

ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan industri yang semakin pesat, setiap perusahaan dituntut untuk mampu bersaing. Hal ini dikarenakan tidak hanya harga yang menjadi bahasa perdagangan namun juga kualitas/mutu. Tidak hanya perusahaan yang memproduksi barang melainkan juga perusahaan yang menghasilkan jasa/layanan, tak terkecuali pada Dana Pensiun (Dapen). Sebuah Dapen harus mempunyai sistem manajemen yang baik supaya dapat mendorong pengembangan lembaga, pengelolaan sumber daya dan risiko secara lebih efisien dan efektif serta pertanggungjawaban kepada Peserta, Pendiri dan *stakeholders* lainnya. Oleh karena itu, Dapen harus melakukan *continual improvement* terhadap sistem manajemen mutunya agar dapat mencapai *Total Quality*. Sistem manajemen mutu yang dipersyaratkan adalah Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dengan Pedoman/Kebijakan Tata Kelola Yang Baik (GPFGB) sebagai dasarnya.

Untuk dapat menyelesaikan permasalahan yang ada, maka tujuan dari penelitian ini harus diketahui supaya penyelesaian masalah terarah dengan baik. Tujuan dari penelitian ini, yaitu melakukan identifikasi dan analisis *business process* Dapen Ubaya, merancang dan menerapkan hasil perancangan dokumentasi, mengevaluasi hasil penerapan dan merancang *database*.

GPFGB menetapkan bahwa Pengurus harus menetapkan 16 Pedoman/Kebijakan. Pada kondisi awal, Dapen Ubaya baru menetapkan dan menerapkan 9 Pedoman/Kebijakan tersebut sehingga masih ada 7 Pedoman/Kebijakan lain yang belum ditetapkan. Supaya memiliki sistem manajemen mutu yang baik, maka Dapen Ubaya melakukan perbaikan terhadap sistem manajemennya. Perbaikan sistem manajemen ini dilakukan dengan merancang dokumentasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, yang meliputi identifikasi dan analisis *business process* serta perancangan dokumentasi 7 Pedoman/Kebijakan dan 6 prosedur wajib ISO, melalui perancangan pedoman Tata Kelola Yang Baik, Prosedur Operasi Standar dan formulir pendukung.

Untuk mengetahui keefektifan prosedur terdokumentasi, maka dilakukan penerapan beberapa prosedur yang memungkinkan, yaitu prosedur investasi, prosedur organisasi dan tatakerja, yang terdiri dari prosedur organisasi dan tatakerja, prosedur penerimaan karyawan baru dan prosedur pelatihan, prosedur layanan kepesertaan, prosedur perpajakan, prosedur pengadaan barang dan jasa, prosedur kearsipan dan prosedur surat menyurat. Hal ini dikarenakan terbatasnya waktu dan ijin dalam melakukan penerapan tersebut. Setelah itu dilakukan analisis hasil implementasi dan evaluasi melalui wawancara dan penyebaran kuesioner. Hasil yang didapatkan, yaitu adanya dokumentasi prosedur mutu memberikan dampak positif, manfaat yang besar dan sesuai apabila diterapkan di tempat kerja. Dari implementasi tersebut, dapat diketahui manfaatnya, yaitu dengan adanya penetapan kriteria keberhasilan maka Pengurus memiliki kejelasan pekerjaan dan hasil kerja. Hasil implementasi antara sebelum dan sesudah menunjukkan bahwa hampir tidak ada perbedaan hasil. Perbedaan hasil hanya terjadi pada sasaran mutu prosedur pengadaan barang dan jasa. Dari analisis dan evaluasi hasil implementasi, diketahui adanya ketidaksesuaian dibagian layanan kepesertaan yaitu tidak adanya bukti kepesertaan dan sistem *database* yang kurang efektif. Oleh karena itu, dibuat diagram Sebab-Akibat untuk mengetahui akar masalah sehingga dapat dilakukan analisis penyebab dan tindakan pencegahan dan perbaikannya.

Dari analisis ketidaksesuaian tersebut, diketahui bahwa Dapen memerlukan pembuatan *database* baru yang mampu melakukan penginputan, pengolahan dan penyimpanan data di bagian layanan kepesertaan. Oleh karena itu, dilakukan usulan perbaikan dengan merancang *database* baru menggunakan *Microsoft Access* dan *Microsoft Visual Basic*. Untuk mengetahui keefektifan perancangan *database* tersebut, maka dilakukan pengisian kuesioner oleh Staf Layanan Kepesertaan. Sebelum kuesioner diisi, dilakukan *trial* penggunaan *database* selama 1 hari. Berdasarkan hasil evaluasi perancangan *database* diketahui bahwa dengan adanya perancangan ini membantu pekerjaan Staf dalam melakukan input, pengolahan dan penyimpanan data. Namun, *database* tersebut belum dapat diterapkan karena adanya beberapa kendala sehingga perancangan ini baru dianggap sebagai langkah awal dalam memberikan usulan perbaikan dan untuk selanjutnya dapat dilakukan pengembangan lain sehingga mampu meningkatkan kinerja Staf dibagian layanan kepesertaan.

Keywords: Good Pension Fund Governance, ISO 9001:2008, database.