BAB III LANDASAN TEORI

3.1. Pengantar Tentang ISO 9001:2000

Adanya perbedaan standar untuk hal-hal yang sama dalam negara atau tempat yang berbeda dapat mengakibatkan rintangan dalam menjalin hubungan di masing-masing pihak. Seperti halnya kartu telepon yang jika tidak distandarisasi untuk semua negara, tentu akan merepotkan pihak-pihak yang sering berpergian antar negara. Oleh karena itu, diperlukan standar yang diakui oleh semua pihak, dengan demikian standar internasional adalah cara terbaik pada era globalisasi saat ini. Banyak perusahaan di Indonesia yang pada saat ini telah menetapkan dan menerapkan sistem kualitas ISO 9001:2000 .

ISO (*The International Organization for Standardization*) adalah badan standar dunia yang dibentuk untuk meningkatkan perdagangan internasional yang berkaitan dengan perubahan barang dan jasa. Pada saat ini, ISO adalah sebuah organisasi international yang terdiri dari 130 negara yang berkedudukan di Jenewa Swiss didirikan tahun 1947.

ISO 9001:2000 adalah Persyaratan Sistem Manajemen Mutu yang berisi peryaratan yang digunakan untuk mengakses kemampuan organisasi dalam memenuhi peryaratan pelanggan dan peraturan yang sesuai.

3.2. Istilah Mutu

Menurut *W. Edwards Deming*, seorang pakar mutu berpendapat bahwa mutu berarti pemecahan masalah untuk mencapai penyempurnaan terus-menerus, seperti penerapan kaizen di Toyota dan gugusan kendali mutu pada Telkom.

ISO 9001:2000 yang mengatur definisi dan kosakata mendefinisiskan mutu : " Derajat/tingkat karakteristik yang melekat pada produk yang mencakupi persyaratan/keinginan".

Karakteristik mutu produk terbagi dalam beberapa segi antara lain :

a. Barang

Barang bersifat fisik, sehingga dapat dilihat, diraba atau disentuh, dirasa, dipegang, disimpan dan dipindahkan. Barang ada yang bisa tahan lama dan tidak bertahan lama, seperti TV dan sabun. Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi.

b. Jasa

Jasa merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Dengan demikian, jasa hanya bisa dikonsumsi, tetapi tidak bisa dimiliki, seprti jasa perbankan, bengkel, transportasi dan telekomunikasi. Jasa pada umumnya dijual terlebih dahulu, kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Jasa merupakan komuditi tidak tahan lama dan tidak bisa disimpan, dengan demikian efektivitas individu yang menyampaikan jasa merupakan unsur yang penting. Kunci keberhasilan bisnis jasa pada proses perekrutan, kompensasi, pelatihan dan pengembangan karyawannya.

3.3. Tahap-tahap Penerapan Sistem Manajemen Mutu

Untuk organisasi yang sedang dalam proses penerapan atau bermaksud menerapkan sebuah sistem manajemen mutu, perlu pertimbangan hal-hal sebagai berikut.

1. Mengidentifikasikan proses yang diperlukan untuk menerapkan sistem manajemen mutu yang efektif
2. Memahami interaksi masing-masing proses
3. Dokumentasi yang diperlukan untuk menjamin bahwa oprasi dan pengendalian berjalan efektif

Berdasar fungsi kerja diatas, maka secara garis besar ada tiga bagian yang dapat digunakan sebagai pedoman dalam menerapkan sistem manajemen mutu, yaitu:

3.3.1. Tahap perancangan

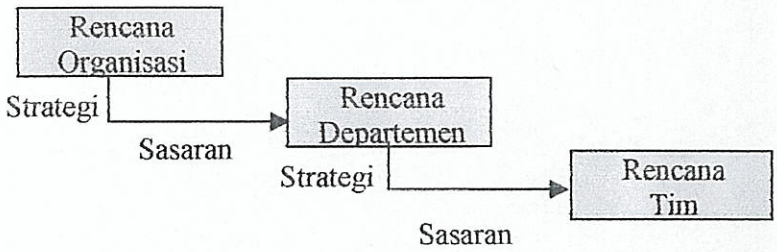
1. Mengidentifikasi tujuan yang ingin dicapai

   Sebagai langkah awal dalam menerapkan sistem manajemen mutu, organisasi terlebih dahulu menetapkan tujuan agar dapat direncanakan langkah-langkah yang dilakukan.

2. Mengedintifikasi hal-hal lain yang diharapkan

   Sesudah menetapkan tujuan utama dan harapan lainya, terutama dari pihak yang berkepentingan terhadap perusahan, organisasi perlu membentuk sebuah tim sebagai mediator dalam mengkomunikasikan serta

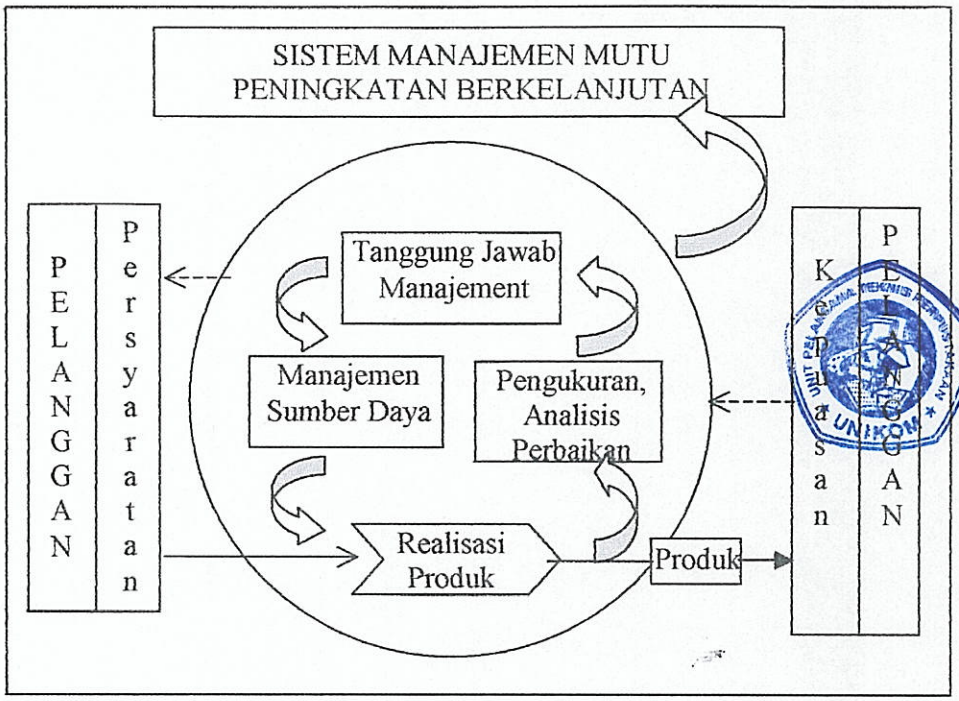
menjabarkan visi dan misi. Dengan bagan elemen berikut dapat dipastikan bahwa semua rencana pada level organisasi dikerjakan bersama.



Gambar 3.1 Strategi rencana Level Organisasi

Model sistem manajemen mutu berdasarkan proses dari ISO 9001:2000 terdiri dari lima bagian utama yang menjabarkan sistem manajemen organisasi sebagai berikut:

1. Sistem manajemen kualitas (Klausul 4 dari ISO 9001:2000)
2. Tanggung jawab manajemen (Klausul 5 dari ISO 9001:2000)
3. Manajemen sumber daya (Klausul 6 dari ISO 9001:2000)
4. Realisai Produk (Klausul 7 dari ISO 9001:2000)
5. Pengukuran, Analisis, dan Peningkatan (Klausul 8 dari ISO 9001:2000)



Gambar 3.2 Model proses sistem manajemen Kualitas ISO 9001:2000

ISO 9001:2000 disususn pada delapan prinsip manajemen kualitas. Perinsip-perinsip ini dapat digunakan oleh manajemen senior suatu kerangka kerja (*framework*) yang membimbing organisasi menuju peningkatan kinerja.

Delpan prinsip manajemen kualitas yang menjadi landasan penyusun ISO 9001:2000 tersebut adalah:

1. Prinsip 1: Fokus Pelanggan
2. Prinsip 2: Kepemimpinan
3. Prinsip 3: Keterlibatan Orang
4. Prinsip 4: Pendekatan proses

5. Prinsip 5: Pendekatan sistem terhadap manajemen
6. Prinsip 6: Peningkatan terus-menerus
7. Prinsip 7: Pendekatan faktual dalam pembuatan keputusan
8. Prinsip 8: Hubungan pemasok yang saling menguntungkan

3. Memperoleh informasi tentang ISO 9000 family

   Ini berguna untuk memberi panduan yang menyeluruh dan terintegrasi dalam merancang sistem manajemen mutu dan nantinya berguna sebagai alat pengendali dalam penerapannya.

4. Pemetaan proses

   Seringkali proses-proses yang ada dalam organisasi berdiri sendiri. Versi baru dalam melakukan pendekatan proses mengharuskan setiap proses yang ada saling berhubungan, yang nantinya berguna untuk mengetahui kinerja dari masing-masing proses, sehingga tercapai suatu sistem yang efektif.

5. Menerapkan ISO 9000 family dalam sistem manajemen mutu

   Organisasi bisa saja menggunakan beberapa pedoman dalam ISO 9000 series. Hal ini tergantung bagaimana tujuan organisasi dan sejauh mana pemahaman organisasi terhadap persyaratan yang diwajibkan itu diterapkan.

3.3.2. Tahap Pelaksanaan

1. Mengidentifikasi tindakan yang diperlukan

   Bila perusahaan telah mendapatkan gambaran menyeluruh tentang perbandingan setiap yang ada dengan sistem yang dipersyaratkan, maka supaya lengkap, rencana harus diarahkan dengan mengidentifikasikan tindakan yang dilakukan untuk memenuhi persyaratan standar internasional

   Contoh berikut ini dapat dimasukan dalam rencana yang akan diterapkan :

   1. Prosedur yang perlu dibuat
   2. Tujuan sistem
   3. Bagian ISO 9000 yang sesuai dengan perusahaan
   4. Personal dan tim yang bertanggung jawab
   5. Persetujuan yang diperlukan
   6. Pelatihan yang diperlukan
   7. Sumber daya yang diperlukan
   8. Perkiraan waktu penyelesaian

2. Mengimplemetasikan rencana

   Bila semua langkah diatas telah selesai direncanakan dan perusahaan sudah mempunyai gambaran yang jelas mengenai bagaimana sistem manajemen mutu diperusahaannya dibandingkan dengan Standar ISO 9000:2000, yang dilakukan sekarang adalah menerapkan rancangan tersebut.

3.3.3 Tahap Penilaian

1. Melakukan Penilaian Internal

   Audit merupakan dasar utama dalam menilai sejauh mana sistem manajemen mutu yang dilaksanakan efektif dan sesuai dengan persyaratan standar. Audit di sini bisa berbentuk audit mutu internal atau audit yang dilakukan oleh pihak independen, seperti konsultan

2. Apakah sudah Selesai

   Apabila sudah terjadi kesesuaian sementara antara sistem yang dijalankan dengan persyaratan standar, perusahaan dapat memutuskan untuk mengundang badan sertifikasi untuk melakukan penilaian akhir. Dari hasil audit badan sertifiksi ini akan diperoleh pengakuan bahwa sistem manajemen mutu perusahaan sudah sesuai dengan standar, dan biasanya badan sertifikasi akan memberikan sertifikat sebagai bentuk pengakuanya, salah satu badan sertifikasi di Indonesia ialah SEKUPINDO .

3.4. Keuntungan menggunakan ISO

Perusahaan yang menjalankan sistem manajemen yang efektif akan mendapatkan manfaatnya, yang merupakan suatu hasil yang bisa dirasakan dari implementasi ISO (*The International Organization for Standarization*) diantaranya :

1. Membuat sistem kerja dalam suatu perusahaan menjadi standar kerja yang terdokumentasi

2. Dapat menstandarisasi berbagai kebijakan dan prosedur oprasi yang berlaku di seluruh organisasi
3. Menjamin bahwa proses yang dilaksanakan sesuai sistem manajemen mutu yang ditetapkan
4. Kepercayaan manajemen yang sangat tinggi
5. Dapat mengarahkan karyawan agar berwawasan mutu dalam memenuhi permintaan pelanggan, baik internal maupun eksternal
6. Adanya kejelasan hubungan antara bagian yang terlibat dalam melaksanakan suatu pekerjaan
7. Semangat pegawai ditingkatkan karena mereka merasa adanya kejelasan kerja sehingga mereka bekerja dengan efisien
8. Dapat berfungsi sebagai standar kerja untuk melatih karyawan baru.

3.5. Istilah produk jasa Telkom

TELKOMlocal

Telkom Lokal atau panggilan local adalah panggilan antar pelanggan telepon dalam jarak dibawah 30 km atau di dalam satu wilayah (*boundary*) local. Pada umumnya nomor pemanggil dan nomor yang dipanggil masih didalam satu area kode.

TELKOMSLJJ

TELKOMSLJJ atau panggilan SLJJ (Sambungan langsung Jarak jauh) adalah panggilan telepon jarak jauh dengan menggunakan teknologi sirkit switch, dimana nomor telepon pemanggil dan nomor telepon yang dipanggil masih

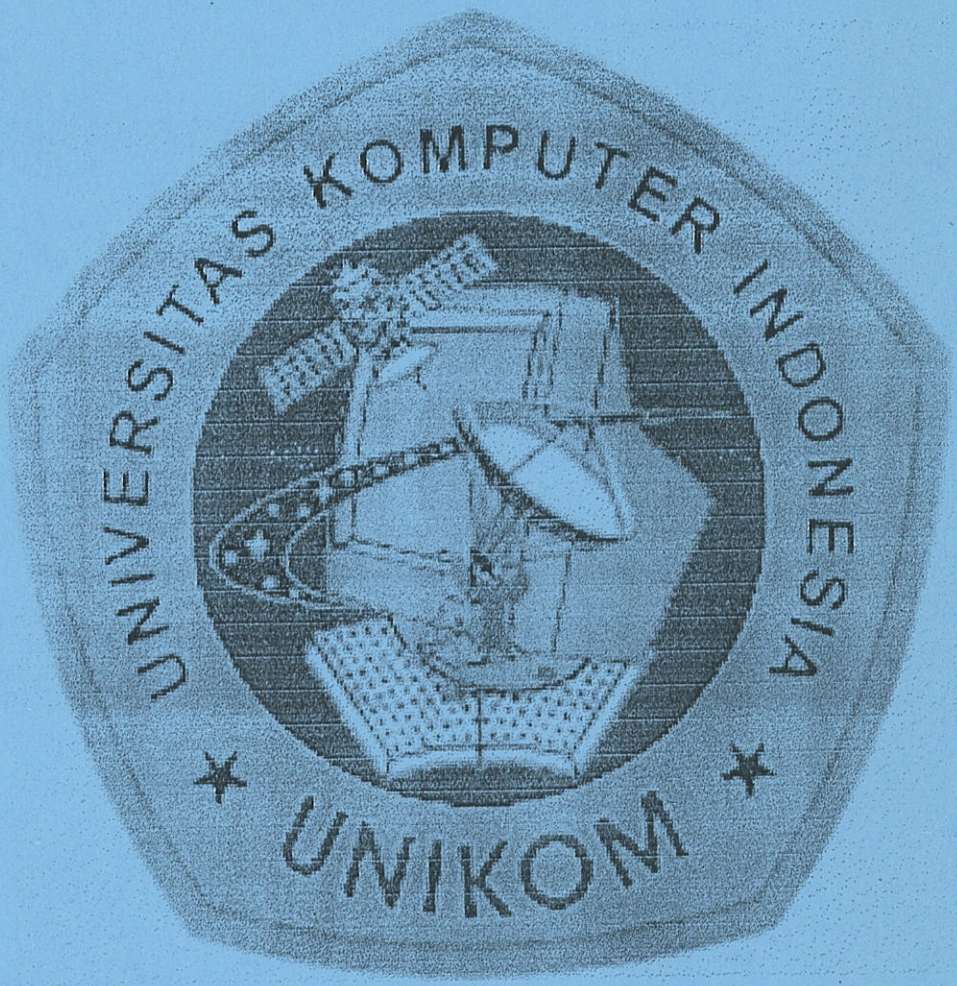
didalam satu wilayah Negara (pada umunya antara pemanggil dan yang dipanggil berbeda wilayah boundary/area code). Didalam melakukan pemanggilan SLJJ umumnya pemanggil harus menekan kode area (area code).

TELKOMSLI

TELKOMSLI atau panggilan SLI (Sambungan Langsung Internasional) adalah panggilan internasional Direct Dialing (IDD) dimana nomor telepon pemanggilan dan nomor telepon yang dipanggil berbeda wilayah Negara. Untuk melakukan panggilan SLI umunya pemanggil harus menekan kode Negara (*country code*).

TELKOMISDN

TELKOM ISDN adalah kelompok layanan produk Telkom berbasis teknologi ISDN (*Integrated Service Digital Network*), layanan ISDN secara garis besar dikelompokkan menjadi dua yaitu layanan Macro Acces (ISDN-PRA) dan layanan Micro Acces (ISDN-BRA)


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM