PENERAPAN ASPEK MUTU DALAM MEMPEROLEH SERTIFIKAT ISO 9000 PADA DEPARTEMEN MUTU DIVISI SENJATA PT. PINDAD (PERSERO)

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh
Ujian Sidang Program Pendidikan Diploma III
Jurusan Manajemen Pemasaran

PERPUSTAKAAN
IKIP UM BANDUNG

Oleh :

AGUS SETIAWAN
NIM : 32397020

INDONESIAN GERMANY INSTITUTE
BANDUNG
2000

LEMBAR PENGESAHAN I

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan

Pada Program Pendidikan Diploma III

Jurusan Manajemen Pemasaran

Menyetujui :
Pembimbing dan Ketua Jurusan
Manajemen Pemasaran IGI

(Ahmad Iskandar Z, SE., MBA)

Mengesahkan :
Ketua IGI

(Ir. Eddy Suryanto Soegoto, M.Sc)

INDONESIAN GERMANY INSTITUTE

BANDUNG

2000

LEMBAR PENGESAHAN II

TUGAS AKHIR

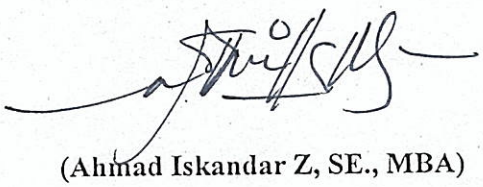
Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan

Pada Program Pendidikan Diploma III

Jurusan Manajemen Pemasaran

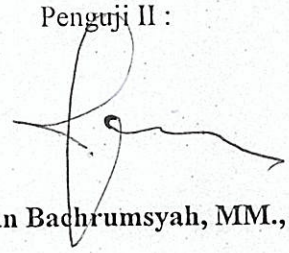
Mengesahkan :

Penguji I :



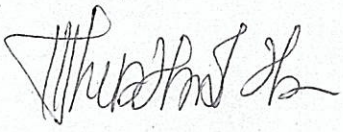
(Ahmad Iskandar Z, SE., MBA)

Penguji II :



(Drs. Yusman Bachrumsyah, MM., MBA)

Penguji III :



(Trustorini Handayani, SE)

INDONESIAN GERMANY INSTITUTE

BANDUNG

2000

LEMBAR PENGESAHAN III

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan

Pada Program Pendidikan Diploma III

Jurusan Manajemen Pemasaran

Mengetahui :

PT. PINDAD (Persero)
An. Kepala Divisi Senjata
Kadep Mutu

(Ir. S. Rooskartono)

Pembimbing I
di
PT. PINDAD (Persero)

Pupu Saepudin
Kasubdep Q. System

Pembimbing II
di
PT. PINDAD (Persero)

Edi Kartono
Staf Subdep Q. System

INDONESIAN GERMANY INSTITUTE

BANDUNG

2000

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmanirrohim

Puji dan syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadirat Illahi Robbi yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dimaksudkan sebagai syarat dalam menempuh ujian sidang Program Diploma III di Indonesian Germany Institute (IGI) Bandung. Untuk memenuhi syarat tersebut, penyusun membuat Tugas Akhir dengan mengambil judul "**Penerapan Aspek Mutu Dalam Memperoleh Sertifikat ISO 9000 Pada Departemen Mutu Divisi Senjata PT. PINDAD (Persero)".**

Dalam kesempatan ini, penyusun juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ir. Edy Suryanto Soegoto, M.Sc. selaku Ketua IGI/LPKIG Bandung
2. Ahmad Iskandar Z., SE., MBA. selaku ketua jurusan Manajemen dan pembimbing di IGI/LPKIG Bandung
3. Edi Kartono selaku pembimbing di PT. PINDAD (Persero) yang telah memberikan data yang dibutuhkan selama penyusun melakukan kerja praktek
4. Buat Iviet sayang yang telah banyak membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini
5. Teman-teman satu kost-an : Dedy (Kendy/Petot), Reyzal (Kokoh), A Bowo, Yenk, Neli atas dukungannya

6. Sobat-sobatku, Asep (TJ), Samsul (Kapsul), Dadan (Ble'e), Igun, Eka (Juve), Eva, Q-noy, Doink, Leni
7. Teman-teman dikelas MP 1,2 dan 3 yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu

Akhirnya penyusun mengucapkan terima kasih kepada Orang Tua, Adik, Ua Sahri dan keluarga tercinta yang selalu memberikan do'a dan dorongan moril maupun materil selama penyusun menyelesaikan studi.

Semoga amal baiknya mendapat balasan yang lebih besar dari Allah SWT., Amin.

Mudah-mudahan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak lain umumnya, dan rekan-rekan di IGI Bandung khususnya. Akhir kata, penyusun mohon maaf apabila terdapat banyak kelemahan dan kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini, dikarenakan pengalaman dan kemampuan penyusun yang terbatas.

Bandung, September 2000

Penyusun

ABSTRAKSI

Salah satu dampak perkembangan teknologi adalah persaingan dunia usaha yang semakin ketat. Salah satu usaha dalam menghadapinya adalah dengan pencapaian mutu yaitu dengan menerapkan Aspek mutu pada perusahaan. Bila perusahaan melaksanakan aspek mutu dengan baik, dapat dipastikan perusahaan itu akan menghasilkan output yang berkualitas dan mampu bersaing dipasaran. Dengan melihat kondisi demikian menyebabkan aspek mutu sangat penting untuk diterapkan pada perusahaan. Adapun aspek mutu tersebut diantaranya *mutu perencanaan, mutu pengadaan, mutu produksi, mutu pelayanan dan mutu sumber daya manusia.*

Mengingat era globalisasi dengan pasar bebasnya yang sebentar lagi akan kita masuki perusahaan dituntut tidak hanya harus mampu bersaing dengan perusahaan didalam negeri tetapi harus mampu juga bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain diseluruh dunia. Hal ini berkaitan erat dengan "diharuskannya" perusahaan untuk memperoleh sertifikat *ISO (International Organization for Standardization)* yaitu sertifikat yang menerangkan bahwa perusahaan tersebut telah memenuhi standar internasional dalam bidang mutu. Dengan diperolehnya ISO, perusahaan akan lebih mudah dalam menembus pasar internasional karena telah terjamin kualitasnya.

Maksud dan tujuan dari penerapan aspek mutu yaitu untuk mendukung perusahaan dalam memperoleh sertifikat ISO 9000/SNI 19-9000 yang mana sertifikat tersebut diperlukan perusahaan untuk dapat bersaing dengan perusahaan

diseluruh dunia. Sebagai gambaran nyata akan pentingnya penerapan aspek mutu mutu dalam memperoleh sertifikat ISO 9000/SNI 19-9000 penyusun telah melakukan kerja praktek pada PT. PINDAD (Persero) tepatnya pada Dep. Mutu Divisi Senjata. PT. PINDAD (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang tujuan utamanya menghasilkan produk militer dan produk komersial dengan perbandingan 20% - 80% dari jumlah total produksi.

Ada beberapa hal yang dapat mengakibatkan ketidaklancaran atau hambatan dalam melaksanakan aspek mutu untuk mendukung perolehan ISO 9000/SNI 19-9000 diantaranya : hambatan pada Aspek Mutu Perencanaan (Enjiniring), hambatan pada Aspek Mutu Produksi, hambatan pada Aspek Mutu Pengadaan, hambatan pada Aspek Mutu Pelayanan, hambatan pada Aspek Sumber Daya Manusia. Dalam langkah-langkah penerapan ISO 9000/SNI 19-9000 sesuai dengan tuntunan pelaksanaan yang ditetapkan.

Aspek mutu merupakan bagian dari jaminan mutu dan sistem manajemen mutu yang mendukung dalam memperoleh sertifikat ISO 9000/SNI 19-9000. Dengan melaksanakan aspek mutu yang baik dan benar akan dapat diperoleh beberapa keuntungan, diantaranya produk atau jasa yang dihasilkan berkualitas dan tentunya mempermudah dalam memperoleh ISO 9000/SNI 19-9000.

Tujuan ISO 9000/SNI 19-9000 adalah mempromosikan pengembangan standarisasi dan kegiatan-kegiatan yang terkait serta meningkatkan kerjasama dibidang intelektual, ilmu pengetahuan dan teknologi serta kegiatan ekonomi. Penerapan ISO 9000/SNI 19-9000 oleh suatu perusahaan akan memberikan beberapa keuntungan, yaitu : *orientasi pelanggan, keuntungan pasar, pengakuan,*

kepercayaan, konsistensi mutu, aspek legal peningkatan produktivitas, meningkatkan unjuk kerja keuangan, terdokumentasi, dapat ditunjukkan/menunjukkan kemampuan organisasi, pengembangn SDM, pemantauan dan peningkatan potensi ekspor. Keuntungan-keuntungan yang disebutkan tadi dapat membawa perusahaan/organisasi mencapai tujuan yang diinginkan.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i

ABSTRAKSI iii

DAFTAR ISI vi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Maksud dan Tujuan 3

1.3 Metode Penelitian 3

1.4 Pembatasan Masalah 4

1.5 Sistematika Penulisan 5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Mutu 7

2.2 Macam-macam Aspek Mutu 8

2.2.1 Mutu Perencanaan 8

2.2.2 Mutu Produksi 8

2.2.3 Mutu Pengadaan 9

2.2.4 Mutu Pelayanan 9

2.2.5 Mutu Sumber Daya Manusia 9

2.3 Pengertian ISO 9000 10

2.4 Manfaat dan Keuntungan ISO 9000 10

2.5 Jenis ISO 13

2.6 Syarat Memperoleh Sertifikat ISO 9000 14



BAB III DATA HASIL PENELITIAN

3.1 Sejarah Singkat PT. PINDAD (Persero) 16

3.2 Struktur Organisasi PT. PINDAD (Persero) 19

3.3 Tugas, Kewajiban dan Hub. Direksi 20

3.4 Tujuan Utama dan Produk Yang Dihasilkan 29

3.5 Struktur Organisasi Dep. Mutu Divjat 30

3.6 Tugas, Kewajiban dan Hub. Direksi 30

3.7 Misi dan Visi Dep. Mutu Divjat 38

3.8 Penerapan Aspek Mutu Pada Dep. Mutu Divjat 39

3.8.1 Sumber Daya Manusia 39

3.8.2 Peninjauan Mutu 40

3.8.3 Pengadaan Material 40

3.8.4 Proses Produkasi 40

3.8.5 Pengendalian Catatan Mutu 42

3.9 Langkah-langkah Penerapan ISO 9000 Pada Dep. Mutu Divjat 42

3.9.1 Tahap I 43

3.9.2 Tahap II 45

3.9.3 Tahap III 46

3.9.4 Tahap IV 47

BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN

4.1 Analisis Terhadap Penerapan Aspek Mutu 49

4.1.1 Aspek Mutu Perencanaan 49

4.1.2 Aspek Mutu Produksi 49

4.1.3 Aspek Mutu Pengadaan 50

4.1.4 Aspek Mutu Pelayanan 50

4.1.5 Aspek Mutu Sumber Daya Manusia 50

4.2 Analisis Langkah-langkah Penerapan ISO 9000 51

4.3 Hubungan Aspek Mutu Dengan ISO 9000 52

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 53

5.2 Saran 54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN