

## ABSTRAK

Persaingan di dunia perindustrian semakin ketat dari waktu ke waktu. Oleh karena itu setiap perusahaan di dunia dan di Indonesia khususnya harus memiliki proses manajemen yang baik. Berbagai macam standarisasi sistem manajemen mutu bermunculan untuk membantu perusahaan membentuk sistem manajemen mutu. Banyak kasus yang terjadi walaupun perusahaan sudah memiliki sertifikasi standarisasi sistem mutu namun tidak menjamin perusahaan untuk dapat bertahan di tengah persaingan global. Karena itu diperlukan sesuatu yang lebih daripada sekedar sertifikasi sistem manajemen mutu untuk dapat membuat perusahaan bertahan.

PT Aneka Banusakti yang bergerak dalam bidang otomotif ingin memenangkan persaingan global di dunia perdagangan. Karena itu agar dapat berjalan mulus, PT Aneka Banusakti memperoleh sertifikat Quality System 9000 atau yang lebih dikenal QS-9000. QS-9000 dikenal sebagai salah satu sertifikasi standar mutu khusus dalam bidang otomotif.

QS-9000 ternyata memberikan sesuatu yang berbeda dengan standarisasi lainnya. Hal ini dikarenakan efek yang ditimbulkan bagi perusahaan karena keharusan untuk mengimplementasikan standarisasi ini sangat signifikan. QS-9000 selain menimbulkan perubahan pada jumlah rapat, metode kualitas, prosedur, *work instruction* dan *form*, juga menimbulkan berbagai macam kategori komitmen bagi perusahaan. Selain itu QS-9000 secara tidak langsung ikut memberikan berbagai macam efek positif bagi PT Aneka Banusakti. Hal ini dibuktikan dengan naiknya nilai skor model *quality award* EFQM kriteria *Enabler* dari 124,328 menjadi 349,997.

Masih ada lagi keuntungan QS-9000 bagi PT Aneka Banusakti dilihat dari kriteria *Enabler* EFQM adalah perubahan yang mencolok dari kriteria kepemimpinan, sumber daya dan proses. Untuk kriteria sumber daya dan proses, perubahan yang mencolok tidaklah terlalu mengherankan, hal ini dikarenakan QS-9000 merupakan pengembangan dari ISO 9000:1994 yang lebih condong pada pendekatan proses produksi. Namun terdapat perubahan mencolok pada kriteria kepemimpinan adalah sesuatu yang mengejutkan. Ternyata setelah diteliti hal ini dikarenakan bahwa untuk melaksanakan segala hal yang terdapat dalam klausul QS-9000 ternyata membutuhkan komitmen yang kuat dari pemimpin. Khususnya dalam hal mentalitas perbaikan berkelanjutan yang harus terus-menerus berjalan di dalam perusahaan agar dapat berjalan aktivitas manajemen mutu yang berkembang dari waktu ke waktu.