

ABSTRAK

Setiap perusahaan dituntut untuk semakin meningkatkan mutunya agar dapat tetap bertahan menghadapi para kompetitornya. Bukan hanya mutu produk yang diutamakan namun juga mutu layanan. Hal ini juga berlaku bagi UD. Mas Alam yang bergerak dalam pengadaan barang hasil bumi (kemiri, kopi, merica). Di Surabaya sangat banyak sekali usaha sejenis, sehingga untuk menjaga loyalitas pelanggannya, UD. Mas Alam merasa perlu selalu melakukan perbaikan mutu (*Quality Improvement*).

Penelitian ini dilakukan dalam meningkatkan kinerja perusahaan dan kepuasan pelanggan dengan menggunakan program 5S, *Good Distribution Practices* (GDP) dan ISO. Hal yang pertama dilakukan adalah menerapkan program 5S di UD. Mas Alam. Ditinjau dari segi lingkungan kerja, UD. Mas Alam saat ini masih kurang tertata dengan baik. Hal ini dikarenakan karena pihak manajemen belum pernah menerapkan 5S sebelumnya. Oleh karena itu perlu dilakukan evaluasi program 5S di tempat kerja UD. Mas Alam. Pelaksanaan implementasi 5S melalui beberapa tahap yaitu tahap perencanaan, tahap pengenalan 5S, tahap pemilahan, tahap penataan, tahap pembersihan, tahap pemantapan dan tahap pembiasaan. Beberapa manfaat yang dapat dirasakan secara langsung dari hasil implementasi 5S saat ini yang didapatkan dari hasil kuesioner evaluasi setelah implementasi 5S ke karyawan-karyawan UD. Mas Alam yang menyatakan merasakan manfaat dari implementasi 5S dalam mempermudah kegiatan rutin seperti memindahkan produk hasil bumi ke dalam/luar gudang dan membantu karyawan gudang dalam menciptakan keefisienan tempat di UD. Mas Alam.

Penerapan program *Good Distribution Practices* (GDP) bertujuan memberikan panduan cara distribusi yang baik dalam meningkatkan kinerja perusahaan dan kepuasan pelanggan. Hal yang pertama dilakukan adalah merancang kebijakan-kebijakan GDP yang dituangkan dalam pedoman mutu. Hasil rancangan kebijakan dibuat *Standard Operational Procedures* (SOP) maupun *Standard Sanitation Operational Procedures* (SSOP). Ditambahkan prosedur-prosedur yang dipersyaratkan dalam ISO yaitu prosedur kalibrasi, prosedur audit mutu, prosedur tinjauan manajemen, prosedur tindakan pencegahan/koreksi, prosedur produk tidak sesuai dan prosedur pengendalian dokumen mutu.

Penilaian hasil rancangan SOP/SSOP dilakukan oleh karyawan-karyawan maupun pimpinan. Pelaksanaan standar kerja yang tertuang dalam SOP/SSOP membantu kinerja para karyawan menjadi lebih konsisten dan teratur dalam menjalankan proses distribusi yang baik. Karyawan-karyawan ataupun pihak manajemen saat ini sudah sibuk dengan pekerjaan masing-masing. Oleh karena itu perlu adanya Wakil Manajemen yang mempunyai tanggung jawab dalam mengevaluasi Sistem Manajemen Mutu UD. Mas Alam. Tidak hanya itu, Wakil Manajemen juga harus memelihara Sistem Manajemen Mutu yang sudah berjalan saat ini.