

ABSTRAK

Perkembangan bisnis dan industri dalam era globalisasi dewasa ini sarat dengan persaingan untuk memuaskan pelanggan. Setiap organisasi berusaha untuk memenuhi tuntutan pelanggan akan produk atau jasa yang bermutu tinggi. Selain itu, setiap organisasi juga dituntut untuk memiliki ide-ide yang bagus guna memajukan usaha mereka dan memenangi persaingan bisnis. Oleh sebab itu dengan adanya persaingan yang semakin berkembang yang melibatkan ide inovasi yang terus-menerus dikembangkan maka diperlukan sebuah standarisasi agar mutu yang dihasilkan tetap konsisten selain itu dengan adanya Sistem Manajemen Mutu yang baik maka dapat dipastikan mutu produk yang dihasilkan akan bagus. Dalam hal ini Sistem Manajemen Mutu yang dipersyaratkan adalah Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.

PT. Morodadi Prima merupakan salah satu perusahaan karoseri terkemuka di Indonesia yang beroperasi di Singosari, Malang, Jawa Timur. Karoseri adalah jenis perusahaan yang bertugas membangun *body* kendaraan seperti bis, minibus, dll. Untuk meningkatkan daya saing dengan perusahaan karoseri lain di Indonesia maupun di luar Indonesia, PT. Morodadi Prima memerlukan Sistem Manajemen Mutu. Sistem Manajemen Mutu yang paling terkenal saat ini adalah sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Jika suatu organisasi dapat menerapkan persyaratan sistem manajemen mutu ini, diharapkan organisasi tersebut dapat memiliki sistem manajemen mutu yang mendasar untuk mengendalikan mutunya.

Latar belakang masalah yang terjadi pada PT. Morodadi Prima adalah kurangnya Sistem Manajemen Mutu yang baik dan terperinci sehingga kurang dapat memberikan produk-produk yang terbaik untuk pelanggannya. Oleh karena itu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di PT. Morodadi Prima maka digunakan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Hal pertama yang dilakukan adalah mengukur *gap* permasalahan di PT. Morodadi Prima dengan persyaratan ISO 9001:2008, hasil yang didapatkan bahwa Sistem Manajemen Mutu di PT. Morodadi Prima masih belum sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2008 dan juga belum didokumentasikan.

Dari hasil *gap/scanning* yang dilakukan di PT. Morodadi Prima, diketahui bahwa untuk klausul 4 tentang sistem manajemen mutu persentase ketidaksesuaian sebesar 93,33%. Untuk klausul 5 tentang tanggung jawab manajemen persentase ketidaksesuaian sebesar 76,79%. Untuk klausul 6 tentang pengelolaan sumber daya persentase ketidaksesuaian sebesar 66,67%. Untuk klausul 7 tentang realisasi produk persentase ketidaksesuaian sebesar 73,48%. Untuk klausul 8 tentang pengukuran dan pemantauan masih terdapat ketidaksesuaian sebesar 59,49%. Secara keseluruhan, ketidaksesuaian sistem manajemen mutu PT. Morodadi Prima dengan standar ISO 9001:2008 sebesar 73,79%.

Selanjutnya penelitian ini menjalankan perancangan prosedur dan rekaman Sistem Manajemen Mutu untuk proses di PT. Morodadi Prima. Setelah proses perancangan yang ada selanjutnya yaitu menerapkan beberapa prosedur yang telah dirancang yaitu prosedur penanganan ketidaksesuaian produk/barang, prosedur kendali proses produksi bis dan minibus, prosedur HRD *process*, prosedur kerja *claim* produk. Proses penerapan prosedur yang ada secara keseluruhan personel yang ada di PT. Morodadi Prima sangat mendukung dengan adanya Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 karena menurut mereka dengan adanya sistem ini dapat memudahkan proses kerja yang ada. Dari beberapa prosedur yang diterapkan, personel di PT. Morodadi Prima juga menyatakan layak untuk dilanjutkan secara terus menerus.

Keyword: Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, Karoseri