BAB IV

KEGIATAN KERJA PRAKTEK

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

4.1 Jadwal Kerja Praktek

penulis melakukan kerja praktek kurang lebih satu bulan yaitu dari tanggal 11 Mei sampai dengan 11 Juni 2004 dibagian SEKREG pada PT. PLN Persero dengan jadwal yang telah ditentukan oleh pihak perusahaan.

Adapun jadwal dan ketentuan yang harus ditaati oleh setiap mahasiswa yang melakukan kerja praktek adalah sebagai berikut :

1. Pelaksanaan kerja praktek dilaksanakan ketika jadwal perkuliahan kosong terkecuali hari sabtu, minggu dan hari libur nasional.
2. Pelaksanaan kerja praktek dimulai pukul 08.00 sampai dengan 16.00 WIB.
3. Selama kerja praktek diberikan waktu istirahat.
4. Mahjasiswa yang melakukan kerja praktek diperbolehkan membawa tugasnya kerumah, tetapi tetap melaporkan hasilnya ke purusahaan.

4.2 Cara atau TeknikKerja Praktek

Metode dan teknik yang dilakukan dalam melaksanakan kerja praktek ini adalah dengan mengerjakan tugas yang diberikan oleh pembimbing dan harus selesai dalam jangka waktu yang ditentukan oleh pihak pembimbing.

4.3 Data Kerja Praktek

Uraian data kerja praktek akan dijelaskan dimulai dengan pelaksanaan system manajemen mutu ISO 9001: 2000, alasan perusahaan memdapatkan sertifikat ISO, manfaat penerapan system ISO, Masalah yang dihadapi dalam penerapan ISO dan Pelaksanaan prosedur pengendalian dokumen

4.3.1 Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 Pada PT. PLN (Persero) P3B Region Jawa Barat.

Dalam penerapan seri ISO 9001, perusahaan dihadapkan pada maksud untuk menerapkan sistem manajemen mut yang semata-mata bertujuan untuk mengmbangkan manajemen mutu intern perusahaan.

PT. PLN (Persero) P3B Region Jawa Barat bermaksud menerapkan standar system manajemen mutu drngan tujuan untuk memenuhi permintaan pelanggan.Untuk itu PT. PLN (Persero) membutuhkan bukti dan pengakuan dari pihak luar, bukti pengakuan tersebut dinyatakan dalam bentuk sertifikat yang dikeluarkan oleh badan sertifikasi. Acuan standar yang dapat digunakan dalam kondisi seperti ini adalah ISO 9002yang berisi 19 klausal, atau bahkan ISO 9003 yang berisi 5 klausal. Dengan demikian klusal yang ada pada ISO 9001 adlah yang paling lengkap.

Sasaran Mutu yang diterapkan pada PT> PLN adalah sebagai berikut :

1. Menyediakan layanan penyaluran tenaga listrik dengan kualitas yang telah disepakati intuk mencapai kepuasan konsumen.
2. Mengelola sumberdaya manusia untuk mencapai profesionalisme dan memberikan quality work life bagi karyawan, minimal sesuai dengan standar kerja perusahaan sejenis.
3. Melakukan usaha jasa layanan konsultasi, konstruksi, operasi dan pemeliharaan dalam sector ketenagalistrikan yang memberi kontribusi pada usaha pencapaian laba usaha UBS P3B.
4. Memenuhi taget kinerja yang disepakati dengan UBS P3B.

Kebijakan Mutu yang diterapkan pada PT. PLN adlah sebagai berikut :

1. Memberikan kewenangan yang memadai kepada unit pelayanan transmisi dan unit jasa teknik dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
2. Memperbaiki kualitas penyaluran tenaga listrik untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
3. Memberikan layanan konsultasi teknis untuk penyelesaian permasalahan pelanggan.
4. Pengembangan pelayanan system terpadu yang bersifat one stop services.
5. Menjalin komunikasi dan interaksi dengan stake holders.

Wakil Manajemen yaitu Manajemen puncak PT. PLN (Persero) P3B menunjuk seorang anggota manajemen yang terlepas dari tanggung jawab lainnya, sebgai seorang wakil manajamen. Wakil manajemen harus memilik tanggung jawab dan wewenang untuk :

1. Memastikan proses-proses yang diperlukan untuk system manajemen mutu ditetapkan, diterapkan dan dipelihara.
2. Melaporkan kepada manajemen puncak tentang kinerja system manajemen mutu dan segala hal yang perlu untuk pengembangan.
3. Memastikan peningkatan kesadaran terhadap persyaratan pelanggan di PT. PLN(Persero) P3B secara keseluruhan.

Tinjauan Manajemen yaitu manajemen puncak PT. PLN (Persero) P3B akan meninjau system manajemen mutu pada jarak waktu yang terencana :

1. Memastikan kecocokannya, kecukupan dan efektivitasnya.
2. Penilaian ketetapan untuk perbaikan dan kebutuhan akan penggantian.
3. Peninjauan kebijakan mutu dan sasaran mutu .

Masukan untuk tinjauan mutu harus meliputi :

1. Hasil audit, baik internal maupan eksternal.
2. Umpan balik mahasiswa.
3. Kinerja proses dan kesesuaian jasa.
4. Status tindakan pencegahan dan perbaikan.
5. Tindak lanjut dari tinjauan manajemen sebelumnya.
6. Perubahan-perubahan yang dapat mempengaruhi system manajemen mutu.
7. Rekomendasi-rekomendasi untuk perbaikan.

Hasil dari tinjauan manajemen harus meliputi segala keputusan dan tindakan sehubungan dengan :

1. Perbaikan terhadap keefektifan system manajemen mutu dan proses-prosesnya.
2. Perbaiakn terhadap jasa sehubungan dengan persyaratan pelanggan.
3. Sumber-sumber yang dibutuhkan.

4.3.1.1 Alasan Perusahaan Untuk Mendapatkan Sertifikat ISO 9001

PT. PLN (Persero) P3B Region Jawa Barat berkeinginan untuk mendapatkan dan sekaligus menerapkan system manajemen mutu ISO 9001 dengan alas an sebagai berikut :

1. Penerapan atau peningkatan dalam system manajemen mutu secara total.
2. Peningkatan produktivitas dan kualitas dan menurunkan proses ulang.
3. Tuntutan pelanggan.
4. Peningkatan citra perusahaan.
5. Ingin mempunyai akses ke pasar internasional.
6. Peningkatan produktivitas dan kualitas sumber daya manusia.

4.3.1.2 Manfaat Penerapan Sistem ISO 9001

Ditinjau dari segi efisiensi, keberhasilan program ISO 9001 dapat membawa manfaat bagi :

1. Pelanggan atau masyarakat sebagai pengguna produk atau jasa.
2. Personel yang menerapkannya.
3. Perusahaan.

Adapun manfaat diterapkannya system ISO 9001 bagi perusahaan adalah sebagai berikut :

a. Manfaat dari segi marketing mencakup :
    1. Meningkatkan keunggulan kompetative perusahaan.
    2. Akses kepasar ekspor.
    3. Memenuhi persyaratan mutu pelanggan.
    4. Meningkatkan kepercayaan pelanggan.
    5. Meningkatkan jumlah pelanggan.
    6. Menjamin kejelasan persyaratan mutu produk dan dokumentasi yang diperlukan.
    7. Menjamin tepat waktu pengiriman.
    8. Mengurangi pengecekan pihak pelanggan atau yang mewakilinya.
    9. Meningkatkan komunikasi dan pengertian terhadap seluruh persyaratan pelanggan kepada seluruh bagian yang terkait alam perusahaan.
b. Manfaat dari segi produk mencakup :
    1. Meningkatkan mutu produk terus menerus.
    2. Keajegan produk terpelihara.
    3. Menurunkan tingkat kegagalan.

4. Ketidaksesuain terdeteksi lebih awal.
5. Pengendalian mutu produk lebih teratur.

c. Manfaat dari segi proses atau produktivitas dan efisiensi mencakup :

1.Menjamin efektivitas sehingga mengurangi stoppage mesin secara mendadak

2. mengurangi stoppage mesin
3. menurunkan biaya operasional
4. Pekerjaan lebih efisien karena tidak ada pekerjaan yang rangkap
5. Kecepatan kerja meningkat sehingga koordinasi kerjasama lebih baik
6. Membaiknya system dokumen mutu

d. Manfaat dari segi system mencakup:

1. Menjamin bahwa komitmen top manajemen dipelihara,diterapkan oleh seluruh personil dan dievaluasi secara terus menerus
2. Menjamin adanya kejelasan tugas dan tanggung jawab setiapmpersonil dan kesempatan training
3. Meningkatkan saling pengertian dan kerja sama
4. Menjamin semua ketidak sesuaian system yang berhubungan antar departemen bagian ditangani secara efektif
5. Menjamin diterapkannya tindak perbaikan dan pencegahan secara efektif dan meningkat secara terus menerus
6. Menjamin efektivitas mutu dengan persyaratan ISO 9001 diperusahaan hanya selembar kertas sertifikat yang belum mendatangkan manfaat.

4.3.1.3 Masalah yang dihadapi dalam penerapan ISO 9001

Selain dikarenakan harapan-harapan yang tidak terealisasikan,adapula beberapa kendala yang secara umum dihadapi pada saat perusahaan melakukan perbaikan kwalitas.Beberapa masalah yang sering dihadapi dalam penerapan ISO 9001 antara lain:

1.Masalah dari top manajemen mencakup :

a. Kurangnya komitmen dan kesediaan sumber daya dalam memelihara penerapan persyaratan standar ISO 9001
b. Kurangnya memahami dan kesadaran tentang ISO 9001
c. Keterbatasan waktu dan perhatian akibat beban pekerjaan
d. Adanya perbedaan kepentingan antar anggota direksi atau pimpinan
e. Kurangnya kemauan untuk memberikan imbalan kepada karyawan atau bagian yang berprestasi

2. Masalah dari manajer atau kepala departemen mencakup:

a. Kurangnya komitmen dalam memelihara penerapan persyaratan standar ISO 9001
b. Kurangnya pemahaman tentang ISO 9001
c. Kurangnya kerjasama atau inisiatif dalam departemen atau bagian untuk pengembangan dalam manajemen mutu
d. Keterbatasan waktu dan perhatian akibat beban pekerjaan
e. Meningkatkan pekerjaan dalam pembuatan laporan

3.Masalah dari karyawan mencakup:

a. Sikap penolakan
b. Kurang terlibat dalam program implementasi

c. Kurang disiplin dan kesadaran

d.Perlu waktu untuk meyakinkan seluruh karyawan akan pentingnya manajemen mutu.

e. Perlu waktu untuk penyesuaian dari kebiasaan lama ke pola kerja yang baru

f. Keterbatasan waktu dan perhatian akibat beban pekerjaan

4.3.2 Pelaksanaan Prosedur Pengendalian Dokumen Pada PT. PLN (Persero)P3B Region Jawa Barat

4.3.2.1. Penyusunan Dokumen

a.Mengidentifikasi kebutuhan mutu

b. Membentuk Tim Penyusunan Dokumen mutu .

c. Menyusun dokumen mutu yang dibutuhkan

Yang bertanggung jawab atas penyusunan dokumen adalah WMM/Manager Region dalam hal ini oleh Zainal Abidin Sihite.

4.3.2.2. Identifikasi Dokumen

Memberi nomor identifikasi pada setiap dokumen yang diterbitkan oleh sekretaris ISO untuk memudahkan mampu telusurnya.

Khusus untuk nomor penerbitan pada pedoman mutu, digunakan system alpha numeric, yaitu pada penerbitan pertama kali pada huruf A, dan penerbitan seterusnya diberi huruf yang berikutnya.

Dokumen yang baru diterbitkan diberi nomor revisi "00".bila terjadi perubahan nomor revisinya naik satu hitungan .

Ketentuan pemberian nomor dokumen adalah sebagai berikut:

a.Untuk prosedur system mutu :RJB/PSM/02-006

b.Untuk instruksi kerja:RJB/IKA/02-005

c.Untuk Formulir:RJB?FML/02-005

d.Untuk Rencana Mutu :RJB/RCM/02-005

e.Untuk Dokumen :RJB/DOK/02-005

Dokumen Eksternal yaitu Penomoran dokumen yang berasal dari luar unit kerja baik dari pihak intern maupun dari pihak ekternal perusahaan yang terkait dengan SMM, dilakukan dengan menggunakan nomor dokumen aslinya.jika pada nomor tersebut tidak ada nomor, maka identifikasi dilakukan dengan nomor urut bulan dan tahun pada agenda surat masuk unit kerja,dan diberi stempel cap Dokumen TIDAK TERKENDALI dan diberikan tanggal kapan berlakunya dengan menggunakan Formulir Dokumen Eksternal Terkendali RJB/FML/02-011.

Untuk dokumen ekternal tersebut yang usang diberi cap DOKUMEN TIDAK TERKENDALI dan diberi tanggal kapan tidak berlaku atau dokumen tersebut dimusnahkan.

Penanggung jawab atas identifikasi dokumen adalah pengendali dokumen dalam hal ini oleh Asep Burhan.

4.3.2.3 Pengesahan Dokumen

Meninjau dan mengevaluasi keefektifan dan kesesuaian dokumen yang telah disusun, menandatangina sebagai persetujuan awal dan mencantumkan tanggalnya.

Mensahkan dokumen yang telah di tinjau dan disetujui oleh Manager Region dan mencantumkan tanggalnya.

Setiap pembuatan dokumen system mutu harus disosialisasikan sebelum dan sesudah disahkan(bukti peninjauan)serta persetujuan kecukupan oleh personal yang berwenang,sebagai berikut:

1. Pedoman mutu ditinjau ulang dan ditandatangani oleh Manajer UBS dan Wakil manajemen mutu serta disetujui oleh Manager region
2. Prosedur system mutu ditinjau ulang dan di tandatangani oleh Manajer UBS dan wakil manajemen mutu serta disetujui oleh manager region
3. Instruksi kerja di tinjau ulang Asman Terkait dan disetujui oleh Manager UBS
4. Formulir ditinjau ulang Manager UBS dan disetujui oleh wakil manajemen Mutu
5. Dokumen umum ditinjau ulang Manager UBS dan disetujui oleh Wakil Manajemen Mutu.

Yang bertanggung jawab atas pengesahan dokumen adalah WMM/Manager Region dalam hal ini adalah Zaenal Abidin sihite.

4.3.2.4 Penggandaan dan Pendistribusian

Dokumen terdiri dari dokumen terkendali dan dokumen tidak terkendali. Penggandaanya dilakuakan dengan mengcopy dokumen master. Penggandaan dokumen terkendali dilakukan sebanyak jumlah penerimaanya.

Memberi cap/stempel pada setiap halaman depannya dengan tulisan COPY TERKENDALI berwarna merah. Mendistribusikan dokumen terkendali tersebut kepada penerimanya dengan menggunakan formulir tanda bukti penerimaan RJB-02/FML/02-001.

Untuk dokumen tidak terkendali, penggandaan dilakukan dengan persetujuan resmi wakil Manajemen. Pada halaman depan pada dokumen tidak terkendali tidak diberi cap/stempel bertuliskan DOKUMEN TIDAK TERKENDALI berwarna biru dan disertai dengan pembubuhan paraf Wakil Manajemen Mutu dan tanggalnya.

Yang bertanggung jawab atas penggandaan dan pendistribusian adalah pengendali dokumen dalam hal ini oleh Asep Burhan.

4.3.2.5 Penyimpanan Dokumen

Penyimpanan dan pengendalian dokumen mutu ditingkat unit kerja dilakukan oleh Pengendali Dokumen

Penyimpanan dan pengendalian master dokumen dengan memberi cap/stempel bertuliskan MASTER berwarna merah pada setiap halaman belakangnya .semua master dokumen dicatat didalam formulir:

1. Daftar Induk Pedoman Mutu

   RJB/FML/02-005
2. Daftar Induk Prosedur Sistem Mutu

   RJB/FML/02-006
3. Daftar Induk Industri Kerja

   RJB/FML/02-005
4. Daftar Induk Formulir

   RJB/FML/02-005
5. Daftar Induk Arsip/Dokumen

   RJB/FML/02-005

Pencatatan dan penyimpanan dokumen, diupayakan dalam kelompok urutan kategori dokumen:

1. Pedoman Mutu
2. Prosedur Sistem Mutu
3. Instruksi Kerja
4. Formulir
5. Rencana Mutu
6. Dokumen Internal
7. Dokumen Eksternal

Selanjutnya masing-masing kategori dokumen tersebut diurut berdasarkan nomor dokumen dan kemudian diurut berdasarkan nomor dokumen dan kemudian diurut berdasarkan tanggal berlakunya. Pengendalian dokumen mutu dilakukan oleh seorang yang ditunjuk sebagai sekretaris ISO/Pengendali Dokumen. Penyimpanan dan pemeliharaan semua dokumen serta pencatatannya didalam formulir daftar penerimaan dokumen RJB/FML/02-001.

Yang bertanggung jawab atas penyimpanan dokumen adalah pengendali dokumen dala hal ini oleh asep Burhan.

4.3.2.6 Perubahan Dokumen

Semua personil yang terlibat pada suatu proses,dapat mengajukan usulan perubahan dokumen. Usulan dilakukan pada Manajer UBS Jawa Barat dengan mengguanakan formulir revisi RJB/FML/02-003 dan surat permohonan revisiRJB/FML/02-010.

Evaluasi semua usulan, dan apabila diperlukan melakukan perubahan dokumen sesuai usulan.

Mengevaluasi dan meninjau tata cara format penulisan dokumen.kemudian mencantumkan riwayat perubahan dokumen yang terdapat pada master dokumen dengan menggunakan formulir Matrik Revisi Dokumen ISO 9001:2000 Pedoman Mutu RJB/FML /02-013 Matrik Revisi System ISO 9001:2000 Prosedur Sistem Mutu RJB/FML /02-014, Matrik Revisi System ISO 9001:2000 Instruksi kerja RJB/FML /02-015, Matrik Revisi System ISO 9001:2000 Dokumen eksternal RJB/FML /02-016.

Meninjau dan mengevaluasi kembali dokumen yang telah direvisi dan menandatangani formulir matrik Revisi Dokumen ISO 9001:2000 Pedoman Mutu RJB/FML /02-013 Matrik Revisi System ISO 9001:2000 Prosedur Sistem Mutu RJB/FML /02-014, Matrik Revisi System ISO 9001:2000 Instruksi kerja RJB/FML /02-015, Matrik Revisi System ISO 9001:2000 Dokumen eksternal RJB/FML /02-016 lembar status revisi dan persetujuan pada kolom "Direvisi oleh" yang terdapat pada master dokumen.

Menggandakan sesuai dengan daftar distribusi dokumen dengan dan memberi stempel DOKUMEN TERKENDALI.

Mendistribusikan semua dokumen yang telah direvisi kepada penerimaan dokumen terkendali dengan menggunakan formulir tanda bukti penerimaan RJB/FML/ 02-001.

Mengganti semua dokumen dengan revisi terbaru dan menarik dokumen yang tidak berlaku dengan menggunakan formulir tanda bukti penarikan RJB/FML/ 02-002.

Yang bertanggung jawab untuk merubah dokumen adalah semua personil dan WMM/ Pengendali Dokumen dalam hal ini oleh Asep Burhan.

4.3.2.7 Metoda Penerbitan Ulang Dokumen

Wakil manajemen mutu dapat menerbitkan ulang suatu dokumen, termasuk pedoman mutu dan atau prosedur jika :

1. Mengalami revisi sebanyak lima kali
2. Terjadi perbaikan system mutu
3. Ada perubahan struktur organisasi yang mempengaruhi isi dokumen
4. Ada perubahan teknologi
5. Instruksi kerja sudah tidak sesuai dengan urutan pelaksanaan tugas

Bila terjadi penerbitan ulang dokumen lama yang bersangkutan, dengan surat pemerintah wakil manajemen mutu akan ditarik dengan menggunakan tanda bukti penarikan RJB/FML/01-002.

Yang bertanggung jawab atas metoda penerbitan ulang dokumen adalah WMM/Pengendali Dokumen dalam hal ini oleh Asep Burhan.

4.3.2.8 Metode Perevisian Dokumen

Sesuai level dokumen, dapat diajukan permohonan peninjau,dokumen dengan formulir Nomor RJB/FML/01-003,Setelah disetujui wakil manajemen mutu / Sekertaris ISO 9001:2000 dicatat dalam revisi.

Yang bertanggung jawab atas metoda perevisian dokumen adalah WMM/Pengendali Dokumen dalam hal ini oleh Asep Burhan.

4.3.2.9 Metode Pemusnahan Dokumen Lama

Untuk dokumen yang didistribusikan dan arsip oleh fungsi pengendali dokumen, disimpan oleh fungsi pengendalian dokumen dan diberi tanda stempel KADALUARSA.

Untuk Dokumen lainya dimusnahkan dibuat berita acara pemusnahan dengan formulir RJB/FML/02-004.

Yang bertanggung jawab atas metoda perevisian dokumen adalah WMM/Pengendali Dokumen dalam hal ini oleh Asep Burhan.