

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya dan sholawat serta salam semoga selalu diberikan kepada Nabi besar Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan benar. Penyusunan dan penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari keterlibatan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ishardita Pambudi Tama, ST. MT., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Brawijaya, Malang
2. Arif Rahman, ST., MT. Selaku Sekretaris Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Brawijaya, Malang
3. Nasir Widha Setyanto, ST., MT. dan L. Tri Wijaya N. Kusuma, ST., MT. selaku dosen pembimbing I dan II yang telah banyak memberikan waktu, pikiran dan tenaga untuk membimbing dan berdiskusi dengan penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Ir. Purnomo Budi Santosa, M.Sc., Ph.D. selaku dosen wali yang telah memberikan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ibu, Ayah, Adik dan Kakak tercinta saya yang telah memberikan dukungan moril, nasihat dan doa yang sangat berarti dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Hadi Gunanto, BE. dan seluruh karyawan PT. Sahabat Rubber Industries yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Saudara-saudara seperjuangan INSURGENT yang telah memberikan banyak motivasi dan saran untuk perbaikan skripsi ini.
8. Pihak-pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata, dengan selesainya penyusunan skripsi ini dan seberapa pun sederhananya laporan ini, penulis harapan mempunyai suatu manfaat bagi semua pihak yang membacanya. Semoga memunculkan ide-ide baru, saran dan kritik yang membangun untuk kedepannya.

Malang, 22 Desember 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
RINGKASAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Manajemen Mutu	9
2.2.1 Prinsip Manajemen Mutu	10
2.2.2 Persyaratan Sistem Manajemen Mutu dan Persyaratan Bagi Produk	11
2.3 Sistem Manajemen Mutu ISO 9001	11
2.3.1 Sejarah ISO	12
2.3.2 Manfaat Penerapan ISO 9001:2008	13
2.3.3 Langkah Untuk Memperoleh Sertifikat ISO 9001	13
2.3.4 Klausul ISO 9001:2008	13
2.3.5 Kendala Dalam Penerapan ISO 9001	14
2.4 <i>Gap Analysis</i>	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Metode yang Digunakan.....	19
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	19

3.3 Jenis Data.....	19
3.4 Tahap Penelitian.....	20
3.4.1 Tahap Pendahuluan.....	20
3.4.2 Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	20
3.4.3 Analisis dan Pembahasan.....	21
3.4.4 Kesimpulan dan Saran.....	22
3.5 Diagram Alir Penelitian.....	22

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Umum Perusahaan.....	24
4.1.1 Profil Perusahaan.....	24
4.1.2 Tujuan Perusahaan.....	25
4.1.3 Struktur Organisasi.....	25
4.1.4 Proses Produksi PT. Sahabat Rubber Industries.....	26
4.2 Analisis Ketidaksesuaian Dengan Persyaratan ISO 9001:2008.....	28
4.3 Kendala Penerapan ISO 9001:2008 di PT. Sahabat Rubber Industries.....	53
4.3.1 Kendala Pada Klausul 4.....	53
4.3.2 Kendala Pada Klausul 5.....	54
4.3.3 Kendala Pada Klausul 6.....	55
4.3.4 Kendala Pada Klausul 7.....	56
4.3.5 Kendala Pada Klausul 8.....	57
4.4 Usulan Perbaikan Penerapan ISO 9001:2008.....	58
4.4.1 Perbaikan Pada Klausul 4.....	58
4.4.2 Perbaikan Pada Klausul 5.....	59
4.4.3 Perbaikan Pada Klausul 6.....	61
4.4.4 Perbaikan Pada Klausul 7.....	62
4.4.5 Perbaikan Pada Klausul 8.....	64
4.4.6 Prioritas Perbaikan.....	65
4.5 Analisis dan Pembahasan.....	66
4.5.1 Analisis Pada Klausul 4.....	66
4.5.2 Analisis Pada Klausul 5.....	67
4.5.3 Analisis Pada Klausul 6.....	67
4.5.4 Analisis Pada Klausul 7.....	68
4.5.5 Analisis Pada Klausul 8.....	69

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Ini	8
Tabel 4.1 Analisis Ketidaksesuaian Terhadap ISO 9001:2008	30
Tabel 4.2 Rekapitulasi Pengisian <i>Checklist</i>	52
Tabel 4.3 Presentase Penilaian Tiap Klausul.....	52
Tabel 4.4 Range Presentase Penilaian.....	52

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model sistem manajemen mutu berdasarkan proses.....	15
Gambar 3.1 Diagram alir penelitian.....	23
Gambar 4.1 Struktur organisasi PT. Sahabat Rubber Industries	25
Gambar 4.2 Aliran produksi PT. Sahabat Rubber Industries	27
Gambar 4.3 Diagram alir penentuan skor.....	29

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Contoh Bukti Temuan Ketidaksesuaian	75
Lampiran 2. Instruksi Kerja Mesin Streaping.....	76
Lampiran 3. Instruksi Kerja Mesin Press	77
Lampiran 4. Form Identitas Karyawan	78
Lampiran 5. Prosedur Kerja Pengendalian Dokumen.....	79
Lampiran 6. Prosedur Kerja Pengendalian Catatan Mutu	82

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



RINGKASAN

Aditya Twin Prakasa, Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Brawijaya, Desember 2014, Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Menggunakan *Gap Analysis Tools*, Dosen Pembimbing: Nasir Widha Setyanto dan L. Tri Wajaya N. Kusuma.

PT. Sahabat Rubber Industries adalah perusahaan yang bergerak dalam pembuatan selang LPG. PT. Sahabat Rubber Industries pernah memiliki sertifikat ISO 9001:2008, namun gagal dipertahankan karena perusahaan mengalami kebangkrutan pada 2012. Saat ini perusahaan mulai membangun lagi sistem bisnisnya dengan menjalankan aktivitas produksi dan memperbaiki sistem manajemen mutu. PT. Sahabat Rubber Industries masih menggunakan prosedur kerja lama untuk manajemen yang baru, namun beberapa instruksi kerja dan form sudah diperbarui. Perusahaan ingin memperoleh sertifikat ISO 9001:2008 untuk jaminan mutu manajemen. Sebelum mengajukan proses sertifikasi, perusahaan ingin melakukan pengkajian penerapan sistem manajemen mutu agar proses sertifikasi dapat berjalan dengan baik sehingga sertifikat dapat diperoleh.

Penelitian ini menggunakan metode *gap analysis tools* yang bertujuan untuk menganalisis tingkat penerapan sistem manajemen mutu di perusahaan. Analisis ini menggunakan beberapa indikator. Penyusunan indikator ini dilakukan dengan melakukan *brainstorming* dengan *management representative* perusahaan yang telah berpengalaman dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Selanjutnya dilakukan wawancara terhadap karyawan perusahaan untuk mengetahui kendala dalam penerapan sistem manajemen mutu.

Hasil *gap analysis checklist* menunjukkan bahwa pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di perusahaan belum baik. Presentase penilaian tiap klausul adalah: klausul 4 (sistem manajemen mutu) 92%, klausul 5 (tanggung jawab manajemen) 69%, klausul 6 (pengelolaan sumber daya) 80%, klausul 7 (realisasi produk) 86% dan klausul 8 (analisis data) 66%. Kendala utama yang dialami perusahaan adalah tingkat pemahaman karyawan terhadap ISO 9001:2008 masih rendah dan tidak maksimalnya fungsi *management representative*. Perusahaan harus melakukan banyak perbaikan untuk memperbaiki sistem manajemen mutunya agar proses sertifikasi dapat berjalan lancar.

Kata Kunci: sistem manajemen mutu, ISO 9001:2008, *gap analysis*

SUMMARY

Aditya Twin Prakasa, Department of Industrial Engineering, Faculty of Engineering, University of Brawijaya, December 2014, Analysis of the Implementation of Quality Management System ISO 9001:2008 Using Gap Analysis Tools, Academic Supervisors: Nasir Widha Setyanto and L. Tri Wajaya N. Kusuma.

PT. Sahabat Rubber Industries is a company engaged in the manufacture of LPG hose. PT. Sahabat Rubber Industries has been ISO 9001: 2008, but failed to maintain because the company went bankrupt in 2012. Today the company begin to build again the system of business by running production activities and improve the quality management system. PT. Sahabat Rubber Industries are still using the old working procedures for the new management, but some work instructions and forms have been updated. The company wants to obtain ISO 9001: 2008 certificate for quality assurance management. Before submitting a certification process, company wants to do the assessment of the quality management system implementation in order certification process can run well so that the certificate can be obtained.

This study uses gap analysis tools that aim to analyze the level of implementation of quality management systems in the company. This analyzing uses several indicators. Preparation of this indicator is arranged by brainstorming with the company's management representative who has experience in the application of quality management system ISO 9001: 2008. Further interviews with the employees of the company to determine the constraints in the implementation of quality management systems.

The results of gap analysis checklist show that the implementation of quality management system ISO 9001: 2008 in the company is not good. The percentage assessment each clause are: clause 4 (quality management system) 92%, clause 5 (management responsibility) 69%, clause 6 (resource management) 80%, clause 7 (product realization) 86% and clause 8 (analysis of data) 66%. The main obstacle is the employee's level of understanding toward ISO 9001: 2008 is still low and the management representative function is not maximal. The company must do a lot of improvements the quality management system in order the certification process can run well.

Keywords: quality management system, ISO 9001:2008, gap analysis