

ABSTRAK

Seiring perkembangan bisnis dan industri dalam era globalisasi yang penuh tantangan dan saingan saat ini di setiap bidang usaha atau organisasi dituntut untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik agar dapat menghasilkan produk berupa barang dan jasa yang bermutu tinggi untuk kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan harus terus menerus memperbaiki dan meningkatkan sistem manajemen mutu agar dapat bertahan dalam persaingan usaha dan memenangkan kompetisi. Untuk itu diperlukan adanya sistem manajemen mutu yang terpadu, yang salah satunya adalah dengan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

PT. Super Indah Langgeng merupakan industri jasa percetakan yang melayani berbagai macam jasa percetakan antara lain laminating, mengkilapkan kertas dan mengkilapkan kotak makan (*food grade*) bertujuan untuk dapat memasuki pasar global dan memenuhi tuntutan pelanggan. Untuk memenuhi tuntutan pelanggan dan bisa masuk di pasar global, PT. Super Indah Langgeng berencana untuk menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada proses yang ada di perusahaan.

Penelitian dimulai dengan melakukan analisis terhadap prosedur kerja yang telah ada pada PT. Super Indah Langgeng dengan mengidentifikasi proses bisnis, kebijakan dan prosedur. Selanjutnya mengidentifikasi dan menganalisis *gap* untuk melihat kesenjangan kondisi awal perusahaan dengan persyaratan ISO 9001:2008. Dari hasil *gap identification* menyebutkan bahwa PT. Super Indah Langgeng belum memenuhi persyaratan klausul 4 sebesar 77.55% karena pemeliharaan dokumen-dokumen belum dilaksanakan serta masih banyaknya dokumentasi prosedur yang tidak konsisten. Ketidaksesuaian untuk klausul 5 sebesar 50.91% persentase tersebut didapatkan karena belum melaksanakan tinjauan manajemen serta belum adanya kebijakan dan sasaran mutu. Untuk ketidaksesuaian pada klausul 6 sebesar 16.67% karena belum adanya pemeliharaan terhadap rekaman riwayat pendidikan, keterampilan, pengalaman serta pelatihan dari sumber daya manusianya. Ketidaksesuaian pada klausul 7 adalah sebesar 16.84% disebabkan karena belum adanya sasaran mutu produk serta belum ada pemeliharaan terhadap rekaman-rekaman yang terkait. Sedangkan ketidaksesuaian untuk klausul 8 adalah sebesar 62.34% hal ini dikarenakan PT. Super Indah Langgeng secara umum belum melakukan proses audit mutu internal.

Semua ketidaksesuaian tersebut telah dipenuhi dengan memperbaiki dokumentasi proses bisnis dan prosedur yang ada di perusahaan serta dengan membantu perusahaan menetapkan sasaran mutu, kebijakan mutu dan formulir-formulir yang mendukung segala prosedur di perusahaan. Kemudian dilaksanakan implementasi prosedur kerja pada tanggal 3 Maret – 9 Maret 2012. Dari implementasi tersebut, dilakukan evaluasi terhadap implementasi dengan memberikan contoh hasil penerapan selama implementasi dilakukan serta dilakukan penyebaran kuisioner pada pihak-pihak yang bersangkutan langsung dengan prosedur untuk mengetahui apakah hasil implementasi tersebut mendapatkan dampak positif dan memberikan manfaat untuk lingkungan kerja masing-masing divisi ataupun untuk individual. Dari hasil kuisioner yang telah disebar untuk mengetahui keefektifan implementasi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pihak-pihak yang terkait dengan prosedur kerja yang diimplementasikan memberikan respon yang positif terhadap implementasi yang sudah dilakukan.

Kata kunci: percetakan, ISO 9001:2008, ketidaksesuaian, prosedur, implementasi