

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya. sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Perancangan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 berdasarkan Gap Analysis pada Perusahaan Produksi Ban Vulkanisir**”. Tidak lupa shalawat dan sserta salam kami haturkan kepada Rasulullah, Nabi Muhammad SAW. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Jurusan Teknik Industri di Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari adanya kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ishardita Pambudi Tama, ST., MT., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Brawijaya.
2. Bapak Nasir Widha Setyanto, ST., MT. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, membimbing, serta memberikan ilmu, arahan, dan saran dalam penulisan skripsi ini.
3. Ibu Lely Riawati, ST., MT. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, membimbing, serta memberikan ilmu, arahan, dan saran dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Ratih Ardia Sari, ST., MT. selaku Dosen Pembimbing Akademik atas masukan, motivasi, ilmu serta bimbingan selama masa studi penulis.
5. Bapak Ishardita Pambudi Tama, ST, MT., Ph.D., Bapak L. Tri Wijaya Nata Kusuma, ST., MT., Bapak Rakhmat Himawan, ST., M.Sc., dan Ibu Debrina Puspita Andriani, ST., M.Eng., selaku dosen pengamat seminat proposal dan seminar hasil atas saran, ilmu, dan bimbingan yang diberikan.
6. Pihak Perusahaan CV. Damaru Mandiri, Kota Malang, Bapak Suhanaviriyanto, ST. dan Ibu Widuri, A.Md.G., selaku direktur dan kepala produksi serta seluruh karyawan CV. Damaru Mandiri Malang atas bantuan informasi yang diberikan kepada penulis.
7. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di Jurusan Teknik Industri yang telah memberikan ilmu dan arahan kepada penulis.

8. Bapak dan Ibu karyawan di Jurusan Teknik Industri yang telah membantu penulis selama masa studi hingga skripsi ini terselesaikan.
9. Keluargaku tersayang dan tercinta, almarhum bapak, ibu, mbak riri dan mbak tika yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang, serta doa untuk yang terbaik kepada penulis.
10. Mas yang datang tidak diduga dan banyak membantu dalam pemahaman skripsi serta selalu mendukung dalam setiap proses hingga akhir.
11. Asisten Laboratorium Simulasi dan Aplikasi Industri 2012 Koko, Panda, Iyan, Deni, Aid, Sindhu, Bebhthir, Elindut, Naila, Nobita, Ncess, Maya yang selalu mendukung dengan caranya masing-masing.
12. Sahabat-sahabatku tercinta dari SMP Nyis, SMA bang Gopal, Om Aji dan teman teman Sampoerna Academy, para doblik Eca dan Anin, kesayangan Shinta dan Lintang, teman teman kelas E, serta para pejuang titik darah penghabisan Intan dan Chika yang selalu memberi semangat dan motivasi di saat penulis mengalami kesulitan dalam pengerjaan skripsi ini.
13. Adik adik simulator 2013 yang selalu menghibur saat penulis mengalami kegagalan dalam pengerjaan skripsi.
14. Teman-teman organisasi AIESEC terutama tim *project Envirotation* atas doa walau penulis telah banyak melakukan kesalahan.
15. Seluruh teman-teman Teknik Industri 2012 STEEL atas kerjasama, kebersamaan dan motivasi yang diberikan kepada penulis serta Mbak Uz sahabat STEEL yang sangat berjasa dan akan selalu diingat oleh para pejuang skripsi di Teknik Industri.
16. Serta seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu penulis menerima segala kritik dan saran yang membangun guna kesempurnaan penulisan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Terima kasih atas perhatiannya, kepada semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung mendapatkan imbalan dari Allah SWT.

Malang, Agustus 2016

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
RINGKASAN	xiii
SUMMARY	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Rumusan Masalah	5
1.4. Batasan Masalah	5
1.5. Asumsi Penelitian	6
1.6. Tujuan Penelitian	6
1.7. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Penelitian Terdahulu	7
2.2. Mutu	8
2.3. Manajemen Mutu	8
2.3.1 Dimensi Mutu	9
2.4. <i>Total Quality Management (TQM)</i>	12
2.4.1 Model <i>Total Quality Management (TQM)</i>	13
2.5. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008	14
2.5.1. Perkembangan Sejarah ISO 9000	15
2.5.2. Prinsip Manajemen Mutu ISO 9001:2008	17
2.5.3. Klausul ISO 9001:2008	19
2.5.4. Penerapan ISO 9001	21
2.6. Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>)	21

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1. Jenis Penelitian	25
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	25
3.3. Tahap Penelitian	25
3.3.1. Tahap Identifikasi Awal	26
3.3.2. Tahap Pengumpulan Data.....	27
3.3.3. Tahap Pengolahan Data.....	27
3.3.4. Tahap Analisis dan Kesimpulan.....	28
3.4. Diagram Alir Penelitian	29
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 31
4.1. Deskripsi Umum Perusahaan	31
4.1.1. <i>Company Profile</i>	31
4.1.2. Tujuan Perusahaan.....	32
4.1.3. Struktur Organisasi CV. Damaru Mandiri	32
4.2. Konsep Ban Vulkanisir	33
4.3. Proses Produksi CV. Damaru Mandiri.....	33
4.4. <i>Business Process Map</i> Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008	34
4.5. Analisis Kesenjangan	35
4.6. Perancangan Perbaikan <i>Gap</i> pada Klausul 4.....	53
4.6.1 Implementasi dan Dokumentasi SMM ISO 9001:2008.....	53
4.6.2 Penomoran Dokumen ISO 9001:2008 di CV. Damaru Mandiri	54
4.6.3 Manual Mutu CV. Damaru Mandiri	55
4.6.4 Rekomendasi Pengumpulan, Analisis, dan Pengolahan Data CV. Damaru Mandiri.....	57
4.7. Perancangan Perbaikan <i>Gap</i> pada Klausul 5.....	58
4.7.1 Komitmen Manajemen terhadap Sistem Manajemen Mutu	58
4.8. Perancangan Perbaikan <i>Gap</i> pada Klausul 6.....	59
4.8.1 Sumber Daya	59
4.8.2 Sumber Daya Manusia	59
4.9. Perancangan Perbaikan <i>Gap</i> pada Klausul 7.....	60
4.9.1 Identifikasi Proses Layanan CV. Damaru Mandiri	60
4.9.2 Proses Bisnis CV. Damaru Mandiri	61
4.9.3 Informasi kepada Konsumen.....	62

4.9.4	Pemilihan Pemasok.....	62
4.9.5	Penjaminan Produk CV. Damaru Mandiri.....	64
4.10.	Perancangan Perbaikan <i>Gap</i> pada Klausul 8.....	67
4.10.1	Pemantauan dan Pengukuran Proses dan Produk.....	67
4.10.2	Tindakan Koreksi.....	68
4.10.3	Audit Internal.....	69
4.11.	Model Proses Bisnis CV. Damaru Mandiri berdasarkan ISO 9001:2008 ...	69
4.12.	4.12 Analisis Kondisi Perbaikan Seluruh Klausul.....	72
4.13.	Hasil dan Pembahasan Perancangan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.....	74
BAB V PENUTUP		75
5.1.	Kesimpulan	75
5.2.	Saran	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN





Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Wilayah Distribusi Produk Vulkanisir CV. Damaru Mandiri	3
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	7
Tabel 4.1	KonsepBan Vulkanisir CV. Damaru Mandiri.....	33
Tabel 4.2	Hasil Analisis Kesenjangan Sub Klausul 4.1.....	38
Tabel 4.3	Hasil Analisis Kesenjangan Sub Klausul 4.2 – 4.2.1.....	39
Tabel 4.4	Hasil Analisis Kesenjangan Sub Klausul 4.2.4 – 5.3	40
Tabel 4.5	Hasil Analisis Kesenjangan Sub Klausul 5.4.1 – 5.5.3.....	41
Tabel 4.6	Hasil Analisis Kesenjangan Sub Klausul 5.6.1 – 6.1.....	42
Tabel 4.7	Hasil Analisis Kesenjangan Sub Klausul 6.2 – 6.4.....	43
Tabel 4.8	Hasil Analisis Kesenjangan Sub Klausul 7.1 – 7.2.2.....	44
Tabel 4.9	Hasil Analisis Kesenjangan Sub Klausul 7.2.3 – 7.4.2.....	45
Tabel 4.10	Hasil Analisis Kesenjangan Sub Klausul 7.4.3 – 7.5.2.....	46
Tabel 4.11	Hasil Analisis Kesenjangan Sub Klausul 7.5.3 – 7.5.5.....	47
Tabel 4.12	Hasil Analisis Kesenjangan Sub Klausul 7.6 – 8.1.....	48
Tabel 4.13	Hasil Analisis Kesenjangan Sub Klausul 8.2 – 8.2.3.....	49
Tabel 4.14	Hasil Analisis Kesenjangan Sub Klausul 8.2.4 – 8.3.....	50
Tabel 4.15	Hasil Analisis Kesenjangan Sub Klausul 8.4 – 8.5.3.....	51
Tabel 4.16	Hasil Prosentase Analisis <i>Gap</i> CV. Damaru Mandiri.....	52
Tabel 4.17	<i>Range</i> Nilai Analisis <i>Gap</i>	52
Tabel 4.18	Hierarki Level Dokumen SMM ISO 9001:2008 CV. Damaru Mandiri .	54
Tabel 4.19	Penomoran Dokumen ISO 9001:2008 di CV. Damaru Mandiri.....	54
Tabel 4.20	Daftar Penomoran Setiap Dokumen di CV. Damaru Mandiri.....	55
Tabel 4.21	Tahapan Proses Bisnis Utama CV. Damaru Mandiri	71
Tabel 4.22	Tahapan Proses Bisnis Pendukung CV. Damaru Mandiri.....	71
Tabel 4.23	Analisis Kondisi Perbaikan Klausul 4 dan Klausul 5	72
Tabel 4.24	Analisis Kondisi Perbaikan Klausul 6, 7, dan 8.....	73

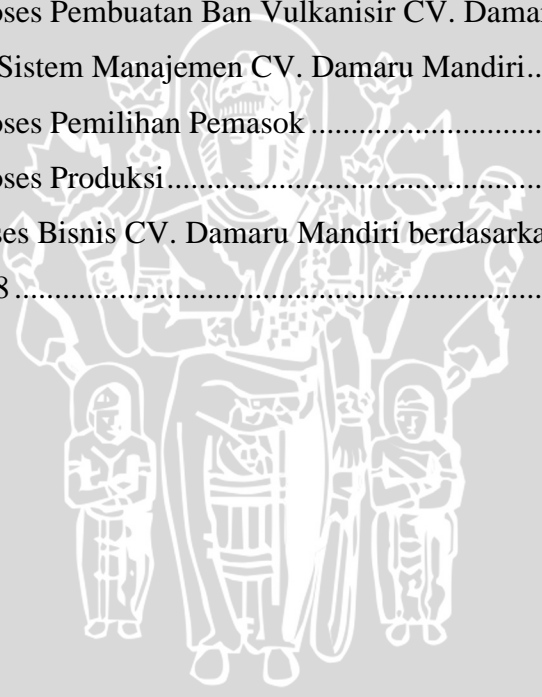


Halaman ini sengaja dikosongkan



DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
Gambar 1.1	Macam Jenis Produk Ban Vulkanisir	2
Gambar 2.1	Model <i>Total Quality Management</i>	14
Gambar 2.2	Model Sistem Manajemen Mutu.....	21
Gambar 3.1	Diagram Alir Penelitian	29
Gambar 4.1	Struktur Organisasi CV. Damaru Mandiri.....	32
Gambar 4.2	Proses Bisnis CV. Damaru Mandiri Awal	35
Gambar 4.3	Penilaian Analisis <i>Gap</i>	37
Gambar 4.4	Alur Kerja Proses Pembuatan Ban Vulkanisir CV. Damaru Mandiri	61
Gambar 4.5	Proses Model Sistem Manajemen CV. Damaru Mandiri.....	62
Gambar 4.6	Alur Kerja Proses Pemilihan Pemasok	63
Gambar 4.7	Alur Kerja Proses Produksi.....	65
Gambar 4.8	Pemetaan Proses Bisnis CV. Damaru Mandiri berdasarkan ISO 9001:2008	69



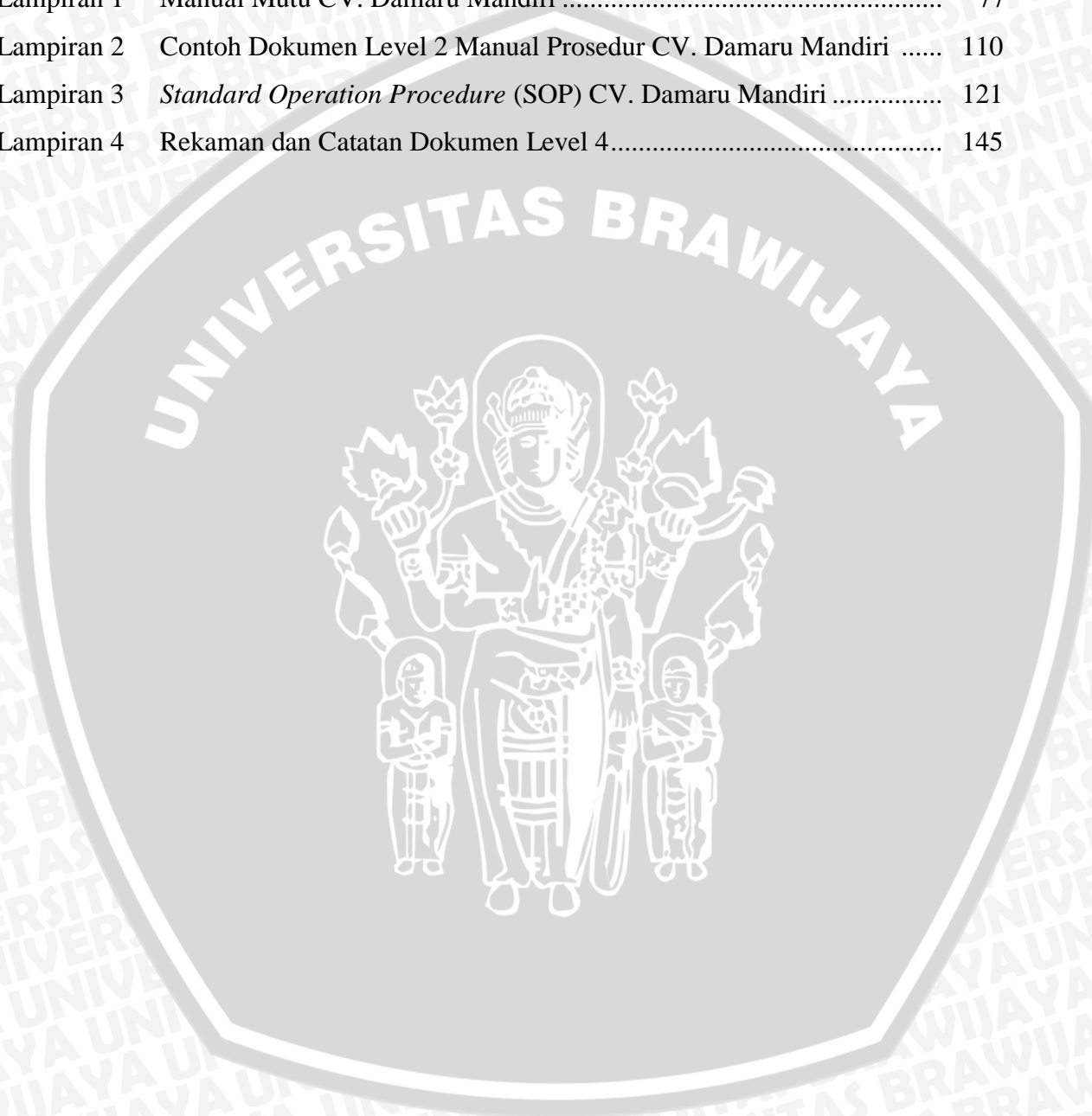


Halaman ini sengaja dikosongkan



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Halaman
Lampiran 1	Manual Mutu CV. Damaru Mandiri	77
Lampiran 2	Contoh Dokumen Level 2 Manual Prosedur CV. Damaru Mandiri	110
Lampiran 3	<i>Standard Operation Procedure</i> (SOP) CV. Damaru Mandiri	121
Lampiran 4	Rekaman dan Catatan Dokumen Level 4.....	145





Halaman ini sengaja dikosongkan



RINGKASAN

Dea Andhini, Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Brawijaya, Agustus 2016, *Perancangan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 berdasarkan Analisis Kesenjangan (Gap Analysis) pada Perusahaan Produksi Ban Vulkanisir*, Dosen Pembimbing: Nasir Widha Setyanto dan Lely Riawati.

CV. Damaru Mandiri merupakan perusahaan yang memproduksi ban vulkanisir untuk sepeda motor yang berlokasi di Kota Malang. CV. Damaru Mandiri dapat memproduksi 2000 – 3000 buah ban sepeda motor dengan 2 jenis ukuran yaitu 250 dan 275 inch. Penjualan dari produk ban vulkanisir CV. Damaru Mandiri telah tersebar di seluruh Indonesia. Semakin menguatnya pasar dari CV. Damaru Mandiri, muncul permasalahan adanya penarikan produk oleh Badan Standarisasi Nasional (BSN) untuk produk ban vulkanisir milik CV. Damaru Mandiri karena tidak terdaftar dalam Standar Nasional Indonesia (SNI). Dari permasalahan tersebut perusahaan ingin mencapai SNI dan untuk memenuhi beberapa syarat SNI, salah satunya adalah pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Oleh karena itu perusahaan ingin melaksanakan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dan sekaligus melakukan perbaikan berlanjut untuk Sistem Manajemen Mutu di perusahaan.

Untuk melaksanakan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 maka dilakukan perancangan terhadap 8 klausul ISO 9001:2008. Pada penelitian ini dilakukan perancangan terhadap klausul 4 – 8, karena klausul 1-3 merupakan kebijakan internal dari perusahaan. Proses perancangan dimulai dengan melakukan pembobotan setiap klausul menggunakan *checklist* persyaratan ISO 9001:2008 untuk mengetahui nilai *gap* klausul yang tidak memenuhi persyaratan ISO 9001:2008. Dari hasil pembobotan, dilakukan analisis setiap sub-klausul untuk mengetahui persyaratan apa saja yang belum dicapai oleh perusahaan. Setelah analisis *gap* dilakukan, maka dibuatlah rancangan perbaikan untuk setiap klausul. Pada setiap rancangan akan dijelaskan hal apa saja yang dibutuhkan perusahaan untuk mencapai persyaratan setiap klausul.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa nilai *gap* terbesar terdapat pada klausul 4 sebesar 76% yaitu mengenai sistem manajemen mutu. Hal tersebut dikarenakan memang belum diterapkannya persyaratan mengenai sistem manajemen mutu di perusahaan. Klausul yang memiliki nilai *gap* tertinggi kedua yaitu klausul , diikuti dengan klausul , dan . dari hasil rekomendasi perbaikan pada penelitian telah diberikan seluruh contoh dokumentasi dan rekaman serta saran perbaikan terhadap setiap departemen dan sistem yang ada di perusahaan. Jika seluruh rekomendasi perbaikan dilaksanakan oleh perusahaan, maka dapat dipastikan bahwa perusahaan akan dapat mencapai sertifikasi ISO 9001:2008 dan melakukan sertifikasi SNI untuk produk ban vulkanisir.

Kata kunci :Ban vulkanisir, Sistem manajemen mutu, ISO 9001:2008, Analisis Gap.



Halaman ini sengaja dikosongkan



SUMMARY

Dea Andhini, Industrial Engineering, Faculty of Engineering, University of Brawijaya, August 2016, *Designing Quality Management System (QMS) ISO 9001:2008 based on Gap Analysis in the Retreaded Tires Production Company*, Supervisor: Nasir Widha Setyanto and Lely Riawati.

CV. Damaru Mandiri (CVDM) is a company that produce 2000 – 3000 retreaded tires in two kind of size for motorcycle in Malang City. The sales area for this retreaded tires of CVDM has already distributed all over Indonesia. As the market goes strong, there was a problem where Badan Standarisasi Nasional (BSN) banned the retreaded tires of CVDM because it has not been registered as a Standar Nasional Indonesia (SNI) product. Based on this problem, CVDM needs to register as SNI product and by that condition the company has to meet all requirements needed. One of all requirements is to implement an ISO 9001:2008 Quality Management System.

For implementing ISO 9001:2008 Quality Management System, CVDM needs to design all 8 clauses of ISO 9001:2008. The designing of clause 4 to clause 8 were made in this research, and for clause 1 to clause 3 containing internal policies of the company. The designing process started by doing a scoring for each of clause using a requirement checklist of ISO 9001:2008 to know *gap* score of each clause. From the scoring result, management team of the company and researcher has done an analysis towards each sub clause for knowing what things in the company have not met the requirement. Recommendation for improvements has already made for each clause after doing gap analysis. In every design improvement has been explained what things that CVDM needs to fulfill all requirements of each clause.

The result of this research has shown that the biggest gap score found in clause 4 with a percentage of 76% which explained about the quality management system. That condition happened because the company's initial condition has not applied the quality management system. The second biggest gap score went to clause 8 with a percentage of 50%, followed by clause 5 with a percentage of 49%, clause 6 with a percentage of 6 and clause 7 with a percentage of 30%. The recommendation improvement has given all examples of documentations, records and suggestions for each department and the system inside the company. If all recommendations are going to be implemented by CV. Damaru Mandiri, then it can be confirmed that CV. Damaru Mandiri will get the certification for ISO 9001:2008 Quality Management System and certificated as SNI products for its retreaded tires.

Keywords: Retreaded tires, Quality Management System, ISO 9001:2008, Gap analysis.



Halaman ini sengaja dikosongkan