN, NIM : 5510412-079. Performance management system evaluation quality at company at PT.VCR . Under tuition of Ir. Dana Santoso, M.Eng.Sc., Ph.D.

This Research target is to measure storey;level applying of management system quality at company and identify non conformity at applying of management system quality of , so that can be done the make-up of target goals quality and continuation improvement to reach optimal performance.

Benefit and usefulness of research is to give input management so that can improve performance of SMM,quality target can reach optimally and also satisfaction of cutomer.

This research is conducted in PT.VCR which is have location at Semper-Cilincing, Tanjung Priuk-Jakarta Utara. Research method which use observation and asesmen with method of PL.JOHNSON at area management system quality implementation.

Pursuant to result research of score value of asesmen is 965 pertained strong katagori, this matter of that most management system implementations quality of have as according to ISO 9001: 2000, but require to be checked indicator owning low score to be analysed targeted to quality target can reach better.

Indicator owning low score which require to be analysed is : (1) Comitment management , (2) Planning of quality , (3) Responsibility , communications , (4) source of euepment , (5) Human resource , (6) Infrastructure , (7) Planning of product realization , (8) Production and service , (9) Measurement and monitoring , (10) Analysis data , (11) Improvement

Pursuant to research result and analysis , hence suggested things as following : (1) Each activity instruction procedure have to be given explanation / socialization how to conduct for every work. (2) Each instruction work and determined quality target have to SMART (Specific , Measurable , Aplicable , Result Oriented , Time Related). (3) continual Improvement have to implementation (4) All equipments used for the process of and forming of Fit-Up have to be improved according to condition (requirement of cutomer / standard). (5) Execution of training have to be programmed according to need / condition of human resource (SDM) had to interest standard fulfilled optimally. (6) internal System communications of employees must be conducted (7) Better PPC Department as function control time in quality system implementation have to be locked out of department production to be function control can be executed effectively.