# DAMPAK IMPLEMENTASI ISO 9001:2008 TERHADAP KINERJA DIVISI *PURCHASING* DI PT. SPEKTRA MEGAH SEMESTA CABANG SURABAYA

**Oleh : Lien Bunga Eden (128694050)**

**UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**JURUSAN AKUNTANSI**

**2015**

**Abstrak**

Untuk menjadi perusahaan yang terbaik di bidang jasa inspeksi, maka PT SPEKTRA MEGAH SEMESTA harus memberikan kepuasan bagi pelanggannya dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas yang dihasilkan tergantung pada sistem yang diterapkan dan kinerja seluruh karyawan perusahaan. Standar yang mengatur tentang kualitas atau mutu produk/jasa adalah ISO 9001:2008. Standar ini diterapkan untuk beberapa tujuan termasuk melakukan perbaikan internal. Pada divisi *purchasing*, sebelum diterapkannya ISO 9001:2008 terjadi terjadi beberapa permasalahan yang akibatnya akan berdampak pada kualitas barang/jasa yang dipakai. Tetapi dengan adanya ISO 9001:2008 mengenai sistem manajemen mutu, permasalahan tersebut dapat dikendalikan melalui sistem dan prosedur dokumentasi yang baik. ISO 9001:2008 pada perusahaan ini juga berhasil meningkatkan kinerja divisi *purchasing*, karena adanya komitmen manajemen dan karyawan untuk menjalankan persyaratan-persyaratan serta untuk terus mengevaluasi dan mengembangkan sistem mutu yang ada.

***Kata kunci:*** *ISO, ISO 9001:2008, Purchasing, Sistem, Dokumentasi, Kinerja*

## 1. LATAR BELAKANG

PT. SPEKTRA MEGAH SEMESTA merupakan perusahaan jasa di bidang layanan Inspeksi yang berpusat di Jakarta dan memiliki cabang di Surabaya.Perusahaan ini memiliki visi yaitu “Menjadi Perusahaan Terbaik Dalam Bidang Pengetesan & Pengujian Tak Merusak (Ndt)”. Untuk menjadi yang terbaik, perusahaan memiliki misi yaitu untuk membuat layanan pelanggan yang terbaik, QHSE Manual dan Prestasi Teknis, Memperoleh Kepuasan Pelanggan, Jadwal/Waktu Layanan yang Tepat Waktu dan Profesionalisme.Dalam kegiatan operasional, perusahaan ini menerapkan dua standart ISO yaitu OHSAS 18001:2007 untuk standart keselamatan kerja dan ISO 9001:2008 untuk sistem manajemen mutu.ISO 9001:2008 diterapkan, guna meningkatkan mutu atau kualitas pelayanan sehingga tercapai kepuasan pelanggan dan tercapainya visi atau tujuan perusahaan.

PT. SPEKTRA cabang Surabaya ini terdiri dari beberapa divisi, yaitu divisi HRD, *Marketing*, IT, *Purchasing*, HSE, *Operating*, dan *Finance*. Berdasarkan wawancara dengan branch office manajer cabang Surabaya, pada awal sebelum menerapkan ISO 9001:2008, terjadi beberapa permasalahan di setiap divisi, khususnya divisi *purchasing* atau pembelian. Beberapa masalah timbul pada divisi ini, yang pertama adalah terjadi pembelian barang yang

tidak sesuai dengan pemesanan atau kualitas yang diminta karena belum ada formulir yang memadai dan dengan jelas mencatat deskripsi barang pembelian, tidak adanya kartu persediaan sehingga perusahaan tidak bisa mengetahui dengan pasti sisa persediaan di gudang dan pengendaliannya sulit dilakukan. Dan yang terakhir adalah, tidak adanya penilaian atau evaluasi terhadap supplier yang digunakan oleh divisi *purchasing* sehingga, pihak perusahaan tidak mengetahui bagaimana kinerja atau produk yang diterima selama ini, apakah sudah memenuhi standart mutu yang diminta oleh klien atau tidak. Semua ini terjadi karena, belum adanya sistem pembelian yang baik dan pengendalian dokumen yang buruk, akibatnya, kinerja divisi *purchasing* juga tidak memuaskan. Hal ini juga akan menggangu kinerja pada divisi-divisi lain sehingga layanan yang dihasilkan menjadi tidak maksimal dan dapat menurunkan kepuasan pelanggan yang berakibat pada penurunan *profit* perusahaan pula.

Maka, dengan ISO 9001:2008, manajer menerapkan perencanaan strategi untuk melakukan perbaikan internal perusahaan atau perbaikan sistem terutama dalam hal manajemen mutu. Didalam ISO 9001:2008 terdapat klausul-klausul yang menerapkan standar mutu untuk setiap proses operasional termasuk untuk pengelolaan SDM, pengendalian dokumen dan pengendalian proses pembelian barang. Pada hakikatnya, ISO 9001:2008 lebih menekankan pada proses bisnis yang dijalani oleh perusahaan ketimbang *output* atau produk/jasa yang dihasilkan. ISO 9001:2008 memperhatikan bagaimana suatu proses dalam perusahaan itu dijalankan melalui sebuah sistem yang dilaksanakan secara konsisten dan efisien sehingga menghasilkan kinerja perusahaan yang lebih baik, agar tercipta kualitas produk/jasa yang baik dan sesuai dengan permintaan pelanggan. Sejak pengimplementasian ISO 9001:2008, permasalah yang telah diuraikan diatas mulai teratasi dan satu-persatu dapat dikendalikan dengan baik.

Tidak hanya PT. SPEKTRA, bagi banyak perusahaan, ISO 9001 ini sangat penting, terbukti dengan lebih dari satu juta perusahaan di dunia yang menjadi member sertifikasi ini (survey ISO tahun 2007). Menurut Shobrie (2014), keuntungan ISO selain meningkatkan *image* perusahaan, juga dapat meningkatan kinerja dan produktivitas. ISO 9001 menjadikan standart kerja perusahaan terdokumentasi rapi sehingga mudah dalam pengendalian dan mempermudah pekerjaan karyawan. Penelitian mengenasi ISO ini juga telah banyak dilakukan untuk menguji pengaruhnya terhadap kinerja. Menurut penelitian Feng (2007) terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara sertifikasi ISO 9000 dengan kinerja perusahaan. Serta Iriani dan Hadiputra (2010) menemukan hal yang sama bahwa sistem manajemen mutu ISO 90001: 2008 memberikan pengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan PT. Industri Telekomunikasi Indonesia.

Dari fenomena diatas, maka peniliti tertarik untuk mengetahui bagaimana ISO 9001:2008 ini dapat mengatasi masalah-masalah pada divisi tersebut dan apakah dampak dari pengimplementasian ISO 9001:2008 terhadap kinerja karyawan divisi *purchasing* dalam menghasilkan kualitas pelayanan yang baik dan mencapai kepuasan pelanggan Di PT. SPEKTRA MEGAH SEMESTA cabang Surabaya.

## 2. KAJIAN PUSTAKA

### ISO *(International Organization for Standarization)*

Menurut Zuhrawaty (2009) pada Bernard (2011), *International Organization for Standarization* (ISO) untuk selanjutnya disebut dengan ISO, adalah organisasi internasional yang bertanggung jawab dalam penyusunan standar baru ataupun revisi ISO standar yang telah ada. Standard yang dikeluarkan oleh ISO, dipersiapkan oleh *Technical Committee* yang mewakili organisasi serta kalangan industri.ISO membawahi sejumlah badan sertifikasi nasional yang terdiri dari 135 negara atau lebih di seluruh dunia. Pada umumnya, ISO terkait dengan mutu produk maupun jasa; standar-standar yang telah ditetapkan akan ditinjau kembali dalam kurun waktu 5-6 tahun untuk memastikan standar tersebut masih relevan dengan perkembangan dunia usaha. Standar yang ditetapkan oleh ISO tidak bersifat teknis pelaksanaan, tetapi merupakan persyaratan yang harus dipenuhi oleh perusahaan dalam penerapannya.

**Gambar 2.1 Model proses sistem manajemen ISO**

**Sumber: (http://sisni.bsn.go.id/index.php?/sni_main/sni/detail_sni/9566)**

**Jenis-Jenis Standard Internasional**

Berbagai macam standar sudah diterbitkan oleh ISO antara lain untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Jenis-jenis standar yang sudah dikeluarkan antara lain:

1. ISO 14000, yang merupakan standard internasional bagi pelaksanaan suatu organisasi yang berkaitan dengan tanggung jawabnya terhadap lingkungan.
2. ISO 22000, merupakan standard internasional bagi pelaksanaan suatu organisasi yang memproduksi makanan/ minuman yang berkaitan dengan tanggung jawab terhadap keamanan konsumsi para konsumen *(Food Safety).*
3. ISO 27000, merupakan standard internasional bagi pelaksanaan sistem informasi suatu usaha yang berkaitan dengan tanggung jawab terhadap pengamanan dan keselamatan informasi *(Information Security).*
4. OHSAS 18000, merupakan standard internasional bagi pelaksanaan suatu proyek yang berkaitan dengan tanggung jawab proyek tersebut terhadap keselamatan dan kesehatan kerja bagi personil yang terlibat didalamnya.
5. ISO 9000 (termasuk seri ISO 9001 dan 9004) adalah standard internasional yang merupakan persyaratan yang digunakan dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu perusahaan.

**ISO 9001:2008**

ISO 9001:2008 merupakan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem, yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang atau jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu, dimana kebutuhan atau persyaratan tertentu tersebut ditentukan atau dispesifikasikan oleh pelanggan dan organisasi. Angka 2008 merupakan tahun ISO tersebut direvisi. ISO 9001:2008 merupakan penyempurnaan dari ISO 9001:2000. Menurut standar ini, sebuah organisasi harus

menunjukkan kemampuan untuk memenuhi atau melampaui kepuasan pelanggan dalam hal fungsi produk, kualitas, dan kinerja. Demikian pula, organisasi tersebut juga harus selalu menerapkan peraturan, standar industri, dan praktik terbaik mengenai proses produksi dan hasil.

Berikut ini merupakan langkah-langkah yang diperlukan dalam menerapkan ISO 9001:2008 menurut Gaspersz (2001) pada Bernard E. (2011):

1. Tahap Persiapan

   Tahap persiapan ini meliputi pembentukkan tim pengembangan mutu dan pelatihan dasar untuk memahami sistem manajemen mutu sesuai standar.

2. Tahap Pengembangan

   Tahap pengembangan ini melibatkan aktivitas industri perusahaan meninjau semua dokumentasi yang ada dan mengembangkan sistem mutu dalam organisasi. Pelatihan yang lebih detail lagi mungkin diperlukan untuk pelatihan karyawan dalam kunci-kunci pengembangan mutu. Jika industri atau perusahaan berskala cukup besar, dapat dipertimbangkan untuk menggunakan konsultan eksternal untuk membantu mempersiapkan sistem manajemen mutu.

3. Tahap Implementasi

   Sistem manajemen mutu yang telah dikembangkan perlu diimplementasikan dalam proyek yang sebenarnya untuk selanjutnya dikaji dalam tahap berikutnya.

4. Tahap Audit

   Audit sistem manajemen mutu dilaksanakan setelah implementasi berjalan untuk jangka waktu yang telah ditentukan. Tujuan dari audit sistem manajemen mutu adalah untuk memastikan apakah semua operasional dalam organisasi sudah berjalan sesuai dengan prosedur.

5. Tahap Sertifikasi

Tahap ini meliputi sertifikasi oleh Badan Sertifikasi yang terakreditasi.Setelah melalui tahap ini, industri atau perusahaan resmi sebagai pemegang sertifikat ISO.

Menurut Garrity pada Bernard E. (2011), ISO 9001 bertujuan agar setiap organisasi memiliki:

1. *Continual Improvement*, yaitu kemampuan untuk melakukan peningkatan yang berkesinambungan.
2. *Consistency Product*, yaitu kemampuan untuk menghasilkan mutu produk yang konsisten.
3. *Comply to Costumer & Regulation*, yaitu kemampuan untuk melakukan pemenuhan keinginan konsumen & regulasi.

Untuk mencapai hal tersebut di atas, maka berdasarkan Badan Standardisasi Nasional, 2001, ISO 9001 memiliki 8 (delapan) prinsip manajemen mutu, yaitu:

1. Fokus pada Pelanggan
2. Kepemimpinan
3. Pelibatan orang
4. Pendekatan proses
5. Pendekatan Sistem pada Manajemen
6. Perbaikan Berkesinambungan
7. Pendekatan Fakta pada Pengambilan Keputusan
8. Hubungan yang saling menguntungkan dengan pemasok.

Adapun klausul-klausul pada sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 adalah:

Klausul 1, Ruang Lingkup

Klausul 2, Acuan Normatif

Klausul 3, Istilah dan Definisi

Klausul 4, Sistem Manajemen Mutu

1. Klausul 4.1, Persyaratan Umum

2. Klausul 4.2, Persyaratan dokumentasi
3. Klausul 4.2.1, Umum
4. Klausul 4.2.2, Manual mutu
5. Klausul 4.2.3, Pengendalian dokumen
6. Klausul 4.2.4, Pengendalian rekaman

Klausul 5, Tanggung Jawab Manajemen

1. Klausul 5.1, Komitmen Manajemen
2. Klausul 5.2, Fokus pada pelanggan
3. Klausul 5.3, Kebijakan mutu
4. Klausul 5.4, Perencanaan
5. Klausul 5.5, Tanggung jawab, wewenang dan komunikasi
6. Klausul 5.6, Tinjauan manajemen

Klausul 6, Pengelolaan Sumber Daya

1. Klausul 6.1, Penyediaan sumber daya
2. Klausul 6.2, Sumber daya manusia
3. Klausul 6.3, Prasarana
4. Klausul 6.4, Lingkungan Kerja

Klausul 7, Realisasi Produk

1. Klausul 7.1, Perencanaan realisasi produk
2. Klausul 7.2, Proses yang berkaitan dengan pelanggan
3. Klausul 7.3, Desain dan pengembangan
4. Klausul 7.4, Pembelian
5. Klausul 7.5, Produksi dan penyediaan jasa
6. Klausul 7.6, Pengendalian peralatan pemantauan dan pengukuran

Klausul 8, Pengukuran Analisis dan Perbaikan

1. Klausul 8.1, Umum
2. Klausul 8.2, Pemantauan dan Pengukuran
3. Klausul 8.3, Pengendalian Ketidaksesuaian Produk
4. Klausul 8.4, Analisis data
5. Klausul 8.5, Perbaikan Berkesinambungan

**Pembelian Atau *Purchasing***

Dalam proses pembelian barang, ada beberapa hal yang harus diperhatikan seperti: kuantitas dan kualitas barang, harga dan waktu pengiriman dalam melakukan pembelian. Alur pembelian terbagi menjadi 3 (tiga) yaitu:

1. Alur permintaan yang dilakukan setiap divisi atau departemen.
2. Alur pembelian yang dilakukan divisi *purchasing*
3. Alur pembayaran yang dilakukan oleh Keuangan.

Proses *purchasing* adalah tindakan-tindakan yang dilakukan secara berurutan dalam kegiatan pembelian, atau kegiatan-kegiatan yang biasa dilakukan oleh bagian pembelian untuk pengadaan barang yang diperlukan oleh departemen lainnya. Menurut Sofjan Assauri (2008:223), Pembelian merupakan salah satu fungsi yang penting dalam berhasilnya operasi suatu perusahaan. Fungsi ini dibebani tanggung jawab untuk mendapatkan kuantitas dan kualitas bahan-bahan yang tersedia pada waktu dibutuhkan dengan harga yang sesuai dengan harga yang berlaku. Pengawasan perlu dilakukan terhadap pelaksanaan fungsi ini, karena pembelian menyangkut investasi dana dalam persediaan dan kelancaran arus bahan ke dalam pabrik.

Sedangkan menurut Mulyadi (2007:711) aktivitas dalam proses pembelian barang adalah:

1. Permintaan pembelian
2. Pemilihan pemasok

3. Penempatan order pembelian
4. Penerimaan barang, dan
5. Pencatatan transaksi pembelian

**Pengertian Sistem Manajemen Mutu**

Menurut Gunawan (2011), Sistem kegiatan terkoordinir untuk mengerahkan dan mengendalikan organisasi dalam hal mutu. Menurut Johnson (1996) pada Fatma Bintang, tujuan dari sistem manajemen mutu adalah untuk memastikan bahwa fasilitas atau layanan (umumnya disebut dengan keluaran) memenuhi persyaratan mutu pelanggan. Fatma Bintang juga menyebutkan bahwa, sistem manajemen mutu menggabungkan antara jaminan kualitas dan pengawasan kualitas.sistem manajemen mutu, sebagai alat manajemen untuk mengukur banyaknya fasilitas, proses-proses yang sudah direncanakan, kegiatan, dan sumber daya. Sistem manajemen mutu diimplementasikan dan dikelola dengan tujuan untuk memastikan bahwa proses keluaran *(output)* akan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Sistem manajemen mutu juga untuk memastikan tercapainya tujuan dari *Return of Investment* (ROI) yang ditetapkan oleh perusahaan.

**Kinerja Karyawan**

Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. *Performance* atau kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses (Nurlaila, 2010). Menurut pendekatan perilaku dalam manajemen, kinerja adalah kuantitas atau kualitas

sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan (Luthans, 2005:165).

Pengertian kinerja ini mengaitkan antara hasil kerja dengan tingkah laku. Sebagai tingkah laku, kinerja merupakan aktivitas manusia yang diarahkan pada pelaksanaan tugas organisasi yang dibebankan kepadanya. Anwar Prabu Mangkunegara (2009:75) mengemukakan bahwa indikator kinerja, yaitu :

1. Kualitas

   Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.

2. Kuantitas

   Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.

3. Pelaksanaan tugas

   Pelaksanaan Tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

4. Tanggung Jawab

   Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

**Kepuasan Pelanggan**

Susilawati, Connie and Salim, Ferryanto and Soesilo, Tjahjadi (2005) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara harapan dan kinerja/hasil yang dirasakan pelanggan. Harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, di antaranya pengalaman berbelanja dimasa lampau, opini teman dan kerabat, serta informasi dan janji-janji perusahaan dan para pesaing. Menurut Tony (2015) Secara sederhana konsep kepuasan

pelanggan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu untuk mencapai kepuasan konsumen, dan terhadap beberapa definisi yang dikemukakan oleh para pakar. Menurut Kotler (1997:40) pada Tony (2015) "Kepuasan pelanggan adalah, perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan yang diharapkannya." Engel, et.al. (1995) pada Tony (2015) mendefinisikan "Kepuasan sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu alternative yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Ketidakpuasan adalah hasil dan harapan yang diteguhkan secara negatif." Schnaars (1991) dalam Tony (2015) menyatakan bahwa "Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan merasa puas. Sehubungan dengan hal ini, terciptanya kepuasan pelanggan akan memberikan banyak manfaat." Sebagaimana Tjiptono (1995) pada Tony (2015) mengemukakan diantaranya "Hubungan antara perusahaan dengan pelangggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang atau terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut *(word of mounth)* yang menguntungkan bagi perusahaan."

Mowen (2002) pada Tony (2015) merumuskan "Kepuasan pelanggan sebagai sikap keseleruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan (*asquistion*) dan pemakaiannya." Dalam artian kepuasan pelanggan merupakan penelaian evaluatif purnabeli yang dihasilkan dari seleksi pembelian spesifik.

**Kinerja perusahaan berdasarkan ISO 9001**

Sistem manajemen mutu ISO 9001 setidaknya menyediakan 5 parameter yang bisa digunakan untuk mengukur kinerja perusahaan. Kelima parameter tersebut adalah:

1. **Survey Kepuasan Pelanggan**

   ISO 9001 mewajibkan perusahaan untuk melakukan survey kepuasan pelanggan secara berkala demi mengetahui kualitas produk atau pelayanan yang diberikan di mata

pelanggan. Dengan mengadakan survey, perusahaan bisa mengetahui strength dan weakness point perusahaan sehingga dapat dilakukan perbaikan terus-menerus.

2. **Keluhan Pelanggan**

   ISO 9001 mewajibkan perusahaan untuk mencatat, menindaklanjuti, dan memonitor keluhan pelanggan. Dengan begitu, perusahaan dapat dengan mudah mengevaluasi kinerja perusahaannya dan memberikan perbaikan yang memuaskan bagi pelanggan.

3. **Audit Internal**

   ISO 9001 mewajibkan perusahaan melakukan kegiatan audit internal sebagai bentuk pelaksanaan *Check* dari konsep PDCA. Dengan melakukan audit internal, akan diketahui masalah apa yang sering dialami oleh masing-masing divisi termasuk divisi mana yang paling banyak bermasalah. Dengan demikian, perbaikan sistem dapat dilakukan secara menyeluruh.

4. **Pencapaian Sasaran Mutu**

   Sasaran mutu adalah target kerja yang ditetapkan untuk setiap divisi.

## PENELITIAN TERDAHULU

Penerapan model sistem standar mutu ISO 9001 dalam bisnis dianggap sebagai fenomena yang sangat penting akhir-akhir ini dalam pembangunan dan globalisasi manajemen mutu (Dick, 2000) pada Nenet (2011). Banyak perusahaan menerapkan ISO 9001 sebagai bagian dari strategi bisnis untuk meningkatkan kualitas dan mencapai kepuasan pelanggan baik oleh perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa. Banyak penelitian telah dilakukan terkait dengan ISO 9001 ini. Mulai dari alasan utama perusahaan menggunakan standar ini, menurut Connie (2005) alasan utama dari perusahaan-perusahaan kontraktor khususnya di Surabaya dan Gresik menerapkan ISO 9000:2000 adalah untuk meningkatkan konsistensi dalam pelaksanaan dan memperbaiki mutu. Kemudian hasil penelitian Nenet (2011) menunjukan

bahwa, terdapat hubungan positif antara sejauh mana perusahaan menerapkan standar ISO dan kinerja perusahaan. Menurutnya, motivasi eksternal tidak menjamin bahwa perusahaan akan sepenuhnya mendukung implementasi ISO 9001. Manajer tidak harus mengadopsi standar ISO 9000 hanya secara simbolis. Implementasi ISO 9001 secara efektif dan sukses sangat tergantung pada sikap manajer. Hasil hanya dapat dicapai bila manajer memiliki komitmen yang jelas dan eksplisit.

Penelitian ISO terhadap kinerja juga banyak dilakukan, seperti penelitian Yani iriani, darmawan Hadiputra (2010) yang menyatakan bahwa sistem manajemen mutu ISO 90001: 2008 memberikan pengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan PT. Industri Telekomunikasi Indonesia. Dan penelitian Bernard E. Silaban dan Sugianto Yusup (2011) yang mengatakan bahwa Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 berpengaruh terhadap kinerja.

## 3. METODE PENELITIAN

Penilitian ini merupakan penilitian deskriptif. Berdasarkan pernyataan Sukardi, penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasi objek sesuai dengan apa adanya (Best, 1982:119). Dalam penelitian ini, peneliti terlebih melakukan survey awal, identifikasi masalah, menetapkan tujuan penelitian, melakukan pengumpulan data, pengolahan dan analisis data serta langka terakhir adalah pembuatan kesimpulan dan saran. Survey awal dilakukan di PT. SPEKTRA MEGAH SEMESTA cabang Surabaya, untuk setelah itu mengidentifikasi masalah yang terjadi. Setelah ditemukan fenomena, peneliti menetapkan tujuan untuk menganalisis dampak implementasi ISO 9001:2008 pada divisi *purchasing*, karena terdapat permasalahan yang cukup banyak pada divisi ini dan peneliti ingin menjelaskan apa yang terjadi dan bagaimana keadaan setelah diterapkannya ISO 9001:2008 pada divisi tersebut.

Selanjutnya, untuk memperoleh atau mengumpulkan data , dilakukan beberapa metode yaitu, studi kepustakaan dilakukan dengan cara membaca literatur, jurnal, makalah, buku-buku untuk mendapatkan data yang barsifat teoritis sesuai dengan topik penelitian dan penelitian lapangan, dilakukan dengan cara datang ke lokasi penelitian untuk memperoleh data dan mendapatkan informasi yang diperlukan dalam pembahasan penelitian tersebut dan dengan cara melakukan interview atau wawancara.

Wawancara dilakukan dengan Branch Manajer perusahaan dan observasi langsung sehingga dapat diperoleh informasi dan kondisi perusahaan yang sesungguhnya. Wawancara dilakukan pada tanggal 8 mei 2015 untuk menanyakan seputar alasan perusahaan memilih ISO 9001:2008 sebagai sistem manajemen mutu di perusahaannya, bagaimana pengimplementasian standart tersebut dan masalah-masalah apa yang terjadi di perusahaan. Kemudian sumber data yang diperoleh terdiri dari dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer yang didapatkan berupa data angket untuk mengetahui seberapa dalam

ISO 9001:2008 telah di terapkan oleh perusahaan ini dan mengetahui dampak yang dirasakan karyawan. Jenis angket yang digunakan adalah anggket terbuka atau *open ended questionnaire,* jenis angket ini memberi kesempatan kepada responden untuk memberikan jawaban mereka secara bebas dan dengan menggunakan kalimatnya sendiri. Angket disebarkan ke semua manajer divisi sebanyak 4 orang dan pada divisi *purchasing* sebanyak 1 orang. Data ini nantinya juga akan digunakan untuk menganalisis bagaimana kinerja divisi *purchasing* dan hubungan divisi ini dengan divisi-divisi yang lain. Sedangkan data sekunder yang didapatkan berupa prosedur penerapan sistem pembelian perusahaan, formulir-formulir terkait proses pembelian, kartu persediaan, form evaluasi supplier, sasaran mutu divisi *purchasing* dan audit internal pada divisi ini sebagai hasil kinerja setelah penerapan ISO 9001:2008.

## 4. PEMBAHASAN

PT. SPEKTRA MEGAH SEMESTA merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Perusahaan ini menyediakan layanan inspeksi, pengujian non-desdruktif, jasa pengujian hidrostatik, dan jasa laboratorium PSV. PT. SPEKTRA MEGAH SEMESTA memiliki kantor cabang yang terletak di Jl. Tenggilis Utara I, Surabaya. Arus proses bisnis perusahaan ini, pertama adalah pemberian proposal kepada klien yang membutuhkan jasa inspeksi, kemudian jika klien setuju (menang *tender*), maka akan diadakan perjanjian-perjanjian antara perusahaan dengan klien mengenai rencana kerja termasuk harga jasa yang akan dibayarkan. Untuk mendukung kegiatan operasionalnya, perusahaan ini juga melakukan kegiatan pembeliaan baik pembelian barang maupun pembelian jasa. Kegiatan ini merupakan tanggung jawab dari divisi *purchasing*. Adapun tugas dan kewajiban divisi *purchasing* adalah, bertanggung jawab untuk membantu Manajer Operasional dan Pemasaran dalam proses pembelian dan pengawasan persediaan bahan untuk menjaga pasokan bahan produksi. Bertanggung jawab membeli produk atau layanan yang dapat diterima mutunya dan untuk memastikan bahwa semua produk sesuai dengan persyaratan yang ditentukan.

### Analisis sebelum ISO 9001:2008 (divisi *purchasing*)

Prosedur pembelian dilakukan dengan alur pertama yaitu menerbitkan surat permintaan pembelian material requisition sheet (MRS) yang disetujui oleh manajer operasional dan manajer accounting, kemudian divisi *purchasing* akan memproses MRS tersebut untuk selanjutnya menerbitkan purchase order (PO) dan memesan kepada vendor. Setelah barang datang, invoice atau tagihan akan diterima divisi *purchasing* dan barang langsung dimasukkan ke gudang. Dari alur pembelian barang diatas, dapat dilihat bahwa untuk mencapai memenuhi tanggung jawab divisi *purchasing*, sistem yang dibuat ini sangat lemah, karena:

1. Pengendalian tugas yang kurang. Prosedur tersebut berhenti pada saat barang datang dan tidak ada tindakan lebih lanjut, hal ini dapat menimbulkan resiko kesalahan pengiriman barang maupun jumlah yang tidak sesuai, karena divisi *purchasing* tidak menghitung barang yang datang tetapi langsung dimasukkan ke gudang.
2. Tidak adanya proses pengecekkan barang datang, sehingga tidak diketahui apakah barang yang dikirim vendor sudah sesuai dengan kualitas atau persyaratan yang ditentukan.
3. Divisi ini tidak melakukan pencatatan jumlah barang yang tersedia dan memiliki kartu persediaan. Kartu persediaan sangatlah penting untuk mencatat jumlah barang yang tersedia, mengetahui mutasi barang, dan jumlah barang yang telah terpakai. Jika tidak melakukan pencatatan persediaan, maka akan sulit melakukan pengendalian karena tidak akan diketahui berapa jumlah barang yang terpakai untuk suatu proyek dan berapa jumlah barang yang tersisa. Hal ini dapat menimbulkan pemborosan, kecurangan dan penentuan kapan harus order kembali.
4. Tidak adanya evaluasi terhadap *supplier* yang digunakan oleh divisi ini. Proses evaluasi merupakan hal yang penting untuk dilakukan. Karena sebagai bagian dari proses manajemen, evaluasi dilakukan untuk menilai kinerja sesuatu atau dalam hal ini adalah menilai kinerja supplier. Karena tidak adanya evaluasi supplier, maka tidak diketahui apakah barang maupun layanan yang diberikan sudah sesuai dengan standart mutu yang diterapkan atau tidak.
5. Mempersulit divisi *purchasing* sendiri, karena belum adanya sistem pembelian yang terstruktur dan pengendalian dokumen yang buruk. Tidak lengkap dan jelasnya dokumen yang dibutuhkan akan mengakibatkan penundaan pekerjaan, dan timbul resiko kesalahan jika klien membutuhkan bukti-bukti terkait barang atau jasa yang digunakan dalam pengerjaan proyek.

**Dampak yang ditimbulkan bagi divisi lain dan perusahaan**

Sesuai dengan kuesioner yang disebarkan, kinerja divisi *purchasing* sangat berhubungan dengan kegiatan pada divisi lain yaitu,

1. Divisi operasional, sebagai penyedia barang consumable secara berkelanjutan.
2. Divisi *finance*, penyedia informasi harga barang dan jumlah pembelian yang telah dilakukan.
3. Divisi HRD, sebagai penyedia fasilitas *training*.
4. Divisi *marketing*, memberikan referensi harga barang untuk kebutuhan proyek dan sebagai acuan dalam pembuatan harga pekerjaan.

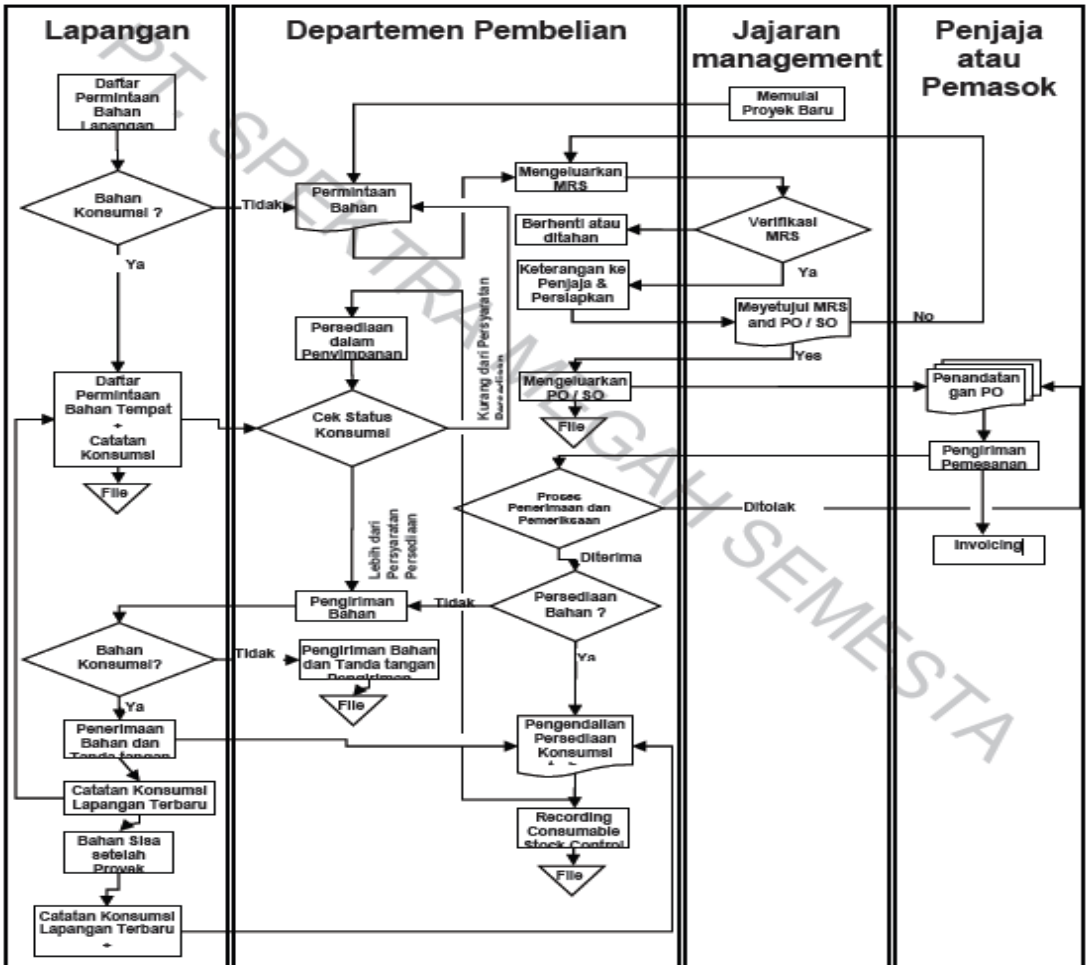
Jika pada divisi *purchasing* terjadi permasalahan, maka sudah pasti akan mengganngu kinerja pada divisi lain, masalah yang paling utama adalah kualitas dan biaya. Jika tidak ada pengendalian kualitas barang atau jasa yang digunakan, maka kepuasan pelanggan sebagai pengguna akhir akan menurun, penurunan kepuasan akan mengakibatkan hilangnya kepercayaan bahkan pemberhentian kerja sama. Selanjutnya, jika biaya pada pembelian barang membengkak, maka akan mengakibatkan penurunan laba akan dinilai kembali di akhir periode proyek dan penilaian harga jasa yang ditentukan untuk proyek selanjutnya akan meningkat. Jika harga yang ditawarkan melebihi kompetitor lain, maka bisa dipastikan perusahaan tidak akan mendapatkan proyek atau tender.

**Analisis setelah ISO 9001:2008 (divisi *purchasing*)**

Pada tahun 2014, manajer memilih untuk melakukan kegiatan operasional berdasarkan standart mutu ISO 9001:2008. Standart ini digunakan pihak manajer untuk pemenuhan persyaratan kompetensi lembaga inspeksi dan meningkatkan kualitas pelayanan melalui sistem manajemen mutu. Tidak hanya untuk tujuan konsistensi perusahaan dan pengakuan di pasar Internasional, ISO 9001:2008 dijadikan pedoman bagi manajer untuk melakukan

perbaikan sistem internal perusahaan. Dari permasalahan-permasalahan yang timbul pada divisi *purchasing*, manajer menentukan suatu strategi atau sistem baru untuk dijalankan dalam proses pembelian barang. Berdasarkan klausul-klausul pada ISO 9001:2008, maka manajemen membuat suatu sistem untuk menjamin bahwa produk/jasa yang dibeli sudah sesuai dengan persyaratan kualitas.

**Gambar 4.1 Diagram Pembelian Logistik**




**Sumber: data internal PT. SPEKTRA MEGAH SEMESTA cabang Surabaya**

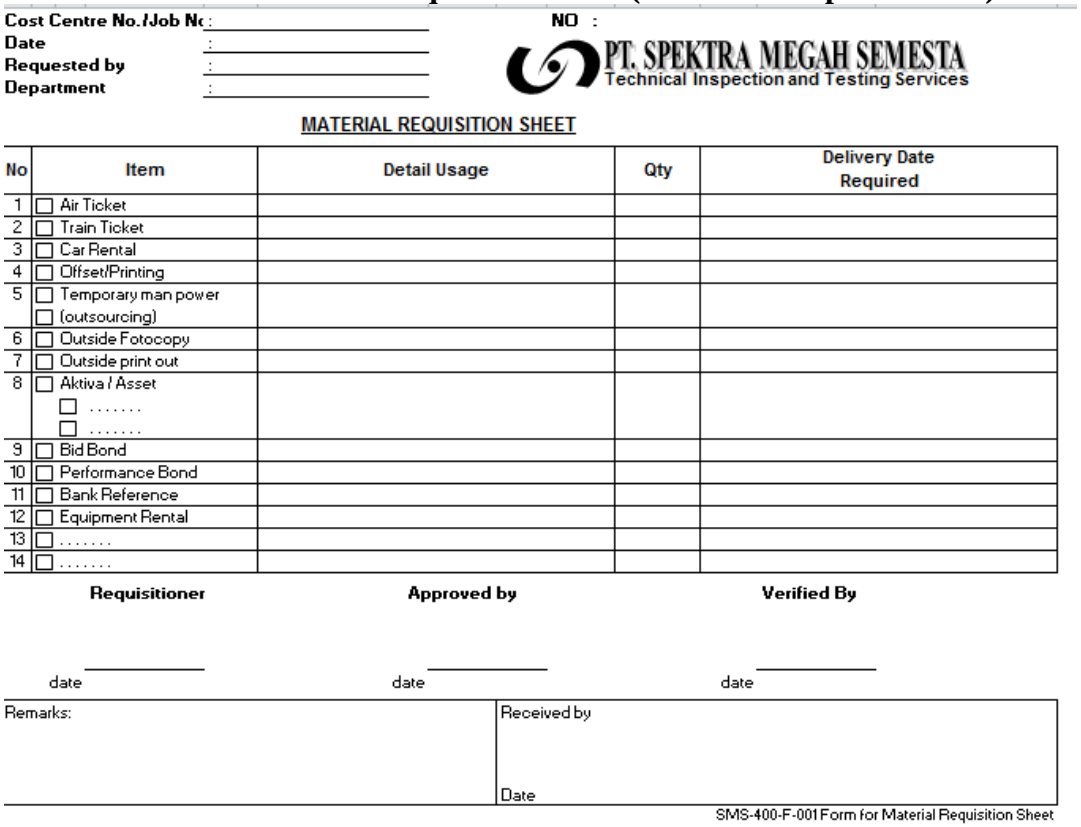
Sistem maupun kebijakan yang diberlakukan pada divisi *purchasing*, mengacu pada SNI ISO 9001:2008 klausul 7.4 Pembelian. Berikut adalah tahapan untuk melakukan pembelian yang menggunakan standar tersebut,

1. **Permintaan pembelian**

Perusahaan membuat prosedur permintaan pembelian dengan menggunakan dokumen-dokumen yang lebih lengkap dan memberikan informasi yang jelas mengenai informasi

produk atau jasa yang akan dibeli (klausul 7.4.2). Prosedur ini memberikan metode, teknik, mutu, dan persyaratan pelaporan yang diperlukan untuk pengadaan yang efisien dan mengontrol semua syarat perusahaan.

**Gambar 4.2 Material Requisition Sheet (data internal perusahaan)**



Cost Centre No./Job No : NO :
Date :
Requested by :
Department :

PT. SPEKTRA MEGAH SEMESTA
Technical Inspection and Testing Services

MATERIAL REQUISITION SHEET

| No | Item | Detail Usage | Qty | Delivery Date Required |
|---|---|---|---|---|
| 1 | ☐ Air Ticket | | | |
| 2 | ☐ Train Ticket | | | |
| 3 | ☐ Car Rental | | | |
| 4 | ☐ Offset/Printing | | | |
| 5 | ☐ Temporary man power<br>☐ (outsourcing) | | | |
| 6 | ☐ Outside Fotocopy | | | |
| 7 | ☐ Outside print out | | | |
| 8 | ☐ Aktiva / Asset<br>☐ .....<br>☐ ..... | | | |
| 9 | ☐ Bid Bond | | | |
| 10 | ☐ Performance Bond | | | |
| 11 | ☐ Bank Reference | | | |
| 12 | ☐ Equipment Rental | | | |
| 13 | ☐ ..... | | | |
| 14 | ☐ ..... | | | |

Requisitioner | Approved by | Verified By

date | date | date

Remarks: | Received by / Date

SMS-400-F-001 Form for Material Requisition Sheet

**Sumber: data internal PT. SPEKTRA MEGAH SEMESTA cabang Surabaya**

Semua permintaan pembelian, harus membuat MRS yang disetujui oleh jajaran manajemen. Jajaran manajemen akan memastikan bahwa semua daftar permintaan, jumlah dan jenis semua bahan benar-benar diperlukan dilakukan layanan untuk dinyatakan.

Setelah itu, MRS diberikan kepada divisi *purchasing* untuk selanjutnya dibuatkan surat purchase order (PO) dan melakukan pemesanan kepada vendor. Setiap pesanan pembelian harus diberikan nomor unik dan semua pesanan pembelian harus menyertakan data berikut,

a. Nama dan alamat pemasok.
b. Tanggal penerbitan.
c. Jumlah item.

d. Kuantitas dan deskripsi dari setiap item. Jenis, kelas, gaya, kelas atau informasi lain yang tepat harus dicatat
e. Unit harga dan jumlah total masing-masing item.
f. Syarat dan kondisi

**2. Pemilihan pemasok**

Pemasok dipilih berdasarkan evaluasi pemasok dan dari daftar pemasok terpilih (klausul 7.4.1) Untuk memasukkan pemasok di daftar pemasok yang disetujui, evaluasi dapat merujuk ke produk yang telah diberikan kepada perusahaan. Para perusahaan yang telah disetujui oleh klien sebagai pemasok atau direkomendasikan oleh klien, dapat dianggap sebagai perusahaan pemasok yang telah disetujui tanpa evaluasi. setiap calon pemasok tidak termasuk dalam persetujuan pemasok di atas haruslah dikenakan evaluasi mutu oleh perwakilan manajemen mutu. Pertemuan Evaluasi akan diadakan setiap tahun, dalam kasus ketika pemasok melakukan kesalahan berturut-turut yang akan mempengaruhi mutu, kontrak perusahaan, atau citra perusahaan, maka rapat evaluasi harus segera diadakan untuk memutuskan apakah perusahaan harus mengganti pemasok. Untuk menjaga dimasukkan dalam pemasok yang disetujui, nilai rata-rata harus 49 atau lebih tinggi.

**3. Penerimaan barang**

Divisi *purchasing* akan memeriksa dan memverifikasi materi yang diterima dari vendor atau pemasok terhadap pemesanan dan pengiriman pesanan dengan cara sebagai berikut, penerimaan bahan akan disesuaikan dengan, nomor kuantitas, jenis, kelas atau kualitas bahan, produk atau nama merk. bahan yang diterima harus dalam kondisi baik, tidak ada indikasi kerusakan dalam paket, penutup atau kaleng. bahan yang diterima akan ditempatkan dalam area yang tepat dan aman (penyimpanan). divisi *purchasing* dengan pemasok

memastikan jumlah bahan dalam kondisi yang dapat diterima dan menempatkan menerima bahan stempel pada daftar kemasan atau pengiriman order dan menandatangani oleh kedua belah pihak.

**4. Pencatatan transaksi pembelian**

Divisi *purchasing* akan mengendalikan konsumsi dari pembelian untuk distribusi lokasi dan untuk memastikan bahwa status materi dicatat dan dapat dilacak. pencatatan akan dilakukan pada dokumen consumable stock control (lihat lampiran). Pengendalian atau pencatatan ini digunakan untuk mengantisipasi ketersediaan stok dan waktu pengiriman yang akan terkena dampak dalam kinerja bekerja.

**5. Penempatan order pembelian**

Departemen Pembelian bertanggung jawab untuk memeriksa stok untuk pengiriman bahan. Departemen pembelian bertanggung jawab untuk mengirim bahan dengan menggunakan dokumen pengiriman atau bahan. Ketika bahan diterima di lokasi, koordinator NDT atau utusannya akan meletakkan tanda tangannya di formulir pengiriman kemudian mengirimkannya ke kantor pusat.

**6. Pemeliharaan peralatan**

Prosedur dibuat agar semua peralatan senantiasa dalam keadaan siap pakai sehingga diharapkan proses operasi/produksi tidak terhambat oleh tidak operasionalnya alat. Dengan pemeliharaan diharapkan umur alat operasi lebih lama dari umur teknisnya (klausul 7.6). Untuk menjaga peralatan "Akurasi" maka akan ditempatkan sesuai dengan kondisi karakteristik peralatan. Untuk fasilitas dan peralatan, yang digunakan fasilitas dan peralatan dicatat masing-masing dalam daftar yang digunakan checklist peralatan.

**Kinerja setelah ISO 9001:2008**

Sesuai dengan tujuan awal dari ISO 9001:2008 yaitu meningkatkan mutu kualitas layanan, maka setiap divisi termasuk divisi *purchasing* harus memiliki kebijakan mutu dan sasaran mutu yang terdokumentasi (klausul 4.2). Untuk divisi *purchasing*, sasaran mutu yang harus dipenuhi adalah,

1. Permintaan Penawaran Maksimal 2 hari setelah MRS Disetujui
2. Tidak ada (0) Penundaan Penerbitan PO/SO maksimal 1 hari setelah penawaran di terima
3. Evaluasi Supplier/Subkontraktor minimal dilakukan 1 tahun sekali.

Untuk menilai apakah target atau sasaran mutu yang telah ditetapkan sudah dilaksanakan secara efektif dan efisien, maka dilakukan penilaian oleh divisi QMR *(quality management representative)* dan hasil dari penilaiannya adalah,

**Gambar 4.3 *Control of Objective Setting* Divisi *Purchasing* Tahun 2015**

PT. SPEKTRA MEGAH SEMESTA

CONTROL OF OBJECTIVE SETTING - PURCHASING DEPARTMENT
YEAR 2015

| | Issued by | Manatih Anindya | Signature | | Issued Date | 18 Mei 2015 |
|---|---|---|---|---|---|---|

**Sasaran** : **Permintaan Penawaran Maksimal 2 hari setelah MRS Disetujui**
*Objective* : *Request for Quotation Maximum 2 days after MRS Approved*

| | Jan | Feb | Mar | Apr | May | Jun | Jul | Aug | Sep | Oct | Nov | Dec |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Keterlambatan Permintaan Penawaran/*Delay Request for Quotation* | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | |

**Sasaran** : **Tidak ada (0) Penundaan Penerbitan PO/SO maksimal 1 hari setelah penawaran di terima**
*Objective* : *Zero delay PO/SO issued Maximum 1 day after receipt quotation*

| | Jan | Feb | Mar | Apr | May | Jun | Jul | Aug | Sep | Oct | Nov | Dec |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Keterlambatan PO/SO Terbit/*Delay PO/SO Issued* | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | |

**Sasaran** : **Evaluasi Supplier/Subkontraktor minimal dilakukan 1 tahun sekali**
*Objective* : *Supplier/Subcontractor evaluation Minimum once a year*

| | | Jan | Feb | Mar | Apr | May | Jun | Jul | Aug | Sep | Oct | Nov | Dec |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Melakukan Evaluasi Supplier/Subkontraktor/*conducting Evaluation supplier/Subcontractor* | Plan | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| | Actual | 3 | 0 | 4 | 2 | | | | | | | | |

**Sumber: data internal PT.SPEKTRA MEGAH SEMESTA cabang Surabaya**

Penilaian kinerja divisi *purchasing* juga dinilai pada audit internal (klausul 8.2.2). Seperti contoh hasil diatas, terdapat ketidaksesuaian pada evaluasi supplier, yang pada rencananya melakakukan evaluasi 2 perusahaan, namun pada kenyataan atau realisasinya

adalah 0. Pada proses audit internal, ketika ditemukan adanya ketidaksesuaian, maka akan dicatat, untuk selanjutnya dilakukan rapat para manajer untuk menganalisis penyebabnya. Didalam rapat tersebut itu akan diputuskan dan dilakukan tindakan perbaikan (corrective/preventif action plan) untuk mengatasi hambatan yang ditemukan, agar kualitas layanan tetap terjaga sesuai dengan standart yang berlaku dan seperti itu selanjutnya setiap tahun akan dilakukan evaluasi agar tercipta perbaikan yang berkelanjutan sehingga kualitas layanan akan semakin meningkat dan tercapainya kepuasan pelanggan (klausul 8.5).

Dengan diterapkannya ISO 9001:2008, terjadi perubahan yang cukup besar khususnya pada divisi *purchasing*. Dengan sistem dan prosedur yang disusun berdasarkan standar mutu ISO 9001:2008, permasalahan yang sebelumnya terjadi pada divisi *purchasing*, dapat diatasi, mulai dari kualitas barang yang dipesan telah sesuai dengan kualitas yang diminta karena formulir yang digunakan sudah lengkap dan jelas mendeskripsikan tentang barang yang dipesan, kemudian pengendalian barang dapat dilakukan karena adanya pencatatan persediaan (kartu persediaan) sehingga tidak terjadi kesalahan perhitungan ataupun keterlambatan pemesanan kembali, selanjutnya pemasok yang dipilih sudah sesuai dengan persyaratan mutu yang diterapkan karena adanya evaluasi pemasok yang dilakukan setiap tahun. Dengan evaluasi ini, barang ataupun jasa yang diterima dari pemasok, dapat dikontol kualitasnya.

Berdasarkan kuesioner yang disebarkan pada divisi *purchasing*, dengan adanya ISO 9001:2008 ini, beberapa dampak lain juga dirasakan, mereka mengatakan bahwa pekerjaan mereka menjadi lebih jelas, teratur dan mudah karena ISO 9001:2008 mensyaratkan adanya dokumentasi yang lengkap dan tersusun rapi sehingga data apapun yang dibutuhkan menjadi lebih mudah ditelusuri dan dapat mengendalikan adanya resiko kesalahan.

## 5. PENUTUP

### Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana dampak dari pengimplementasian ISO 9001:2008 pada kinerja divisi pembelian atau *purchasing* di PT. SPEKTRA MEGAH SEMESTA cabang Surabaya. Pada divisi ini terjadi beberapa permasalahan seperti kesalahan pembelian barang, tidak diketahui pasti jumlah persediaan akhir di gudang dan tidak adanya pengendalian kualitas pemasok. Sejak manajer memutuskan untuk menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada tahun 2014, terjadi berbagai perubahan yang berdampak pada kinerja divisi ini. Pada awal sebelum penerapan standar ini, dokumen-dokumen tidak tersusun dengan rapi karena dokumen pada setiap proses pembelian kurang jelas bahkan tidak ada, seperti kartu persediaan. Kemudian, buruknya sistem yang diterapkan. Sistem tersebut tidak lengkap karena berhenti sampai barang datang lalu tidak ada prosedur selanjutnya dan kurang pada pembagian tugas, sehingga kualitas barang pembelian tidak bisa di *control*. Dengan adanya ISO 9001:2008 yang mengatur tentang sistem manajemen mutu, kualitas barang dapat dijaga. Klausul-klausul yang ada di dalam ISO 9001:2008, mensyaratkan proses atau tahapan-tahapan yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk menjaga kualitas pembelian. Perubahan yang terjadi adalah, melalui ISO 9001:2008, perusahaan merancang suatu sistem dimana sistem tersebut harus terdokumentasi dengan baik, jelas, lengkap dan menetapkan standar mutu pada setiap prosesnya. Selanjutnya sistem tersebut harus dievaluasi dan perusahaan harus melakukan perbaikan berkelanjutan. Sistem ini juga digambarkan dalam pedoman kualitas perusahaan (QMS) dengan baik dan jelas, berbeda dengan sebelumnya yaitu sistem pembelian tidak terdokumentasi dan kurang dimengerti oleh semua karyawan.

Jadi dengan adanya ISO 9001:2008 terbentuk sebuah sistem baru, dimana sistem tersebut membuat tugas dari divisi *purchasing* menjadi lebih mudah, terdokumentasi dan teratur

sehingga pengendalian dapat dilakukan dan menurunkan tingkat resiko kesalahan. Sistem yang baik, tentu akan menghasilkan *output* atau kinerja yang baik pula. Apalagi jika didukung oleh sumber daya manusia sebagai pelaksana sistem. Dengan penerapan standar mutu ISO 9001:2008, divisi *purchasing* memiliki sasaran mutu sehingga ada peningkatan kualitas pelayanan dan peningkatan kinerja, hal tersebut dinilai melalui audit internal yang merupakan salah satu syarat ISO 9001:2008.

**Saran**

Dalam mencapai kepuasan pelanggan dan menjamin mutu perusahaan, Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 sebaiknya tidak hanya diterapkan untuk memenuhi persyaratan saja, namun harus menjadi bagian dari Budaya Perusahaan sebagai bentuk komitmen dan tanggung jawab perusahaan dalam menjamin mutu produk/jasa. Faktor penting untuk keberhasilan dalam penerapan ISO 9001:2008 dalam meningkatkan kinerja atau kualitas produk/jasa yang dihasilkan, adalah selarasnya klausul-klausul dengan tujuan perusahaan., Komitmen Manajemen dan Peran Serta seluruh Karyawan untuk mewujudkannya. Tidak hanya mempertahankan, namun perusahaan harus terus melakukan evaluasi agar perbaikan-perbaikan dapat terus dilakukan dan sistem dapat dikembangkan untuk lebih meningkatkan kepuasan pelanggan.

**DAFTAR PUSTAKA**


Anthony dan Govindarajan.2002.*Sistem Pengendalian Manajamen Edisi Pertama*.Terjemahan F.X Kurniawan Tjakrawala, Jakarta: Salemba Empat

Assauri, Sofjan.2008.*Manajemen Operasi Dan Produksi*.Jakarta:Lembaga Penerbit FE-UI

Badan Standardisasi Nasional. 2001. *Sistem Manajemen Mutu – Persyaratan"*. SNI ISO 9001:2008.

Best, John W.1982.*Metodologi Penelitian Pendidikan,* disunting oleh Drs. Sanapiah Faisal Dan Drs Mulyadi Guntur Wareso Surabaya Penerbit Usaha Nasional

Bintang, Fatwa.2012.*Evaluasi Implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001 : 2008 Pada PT.XYZ Cargo*

Connie, Ferryanto, Tjahjadi.2005.*Harapan Dan Realita Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 Dalam Penerapannya Di Perusahaan Kontraktor*. Universitas Kristen PETRA

Iriani dan Hadiputra.2010.*Analisis Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 90001: 2008 Terhadap Kinerja Karyawan PT. Industri Telekomunikasi Indonesia.*

Luthans, F. 2005. *Organizational Behavior*. New York: McGraw-hill.

Mangkunegara, Anwar Prabu .2002.*Manajemen Sumber Daya Manusia*. Remaja Rosdakarya. Bandung

Mei Feng, Terziovski, and Samson.2006.Relationship of ISO 9001:200 Quality System Cerfication with Operational and Business Performance. *Journal of Manufacturing Tech-nology Management*, 19(1): 22-37.

Mulyadi.2007.*Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen (edisi.3)*.Salemba Empat, Jakarta.

Nurlaila, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia I*. Penerbit LepKhair

Purnama, Nursya'bani.2005.*Tinjauan Kritis Terhadap Implementasi ISO 9000*.Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia

Semuel, Hatane dan Zulkarnain.*Pengaruh Sistem Manajemen Mutu Iso Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Budaya Kualitas Perusahaan (Studi Kasus PT. Otsuka Indonesia Malang).Surabaya*

Susilawati, Salim, dan Soesilo.2005.*Harapan dan Realita Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 dalam Penerapannya di Perusahaan Kontraktor*

Silaban, Bernard dan Yusup, Sugianto.2011.*Implementasi Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2008 Pada Industri Kontraktor (Studi Kasus PT. MAK)*

Siswaeiddy, Tony.2015. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen (Suatu Kajian Teoritis)*

Shobrie.2014. *Mengadopsi Sistem Manajemen Mutu ISO.* http://www.slideshare.net/Shobrie/mengadopsi-sistem-manajemen-mutu-iso diakses pada tanggal 8 Juni 2015

Anonim.2011.*Kunci Sukses Mempertahankan Sertifikat ISO 9001:2008* http://www.bikasolusi.co.id/kunci-sukses-mempertahankan-sertifikat-iso-9001-2008/ diakses pada tanggal 8 Juni 2015

Anonim.2015.*manfaat penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 untuk pimpinan puncak* http://konsultaniso.web.id/sistem-manajemen-mutu-iso-90012008/manfaat-penerapan-sistem-manajemen-mutu-iso-90012008-untuk-pimpinan-puncak/ diakses pada tanggal 13 Juni 2015

Anonim.2013.*Rekapitulasi Persaratan (Standart) SMM ISO 9001:2008*.mipa.ub.ac.id/wp-content/uploads/2013/04/Klausul-ISO-9001-2008 diakses pada tanggal 5 Mei 2015

**LAMPIRAN**

PT. Spektra Megah Semesta
Technical Inspection and Testing Services

# Purchase Order

Ship To:

Pratita Prama Negraha, pt
Jl. Delta Raya Selatan
Ruko Delta Fortuna No. 47
Deltasari - Waru
Sidoarjo
INA

Purchase No : 00000136 /PO-SMS-SBY/15
Date : 15/04/2015
Supplier Inv. : 1380
Page : 1

Due Date : 15/05/2015

| Qty | Unit | Description | Price / Unit | Disc | Ammount |
|---|---|---|---|---|---|
| 3 | ea | Cassette size 4"x10" | 300,000.00 | | 900,000.00 |
| 3 | ea | Cassette size 4"x15" | 375,000.00 | | 1,125,000.00 |
| 6 | Set | Developer Agfa | 425,000.00 | | 2,550,000.00 |
| 6 | Set | Fixer Agfa | 400,000.00 | | 2,400,000.00 |
| 2 | ea | Lead Letter | 90,000.00 | | 180,000.00 |

| | |
|---|---|
| Sub Total : | 7,155,000.00 |
| Freight : | 0.00 |
| VAT 10% : | 715,500.00 |
| Total : | **7,870,500.00** |
| Applied : | 0.00 |
| Balance : | 7,870,500.00 |

Seven Million Eight Hundred and Seventy Thousand Five Hundred Rupiah and 0 Cents

1. Please put our Order Number on all delivery orders and invoices
2. Please attach our Order (PO) and provide your bank account information on your invoices
3. Please put your invoice number on Faktur Pajak

**ACCEPTED**
**PT. .....**

**PT. Spektra Megah Semesta**
**Surabaya**

**Doddy M**
**Branch Manager**

PT. SPEKTRA MEGAH SEMESTA
Technical Inspection and Testing Services

# TRANSMITTAL DOCUMENT / MATERIAL

To. : _____
_____
_____
_____
Attn. : _____

Transmittal No. : SMS - TR - - - 14
Project No. : SMS - -
Department : _____
Date : _____

From : PT. SPEKTRA MEGAH SEMESTA
Jl. Ciranggiril No.8
Kebayoran Baru
Jakarta Selatan 12170

Phone No. : 021-7202610
Fax No. : 021-7201026

The Following : ☐ Document ☐ Equipment

Are transmitted herewith for : ☐ Reference ☐ Review
☐ Information ☐ Approved
☐ Comment ☐ Sign

| No. | DESCRIPTION OF DOCUMENT / MATERIAL | QUANTITY |
|---|---|---|
| | | |

**Received By**

Name : _____
Date : _____
Signature :

**Originator By**

Name : _____
Date : _____
Signature :

PT. SPEKTRA MEGAH SEMESTA

## APPROVED SUPPLIER/SUBCONTRACTOR LIST

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Prepared by : | Manatih Anindya | Signature | | | | |
| Approved by : | Ir. Sunarto | Signature | | | | |

| NO | NAME OF SUBCONTRACTOR & SUPPLIER | TYPE OF SERVICE | ADDRESS | TELPON | Fax No | CONTACT PERSON | REMARKS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | PT. Global Solution Technology Aseana | NDT Consumable & Equipment | Rawa Bambu I, Jl. A No. 22 Pasar Minggu, Jaksel 12520 | 021-7815008, 7815046 | 021-7817757 | Sarah, Ima, Dessy | |
| 2 | PT. Netrographi | NDT Consumable & Equipment | Jl. Boni No. 45 Pertukangna Utara | 021-5852362 | 021-5853756 | Bu Tin Wibisono | |
| 3 | PT. Pratita Prama Nugraha (Branch) | NDT Consumable & Equipment | Ruko Delta Fortuna No.47 Jl. Delta Raya Selatan, Waru | 031-8555492 | 031-8555492 | Amin, Idham | |
| 4 | PT. Tawada Graha | NDT Consumable & Equipment | Komplek RMI Blok 8-9, Jl. Ngagel Jaya Selatan SBY | 031-5023107 | 031-5022746 | Nunik | |
| 5 | PT. Prima Dinamika | NDT Consumable & Equipment | Jl. Boulevard Grand Depok City, Ruko Anggrek Blok C 01 No. 33 | 021-29218491,93 | 021-29218492 | Ella | |
| 6 | PT. Astra Graphia | Rent Fotocopy | Jl. Kombes Pol M Duryat No 22 Surabaya | 5340175 | 8287656 | Bu Rusmitha | |
| 7 | PT. Pranata Dwi Mulia | Subcontractor | Ruko Cibubur Times Square Blok C1 No. 16 | 031-5474315 | | Dwi Asung | |
| 8 | Dunia Safetindo | Supply of PPE | Jl. Bubutan Raya No. 9C Surabaya | 031-5450841 | | Nelly | |
| 9 | UD. Sumber Sejahtera | Supply of PPE | Jl. Kusuma Bangsa 56B Surabaya | 031-70566329 | | Andika | |
| 10 | PT. Multi Spec Sinergindo | Training | Western Regency G No. 1, Jl.Raya Sememi Benowo | 70029025/57431027 | 57431028 | Adi Padmo | |
| 11 | PT. Surabaya Multi Energindo | Training | Taman Pondok Indah Blok AX-10 | 031-7526815 | | Galia | |
| 12 | Popy Rent Car | Rent Car | Jl. Puri Lidah Kulon G3 Surabaya | 70700304 | | Bp. Tjokro | |
| 13 | Dyva Trans | Rent Car | Menganti Bringkang Gresik | 8214119836 | | Kaniva | |
| 14 | Wisata Dewa | Travel Agent | Jl. Sulawesi No. 45 Surabaya | 5036689 | | Cyntia | |
| 15 | Buana Stars Tour & Travel | Travel Agent | Jl. Raya Mulyosari PFF - 78F Surabaya | 5991300 | | Dianita | |
| 16 | Prista Tours | Travel Agent | Jl. Kedungdoro 50L Surabaya | 5354558 | | Arie | |

PT. SPEKTRA MEGAH SEMESTA

## SUPPLIER/SUBCONTRACTOR EVALUATION

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Prepared by | Manatih Anindya | Signature | | Issued Date | Sheet |
| | Approved by | Doddy M | Signature | | 12 Januari 2015 | 1 |
| | Approved by | | Signature | | | |

ID Number : 02.
Supplier/Subcontractor : PT. Netrographi
Address : Jl. Boni No. 45 Pertukangan Utara
Jakarta
Phone no : 021-5853756
Fax No : 021-5853456
Email address :
Contact Person : Bu Tin Wibisono

Date the supplier/subcontractor is approved in the supplier / subcontractor list. :
Year Evaluation : 2015
Evaluation : 1st.....

Reference PO/SO no. : 00000040/PO-SMS-SBY/15
0000107/PO-SMS-SBY/15
00000156/PO-SMS-SBY/15
00000209/PO-SMS-SBY/15

| | SUBCONTRACTOR EVALUATION SCORE | | | SUPPLIER EVALUATION SCORE | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Product (Service) Quality in connection with client's requirement<br>Score = 20 : Not meet requirement, too much complaint from Client<br>50 : Meet client's requirement<br>90 : More than client's requirement | Weight 35% | | 1. Product (Service) Quality in connection with company's requirement<br>Score = 20 : Not meet requirement<br>50 : Meet company's requirement<br>90 : More than company's requirement | Weigth 35% | 50 | 17.50 |
| 2. How subcontractor manage the complaint.<br>Score = 20: slow to action.<br>50: Proactive to solve it.<br>80: No complaint exist | 15% | | 2. How supplier manage the complaint.<br>Score = 20 : Slow to action.<br>50 : Proactive to solve it.<br>80 : Proactive to prevent any complaint | 15% | 80 | 12 |
| 3. Time of delivery<br>Score = 20 : Always behind Schedule<br>50 : always On time.<br>80 : head a schedule | 25% | | 3. Time of delivery<br>Score = 20 : Always behind Schedule<br>50 : always On time.<br>80 : ahead schedule | 25% | 50 | 12.50 |
| 4. How subcontractor handle the coordination made by company.<br>Score = 20: Have no cooperation.<br>50 : Easy to be coordinated.<br>100: Proactive and have coordinated themselves | 10% | | 4. How supplier handle the coordination made by company.<br>Score = 20 : Have no cooperation.<br>50 : Easy to be coordinated.<br>100 : Proactive and have coordinated themselves | 10% | 50 | 5 |
| 5. HSE Procedure and Implementation<br>Score = 20: Have HSE Knowledge<br>50: Have Procedure<br>100 : Have Procedure & Implementation | 15% | | 5. HSE Procedure and Implementation<br>Score = 20 : Have no HSE program<br>50 : Have Procedure<br>100 : Meet HSE requirement | 15% | 50 | 7.50 |
| TOTAL SCORE | 100% | | TOTAL SCORE | 100% | | 54.50 |
| **Total Score > 50 = Pass**<br>**Total Score < 50 = Fail** | | | **Total Score ≥ 50 = Pass**<br>**Total Score < 50 = Fail** | | | |

## Monitoring MRS dan Biaya Pengeluaran Project
## Tahun 2015

| M | PO | Expanc | Date | Suppliyer | Purchase | Quantit | | Price | | | | | Total Price | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 011 | 00000030/PO-SMS-SBY/15 | | 02-Feb-15 | Pratita Prama Nugraha | Lead Number | 20 | pcs | Rp 50,000 | | | | | Rp 1,000,000 | | | | |
| 020 | 00000020/PO-SMS-SBY/15 | | 02-Feb-15 | Pratita Prama Nugraha | D7 4"x15" | 50 | Box | Rp 2,145,665 | | | | | Rp 107,283,250 | | | | |
| 067 | 00000068/PO-SMS-SBY/15 | | 02-Mar-15 | Pratita Prama Nugraha | Developer | 2 | set | Rp 425,000 | | | | | Rp 850,000 | | | | |
| 067 | 00000068/PO-SMS-SBY/15 | | 02-Mar-15 | Pratita Prama Nugraha | Fixer | 2 | set | Rp 400,000 | | | | | Rp 800,000 | | | | |
| 068 | 00000071/PO-SMS-SBY/15 | | 02-Mar-15 | Pratita Prama Nugraha | Penny ASTM 1B | 5 | ea | | $ 25 | | | | Rp - | $ 125.00 | | | |
| 071 | 00000081/PO-SMS-SBY/15 | | 06-Mar-15 | Pratita Prama Nugraha | Lead Number | 3 | ea | Rp 50,000 | | | | | Rp 150,000 | | | | |
| 071 | 00000081/PO-SMS-SBY/15 | | 06-Mar-15 | Pratita Prama Nugraha | Lead Letter | 3 | ea | Rp 90,000 | | | | | Rp 270,000 | | | | |
| 071 | 00000077/PO-SMS-SBY/15 | | 06-Mar-15 | Pratita Prama Nugraha | Hanger | 75 | pcs | Rp 100,000 | | | | | Rp 7,500,000 | | | | |
| 071 | 00000077/PO-SMS-SBY/15 | | 06-Mar-15 | Pratita Prama Nugraha | Proses Tank | 2 | pcs | Rp 2,800,000 | | | | | Rp 5,600,000 | | | | |
| 071 | 00000080/PO-SMS-SBY/15 | | 06-Mar-15 | Pratita Prama Nugraha | Screen 4"x10" | 5 | box | | | | | £ 154 | Rp - | | | | £ |
| 071 | 00000081/PO-SMS-SBY/15 | | 06-Mar-15 | Pratita Prama Nugraha | Cassette 4x10 | 5 | box | Rp 300,000 | | | | | Rp 1,500,000 | | | | £ |
| 071 | 00000080/PO-SMS-SBY/15 | | 06-Mar-15 | Pratita Prama Nugraha | Screen 4"x15" | 3 | box | Rp 375,000 | | | | | Rp 1,125,000 | | | | £ |
| 071 | 00000081/PO-SMS-SBY/15 | | 06-Mar-15 | Pratita Prama Nugraha | Cassette 4"x15" | 3 | box | | | | | £ 220 | Rp - | | | | £ |
| 073 | 00000083/PO-SMS-SBY/15 | | 12-Mar-15 | Pratita Prama Nugraha | Film 4"x10" | 20 | box | | | € 99 | | | Rp - | | € 1,980 | | |
| 073 | 00000083/PO-SMS-SBY/15 | | 12-Mar-15 | Pratita Prama Nugraha | Film 4""x15" | 15 | box | | | € 146 | | | Rp - | | € 2,190 | | |
| 074 | 00000082/PO-SMS-SBY/15 | | 13-Mar-15 | Pratita Prama Nugraha | Yoke AC Type Y1 | 2 | ea | | $ 1,300 | | | | Rp - | $2,600.00 | | | |
| 075 | 00000073/PO-SMS-SBY/15 | | 02-Mar-15 | Pratita Prama Nugraha | Film 4"x10" | 40 | box | | | € 99 | | | Rp - | $ - | € 3,960 | | |
| 075 | 00000074/PO-SMS-SBY/15 | | 02-Mar-15 | Pratita Prama Nugraha | Developer | 3 | gl | Rp 425,000 | | | | | Rp 1,275,000 | $ - | | | |
| 075 | 00000074/PO-SMS-SBY/15 | | 02-Mar-15 | Pratita Prama Nugraha | Fixer | 3 | gl | Rp 400,000 | | | | | Rp 1,200,000 | $ - | | | |
| 092 | 00000096/PO-SMS-SBY/15 | | 13-Mar-15 | Pratita Prama Nugraha | Viewer FV 2010 | 1 | ea | | $ 1,800 | | | | Rp - | $1,800.00 | | | |
| 092 | 00000097/PO-SMS-SBY/15 | | 13-Mar-15 | Pratita Prama Nugraha | Viewer FV 2009 | 1 | ea | | $ 825 | | | | Rp - | $ 825.00 | | | |
| 127 | 00000136/PO-SMS-SBY/15 | | 15-Apr-15 | Pratita Prama Nugraha | cassette Film 4x10 | 3 | pcs | Rp 300,000 | | | | | Rp 900,000 | $ - | | | |
| 127 | 00000136/PO-SMS-SBY/15 | | 15-Apr-15 | Pratita Prama Nugraha | cassette Film 4x15 | 3 | pcs | Rp 375,000 | | | | | Rp 1,125,000 | $ - | | | |
| 127 | 00000136/PO-SMS-SBY/15 | | 15-Apr-15 | Pratita Prama Nugraha | Lead Letter | 2 | ea | Rp 90,000 | | | | | Rp 180,000 | $ - | | | |
| 127 | 00000136/PO-SMS-SBY/15 | | 15-Apr-15 | Pratita Prama Nugraha | Developer | 6 | gl | Rp 425,000 | | | | | Rp 2,550,000 | $ - | | | |
| 127 | 00000136/PO-SMS-SBY/15 | | 15-Apr-15 | Pratita Prama Nugraha | Fixer | 6 | gl | Rp 400,000 | | | | | Rp 2,400,000 | $ - | | | |
| 127 | 00000136/PO-SMS-SBY/15 | | 15-Apr-15 | Pratita Prama Nugraha | Film 4x10 | 25 | Box | | | € 98 | | | | $ - | € 2,450 | | |
| 127 | 00000136/PO-SMS-SBY/15 | | 15-Apr-15 | Pratita Prama Nugraha | Film 4x15 | 10 | Box | | | € 145 | | | | $ - | € 1,450 | | |
| 156 | 00000184/PO-SMS-SBY/15 | | 21-Apr-15 | Pratita Prama Nugraha | D7 4x10 | 24 | box | | | € 99 | | | Rp - | $ - | € 2,376 | | |

Click to add header

PT. SPEKTRA MEGAH SEMESTA
Technical Inspection and Testing Services

## FORM FOR EQUIPMENT CHECKLIST

**PROJECT** :
**LOCATION** :
**JOB DESC** :
**DATE** :

No :
Revisi: 0
**TEAM** :

*"jika ada yang rusak, mohon dilaporkan. Bisa pakai form laporan kerusakan alat

| NO | DESCRIPTION | QTY | CONDITION | | | | | | REMARK (*) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | MOB | | ON SITE | | DEMOB | | |
| | | | GOOD | NOT GOOD | GOOD | NOT GOOD | GOOD | NOT GOOD | |
| | *Equipment* | | | | | | | | |
| 1 | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | |