

**PENGARUH IMPLEMENTASI ISO 9001:2015 TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN PT TECHNINDO CONTROMATRA  
DI KAWASAN INDUSTRI MODERN II**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**ASTRIN MONIKA TAMPUBOLON**

**188150106**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**MEDAN**

**2021**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/2/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)22/2/22

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Implementasi ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja Karyawan PT Technindo Contromatra di Kawasan Industri Modern II

Nama : Astrin Monika Tampubolon

NPM : 18 815 0106

Fakultas : Teknik

Program Studi : Teknik Industri

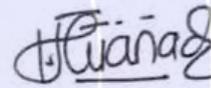
Disetujui Oleh  
Komisi Pembimbing.

Pembimbing I

Pembimbing II



Ir. Hj. Ninny Siregar, M. Si.  
NIDN. 0127046201



Yuana Delvika, S.T., M.T.  
NIDN. 0125068401

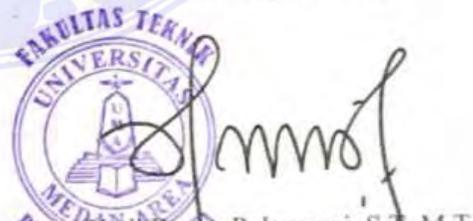
Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi



Dr. Ir. Dina Maizana, M.T.  
NIDN. 0124127101



Yudi Dachi Polewangi, S.T., M.T.  
NIDN. 0112118503

Tanggal Sidang : 15 Januari 2021

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam penulisan skripsi ini.

Medan, Februari 2021



Astrin Monika Tampubolon

188150106

## ABSTRAK

**Astrin Monika Tampubolon (18 815 0106). Pengaruh Implementasi ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja Karyawan PT Technindo Contromatra di Kawasan Industri Modern II. Dibimbing oleh Ir. Hj. Ninny Siregar, M.Si. dan Yuana Delvika, S.T., M.T.**

Rendahnya kinerja karyawan disebabkan karena kurang maksimalnya implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001 di perusahaan. Hal-hal yang perlu diperhatikan oleh HRD antara lain kompetensi yang belum ditetapkan untuk setiap jenjang, pelatihan dan evaluasi personil setelah pelatihan, kepedulian, prasarana dan lingkungan kerja. Ini semua sudah tercakup dalam klausul-klausul yang ada pada ISO 9001:2015 yang membahas konteks perusahaan, kepemimpinan, perencanaan, pendukung, kegiatan operasional, evaluasi kinerja, serta peningkatan. Topik bahasan Laporan Tugas Akhir ini adalah Pengaruh Implementasi ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja Karyawan PT Technindo Contromatra di Kawasan Industri Modern II dengan menggunakan metode regresi linier dimana data yang diperoleh dengan membagikan kuesioner tertutup kepada seluruh karyawan serta dilakukan juga pengamatan dan wawancara langsung dengan karyawan PT Technindo Contromatra. Dari hasil perhitungan menggunakan SPSS diperoleh bahwa hanya klausul 7 mengenai pendukung yang memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan dengan hasil perhitungan uji t parsial lebih besar dari t tabel yaitu sebesar 2,029 ( $>1,99346$ ).

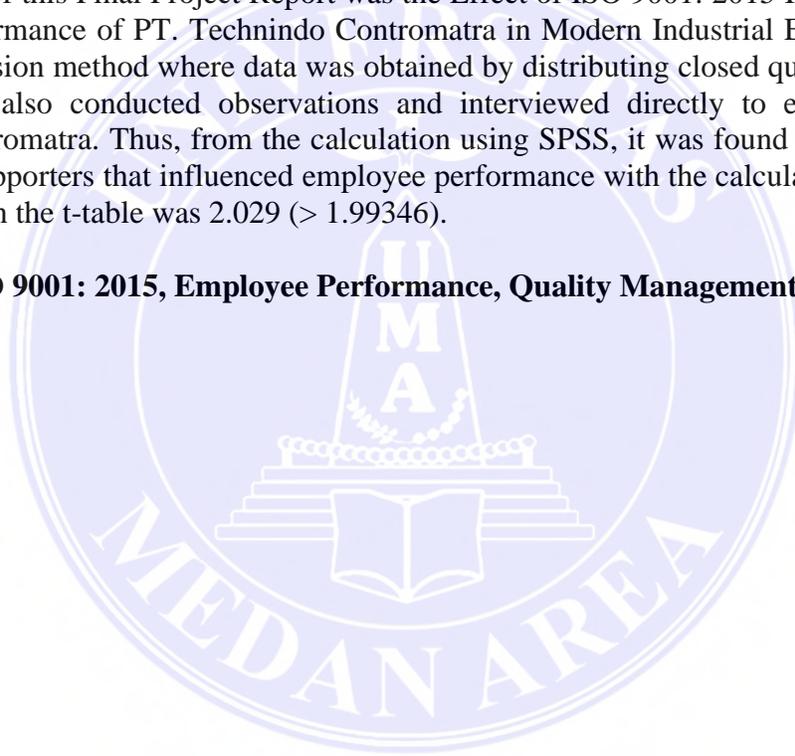
**Kata Kunci :** ISO 9001:2015, Kinerja Karyawan, Manajemen Mutu.

## ABSTRACT

**Astrin Monika Tampubolon. 188150106. "The Effect of ISO 9001: 2015 Implementation on Employee Performance of PT. Technindo Contromatra in Modern Industrial Estate II.". Supervised by Ir. Hj. Ninny Siregar, M.Si. and Yuana Delvika, S.T., M.T.**

The low performance of employees is due to less than optimal performance implementation of the ISO 9001 quality management system in the company. Things that HRD should pay attention to were, such as, the competencies that had not been determined for every level, training and evaluation of personnel after training, care, infrastructure, and work environment. This is all covered by the clauses in ISO 9001: 2015 which has considered the context of the company, leadership, planning, supporter, operational activities, performance evaluation, and improvement. Then, the topic of this Final Project Report was the Effect of ISO 9001: 2015 Implementation on Employee Performance of PT. Technindo Contromatra in Modern Industrial Estates II by using the linear regression method where data was obtained by distributing closed questionnaires to all employees and also conducted observations and interviewed directly to employees of PT. Technindo Contromatra. Thus, from the calculation using SPSS, it was found that only clause 7 regarding the supporters that influenced employee performance with the calculation of the partial t-test greater than the t-table was 2.029 ( $> 1.99346$ ).

**Keywords: ISO 9001: 2015, Employee Performance, Quality Management.**



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur Penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya kepada Penulis, sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat akademis yang harus dipenuhi oleh setiap mahasiswa untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Medan Area. Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dan dibagi ke dalam lima bab dengan judul “Pengaruh Implementasi ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja Karyawan PT Technindo Contromatra di Kawasan Industri Modern II”

Pada saat penyelesaian skripsi ini, penulis telah banyak memperoleh bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini Penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tulus kepada :

1. Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng., M.Sc. sebagai Rektor Universitas Medan Area.
2. Alm. Dr. Grace Yuswita Harahap, S.T., M.T. sebagai Dekan Fakultas Teknik Universitas Medan Area.
3. Dr. Ir. Dini Maizana, M.T. sebagai Dekan Fakultas Teknik Universitas Medan Area.
4. Susilawati, S.Kom., M.Kom. sebagai Wakil Dekan Fakultas Teknik Bidang Akademik Universitas Medan Area.
5. Yudi Daeng Polewangi, S.T., M.T. sebagai Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Medan Area.

6. Ir. Hj. Ninny Siregar, Msi. sebagai Dosen Pembimbing I
7. Yuana Delvika, ST., MT. sebagai Dosen Pembimbing II
8. Kedua Orang tua dan keluarga yang banyak memberikan dukungan kepada Penulis.
9. Benyamin Tangihon Hutapea, A.Md yang menjadi *partner* saya dalam pengerjaan Tugas Akhir ini dari awal sampai akhir dan Naufal Rifani Pulungan, A.Md teman sepeerjuangan ekstensi 2018.
10. Aldi Syahpratama, Irfan Dwi Syahputra Nst, M. Al Hafiz Sihombing, M. Syah Sholih Nasution, Rizky 'Aceng' Sumantri dan Tammy Luthfiyah yang selalu meramaikan rumah saya selama masa perkuliahan.

Penulis sangat menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan di dalam skripsi ini, oleh karena itu diharapkan adanya kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan semoga skripsi ini bermanfaat.

Medan, Januari 2021

Hormat Penulis

Astrin Monika Tampubolon  
18 815 0106

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Batasan Masalah dan Asumsi.....	5
1.6 Sistematika Penulisan Laporan .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI.. .....</b>	<b>7</b>
2.1 Organisasi dan Manajemen .....	7
2.1.1 Pengertian Organisasi .....	7
2.1.2 Pengertian Manajemen.....	8
2.1.3 Hubungan Manajemen dan Organisasi .....	9
2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia .....	10
2.3 Pengertian Mutu .....	11
2.4 Pengertian Pengaruh.....	14
2.5 Sistem Manajemen Mutu.....	14
2.6 Perkembangan ISO 9001:2015.....	20
2.7 Kuesioner.....	29
2.7.1 Populasi dan Sampel .....	31
2.7.2 Uji Validitas .....	32
2.7.3 Uji Reliabilitas .....	33
2.8 Analisa Regresi Berganda .....	34
2.9 Uji Hipotesis .....	37
2.9.1 Uji Parsial t.....	37

2.9.2 Uji Simultan (Uji F) .....	39
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian .....	40
3.2 Bahan dan Alat Penelitian .....	40
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	40
3.3.1 Sumber Data .....	41
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	41
3.5 Metode Analisis Data .....	42
3.6 Variabel Penelitian .....	42
3.7 Kerangka Berpikir .....	43
3.8 Metode Penelitian .....	45
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
4.1 Deskripsi Respon .....	46
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	47
4.4 Analisis Deskriptif Variabel .....	48
4.4.1 Deskripsi Variabel Konteks Perusahaan .....	48
4.4.2 Deskripsi Variabel Kepemimpinan .....	49
4.4.3 Deskripsi Variabel Perencanaan .....	50
4.4.4 Deskripsi Variabel Pendukung .....	51
4.4.5 Deskripsi Variabel Operasional .....	52
4.4.6 Deskripsi Variabel Evaluasi Kinerja .....	54
4.4.7 Deskripsi Variabel Peningkatan .....	55
4.5 Analisis Statistik Kuantitatif .....	56
4.5.1 Uji Validitas .....	56
4.5.2 Uji Reliabilitas .....	60
4.6 Uji Asumsi Klasik .....	61
4.6.1 Uji Normalitas .....	61
4.6.2 Uji Multikolinieritas .....	62
4.6.3 Uji Heteroskedastisitas .....	63
4.6.4 Uji Durbin Watson .....	65
4.7 Uji Parsial (Uji t) .....	66

4.8 Uji Simultan F.....	72
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>76</b>
5.1 Kesimpulan .....	76
5.2 Saran.. .....	78

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR GAMBAR

2.1	Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji t.....	38
3.1	Kerangka Berpikir Penelitian .....	43
3.2	Metode Penelitian.....	45
4.1	Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
4.2	Persentase Responden Berdasarkan Usia.....	48
4.3	Scatterplot Variabel Kinerja Karyawan .....	64



## DAFTAR TABEL

2.1	Perbedaan Utama ISO 9001:2008 dan ISO 9001:2015.....	20
2.2	Perbedaan Klausul ISO 9001:2008 dan ISO 9001:2015.....	21
2.3	Perbedaan Prinsip ISO 9001:2008 dan ISO 9001:2015.....	22
2.4	Skala Penilaian Linkert .....	31
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
4.3	Data Distribusi Frekuensi Variabel Konteks Perusahaan .....	48
4.4	Data Distribusi Frekuensi Variabel Kepemimpinan .....	49
4.5	Data Distribusi Frekuensi Variabel Perencanaan .....	50
4.6	Data Distribusi Frekuensi Variabel Pendukung .....	51
4.7	Data Distribusi Frekuensi Variabel Operasional .....	53
4.8	Data Distribusi Frekuensi Variabel Evaluasi Kinerja.....	54
4.9	Data Distribusi Frekuensi Variabel Peningkatan .....	55
4.10	Uji Validitas Variabel X1 .....	57
4.11	Uji Validitas Variabel X2 .....	57
4.12	Uji Validitas Variabel X3 .....	57
4.13	Uji Validitas Variabel X4 .....	58
4.14	Uji Validitas Variabel X5 .....	58
4.15	Uji Validitas Variabel X6 .....	59
4.16	Uji Validitas Variabel X7 .....	59
4.17	Uji Validitas Variabel Y .....	60
4.18	Uji Reliabilitas Seluruh Variabel .....	60
4.19	Uji Normalitas Data .....	61
4.20	Hasil Uji Multikolineritas .....	62
4.21	Hipotesis Durbin Watson .....	65
4.22	Hasil Uji Durbin Watson .....	65
4.23	Hasil Uji Parsial t .....	67
4.24	Hasil Uji F Simultan .....	73
5.1	Hasil Uji Parsial t Menggunakan SPSS .....	77

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Persaingan pasar global menuntut perusahaan untuk terus melakukan inovasi dalam upaya meningkatkan pelayanannya. Ada banyak aspek yang mempengaruhi perusahaan untuk meningkatkan pelayanan maupun produk yang ditawarkan. Setiap perusahaan tentu ingin mendapatkan keuntungan yang optimum, oleh karena itu perusahaan harus mampu memberdayakan seluruh sumber daya yang dimiliki secara optimum pula. Perkembangan era globalisasi saat ini telah menjadi tantangan global yang tidak dapat dihindari baik dalam sector pemerintahan maupun sector swasta. Perdagangan bebas semakin meningkat dalam sepuluh tahun terakhir ini. Di Indonesia sendiri telah berlaku perdagangan bebas ASEAN-China (ACFTA, *ASEAN-China Free Trade Area*) sejak 1 Januari 2010. Sejak diberlakukannya ACFTA ini, produk-produk dari Asia Tenggara dan Cina bebas masuk ke dalam suatu negara tanpa dikenai biaya tambahan. Masyarakat Indonesia sendiri cenderung memilih menggunakan produk impor yang dibuktikan dengan banyaknya barang buatan Cina yang beredar di pasaran. Hal ini menuntut perusahaan lokal untuk dapat bersaing dengan perusahaan asing.

Realita di lapangan menunjukkan bahwa perusahaan yang maju dan mampu bertahan dalam ketatnya persaingan adalah perusahaan yang telah mampu menghasilkan produk dengan standar-standar tertentu yang tentunya dapat dihasilkan jika perusahaan memiliki karyawan yang handal dan diakui dalam

perindustrian. Salah satu standar yang mengontrol kualitas produk yang diakui secara internasional ialah ISO 9001.

ISO (*International Standardization for Organization*) adalah badan penetap standar internasional, yang terdiri dari wakil-wakil dari badan standardisasi nasional setiap negara, yang berkedudukan di Jenewa, Swiss. Meski ISO adalah organisasi non-pemerintah, kemampuannya untuk menerapkan standar nasional membuatnya menjadi lebih berpengaruh dibandingkan organisasi non-pemerintahan lainnya. ISO 9001 berfokus dalam menerapkan Quality Management System (QMS) atau Sistem Manajemen Mutu ke dalam peraturan, petunjuk, atau definisi karakteristik internal perusahaan yang bertujuan menjamin bahwa organisasi atau perusahaan akan memberikan produk, baik barang ataupun jasa, yang memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan.

PT Technindo Contromatra merupakan salah satu perusahaan yang menerapkan ISO 9001 versi 2015. PT Technindo Contromatra yang berlokasi di Kawasan Industri Modern II (KIM II) Jl. Pulau Bawean No. 180, Kab. Deli Serdang, Medan, adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan total untuk pabrik kelapa sawit, mencakup distribusi dan jasa pekerjaan untuk *boiler*, *hydraulic system*, *heavy equipment*, dan *generator set*.

Sumber daya manusia yang dimiliki PT Technindo Contromatra memiliki peranan sebagai penggerak utama seluruh kegiatan atau aktivitas perusahaan dalam mencapai tujuannya. Kepuasan kerja mengarah untuk memperluas upaya untuk lebih meningkatkan prestasi kerja, kemudian bekerja lebih keras dan lebih baik (Puspakumari, 2008). Perusahaan melakukan implementasi dan evaluasi lanjut dari beberapa prosedur mutu yang belum diimplementasikan di dalam

perusahaan sehingga prosedur mutu yang telah direncanakan dapat berjalan dengan baik.

Rendahnya kinerja karyawan disebabkan karena kurang maksimalnya implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001 di perusahaan. Hal-hal yang perlu diperhatikan oleh HRD antara lain kompetensi yang belum ditetapkan untuk setiap jenjang, pelatihan dan evaluasi personil setelah pelatihan, kepedulian, prasarana dan lingkungan kerja. Ini semua sudah tercakup dalam klausul-klausul yang ada pada ISO 9001:2015 yang membahas konteks perusahaan, kepemimpinan, perencanaan, pendukung, kegiatan operasional, evaluasi kinerja, serta peningkatan.

Walaupun demikian, rendahnya kinerja karyawan mungkin juga disebabkan oleh faktor lain. Oleh karena itu dibutuhkan penelitian “Pengaruh Implementasi ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja Karyawan PT Technindo Contromatra di Kawasan Industri Modern II”.

## 1.2 Perumusan Masalah

Kinerja organisasi atau perusahaan sangat dipengaruhi dan bahkan tergantung kepada kualitas dan kemampuan kompetitif sumber daya manusia yang dimilikinya. *Quality Management System (QMS)* adalah konsep yang tidak hanya menekankan pada aspek hasil, tetapi juga kualitas sumber daya manusia dan kualitas proses internal perusahaan. Perusahaan perlu untuk mengetahui pengaruh klausul ISO 9001:2015 terhadap kinerja karyawan secara nyata.

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan umum dari penelitian ini ialah untuk menentukan apakah sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 mempengaruhi kinerja karyawan di PT Technindo Contromatra.

Tujuan khusus dari penelitian ini ialah:

1. Mengetahui keabsahan kuesioner yang diberikan kepada karyawan PT Technindo Contromatra.
2. Mengetahui klausul ISO 9001:2015 yang tidak mempengaruhi kinerja karyawan PT Technindo Contromatra untuk dapat dijadikan bahan evaluasi dalam meningkatkan kinerja karyawan.
3. Mengetahui klausul ISO 9001:2015 yang mempengaruhi kinerja karyawan PT Technindo Contromatra.
4. Mengetahui keabsahan penerapan ISO 9001:2015 pada kegiatan operasional PT Technindo Contromatra.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yakni:

1. Bagi Mahasiswa

Mengembangkan kemampuan berpikir dan menganalisis serta menerapkan teori-teori yang diperoleh dari perkuliahan dalam bentuk karya ilmiah.

2. Manfaat Bagi Perusahaan

Hasil penelitian dapat dijadikan masukan dan bahan evaluasi bagi PT Technindo Contromatra untuk mengetahui dampak implementasi ISO 9001:2015.

### 3. Manfaat Bagi Universitas

Menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai Manajemen Mutu.

## 1.5 Batasan Masalah dan Asumsi

Adapun yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Faktor yang diteliti hanya terdiri dari klausul 7 yang memiliki keterkaitan dengan analisis dan evaluasi proses, audit internal, sampai rapat tinjauan manajemen.
2. Penelitian yang dilakukan hanya sampai pada tahap pengaruh penerapan ISO 9001:2015 terhadap kinerja karyawan PT Technindo Contromatra.

Yang menjadi asumsi pada penelitian ini adalah :

1. Tidak ada proses perubahan implementasi ISO 9001:2015 selama penelitian ini berlangsung.
2. Tidak ada pergantian tenaga kerja selama penelitian ini berlangsung.

## 1.6 Sistematika Penulisan Laporan

Untuk memahami lebih jelas laporan Tugas Akhir ini, maka materi-materi yang akan dibahas dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN**, meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, kerangka konseptual serta sistematika penulisan.

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA** meliputi landasan teori yang berisikan hal-hal mengenai pengendalian mutu, statistik dan analisisnya.

**BAB III METODOLOGI** Penelitian meliputi waktu dan lokasi penelitian, bahan dan alat penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan kerangka berpikir.

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN** meliputi metode pengumpulan data, pengolahan data, analisis serta evaluasi data.

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN** meliputi kesimpulan dari penelitian ini serta saran dan masukan yang dianggap perlu.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Organisasi dan Manajemen**

Secara kodrat manusia terbatas kemampuannya maka adakalanya dia tidak dapat melakukan kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuannya itu sendiri saja. Untuk itu dia harus menggunakan tenaga orang lain dalam arti bekerja sama dengan orang lain dalam mencapai tujuannya, atau berorganisasi. Dalam organisasi ini diperlukan pula manajemen yaitu usaha untuk mengkoordinasikan semua tugas yang dilakukan oleh orang-orang dan mengarahkannya kepada tujuan yang hendak dicapai. Dengan demikian, organisasi dan manajemen adalah merupakan sarana dari administrasi. Bagaimana bentuk organisasi dan bagaimana pula manajemen yang akan dijalankan adalah sangat tergantung kepada tujuan yang hendak dicapai.

##### **2.1.1 Pengertian Organisasi**

Organisasi berasal dari kata *organon* dalam bahasa Yunani yang berarti alat. Organisasi secara sistemik adalah sistem yang bersifat terbuka, seperti halnya sistem sosial. Sebab organisasi mencakup orang dan tujuan-tujuan yang bergantung atas usaha orang untuk mencapai kinerja, hasil, yang menjadi arah yang benar sebagai sistem sosial. Bahkan melalui perpaduan usaha orang maka organisasi lebih dari sekedar perkumpulan orang belaka. Organisasi juga merupakan usaha orang yang dinamis dengan memanfaatkan mesin, peralatan, bahan mentah, fasilitas dan uang yang memungkinkan orang-orang menghasilkan sejumlah barang dan pelayanan. Tegasnya dalam organisasi ada sejumlah sumber

daya manusia dan material yang terpadu untuk mencapai tujuan organisasi yang disepakati.

1. Orang-orang merupakan sumberdaya manusia meliputi pekerja, pegawai, para manajer, merupakan masukan yang menjadi bagian dari proses transformasi. Mereka bekerja dengan memadukan masukan sumber daya fisik untuk menciptakan hasil akhir. Sumber daya fisik dan sumber daya manusia diperoleh dari lingkungan eksternal. Secara bersamaan sumber daya ini ditransformasikan oleh organisasi ke dalam komponen bagian komputer yang dikonsumsi oleh warga masyarakat di lingkungan. Cara pandang seperti ini dalam memahami organisasi sebagai sistem terbuka bermakna transformasi sumberdaya masukan ke dalam keluaran/hasil. Kunci kontribusi sistem terbuka adalah perspektif kesadaran bahwa kelangsungan hidup organisasi bergantung pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan lingkungan. Saling ketergantungan masukan dengan keluaran sebagai sistem dan dengan lingkungan adalah suatu pengaruh penting atas organisasi dan orang-orang yang bekerja di dalam organisasi sosial, pendidikan, kesehatan, perusahaan, atau bisnis lainnya.

### 2.1.2 Pengertian Manajemen

Kata Manajemen berasal dari bahasa Prancis kuno *ménagement*, yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur. Manajemen belum memiliki definisi yang mapan dan diterima secara universal. Kata manajemen mungkin berasal dari bahasa Italia *maneggiare* yang berarti “mengendalikan,” terutamanya “mengendalikan kuda” yang berasal dari bahasa latin manus yang berarti “tangan”. Kata ini mendapat pengaruh dari bahasa Perancis *manège* yang berarti

“kepemilikan kuda” (yang berasal dari Bahasa Inggris yang berarti seni mengendalikan kuda), dimana istilah Inggris ini juga berasal dari bahasa Italia. Bahasa Prancis lalu mengadopsi kata ini dari bahasa Inggris menjadi *ménagement*, yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur. Mary Parker Follet, misalnya, mendefinisikan manajemen sebagai seni menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Definisi ini berarti bahwa seorang manajer bertugas mengatur dan mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi. Ricky W. Griffin mendefinisikan manajemen sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran (*goals*) secara efektif dan efisien. Efektif berarti bahwa tujuan dapat dicapai sesuai dengan perencanaan, sementara efisien berarti bahwa tugas yang ada dilaksanakan secara benar, terorganisir, dan sesuai dengan jadwal.

Dari uraian tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen lebih banyak berhubungan dengan pengambilan kebijaksanaan, koordinasi, dan kepemimpinan. Jadi dalam manajemen ini, koordinasi adalah salah satu faktor diutamakan pula. Koordinasi merupakan tugas dari pejabat-pejabat dalam organisasi mulai dari tingkat atas sampai ke tingkat bawah.

### **2.1.3 Hubungan Manajemen dan Organisasi**

Hubungan antara organisasi dan manajemen sangat berkaitan karena dalam suatu organisasi dibutuhkan suatu manajemen untuk mencapai tujuan dari dibuatnya organisasi tersebut. Manajemen mengatur dari berjalannya atau terlaksananya tujuan dari organisasi tadi. Misalnya dalam organisasi biasanya dibuat tujuan mengapa organisasi ini dibuat. Kemudian dibuatlah struktur organisasinya atau bagian-bagian dari organisasi tersebut . Tugas manajemen

untuk mengarahkan dan mengkoordinasikan para anggota sesuai bagiannya masing-masing, biasanya yang memberi perintah kepada bawahannya adalah ketua organisasi selain pertimbangan dengan anggota lain tentunya. Maka dari itu di dalam suatu organisasi yang baik terdapat manajemen yang baik pula agar tercapai tujuan yang lebih efektif dan efisien.

Orang-orang merupakan sumber daya manusia meliputi pekerja, pegawai, para manajer, merupakan masukan yang menjadi bagian dari proses transformasi. Mereka bekerja dengan memadukan masukan sumber daya fisik untuk menciptakan hasil akhir. Sumber daya fisik dan sumber daya manusia diperoleh dari lingkungan eksternal. Cara pandang seperti ini dalam memahami organisasi sebagai sistem terbuka bermakna transformasi sumber daya masukan ke dalam keluaran/hasil. Kunci kontribusi sistem terbuka adalah perspektif kesadaran bahwa kelangsungan hidup organisasi bergantung pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan lingkungan. Saling ketergantungan masukan dengan keluaran sebagai sistem dan dengan lingkungan adalah suatu pengaruh penting atas organisasi dan orang-orang yang bekerja di dalam organisasi sosial, pendidikan, kesehatan, perusahaan, atau bisnis lainnya.

## **2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia**

Permasalahan yang dihadapi oleh manajemen untuk mencapai tujuan perusahaan bukan hanya mengenai bahan produksi, alat-alat produksi, keuangan dan lingkungan saja tetapi menyangkut karyawan (sumber daya manusia). Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang digunakan untuk menggerakkan dan

menyinerjikan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi (Wirawan 2012:1).

Menurut Dessler dalam Edy Sutrisno (2011:5) manajemen sumber daya manusia didefinisikan sebagai suatu kebijakan dan praktik yang dibutuhkan seseorang yang menjalankan aspek sumber daya manusia dari posisi seorang manajemen, meliputi perekrutan, penyingkapan, pelatihan, pengimbangan dan penilaian. Terdapat berbagai perspektif yang berbeda dalam mendefinisikan maksud dari manajemen sumber daya manusia, sehingga dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu rancangan sistem organisasi berupa kebijakan secara formal yang memanfaatkan kekuatan maupun bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi.

Tujuan MSDM bagi perusahaan yaitu agar perusahaan mendapatkan laba yang lebih besar. Laba dapat didapatkan dari hasil penjualan suatu produk perusahaan. Untuk mendapatkan laba yang terus meningkat, perusahaan perlu selalu meningkatkan kinerja karyawannya. Meningkatnya kinerja karyawan selaras dengan tujuan MSDM berikutnya ialah untuk mendapatkan kepuasan kerja, apabila kepuasan karyawan diutamakan maka karyawan tersebut dengan suka rela mencurahkan kemampuan dan energi yang dimiliki hanya untuk perusahaan, sehingga akan berdampak kepada pencapaian tujuan perusahaan.

### **2.3 Pengertian Mutu**

Pengertian mutu sangat beraneka ragam. Tidak ada definisi yang pasti mengenai mutu karena setiap orang/organisasi memiliki kriteria masing-masing dalam mendefinisikan mutu. Di Indonesia, salah satu pengertian mutu yang ada

yaitu mutu adalah derajat yang dicapai oleh karakteristik inheren dalam memenuhi persyaratan.

Evans and Lindsay (2007) menyatakan, terdapat lima (5) sudut pandang dalam mendefinisikan mutu :

- a. Sudut pandang penilaian (*judgemental perspective*). Shewhart dalam Evans and Lindsay (2007) yang menyatakan mutu adalah kegunaan dari produk.
- b. Sudut pandang berdasarkan produk (*product-based perspective*). Mutu merupakan fungsi dari peubah yang spesifik dan terukur, serta perbedaan dalam mutu mencerminkan perbedaan kuantitas pada beberapa atribut produk.
- c. Sudut pandang berdasarkan pengguna (*user-based perspective*). Sudut pandang ini beranggapan bahwa mutu ditentukan berdasarkan keinginan pelanggan, atau mutu didefinisikan sebagai kecocokan untuk digunakan, atau seberapa baik produk tersebut melakukan fungsinya.
- d. Sudut pandang berdasarkan nilai (*value-based perspective*). Pada sudut pandang ini, mutu dapat dilihat dari hubungan antara kegunaan atau kepuasan terhadap harga.
- e. Sudut pandang berdasarkan manufaktur (*manufacture-based perspective*). Mutu sebagai hasil praktek rekayasa dan manufaktur yang diinginkan atau kesesuaian dengan kepuasan.

Menurut Herjanto (2017), mutu barang dapat dilihat dari empat (4) dimensi utama berikut ini :

- a. Kinerja (*performance* atau *operation*).

Dimensi utama yang banyak dipertimbangkan oleh konsumen ialah kinerja atau operasi dari produk.

- b. Keandalan (*reliability/durability*).

Mencerminkan keandalan suatu produk, yaitu kepercayaan atas kemampuan atau ketahanannya.

- c. Kenampakan (*appearance/features*).

Menunjukkan daya tarik suatu produk yang membedakannya dengan produk lain. Kenampakan sangat dipengaruhi oleh desain dan atribut lain yang ada dalam produk.

- d. Kesesuaian (*conformance*).

Kesesuaian berhubungan dengan pemenuhan terhadap spesifikasi atau standar yang ditentukan.

Herjanto (2017) juga menjelaskan bahwa dimensi mutu dalam jasa memiliki lima (5) dimesi utama, yaitu :

- a. Keandalan, yaitu kemampuan melaksanakan jasa secara akurat dan cepat.
- b. Responsif, yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasanya yang sesuai dengan harapan pelanggan.
- c. Bentuk nyata, yaitu fasilitas fisik, peralatan dan penampilan personal.
- d. Jaminan, yaitu pengetahuan dan sikap pegawai serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan, keyakinan dan kesopanan
- e. Empati, yaitu perhatian individual yang diberikan kepada pelanggan.

## 2.4 Pengertian Pengaruh

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak atau perbuatan seseorang. Menurut Badudu dan Zain, pengaruh adalah daya yang menyebabkan sesuatu yang terjadi, sesuatu yang dapat membentuk atau mengubah sesuatu yang lain dan tunduk atau mengikuti karena kuasa atau kekuatan orang lain. Pengaruh dibagi menjadi dua yaitu pengaruh positif dan pengaruh negatif. Sedangkan menurut Norman Barry, pengaruh adalah suatu tipe kekuasaan yang jika seorang dipengaruhi agar bertindak dengan cara tertentu, dapat dikatakan terdorong untuk bertindak demikian, sekalipun ancaman sanksi yang terbuka tidak merupakan motivasi yang mendorongnya.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, pengaruh adalah sesuatu yang ditimbulkan dari daya yang menyebabkan suatu variabel dapat mengubah atau membentuk variabel lainnya yang disebabkan oleh kekuatan yang dimilikinya.

## 2.5 Sistem Manajemen Mutu

Untuk dapat menciptakan mutu pelayanan maupun mutu barang yang semata-mata hanya untuk kepuasan pelanggan, hal dasar yang harus dilakukan adalah mengarahkan seluruh karyawan untuk mengerti pentingnya sebuah mutu (kualitas) dan bertindak sesuai dengan harapan pelanggan karena kelangsungan perusahaan sangat besar ditentukan pelanggan. Fungsi pengarahan tersebut tidak lain untuk memotivasi karyawan (sumber daya manusia) agar dapat memberikan kinerja yang optimal bagi perusahaan.

Sistem Manajemen Mutu (SMM) merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu. Kebutuhan atau persyaratan itu ditentukan atau dispesifikasikan oleh pelanggan dan organisasi. SMM mendefinisikan bagaimana organisasi menerapkan praktek-praktek manajemen mutu secara konsisten untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan pasar.

Lembaga ISO yang berdiri sejak 23 Februari 1974 adalah organisasi yang merangkum sejumlah kepentingan dalam perumusan standar secara independen. Walaupun pada awalnya lembaga ISO tidak khusus merancang standar yang dipakai pada perdagangan, namun dalam perjalanannya. Keberhasilan ISO 9000 pada tahun 1987 menjadikan ISO sebagai standar yang dinilai paling fair dalam perdagangan dunia (Thaheer, 2005).

*International Organization for Standardization* (ISO) adalah suatu badan yang menetapkan Standar Internasional yang terdiri dari wakil-wakil badan standar nasional setiap negara. Tujuan ISO adalah mengembangkan dan mempromosikan standar-standar untuk umum yang berlaku secara internasional. ISO 9001 adalah standar internasional yang menetapkan persyaratan untuk sistem manajemen mutu.

ISO 9001 menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian SMM suatu organisasi yang bertujuan untuk menjamin organisasi yang bersangkutan mampu menyediakan produk yang memenuhi persyaratan-persyaratan yang ditetapkan (Gaspersz, 2001). ISO 9001 bukan merupakan standar produk, tetapi merupakan standar dari sistem manajemen

suatu organisasi yang apabila diterapkan dalam organisasi tersebut akan mempengaruhi bagaimana produk itu dihasilkan, mulai dari tingkat perencanaan, perancangan, pembuatan dan perakitan hingga penyerahan ke pelanggan. Sistem manajemen mutu ISO memiliki efek yang menguntungkan pada hasil proses, menurunnya tingkat ketidaksesuaian dan meningkatkan kontrol manajemen (Dale, 2007).

Lebih dari 900.000 perusahaan di 170 negara telah mengadopsi standar sistem manajemen mutu ISO 9001. Penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 di sebuah perusahaan membutuhkan pelatihan, audit internal, dan prosedur tindakan perbaikan (Levine & Toffel, 2010). Rata-rata perusahaan yang menggunakan sistem manajemen mutu ISO justru lebih menguntungkan, karena banyak pelanggan yang merasa lebih nyaman dengan perusahaan yang sudah mempunyai akreditasi nasional maupun internasional. Pelanggan bersedia untuk membayar lebih mahal demi mendapatkan kualitas produk atau jasa yang baik.

ISO 9000 disusun berdasarkan pada delapan (8) prinsip manajemen mutu. Delapan (8) prinsip manajemen mutu yang menjadi landasan penyusunan ISO 9000 adalah :

a. Fokus pada pelanggan

Organisasi tergantung pada pelanggannya, maka manajemen organisasi harus memahami kebutuhan pelanggan sekarang dan akan datang, harus memenuhi kebutuhan pelanggan dan giat berusaha melebihi harapan pelanggan.

b. Kepemimpinan

Pimpinan puncak organisasi menetapkan kesatuan tujuan dan arah dari organisasi. Mereka harus menciptakan dan memelihara lingkungan internal agar orang-orang dapat menjadi terlibat secara penuh dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi.

c. Pelibatan orang

Orang pada semua tingkat merupakan faktor yang sangat penting dari suatu organisasi dan keterlibatannya secara penuh akan memungkinkan kemampuan digunakan untuk manfaat organisasi.

d. Pendekatan proses

Suatu hasil yang diinginkan akan tercapai secara lebih efisien, apabila aktivitas dan sumber-sumber daya yang berkaitan dikelola sebagai suatu proses.

e. Pendekatan sistem pada manajemen

Pengidentifikasian, pemahaman dan pengelolaan dari proses-proses yang saling berkaitan sebagai suatu sistem akan memberikan kontribusi pada efektivitas dan efisiensi organisasi dalam mencapai tujuan-tujuannya.

f. Perbaikan berkesinambungan

Perbaikan berkesinambungan didefinisikan sebagai suatu proses yang berfokus pada upaya terus-menerus meningkatkan efektivitas dan/atau efisiensi organisasi untuk memenuhi kebijakan dan tujuan dari organisasi itu.

g. Pendekatan fakta pada pengambilan keputusan

Keputusan yang efektif adalah yang berdasarkan pada analisis data dan

informasi untuk menghilangkan akar penyebab masalah, sehingga masalah-masalah mutu dapat terselesaikan secara efektif dan efisien.

h. Hubungan yang saling menguntungkan dengan pemasok

Suatu organisasi dan pemasoknya adalah saling tergantung, dan suatu hubungan yang saling menguntungkan akan meningkatkan kemampuan bersama dalam menciptakan nilai tambah.

Sistem manajemen mutu ISO 9001 menyediakan lima parameter yang bisa digunakan untuk mengukur kinerja perusahaan, yaitu:

1. Survey Kepuasan Pelanggan

Banyaknya pesaing yang bermunculan menuntut perusahaan untuk bisa memberikan produk atau pelayanan yang memiliki nilai tambah dibanding perusahaan pesaing. Oleh karena itu, ISO 9001 mewajibkan perusahaan untuk melakukan survey kepuasan pelanggan secara berkala demi mengetahui kualitas produk atau pelayanan di mata pelanggan. Dengan mengadakan survey, perusahaan bisa mengetahui *strength* dan *weakness* poin perusahaan sehingga perusahaan bisa berbenah. Dengan membandingkan hasil survey tiap tahunnya, tentu perusahaan dapat membandingkan kinerja dari tahun ke tahun.

2. Keluhan Pelanggan

ISO 9001 mewajibkan perusahaan untuk mencatat, menindaklanjuti, dan memonitor keluhan pelanggan. Dengan begitu, perusahaan dapat dengan mudah mengevaluasi kinerja perusahaannya dan memberikan perbaikan yang memuaskan bagi pelanggan.

### 3. Audit Internal

ISO 9001 mewajibkan perusahaan melakukan kegiatan audit internal sebagai bentuk pelaksanaan “*Check*” dari konsep PDCA (*Plan-Do-Check-Action*). PDCA yang terdiri atas tahapan perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil perencanaan, dan tindakan perbaikan terhadap hasil yang diperoleh. Dengan melakukan audit internal, akan diketahui masalah apa yang sering dialami oleh masing-masing divisi termasuk divisi mana yang paling banyak bermasalah.

### 4. Pengendalian Produk Tidak Sesuai

ISO 9001 mewajibkan perusahaan membuat standar mutu produk untuk kemudian dibuatkan standar pemeriksaan produk. Ini harus dilakukan untuk memastikan produk yang dihasilkan telah sesuai dengan spesifikasi yang dipersyaratkan baik oleh perusahaan, regulasi, maupun pelanggan. Dengan menetapkan standar ini, pelaksana di lapangan dapat dengan mudah menetapkan mana produk yang lulus pemeriksaan dan yang ditolak. Selain itu, ISO 9001 juga mewajibkan untuk mencatat dan melaporkan semua jenis ketidaksesuaian produk untuk kemudian direkapitulasi dan dianalisis agar bisa diketahui berapa persen efisiensi produksi.

### 5. Pencapaian Sasaran Mutu

ISO 9001 mewajibkan pimpinan puncak untuk menetapkan target untuk seluruh divisi, karena perusahaan wajib memandang seluruh divisi yang ada sebagai satu kesatuan yang semuanya memiliki sumbangsih dalam memajukan perusahaan.

## 2.6 Perkembangan ISO 9001:2015

Sejak pertama kali diterbitkan pada tahun 1987, ISO 9001 telah mengalami revisi sebanyak tiga kali, yaitu di tahun 1994, 2000, dan 2008. Lalu pada pertengahan tahun 2013 di bawah komite teknis ISO, ISO/TC 176 untuk manajemen mutu dan jaminan mutu, telah menerbitkan draft revisi standar manajemen mutu untuk versi 2015. Revisi terakhir ini diterbitkan dan disahkan pada bulan September tahun 2015 yang lalu dan diharapkan dapat menjadi standar yang stabil, minimal untuk 10 tahun ke depan. Beberapa persyaratan ditambahkan pada versi 2015 oleh semua *stakeholder*, hal ini semakin menyempurnakan ISO 9001: 2015 yang telah dipublikasikan oleh ISO (*International Organization for Standardization*) dalam bentuk FDIS (*Final Draft International Standard*) untuk mengganti versi sebelumnya. Persyaratan yang ditambahkan pada versi 2015 semakin menyempurnakan sistem yang dimiliki oleh ISO 9001 versi 2008.

Perbedaan utama dalam terminologi antara ISO 9001:2008 dan ISO 9001:2015, antara lain:

**Tabel 2.1 Perbedaan Utama ISO 9001:2008 dan ISO 9001:2015**

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
Produk	Produk dan layanan
Pengecualian	Tidak digunakan
Wakil manajemen	Tidak digunakan (tanggung jawab dan wewenang yang sama ditugaskan tetapi tidak ada persyaratan untuk perwakilan manajemen tunggal)
Dokumentasi, manual mutu, prosedur terdokumentasi, Catatan	Informasi terdokumentasi
Lingkungan kerja	Lingkungan untuk proses operasional
Alat pantau dan ukur	Pemantauan dan pengukuran sumber daya
Pembelian produk	Produk dan layanan yang disediakan oleh pihak eksternal
Supplier	Penyedia eksternal

Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 merupakan *tool* bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja operasional secara signifikan. ISO 9001:2015 memuat persyaratan-persyaratan yang telah disepakati melalui konsensus internasional sebagai praktik bisnis yang baik dalam menerapkan sistem manajemen mutu. Sistem ISO 9001:2015 diharapkan membantu manajemen dalam menjalankan bisnis lebih sistematis sehingga produk dan kualitas layanan dapat memuaskan semua *stakeholder* perusahaan.

Ada beberapa perubahan yang signifikan pada ISO versi 9001: 2015 dengan ISO 9001: 2008, yakni sebagai berikut:

a. Klausul bertambah

**Tabel 2.2 Perbedaan Klausul ISO 9001:2008 dengan ISO 9001:2015**

ISO 9001:2008	ISO 9001: 2015
1. <i>Scope</i>	1. <i>Scope</i>
2. <i>Normative References</i>	2. <i>Normative References</i>
3. <i>Terms and Definitions</i>	3. <i>Terms and Definitions</i>
4. <i>Quality Management System</i>	4. <i>Context of the organization</i>
5. <i>Management Responsibility</i>	5. <i>Leadership</i>
6. <i>Resource management</i>	6. <i>Planning</i>
7. <i>Product Realization</i>	7. <i>Support</i>
8. <i>Measurement, analysis, and improvement</i>	8. <i>Operation</i>
	9. <i>Performance evaluation</i>
	10. <i>Improvement</i>

b. Prinsip ISO 9001 berkurang, dimana ISO 9001: 2008 memiliki 8 prinsip, sedangkan ISO 9001: 2015 memiliki 7 prinsip.

**Tabel 2.3 Perbedaan Prinsip ISO 9001:2008 dengan ISO 9001:2015**

ISO 9001: 2008	ISO 9001: 2015
1. <i>Customer focus</i>	1. <i>Customer focus</i>
2. <i>Leadership</i>	2. <i>Leadership</i>
3. <i>Involment of people</i>	3. <i>Engagement and competence of people</i>
4. <i>Process approach</i>	4. <i>Process approach</i>
5. <i>System approach to management</i>	5. <i>Improvement</i>
6. <i>Continual improvement</i>	6. <i>Informed decision making</i>
7. <i>Factual approach to decision making</i>	7. <i>Relationships mangement</i>
8. <i>Mutually beneficial supplier relationships</i>	

Prinsip-prinsip manajemen mutu adalah seperangkat keyakinan yang mendasar, norma, aturan, dan nilai-nilai yang diterima sebagai kebenaran dan dapat digunakan sebagai dasar untuk penerapan manajemen mutu yang baik. Prinsip manajemen mutu dapat digunakan sebagai dasar untuk memandu peningkatan kerja organisasi. Prinsip-prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 antara lain:

#### 1. Fokus Pelanggan (*Customer Focus*)

Fokus utama dari manajemen mutu adalah untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan berusaha untuk melebihi harapan pelanggan. Sukses berkelanjutan dapat dicapai jika sebuah organisasi dapat menarik dan mempertahankan kepercayaan pelanggan dan pihak berkepentingan lainnya. Setiap aspek dari interaksi pelanggan memberikan kesempatan untuk menciptakan nilai lebih bagi pelanggan. Memahami kebutuhan

pelanggan dan pihak berkepentingan lainnya saat ini dan masa depan akan memberikan kontribusi bagi keberhasilan lanjutan dari organisasi.

## 2. Kepemimpinan (*Leadership*)

Para pimpinan di semua tingkatan menetapkan kesatuan tujuan dan arah serta menciptakan kondisi di mana orang-orang yang terlibat dalam mencapai sasaran-sasaran mutu organisasi. Alasannya karena menciptakan kesatuan tujuan dan arah serta keterlibatan orang mengaktifkan sebuah organisasi untuk menyelaraskan strategi, kebijakan, proses dan sumber daya untuk mencapai tujuannya.

## 3. Keterlibatan Orang (*Engagement and Competence of People*)

Karyawan yang kompeten, diberdayakan dan terlibat di semua tingkatan di seluruh organisasi sangat penting untuk meningkatkan kemampuan untuk menciptakan dan memberikan nilai. Alasannya untuk mengelola organisasi secara efektif dan efisien, penting untuk melibatkan semua orang di semua tingkatan dan menghormati mereka sebagai individu. Pengakuan, pemberdayaan dan peningkatan kompetensi memfasilitasi keterlibatan orang dalam mencapai sasaran mutu organisasi.

## 4. Pendekatan Proses (*Process Approach*)

Hasil yang konsisten dan dapat diprediksi tercapai lebih efektif dan efisien jika kegiatan dipahami dan dikelola sebagai proses yang saling terkait yang berfungsi sebagai sistem yang koheren. Sistem manajemen mutu terdiri dari proses yang saling berkaitan. Memahami bagaimana hasil yang dihasilkan oleh sistem ini memungkinkan suatu organisasi untuk mengoptimalkan sistem dan kinerjanya.

5. Peningkatan (*Improvement*)

Organisasi yang sukses memiliki fokus yang berkelanjutan pada perbaikan. Perbaikan merupakan hal penting bagi suatu organisasi untuk mempertahankan tingkat kinerja saat ini, untuk bereaksi terhadap perubahan kondisi internal dan eksternal dan untuk menciptakan peluang baru.

6. Pengambilan Keputusan (*Informed Decision Making*)

Keputusan berdasarkan analisis dan evaluasi data dan informasi lebih mungkin untuk menghasilkan hasil yang diinginkan. Pengambilan keputusan dapat menjadi proses yang kompleks, dan selalu melibatkan beberapa ketidakpastian. Ini sering melibatkan beberapa jenis dan sumber input, serta interpretasi mereka, yang dapat subjektif. Hal ini penting untuk memahami hubungan sebab akibat dan potensi konsekuensi yang tidak diinginkan. Fakta, bukti dan analisis data akan mengarahkan objektivitas yang lebih besar dan keyakinan dalam pengambilan keputusan.

7. Manajemen Hubungan (*Relationship Management*)

Untuk sukses berkelanjutan, sebuah organisasi harus mengelola hubungan dengan pihak yang berkepentingan, seperti pemasok. Pihak yang berkepentingan memengaruhi kinerja organisasi. Keberhasilan berkelanjutan lebih mungkin untuk dicapai ketika organisasi mengelola hubungan dengan semua pihak yang berkepentingan untuk mengoptimalkan dampaknya terhadap kinerjanya. Manajemen hubungan dengan jaringan pemasok dan mitra adalah penting.

Berikut adalah penjelasan dari masing-masing 10 klausul ISO 9001: 2015, antara lain:

1. *Scope* (ruang lingkup)

*Scope* atau lingkup sertifikasi harus tertulis jelas apa jenis usaha, produk atau jasanya. Termasuk juga di mana saja ISO 9001: 2015 ini akan diterapkan. *Statement* dari *scope* ini dapat dimasukkan dalam manual mutu ISO 9001: 2015.

2. *Normative references* (rujukan normatif)

Istilah dan definisi dalam standar ini mengacu pada ISO 9000: 2000 sistem manajemen mutu-fundamental dan kosa kata.

3. *Terms and definitions* (istilah dan definisi)

Pada bagian ini menjelaskan definisi beberapa istilah yang sering digunakan dalam ISO 9001: 2015.

4. *Context of the organization* (konteks organisasi)

a. Memahami organisasi dan konteksnya, yakni dengan memahami produk dan jasa organisasi serta ruang lingkup sistem manajemen, memahami masalah internal dan eksternal yang menjadi perhatian organisasi dan pihak berkepentingan.

b. Memahami kebutuhan dan harapan pihak berkepentingan organisasi harus mengidentifikasi pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) yang menerima layanan organisasi atau yang mungkin terkena dampak oleh mereka atau pihak-pihak yang dinyatakan mungkin memiliki kepentingan yang signifikan di perusahaan.

## 5. *Leadership* (kepemimpinan)

Top manajemen harus memberikan bukti kepemimpinan dan komitmen untuk pengembangan dan pelaksanaan sistem manajemen mutu dan terus menerus meningkatkan efektivitas dengan cara:

- a. Mengambil akuntabilitas efektivitas sistem manajemen
- b. Memastikan bahwa kebijakan mutu dan sasaran mutu yang ditetapkan untuk sistem manajemen mutu kompatibel dengan arah strategis dan konteks organisasi.
- c. Memastikan bahwa kebijakan mutu dikomunikasikan, dipahami, dan diterapkan dalam organisasi.
- d. Memastikan integrasi persyaratan sistem manajemen di dalam proses bisnis organisasinya yang dianggap sesuai.
- e. Mempromosikan kesadaran pendekatan proses
- f. Memastikan bahwa sumber daya yang dibutuhkan untuk sistem manajemen tersedia.
- g. Mengkomunikasikan pentingnya manajemen mutu yang efektif dan sesuai dengan persyaratan sistem manajemen mutu.
- h. Memastikan bahwa sistem manajemen mutu mencapai hasil yang dimaksudkan.
- i. Terlibat mengarahkan dan mendukung semua orang untuk berkontribusi terhadap pengembangan sistem manajemen yang efektif.
- j. Mempromosikan perbaikan berkelanjutan
- k. Mendukung peran manajemen yang relevan lainnya untuk menunjukkan kepemimpinan mereka yang berlaku untuk area

yang menjadi tanggung jawabnya.

6. *Planning* (perencanaan)

- a. Tindakan untuk mengatasi resiko dan peluang organisasi, harus mengambil peluang yang ada, serta membuat identifikasi dan mitigasi terhadap resiko yang akan dihadapi oleh organisasi di masa yang akan datang.
- b. Sasaran mutu dan perencanaan untuk mencapainya, organisasi harus menetapkan sasaran mutu pada tingkat dan fungsi yang relevan pada tingkat dan proses yang dibutuhkan organisasi.
- c. Perubahan perencanaan ketika organisasi menentukan kebutuhan perubahan sistem manajemen atau proses. Perubahan ini direncanakan, dilaksanakan, kemudian diverifikasi untuk efektivitas perubahan akan dibahas pada rapat tinjauan manajemen.

7. *Support* (pendukung)

- a. Dalam klausul ini berisi mengenai informasi terdokumentasi, infrastruktur dan sumber daya manusia yang terangkum.
- b. Pengendalian informasi terdokumentasi sama seperti versi ISO 9001: 2008 yang merupakan gabungan dari pengendalian dokumen dan pengendalian rekaman.
- c. Pengelolaan sumber daya manusia meliputi rekrutmen dan pelatihan masuk.

8. *Operation* (operasi)

Pada klausul ini membahas mengenai operasional dimulai dari

perencanaan realisasi produk sampai dengan pengiriman bahkan *after sales*. Ada juga penyedia eksternal termasuk di dalamnya *supplier*, serta pengendalian output yang tidak sesuai.

9. *Performance evaluation* (evaluasi kinerja)

a. Kepuasan pelanggan

Sebagai salah satu pengukuran kinerja sistem manajemen, organisasi memonitor informasi yang berkaitan dengan persepsi pelanggan apakah organisasi telah memenuhi persyaratan pelanggan.

b. Audit internal

Organisasi harus melakukan audit internal pada kurun waktu terencana untuk menentukan apakah sistem manajemen sesuai dengan persyaratan kontrak dan peraturan. Audit juga berusaha untuk memastikan bahwa sistem manajemen telah diterapkan secara efektif dan terpelihara.

c. Tinjauan manajemen

Tinjauan manajemen dilaksanakan pada selang waktu terencana, untuk memastikan kesesuaian, kecukupan dan efektivitas. Tinjauan mencakup penilaian peluang perbaikan dan kebutuhan untuk perubahan pada sistem manajemen.

10. *Improvement* (perbaikan)

a. Ketidaksesuaian dan tindakan korektif

Organisasi harus mengambil tindakan korektif untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian untuk mencegah

terulangnya.

b. Perbaikan terus menerus

Organisasi menggunakan sistem manajemen untuk meningkatkan proses, produk dan jasa. Peningkatan tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan serta pihak lain yang berkepentingan.

## 2.7 Kuesioner

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada.

Kuesioner juga dikenal sebagai angket. Kuesioner merupakan sebuah daftar pertanyaan yang harus diisi atau dijawab oleh responden atau orang yang akan diukur. Hal yang didapatkan melalui kuesioner adalah kita dapat mengetahui keadaan atau data pribadi seseorang, pengalaman, pengetahuan, dan lain sebagainya yang kita peroleh dari responden.

Kuesioner adalah suatu bentuk teknik dalam pengumpulan data yang dilakukan pada metode penelitian dengan tidak perlu/wajib memerlukan kedatangan langsung dari sumber data. Kuesioner juga didefinisikan sebagai daftar pertanyaan dalam penelitian yang diharuskan untuk dijawab oleh responden atau informan.

Penggunaan kuesioner tepat bila :

1. Responden (orang yang merenpons atau menjawab pertanyaan) saling

berjauhan.

2. Melibatkan sejumlah orang di dalam proyek sistem, dan berguna bila mengetahui berapa proporsi suatu kelompok tertentu yang menyetujui atau tidak menyetujui suatu fitur khusus dari sistem yang diajukan.
3. Melakukan studi untuk mengetahui sesuatu dan ingin mencari seluruh pendapat sebelum proyek sistem diberi petunjuk-petunjuk tertentu.
4. Ingin yakin bahwa masalah-masalah dalam sistem yang ada bisa diidentifikasi dan dibicarakan dalam wawancara tindak lanjut.

Seperti dijelaskan Arikunto (2010) kuesioner dibedakan atas beberapa jenis, jika dilihat dari jenis pertanyaannya maka dapat dibagi menjadi:

- a. Kuesioner terbuka, yang memberi kesempatan kepada responden untuk menjawab dengan kalimatnya sendiri.
- b. Kuesioner tertutup, yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih.

Dalam penelitian ini kuesioner akan diukur dengan skala pengukuran Likert. Menurut (Sugiyono, 2009) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala penilaian Likert dapat dilihat pada Tabel 2.1 di bawah ini:

**Tabel 2.4 Skala Penilaian Linkert**

<b>Keterangan</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral/Ragu-ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

### 2.7.1 Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi atau studi populasi atau study sensus (Sabar, 2007). Sedangkan menurut Sugiyono pengertian populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2011:80).

Jadi populasi bukan hanya orang tapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu. Penelitian sample baru boleh di laksanakan apabila keadaan subyek di dalam populasi benar-benar homogen.

Pengertian dari sampel adalah sebagian dari subyek dalam populasi yang diteliti, yang sudah tentu mampu secara representative dapat mewakili populasinya (Sabar,2007). Menurut Sugiyono sampel adalah bagian atau jumlah dan karakteritik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misal karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti akan mengambil sampel dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (Sugiyono, 2011).

### 2.7.2 Uji Validitas

Uji validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrument dalam pengukuran. Dalam pengujian instrument pengumpulan data, validitas dibedakan menjadi validitas faktor dan validitas item. Validitas faktor diukur bila item yang disusun menggunakan lebih dari satu faktor (antara faktor satu dengan yang lain ada kesamaan). Pengukuran validitas faktor ini dengan cara mengkorelasikan antara skor faktor (penjumlahan item dalam satu faktor) dengan skor total faktor (total keseluruhan faktor). Pengukuran validitas item dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item. Validitas item ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap item total (skor total). Bila kita menggunakan lebih dari satu faktor, berarti pengujian validitas item dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor faktor, kemudian dilanjutkan mengkorelasikan antara item dengan skor total faktor (penjumlahan dari beberapa faktor).

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien relasi antara variabel X dan variabel Y

$\sum XY$  = Jumlah perkalian antara variabel X dan Y

$\sum X^2$  = Jumlah kuadrat variabel X

$\sum Y^2$  = Jumlah kuadrat variabel Y

$(\sum X)^2$  = Jumlah nilai X kemudian dikuadratkan

$(\sum Y)^2$  = Jumlah nilai Y kemudian dikuadratkan

Dari hasil perhitungan korelasi akan didapat suatu koefisien korelasi yang digunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu item dan menentukan apakah suatu item layak digunakan atau tidak.

Dalam menentukan layak atau tidaknya suatu item yang digunakan, biasanya digunakan uji signifikansi valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total. Teknik pengujian SPSS sering digunakan untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* (Produk Momen Pearson) dan *Corrected Item-Total Correlation*.

### 2.7.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Ada beberapa metode pengujian reliabilitas diantaranya metode tes ulang, formula Flanagan, Cronbach's Alpha, metode formula KR (Kuder-Richardson) –20, KR–21, dan metode Anova Hoyt. Metode yang sering digunakan dalam penelitian adalah metode Cronbach's Alpha. Reliabilitas berarti dapat dipercaya artinya instrument dapat memberikan hasil yang tepat. Alat ukur instrument dikategorikan reliabel jika menunjukkan konstanta hasil pengukuran dan mempunyai ketetapan hasil pengukuran sehingga terbukti bahwa alat ukur itu benar-benar dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \times \left\{ 1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right\}$$

Keterangan:

$r_{11}$  = reliabilitas yang dicari

- $n$  = Jumlah item pertanyaan yang diuji  
 $\sum Si$  = Jumlah varians skor tiap-tiap item  
 $St$  = Varians total

## 2.8 Analisa Regresi Berganda

Analisis regresi mempelajari bentuk hubungan antara satu atau lebih peubah/variabel bebas (X) dengan satu peubah tak bebas (Y). Dalam penelitian peubah bebas (X) biasanya peubah yang ditentukan oleh peneliti secara bebas misalnya dosis obat, lama penyimpanan, kadar zat pengawet, umur ternak dan sebagainya.

Karena memiliki banyak manfaat, analisis regresi digunakan hampir pada semua bidang kehidupan, baik dalam bidang ekonomi, industri dan ketenagakerjaan, sejarah, pemerintahan, ilmu lingkungan, dan lain sebagainya. Kegunaan analisis regresi adalah untuk mengetahui variabel-variabel kunci yang memiliki pengaruh terhadap suatu variabel bergantung, pemodelan, serta pendugaan (*estimation*) atau peramalan (*forecasting*). Selain itu, masih ada beberapa kegunaan lainnya, yakni:

1. Membuat estimasi rata-rata dan nilai variabel tergantung dengan didasarkan pada nilai variabel bebas.
2. Untuk menguji hipotesis karakteristik dependensi.
3. Meramalkan nilai rata-rata variabel bebas yang didasari nilai variabel bebas diluar jangkauan sampel.

Pada saat melakukan analisa regresi berganda, maka perlu dipenuhi beberapa asumsi, misalnya asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi.

## 1. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016) uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah pada suatu model regresi, suatu variabel independen dan variabel dependen ataupun keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Apabila suatu variabel tidak berdistribusi secara normal, maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan. Pada uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji One Sample Kolmogorov Smirnov yaitu dengan ketentuan apabila nilai signifikansi diatas 5% atau 0,05 maka data memiliki distribusi normal. Sedangkan jika hasil uji One Sample Kolmogorov Smirnov menghasilkan nilai signifikan dibawah 5% atau 0,05 maka data tidak memiliki distribusi normal.

## 2. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2016) pada pengujian multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independent atau variable bebas. Efek dari multikolinearitas ini adalah menyebabkan tingginya variabel pada sampel. Hal tersebut berarti standar error besar, akibatnya ketika koefisien diuji, t-hitung akan bernilai kecil dari t-tabel. Hal ini menunjukkan tidak adanya hubungan linear antara variabel independen yang dipengaruhi dengan variabel dependen. Untuk menemukan terdapat atau tidaknya multikolinearitas pada model regresi dapat diketahui dari nilai toleransi dan nilai *variance inflation factor* (VIF). Nilai Tolerance mengukur variabilitas dari

variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai tolerance rendah sama dengan nilai VIF tinggi, dikarenakan  $VIF = 1/tolerance$ , dan menunjukkan terdapat kolinearitas yang tinggi. Nilai cut off yang digunakan adalah untuk nilai tolerance 0,10 atau nilai VIF diatas angka 10.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk melakukan uji apakah pada sebuah model regresi terjadi ketidaknyamanan varian dari residual dalam satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Apabila varian berbeda, disebut heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model regresi linier berganda, yaitu dengan melihat grafik scatterplot atau dari nilai prediksi variabel terikat yaitu SRESID dengan residual error yaitu ZPRED. Apabila tidak terdapat pola tertentu dan tidak menyebar diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu y, maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk model penelitian yang baik adalah yang tidak terdapat heteroskedastisitas (Ghozali, 2016).

### 4. Uji Autokorelasi

Menurut Ghozali (2016) autokorelasi dapat muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu yang berkaitan satu sama lainnya. Permasalahan ini muncul karena residual tidak bebas pada satu observasi ke observasi lainnya. Untuk model regresi yang baik adalah pada model regresi yang bebas dari autokorelasi. Untuk mendeteksi terdapat atau tidaknya autokorelasi adalah dengan

melakukan uji Durbin Watson.

## 2.9. Uji Hipotesis

Uji Hipotesis dipergunakan untuk menguji kebenaran suatu pernyataan secara statistik dan menarik kesimpulan apakah menerima atau menolak pernyataan tersebut. Pernyataan ataupun asumsi sementara yang dibuat untuk diuji kebenarannya tersebut dinamakan dengan Hipotesis (*Hypothesis*) atau Hipotesa. Tujuan dari Uji Hipotesis adalah untuk menetapkan suatu dasar sehingga dapat mengumpulkan bukti yang berupa data-data dalam menentukan keputusan apakah menolak atau menerima kebenaran dari pernyataan atau asumsi yang telah dibuat. Uji Hipotesis juga dapat memberikan kepercayaan diri dalam pengambilan keputusan yang bersifat Objektif.

### 2.9.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji Hipotesis yang pertama adalah uji t, digunakan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel bebas (independen) secara parsial terhadap variabel terikat (dependen) dengan prosedur sebagai berikut:

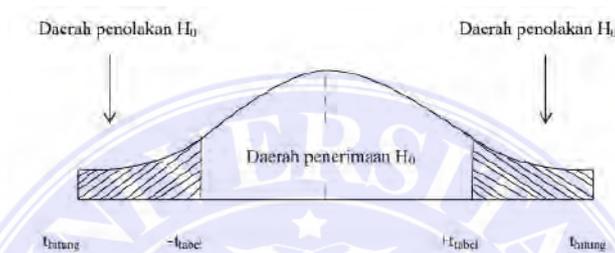
- a. Menentukan hipotesis masing-masing kelompok:

$H_0$  = Variabel independen secara parsial atau individu tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

$H_1$  = Variabel independen secara parsial atau individu memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

- b. Membandingkan nilai t hitung dengan t tabel dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika  $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ , maka variabel independen secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen ( $H_0$  diterima).
2. Jika  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ , maka variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen ( $H_0$  ditolak).



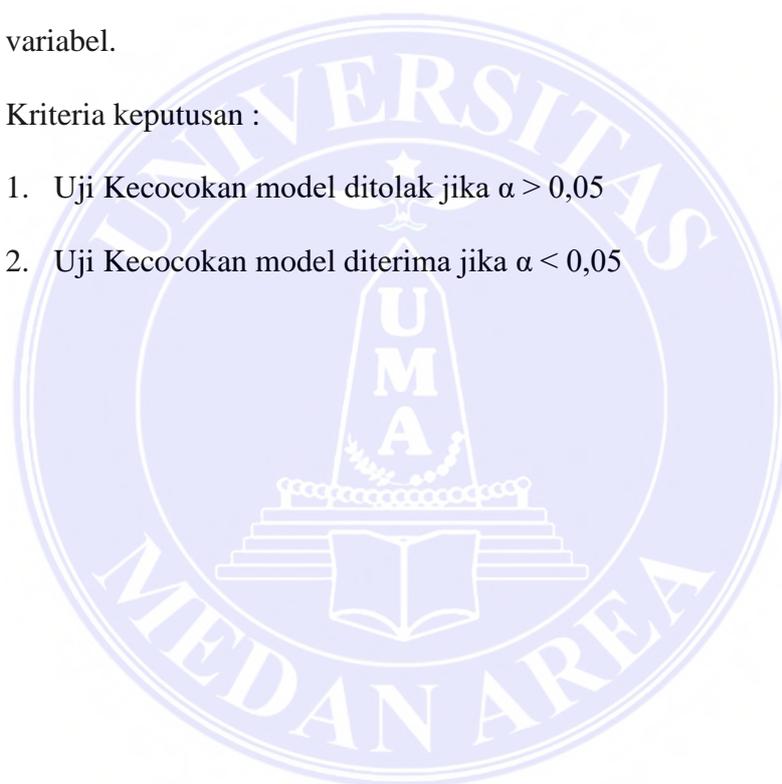
**Gambar 2.1 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji t**

- c. Menentukan tingkat signifikansi yaitu  $\alpha = 0,05$  (5%).
- d. Dalam penelitian ini juga dilakukan dengan melihat nilai tingkat signifikansi 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ) dengan derajat bebas ( $n - k$ ), dimana  $n =$  jumlah pengamatan dan  $k =$  jumlah variabel. Dengan kriteria pengujian :
  1. Apabila tingkat signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, berarti tidak ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.
  2. Apabila tingkat signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, berarti ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.

## 2.9.2 Uji Simultan (Uji F)

Menurut Ghozali (2016;96) Uji F disini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas (independen) secara bersama–sama berpengaruh terhadap variabel terikat (dependen). Prosedur yang dapat digunakan adalah sebagai berikut :

- a. Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi 0,05 dengan derajat bebas (n - k), dimana n : jumlah pengamatan dan k : jumlah variabel.
- b. Kriteria keputusan :
  1. Uji Kecocokan model ditolak jika  $\alpha > 0,05$
  2. Uji Kecocokan model diterima jika  $\alpha < 0,05$



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian**

Dalam penyusunan penelitian ini, maka penulis melakukan penelitian pada PT Technindo Contromatra di Kawasan Industri Modern II. Sedangkan waktu penelitian yang digunakan dalam penulisan ini kurang lebih satu bulan dimulai pada bulan April 2020 hingga Juli 2020.

#### **3.2 Bahan dan Alat Penelitian**

Bahan-bahan yang digunakan dalam penelitian ini berupa data dokumen ISO 9001:2015, pengamatan langsung implementasi ISO 9001:2015 pada PT. Technindo Contromatra, dan informasi hasil wawancara dengan karyawan.

Alat penelitian berupa kuesioner serta computer/laptop yang digunakan untuk mengolah data yang diperoleh ke dalam bentuk angka.

#### **3.3 Jenis dan Sumber Data**

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah data kuantitatif atau data yang dapat dihitung/berupa angka-angka hasil dari kuesioner yang disebar ke responden serta data kualitatif yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan pihak-pihak yang berkepentingan berupa data lisan dengan penjelasan mengenai pembahasan.

### 3.3.1 Sumber data

Untuk menunjang kelengkapan pembahasan dalam penulisan penelitian ini, Penulis memperoleh data yang bersumber dari:

1. Data primer

Data primer adalah merupakan data yang diperoleh secara langsung dari perusahaan berupa hasil pengamatan terhadap implementasi ISO 9001:2015 PT Technindo Contromatra serta wawancara langsung pada karyawan.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah merupakan data yang tidak langsung yang diperoleh dari dokumen-dokumen. Dalam hal ini bersumber dari penelitian yang meliputi buku-buku bacaan yang berkaitan dengan judul penelitian dan data-data yang terkumpul.

### 3.4 Metode Pengumpulan Data.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode-metode sebagai berikut:

1. Observasi

Metode observasi dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data dengan cara mengamati langsung kegiatan serta penerapan ISO 9001:2015 pada PT Technindo Contromatra selama tahun 2019-2020.

2. Wawancara

Pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan mewawancarai para karyawan. Metode ini digunakan untuk mendukung akurasi data.

### 3. Kuesioner

Teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam PT Technindo Contromatra yang bisa terpengaruh oleh sistem yang sudah ada.

## 3.5 Metode Analisis Data

Metode analisis data adalah suatu metode yang digunakan untuk mengolah hasil penelitian guna memperoleh suatu kesimpulan. Dengan melihat kerangka pemikiran teoritis, maka teknik analisis data yang digunakan penelitian ini adalah metode deskriptif analitik, yaitu mengambil suatu objek tertentu untuk dianalisis secara mendalam dengan memfokuskan pada satu masalah. Dalam penelitian ini analisis yang digunakan untuk mengetahui apakah PT Technindo Contromatra benar-benar mengimplementasikan ISO 9001:2015 pada operasional sehari-hari.

## 3.6 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Variabel-variabel yang terdapat dalam penelitian ini adalah:

1. *Variable independen* (variabel bebas) merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya *variable dependen* atau variabel terikat (Sugiyono, 2014). Yang menjadi *variable*

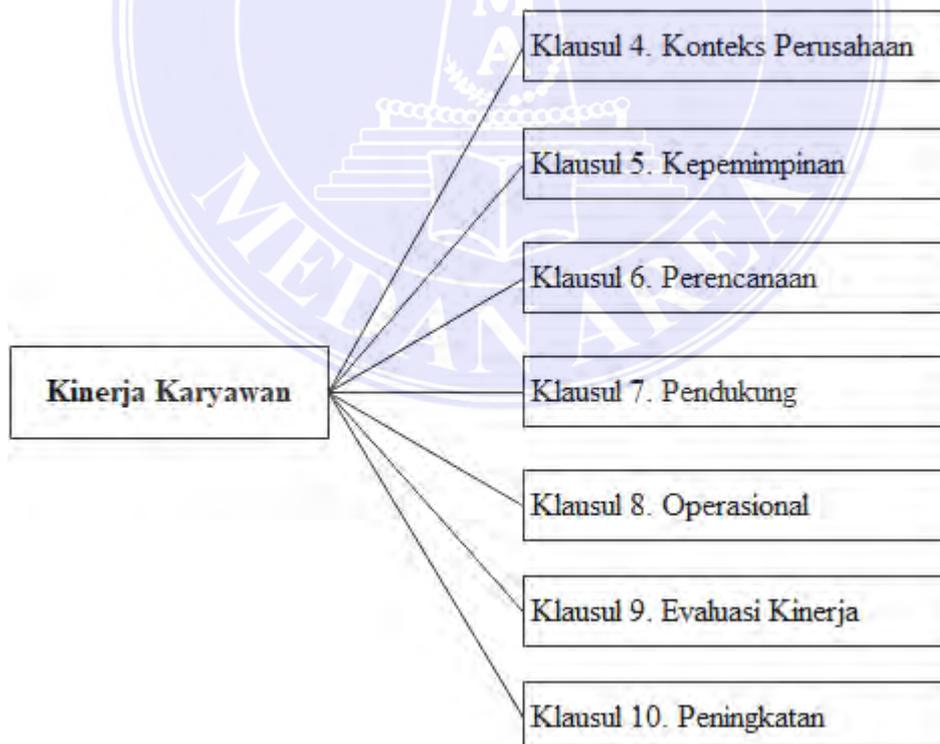
*independen* dalam penelitian ini adalah klausul 4 sampai klausul 10 ISO 9001:2015.

2. *Variable dependen* (variabel terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2014).

*Variable dependen* dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan.

### 3.7. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir disebut juga dengan kerangka konseptual penelitian. Kerangka berpikir merupakan susunan langkah-langkah yang logis untuk menggambarkan keseluruhan variabel dalam penelitian. Adapun kerangka berpikir penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3.1 :

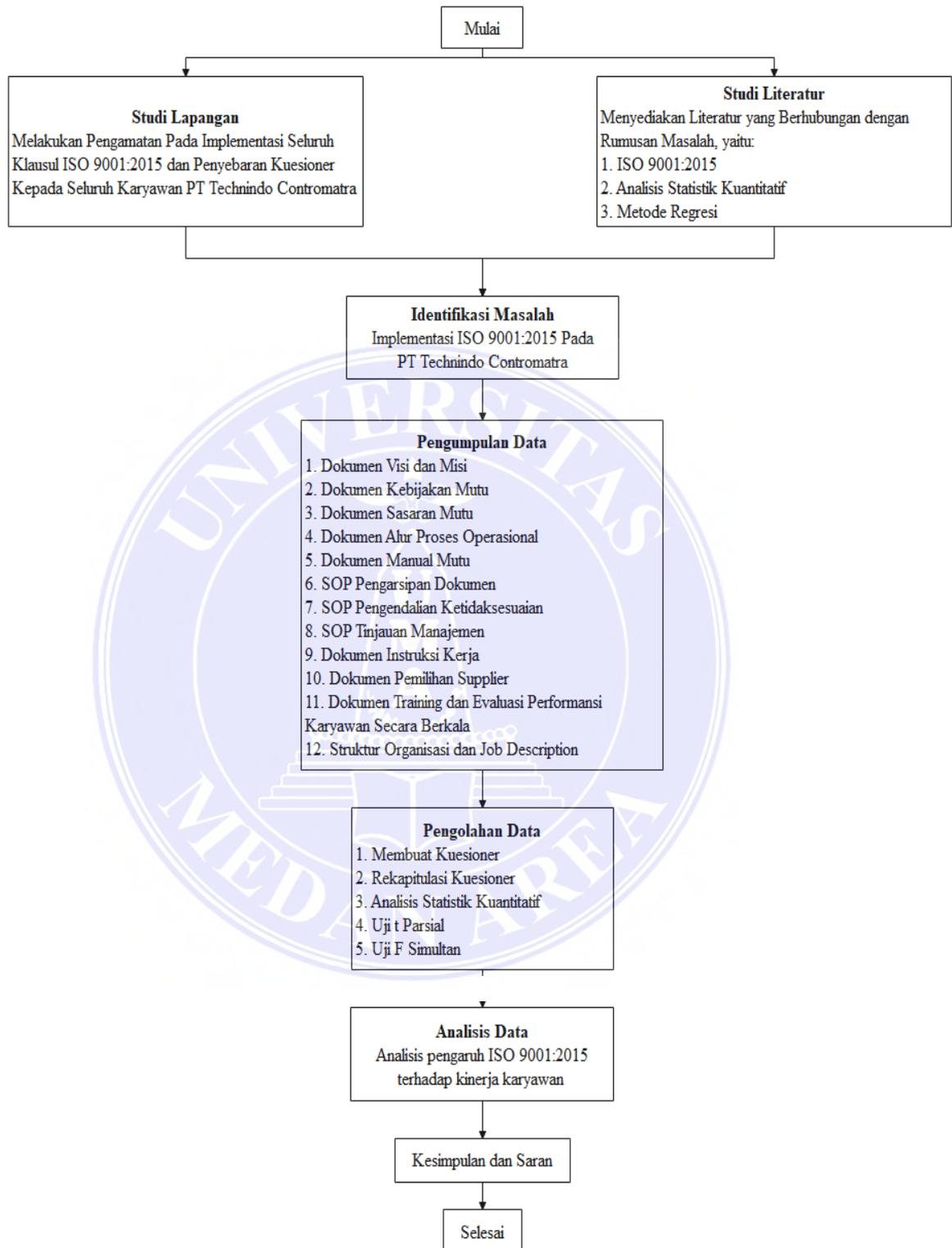


**Gambar 3.1 Kerangka Berpikir Penelitian**

Kerangka berpikir diatas menjelaskan bahwa kinerja karyawan dapat dipengaruhi dari penerapan seluruh klausul yang ada pada ISO 9001:2015 yang seharusnya menjadi *job description* divisi Manajemen Mutu. Oleh sebab itu, dilakukannya penelitian Pengaruh Implementasi ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja Karyawan PT Technindo Contromatra di Kawasan Industri Modern II.



### 3.8 Metode Penelitian



Gambar 3.2 Metode Penelitian

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap Pengaruh Implementasi ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja Karyawan PT Technindo Contromatra, maka dapat disimpulkan:

1. Berdasarkan analisis statistik kuantitatif maka dapat disimpulkan bahwa:
  - a. Uji validitas terhadap semua variabel dapat dinyatakan bahwa kuesioner valid karena semua  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel.
  - b. Hasil uji reliabilitas pada variabel ISO 9001:2015 yaitu Konteks Perusahaan ( $X_1$ ), Kepemimpinan ( $X_2$ ), Perencanaan ( $X_3$ ), Pendukung ( $X_4$ ), Operasional ( $X_5$ ), Evaluasi Kinerja ( $X_6$ ), Peningkatan ( $X_7$ ), dan variabel Kinerja Karyawan ( $Y$ ) nilai *alpha cronbach*  $>$  0.60 sehingga dapat disimpulkan reliabel.
  - c. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan SPSS diperoleh hasil *Kolmogrov-Smirnov* terbesar 0.089  $>$  0,05 dan signifikan 0.178, maka  $H_0$  diterima yang berarti data berdistribusi normal.
  - d. Dari hasil perhitungan menggunakan SPSS pada seluruh item variabel diperoleh nilai *tolerance*  $>$  0,1 dan nilai VIF  $<$  10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model persamaan regresi tidak terdapat *problem* multikolinieritas
  - e. Dari hasil uji yang dilakukan menggunakan SPSS dapat diamati pada grafik scatterplot titik-titik tersebar secara acak dan tidak membentuk

pola tertentu. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dan model regresi layak untuk digunakan.

2. Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh implementasi ISO 9001:2015 terhadap kinerja karyawan diperoleh hasil bahwa dari 7 klausul yang ada pada ISO 9001:2015 hanya klausul 7 mengenai Pendukung saja yang mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini dapat dilihat dari hasil perbandingan t tabel (1,99346) terhadap pengujian t parsial dengan menggunakan SPSS sebagai berikut:

**Tabel 5. 1 Hasil Pengujian t Parsial Menggunakan SPSS**

Variabel	t	Sig.
Konteks Perusahaan	-1.022	.310
Kepemimpinan	.077	.939
Perencanaan	-.965	.338
Pendukung	2.029	.046
Operasional	.519	.606
Evaluasi Kinerja	-.191	.849
Peningkatan	-.759	.451

3. Variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan PT Technindo Contromatra berdasarkan penelitian yang telah dilakukan adalah variabel Pendukung (klausul 7) yang membahas mengenai sumber daya, kompetensi, kesadaran, dan komunikasi.
4. Dari hasil pengujian F yang dilakukan diperoleh bahwa penerapan ISO 9001:2015 pada PT Technindo Contromatra ternyata tidak begitu berpengaruh pada kinerja karyawan pada kegiatan operasional.

## 5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan yang diperoleh dari penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap penerapan Sistem Manajemen Mutu berbasis ISO 9001:2015 yang diterapkan oleh PT Technindo Contromatra adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi kepada perusahaan agar tetap mempertahankan penerapan Sistem Manajemen Mutu berbasis ISO 9001:2015 secara berkesinambungan, karena penerapan Sistem Manajemen Mutu berbasis ISO 9001:2015 secara berkelanjutan di dalam perusahaan akan bermanfaat terhadap perusahaan untuk menghadapi persaingan global saat ini dan di masa yang akan datang.
2. Pada beberapa item pernyataan yang diberikan penulis masih terdapat karyawan yang menjawab tidak setuju Untuk itu perusahaan harus mengevaluasi penyelenggaraan pelatihan kepada karyawan agar seluruh karyawan mendapatkan pelatihan dan benar-benar mengerti ruang lingkup yang sesuai dengan bidang pekerjaan mereka masing-masing untuk meningkatkan kinerja karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asyifa, Darti. 2018. *Pengaruh Penerapan Standar ISO 9001: 2015 Terhadap Mutu Pelayanan Jamaah Umrah Pada PT Ahsanta Tours & Travel Pamulang Kota Tangerang Selatan*. Uin Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Agus. 2016. *Manajemen Organisasi*. Mataram: IAIN Mataram.
- Djarmiko, Budi. dan Heri Jumaedi. (2011). *Sistem Manajemen Mutu ISO 9001*. Bandung: STEMBI-Bandung Business School.
- Evans, James R. dan William M. Lindsay. *An Introduction to Six Sigma & Process Improvement (Pengantar Six Sigma)*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta 2007.
- Gaspersz, V. (2001). *ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harlan, Johan. 2018. *Analisis Regresi Linier*. Depok: Gunadarma.
- Herjanto, Eddy. 2017. *Manajemen Operasi Edisi Ketiga*. Jakarta: Grasindo.
- Indonesia Productivity And Quality Institute, *Prinsip ISO 9001: 2015*, <http://ipqi.org/prinsip-iso-9001-2015/>. Diakses pada tanggal 14 Juni 2020, pukul: 21.06 WIB.
- Janie, Dyah Nirmala Arum. 2012. *Statistik Deskriptif & Regresi Linier Berganda dengan SPSS*. Semarang: Semarang University Press.

Konsultan ISO, *10 Perubahan Utama Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015*, <http://konsultaniso.web.id/iso-90012015/prosedur-manajemen-untuk-sistem-manajemen-mutu-iso-90012015/>, diakses pada tanggal 14 Juni 2020, pukul: 21.03 WIB.

Marketing Sentral Sistem Consulting, *Pengertian ISO 9001*, diakses melalui <https://sentralsistem.com>.

Rifa'I, H. Muhammad dan Muhammad Fadhli. 2013. *Manajemen Organisasi*. Bandung: Citapustaka Media Perintis.

Sertifikasi ISO OHSAS, *Manfaat ISO 9001:2015* diakses melalui <https://www.sertifikasiisohsas.co.id/manfaat-iso-90012015/>.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R &D*, Bandung: Penerbit Alfabeta, 2012.

Thaheer, Hermawan. 2005. *Sistem Manajemen HACCP*. Jakarta: Bina Aksara.

Training, Konsultan dan Sertifikasi ISO, *Klausul ISO 9001:2015*, <http://sertifikat-iso.com/klausul-iso-90012015>, diakses pada tanggal 14 Juni 2020, pukul: 21.15 WIB.

## LAMPIRAN

### 1. Uji Validitas

#### a. Uji Validitas Variabel X1

**Correlations**

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Y
X1.1	Pearson Correlation	1	.206	.308**	.392**	.691**
	Sig. (2-tailed)		.067	.005	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
X1.2	Pearson Correlation	.206	1	.318**	.473**	.733**
	Sig. (2-tailed)	.067		.004	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
X1.3	Pearson Correlation	.308**	.318**	1	.099	.633**
	Sig. (2-tailed)	.005	.004		.383	.000
	N	80	80	80	80	80
X1.4	Pearson Correlation	.392**	.473**	.099	1	.697**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.383		.000
	N	80	80	80	80	80
Y	Pearson Correlation	.691**	.733**	.633**	.697**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## b. Uji Validitas Variabel X2

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	Y
X2.1	Pearson Correlation	1	.400**	.341**	.761**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.000
	N	80	80	80	80
X2.2	Pearson Correlation	.400**	1	.316**	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000		.004	.000
	N	80	80	80	80
X2.3	Pearson Correlation	.341**	.316**	1	.750**
	Sig. (2-tailed)	.002	.004		.000
	N	80	80	80	80
Y	Pearson Correlation	.761**	.749**	.750**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## c. Uji Validitas Variabel X3

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	Y
X3.1	Pearson Correlation	1	.496**	.236*	.736**
	Sig. (2-tailed)		.000	.035	.000
	N	80	80	80	80
X3.2	Pearson Correlation	.496**	1	.298**	.797**
	Sig. (2-tailed)	.000		.007	.000
	N	80	80	80	80
X3.3	Pearson Correlation	.236*	.298**	1	.713**
	Sig. (2-tailed)	.035	.007		.000
	N	80	80	80	80
Y	Pearson Correlation	.736**	.797**	.713**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## d. Uji Validitas Variabel X4

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	Y
X4.1	Pearson Correlation	1	.565**	.369**	.429**	.460**	.788**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
X4.2	Pearson Correlation	.565**	1	.467**	.379**	.338**	.745**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.002	.000
	N	80	80	80	80	80	80
X4.3	Pearson Correlation	.369**	.467**	1	.287**	.432**	.702**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.010	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
X4.4	Pearson Correlation	.429**	.379**	.287**	1	.374**	.682**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.010		.001	.000
	N	80	80	80	80	80	80
X4.5	Pearson Correlation	.460**	.338**	.432**	.374**	1	.715**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.001		.000
	N	80	80	80	80	80	80
Y	Pearson Correlation	.788**	.745**	.702**	.682**	.715**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80	80

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## e. Uji Validitas Variabel X5

Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5.6	X5.7	Y
X5.1	Pearson Correlation	1	.494**	.514**	.385**	.342**	.412**	.497**	.714**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
X5.2	Pearson Correlation	.494**	1	.323**	.528**	.370**	.365**	.386**	.694**
	Sig. (2-tailed)	.000		.003	.000	.001	.001	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
X5.3	Pearson Correlation	.514**	.323**	1	.452**	.598**	.579**	.545**	.782**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003		.000	.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
X5.4	Pearson Correlation	.385**	.528**	.452**	1	.429**	.512**	.333**	.731**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.003	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
X5.5	Pearson Correlation	.342**	.370**	.598**	.429**	1	.452**	.430**	.709**
	Sig. (2-tailed)	.002	.001	.000	.000		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
X5.6	Pearson Correlation	.412**	.365**	.579**	.512**	.452**	1	.412**	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
X5.7	Pearson Correlation	.497**	.386**	.545**	.333**	.430**	.412**	1	.703**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.003	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
Y	Pearson Correlation	.714**	.694**	.782**	.731**	.709**	.736**	.703**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80	80	80	80

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## f. Uji Validitas Variabel X6

Correlations

		X6.1	X6.2	X6.3	Y
X6.1	Pearson Correlation	1	.596**	.471**	.824**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80
X6.2	Pearson Correlation	.596**	1	.494**	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80
X6.3	Pearson Correlation	.471**	.494**	1	.797**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80
Y	Pearson Correlation	.824**	.852**	.797**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## g. Uji Validitas Variabel X7

Correlations

		X7.1	X7.2	X7.3	Y
X7.1	Pearson Correlation	1	.377**	.374**	.776**
	Sig. (2-tailed)		.001	.001	.000
	N	80	80	80	80
X7.2	Pearson Correlation	.377**	1	.316**	.744**
	Sig. (2-tailed)	.001		.004	.000
	N	80	80	80	80
X7.3	Pearson Correlation	.374**	.316**	1	.745**
	Sig. (2-tailed)	.001	.004		.000
	N	80	80	80	80
Y	Pearson Correlation	.776**	.744**	.745**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### h. Uji Validitas Variabel Y

Correlations														
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	TOTAL	
Y1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 .258 80	.128 .258 80	-.050 .483 80	-.025 .798 80	.212 .059 80	.142 .208 80	-.198 .082 80	.058 .896 80	.234 .036 80	-.112 .324 80	.078 .492 80	.957** .001 80	.348** .002 80
Y2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.128 .258 80	1 .258 80	-.030 .792 80	-.104 .368 80	-.243 .030 80	-.246 .028 80	-.148 .191 80	.304** .006 80	.312** .002 80	-.136 .328 80	-.168 .137 80	-.233** .038 80	-.510** .000 80
Y3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-.050 .493 80	-.030 .792 80	1 .792 80	-.005 .561 80	-.149 .187 80	.038 .739 80	.132 .242 80	-.264 .019 80	.005 .962 80	-.067 .555 80	.174 .123 80	.213 .057 80	.337** .002 80
Y4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-.025 .796 80	-.104 .358 80	-.006 .961 80	1 .561 80	.121 .206 80	.143 .206 80	.298** .010 80	-.044 .686 80	.069 .542 80	.130 .349 80	.010 .932 80	.040 .722 80	.264** .001 80
Y5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.212 .059 80	.243** .030 80	.148 .187 80	.121 .206 80	1 .206 80	.163 .148 80	.304** .006 80	.033 .774 80	.060 .595 80	.106 .349 80	-.058 .004 80	.267** .010 80	.514** .000 80
Y6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.142 .208 80	.243** .028 80	.038 .739 80	.143 .206 80	.163 .148 80	1 .219 80	.140 .051 80	.170 .214 80	.067 .132 80	.250** .556 80	.087 .025 80	.496** .000 80	
Y7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.198 .082 80	.143 .191 80	.132 .242 80	.228** .010 80	.304** .006 80	.219 .051 80	1 .031 80	-.201 .073 80	.201 .073 80	.074 .513 80	-.145 .198 80	.334** .002 80	.565** .000 80
Y8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.098 .386 80	.304** .005 80	.264** .018 80	-.044 .695 80	-.033 .774 80	.140 .214 80	.241** .031 80	1 .001 80	.374** .001 80	-.097 .351 80	.286 .010 80	.351** .001 80	.522** .000 80
Y9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.234 .036 80	.342** .002 80	.005 .952 80	.069 .542 80	.060 .505 80	.170 .132 80	.201 .073 80	.274** .001 80	1 .002 80	.345** .002 80	-.324** .003 80	.239** .033 80	.569** .000 80
Y10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-.112 .324 80	.136 .228 80	-.067 .555 80	.130 .249 80	.106 .349 80	.067 .556 80	.074 .513 80	.037 .381 80	.345** .002 80	1 .002 80	.154 .172 80	.042 .714 80	.380** .001 80
Y11	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.078 .492 80	.168 .137 80	.174 .123 80	.016 .582 80	.059 .604 80	.250 .025 80	.145 .199 80	.260 .010 80	.324** .003 80	.154 .172 80	1 .003 80	.183 .105 80	.485** .000 80
Y12	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.357** .001 80	.233** .038 80	.213 .057 80	.040 .722 80	.287** .010 80	.037 .440 80	.336** .002 80	.351** .001 80	.239** .033 80	.042 .711 80	.183 .105 80	1 .003 80	.561** .000 80
TOTAL	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.348** .002 80	.510** .000 80	.337** .002 80	.324** .001 80	.514** .000 80	.495** .000 80	.565** .000 80	.522** .000 80	.569** .000 80	.390** .001 80	.465** .000 80	.561** .000 80	1 .000 80

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## 2. Uji Reliabilitas

### a. Uji Reliabilitas Variabel X1

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.629	4

### b. Uji Reliabilitas Variabel X2

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.618	3

### c. Uji Reliabilitas Variabel X3

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.602	3

### d. Uji Reliabilitas Variabel X4

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.775	5

### e. Uji Reliabilitas Variabel X5

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.848	7

**f. Uji Reliabilitas Variabel X6**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.763	3

**g. Uji Reliabilitas Variabel X7**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.624	3

**h. Uji Reliabilitas Variabel Y**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.661	12

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.46329382
Most Extreme Differences	Absolute	.089
	Positive	.067
	Negative	-.089
Test Statistic		.089
Asymp. Sig. (2-tailed)		.178 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

#### b. Uji Multikolinieritas

##### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	52.952	6.883		7.693	.000		
	Konteks Perusahaan	-.248	.243	-.121	-1.022	.310	.903	1.108
	Kepemimpinan	.022	.287	.010	.077	.939	.803	1.245
	Perencanaan	-.273	.283	-.118	-.965	.338	.848	1.179
	Pendukung	.333	.164	.251	2.029	.046	.831	1.203
	Operasional	-.071	.137	.067	.519	.606	.751	1.331
	Evaluasi Kinerja	-.054	.282	-.025	-.191	.849	.747	1.339
	Peningkatan	-.227	.299	-.097	-.759	.451	.775	1.290

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

### c. Uji Hipotesis Durbin Watson

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.291 <sup>a</sup>	.084	-.005	3.628	1.588

a. Predictors: (Constant), Peningkatan, Konteks Perusahaan, Pendukung, Operasional, Perencanaan, Kepemimpinan, Evaluasi Kinerja

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

### 4. Hasil Uji Parsial t

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	52.952	6.883		7.693	.000		
	Konteks Perusahaan	-.248	.243	-.121	-1.022	.310	.903	1.108
	Kepemimpinan	.022	.287	.010	.077	.939	.803	1.245
	Perencanaan	-.273	.283	-.118	-.965	.338	.848	1.179
	Pendukung	.333	.164	.251	2.029	.046	.831	1.203
	Operasional	.071	.137	.067	.519	.606	.751	1.331
	Evaluasi Kinerja	-.054	.282	-.025	-.191	.849	.747	1.339
	Peningkatan	-.227	.299	-.097	-.759	.451	.775	1.290

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

### 5. Uji F Simultan

**ANOVA<sup>a</sup>**

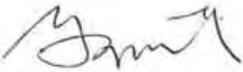
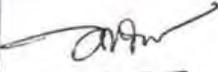
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	87.430	7	12.490	.949	.475 <sup>b</sup>
	Residual	947.558	72	13.161		
	Total	1034.987	79			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

b. Predictors: (Constant), Peningkatan, Konteks Perusahaan, Pendukung, Operasional, Perencanaan, Kepemimpinan, Evaluasi Kinerja

	<b>MANUAL MUTU DAN K3</b>	No. Dokumen / Revisi	Level
		TCM-MRQ-MM-01/1	1

## Halaman Pengesahan dan Distribusi:

	DIBUAT	DIPERIKSA	DISETUJUI
Tanda Tangan			
Nama	Ignatius	Jourdan Wardhana	Linda Chandra
Jabatan	Management Representative	Corporate Controller	Director
Tanggal	20 Juni 2017	20 Juni 2017	20 Juni 2017

## Daftar Distribusi Dokumen :

No	Unit Yang Menerima
1.	Management Representative
2.	Corporate Controller
3.	Sales Counter Manager
4.	Finance & Account Manager
5.	Sales Manager Heavy Equipment & Generator set
6.	Sales Manager Hydraulic Unit & Spare part
7.	Sales Manager Boiler Unit & Spare part
8.	Sales Manager BUMN
9.	HR Manager
10.	Warehouse Supervisor
11.	Service Manager Heavy Equipment & Generator set
12.	Service Manager Hydraulic Unit & Spare part
13.	Service Manager Boiler

## SEJARAH DOKUMEN

Tanggal	Rev	Disposisi Perubahan
1 April 2015	0	Manual Mutu dan K3 ini diterbitkan perdana
20 Juni 2017	1	Penyusunan kembali serta penyesuaian klausul ke standar ISO 9001:2015

Prosedur Sistem Manajemen Mutu

Dilarang Mengcopy / Menyebarluaskan Tanpa Izin Management Representative

1 / 31



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/2/22

Access From (repository.uma.ac.id)22/2/22

	<b>MANUAL MUTU DAN K3</b>	No. Dokumen / Revisi	Level
		TCM-MRQ-MM-01/1	1

## DAFTAR ISI

SEJARAH DOKUMEN .....	1
DAFTAR ISI .....	2
<b>1. LINGKUP .....</b>	<b>5</b>
1.1. Profil Perusahaan .....	5
1.2. Visi dan Misi Perusahaan .....	5
1.3. Ruang Lingkup .....	6
1.4. Penerapan .....	7
<b>2. ACUAN NORMATIF .....</b>	<b>7</b>
<b>3. ISTILAH DAN DEFINISI .....</b>	<b>7</b>
<b>4. KONTEKS DAN ORGANISASI .....</b>	<b>7</b>
4.1. Pemahaman Organisasi dan Konteksnya .....	7
4.2. Memahami Kebutuhan dan Harapan Pihak yang Berkepentingan .....	8
4.3. Pemahaman Ruang Lingkup Sistem Manajemen Mutu dan K3 .....	8
4.4. Sistem Manajemen Mutu dan K3 dan Proses-Prosesnya .....	8
<b>5. KEPEMIMPINAN .....</b>	<b>9</b>
5.1. Kepemimpinan dan Komitmen .....	9
5.1.1. Umum .....	9
5.1.2. Fokus Pelanggan .....	9
5.2. Kebijakan Mutu dan K3 .....	10
5.2.1. Penetapan Kebijakan Mutu dan K3 .....	10
5.2.2. Mengkomunikasikan Kebijakan Mutu dan K3 .....	11
5.3. Peran Organisasi, Tanggung Jawab dan Kewenangan .....	12
<b>6. PERENCANAAN .....</b>	<b>12</b>
6.1. Merencanakan Tindakan Untuk Mengatasi Risiko dan Peluang .....	12
6.2. Sasaran Mutu dan Perencanaan Untuk Mencapainya .....	13
6.3. Perencanaan Perubahan .....	14
<b>7. DUKUNGAN .....</b>	<b>14</b>
7.1. Sumber Daya .....	14
7.1.1. Umum .....	14

*Prosedur Sistem Manajemen Mutu  
Dilarang Mengcopy / Menyebarkan Tanpa Izin Management Representative*

2 / 31



	MANUAL MUTU DAN K3	No. Dokumen / Revisi	Level
		TCM-MRQ-MM-01/1	1

7.1.2. Sumber Daya Manusia .....	14
7.1.3. Infrastruktur / Prasarana .....	14
7.1.4. Lingkungan Untuk Proses-Proses Pengoperasian .....	15
7.1.5. Sumber Daya Pemantauan dan Pengukuran .....	16
7.1.5.1. Umum .....	16
7.1.5.2. Mampu Telusur Pengukuran .....	16
7.4.3. Pengetahuan Organisasi .....	17
7.2. Kompetensi .....	17
7.3. Kesadaran .....	17
7.4. Komunikasi .....	18
7.5. Informasi Terdokumentasi .....	18
7.5.1. Umum .....	18
7.5.2. Pembuatan dan Pembaharuan .....	19
7.5.3. Pengendalian Informasi Terdokumentasi .....	20
<b>8. OPERASI .....</b>	<b>21</b>
8.1. Perencanaan Realisasi Produk dan Jasa .....	21
8.2. Persyaratan Produk dan Jasa .....	21
8.2.1. Komunikasi Pelanggan .....	21
8.2.2. Penetapan Persyaratan Produk dan Jasa .....	22
8.2.3. Tinjauan Persyaratan yang Berkaitan Dengan Produk Jual .....	22
8.2.4. Perubahan Persyaratan Untuk Produk dan Jasa .....	22
8.3. Disain dan Pengembangan .....	23
8.4. Pengendalian Proses, Produk dan Jasa yang Disediakan Pihak Eksternal .....	23
8.4.1. Umum .....	23
8.4.2. Jenis dan Tingkat Pengendalian .....	23
8.4.3. Informasi Untuk Penyedia Eksternal .....	24
8.5. Penyediaan Produk dan Jasa .....	24
8.5.1. Pengendalian Penyediaan Produk dan Jasa .....	24
8.5.2. Identifikasi dan Kemampu-Telusuran .....	24
8.5.3. Properti Milik Pelanggan / Penyedia Eksternal .....	25
8.5.4. Pemeliharaan Produk .....	25
8.5.5. Kegiatan Pasca Penyerahan Produk .....	25
8.5.6. Pengendalian Perubahan Produk .....	26
8.6. Pelepasan Produk dan Jasa .....	26
8.7. Pengendalian Produk Tidak Sesuai .....	26

Prosedur Sistem Manajemen Mutu  
Dilarang Mengcopy / Menyebarkan Tanpa Izin Management Representative

3 / 31

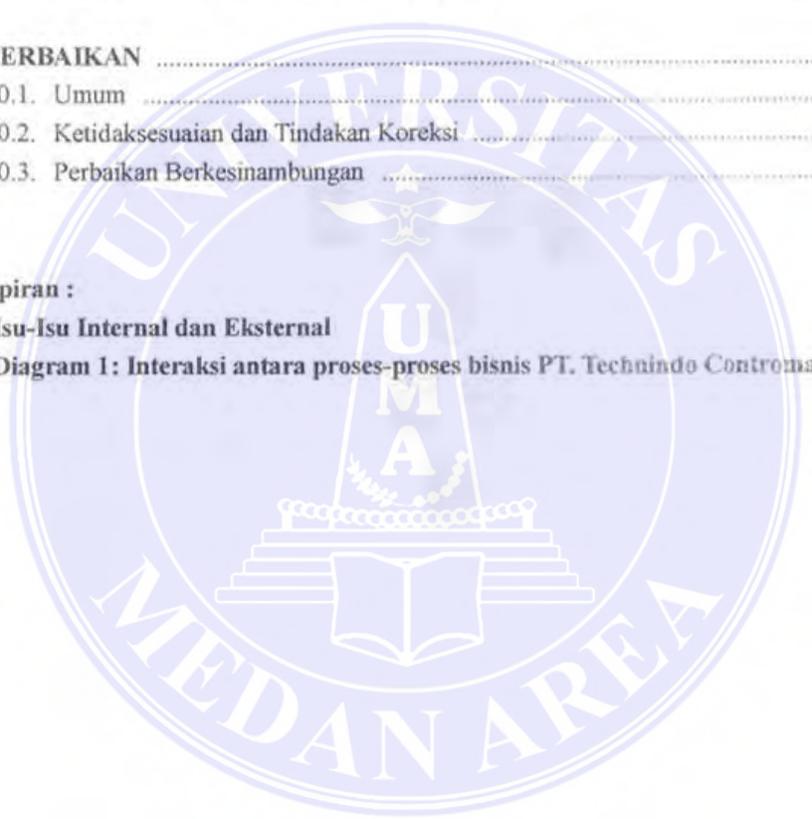


	<b>MANUAL MUTU DAN K3</b>	No. Dokumen / Revisi	Level
		TCM-MRQ-MM-01/I	1

<b>9. EVALUASI KINERJA</b> .....	27
9.1. Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi .....	27
9.1.1. Umum .....	27
9.1.2. Kepuasan Pelanggan .....	27
9.1.3. Analisis dan Evaluasi .....	27
9.2. Audit Internal .....	28
9.3. Tinjauan Manajemen .....	28
9.3.1. Umum .....	28
9.3.2. Masukan untuk Tinjauan Manajemen .....	29
9.3.3. Keluaran dari Tinjauan Manajemen .....	30
 <b>10. PERBAIKAN</b> .....	 30
10.1. Umum .....	30
10.2. Ketidaksesuaian dan Tindakan Koreksi .....	30
10.3. Perbaikan Berkesinambungan .....	31

**Lampiran :**

1. Isu-Isu Internal dan Eksternal
2. Diagram 1: Interaksi antara proses-proses bisnis PT. Technindo Contromatra



Prosedur Sistem Manajemen Mutu  
Dilarang Mengcopy / Menyebarkan Tanpa Izin Management Representative



	<b>MANUAL MUTU DAN K3</b>	No. Dokumen / Revisi	Level
		TCM-MRQ-MM-01/1	1

## 1. LINGKUP

### 1.1. Profil Perusahaan

Perusahaan ini didirikan pada tahun 1989, yang terletak di Medan, Sumatera Utara. Pada awalnya, perusahaan berfokus pada perdagangan pasokan industri, seperti valve, seal mekanik dan instrumentasi. Dalam tahun-tahun berikutnya, perusahaan memperluas dan memantapkan dirinya sebagai pemimpin industri, menyediakan jasa perbaikan dan pemeliharaan terutama di mesin kelapa sawit dan peralatan.

Kami terus tumbuh dan menambahkan lebih banyak produk dan jasa, oleh karena itu pada tahun 1995, kami berubah menjadi perusahaan terbatas swasta dan mengubah Nama untuk PT. TECHNINDO CONTROMATRA. Kami terus tumbuh dan mendapatkan kepercayaan berharga dari produk bermerek top manufaktur untuk menjadi agen mereka di Indonesia.

Sekarang PT. TECHNINDO CONTROMATRA memiliki cabang di seluruh Indonesia, yaitu di Jakarta, Pekanbaru, Padang, Jambi, Palembang dan Kalimantan.

Adapun Fasilitas yang dimiliki PT. Technindo Contromatra saat ini adalah :

Luas lokasi seluruhnya :	3,042 M <sup>2</sup>
Gedung kantor :	384 M <sup>2</sup>
Gudang :	180 M <sup>2</sup>
Workshop :	1,356 M <sup>2</sup>
Mesin-mesin workshop:	
Mesin Bending Pipa :	1 Unit
Mesin Bor :	2 unit
Mesin Rol :	1 unit
Mesin Las :	4 unit
Forklift :	1 unit
Genset 500 KVA :	1 unit
Crane Demag :	1 unit Kapasitas 5 MT
Karyawan :	121 orang
Tempat parkir :	sekitar 450 M <sup>2</sup>

### 1.2. Visi dan Misi Perusahaan

#### Visi / Vision

Kami berusaha untuk menjadi Penyedia Barang dan Jasa yang berkualitas tinggi dan memberi solusi berorientasi Pelanggan. Kami berusaha menerapkan strategi bisnis yang sehat dan menjalin hubungan yang profesional dengan Principal, Pelanggan dan

Prosedur Sistem Manajemen Mutu  
Dilarang Mengcopy / Menyebarluaskan Tanpa Izin Management Representative

5 / 31



	<b>MANUAL MUTU DAN K3</b>	No. Dokumen / Revisi	Level
		TCM-MRQ-MM-01/I	I

Para Pemangku Kepentingan.

**Misi / Mission:**

1. Mengadakan mesin & peralatan pabrik kelapa sawit yang handal sesuai persyaratan mutu yang ditetapkan sehingga pelanggan memperoleh nilai tambah.
2. Memberi pelayanan teknis terbaik (kecepatan, ketepatan waktu, mutu kerja, dan biaya) sehingga pelanggan memperoleh nilai tambah berupa kepastian durasi atau jadwal perawatan dan perbaikan mesin.
3. Menjual produk yang telah teruji keandalannya dari Principal ternama dibidangnya.
4. Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia secara berkesinambungan melalui pelatihan yang relevan dibidangnya masing-masing sehingga setiap individu menjadi profesional dan *zero accident* dalam pekerjaannya.
5. Merakit mesin peralatan pabrik kelapa sawit, menjual, dan melayani dengan cara yang efektif dan efisien sehingga diperoleh keuntungan yang bermakna bagi pemegang saham dan pertumbuhan yang berkesinambungan.
6. Menerapkan sistem manajemen yang terbaik pada semua proses bisnis perusahaan.

**1.3. Ruang Lingkup**

Manual Mutu dan K3 ini mencakup seluruh Klausul Persyaratan ISO 9001:2015 dan Klausul OHSAS 18001:2007 dengan beberapa pengecualian. Persyaratan yang dikecualikan dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 adalah :

- a. Klausul 8.3 dan turunannya yang terkait Desain dan Pengembangan karena PT.Technindo Contromatra tidak melaksanakan desain dan pengembangan dalam proses perakitan.

Permintaan perubahan Manual Mutu dan K3 harus ditujukan kepada Management Representative dan perubahan Manual Mutu dan K3 akan diterbitkan sesuai kebutuhan.

Komisaris, Direktur dan segenap karyawan PT. Technindo Contromatra bersama-sama bertekad untuk selalu berusaha bekerja sebaik-baiknya dalam setiap proses kerja dan melaksanakan perbaikan berkesinambungan guna mencapai kepuasan pelanggan, kesejahteraan semua pihak yang terlibat dalam aktifitas perusahaan, dan tercapainya *zero accident* dalam pekerjaan terutama dalam berkendara. Dengan demikian semua pihak yang terlibat harus benar-benar memahami isi dan makna yang terkandung dalam Manual Mutu dan K3 ini.

Prosedur Sistem Manajemen Mutu

Dilarang Mengcopy / Menyebarkan Tanpa Izin Management Representative

6 / 31



	<b>MANUAL MUTU DAN K3</b>	No. Dokumen / Revisi	Level
		TCM-MRQ-MM-01/1	1

#### 1.4. Penerapan

Manual Mutu dan K3 ini merupakan dokumen utama yang menjadi acuan dalam membuat prosedur, instruksi kerja, formulir dan sebagainya yang diperlukan, dan menjelaskan proses penerapan Sistem Manajemen Mutu dan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja PT. Technindo Contromatra secara keseluruhan.

#### 2. ACUAN NORMATIF

1. ISO 9000:2005, Sistem Manajemen Mutu – Dasar-Dasar dan Kosakata.
2. ISO 9001:2015, Sistem Manajemen Mutu - Persyaratan.
3. OHSAS 18001:2007, Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja.

#### 3. ISTILAH DAN DEFINISI

1. MRQ adalah pejabat yang bertanggung jawab untuk memastikan proses manajemen mutu dan K3 berjalan baik di perusahaan.
2. Pelanggan adalah pihak yang membeli produk atau jasa.
3. Pemasok adalah perusahaan lain yang menjual produk atau menyediakan jasa kepada PT. Technindo Contromatra.

#### 4. KONTEKS ORGANISASI

##### 4.1. Pemahaman Organisasi Dan Konteksnya

Nama Organisasi : PT. TECHNINDO CONTROMATRA

Sektor Kegiatan : Trader dan Jasa teknik terkait boiler, sistem hidrolik, genset, dan alat berat.

Alamat Kantor Pusat: Jl. Pulau Bawean II, No. 180, Kawasan Industri Medan II, Medan, Sumatera Utara.

Wilayah Kerja Dan Cabang : Seluruh Indonesia dengan cabang di Jakarta, Pekanbaru, Jambi, Palembang, Kalimantan Selatan, dan Kalimantan Tengah.

Sarana dan prasarana yang tersedia :

Struktur organisasi ; serta Kelompok Jabatan Fungsional.

##### Visi dan Misi Perusahaan

###### Visi / Vision:

Kami berusaha untuk menjadi Penyedia Barang dan Jasa yang berkualitas tinggi dan memberi solusi berorientasi Pelanggan. Kami berusaha menerapkan strategi bisnis yang sehat dan menjalin hubungan yang profesional dengan Principal, Pelanggan dan Para Pemangku Kepentingan.

Prosedur Sistem Manajemen Mutu

Dilarang Men fotocopy / Menyebarluaskan Tanpa Izin Management Representative

7 / 31



	<b>MANUAL MUTU DAN K3</b>	No. Dokumen / Revisi	Level
		TCM-MRQ-MM-01/I	I

**Misi / Mission:**

1. Mengadakan mesin & peralatan pabrik kelapa sawit yang handal sesuai persyaratan mutu yang ditetapkan sehingga pelanggan memperoleh nilai tambah.
2. Memberi pelayanan teknis terbaik (kecepatan, ketepatan waktu, mutu kerja, dan biaya) sehingga pelanggan memperoleh nilai tambah berupa kepastian durasi atau jadwal perawatan dan perbaikan mesin.
3. Menjual produk yang telah teruji keandalannya dari Principal ternama dibidangnya.
4. Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia secara berkesinambungan melalui pelatihan yang relevan dibidangnya masing-masing sehingga setiap individu menjadi profesional dan *zero accident* dalam pekerjaannya.
5. Merakit mesin peralatan pabrik kelapa sawit, menjual, dan melayani dengan cara yang efektif dan efisien sehingga diperoleh keuntungan yang bermakna bagi pemegang saham dan pertumbuhan yang berkesinambungan.
6. Menerapkan sistem manajemen yang terbaik pada semua proses bisnis perusahaan.

**4.2. Pemahaman Kebutuhan dan Harapan Pihak yang Berkepentingan.**

Untuk mencapai visi dan misi yang sudah ditetapkan Direktur, secara periodik minimal sekali dalam setahun Wakil Manajemen Mutu harus mengidentifikasi isu-isu internal dan isu-isu eksternal yang dapat mempengaruhi pencapaian tujuan strategis organisasi serta memahami persyaratan dan keinginan pihak-pihak yang berkepentingan terhadap PT. TECHNINDO CONTROMATRA. Isu-isu internal dan eksternal serta persyaratan dan keinginan pihak-pihak yang berkepentingan tersebut dicatat dalam formulir TCM-MRQ-FM-24 merupakan lampiran-1 dari manual mutu ini, kemudian disosialisasikan kepada seluruh karyawan secara berjenjang melalui masing-masing kepala sub bagian.

**4.3. Penetapan Ruang Lingkup Sistem Manajemen Mutu dan K3**

Ruang lingkup sistem manajemen mutu dan K3 ini adalah meliputi kegiatan trading dan jasa teknik untuk boiler, sistem hidrolik, genset, dan loader.

**4.4. Sistem Manajemen Mutu dan K3 dan Proses-prosenya.**

Sistem Manajemen Mutu ini menerapkan seluruh persyaratan ISO 9001:2015 kecuali persyaratan klausul 8.3 karena dalam aktivitasnya PT. TECHNINDO CONTROMATRA tidak melaksanakan disain dan pengembangan. Proses-proses yang terlibat dalam sistem manajemen mutu dan interaksi antara proses ditunjukkan pada lampiran 2.

*Prosedur Sistem Manajemen Mutu  
Dilarang Mengcopy / Menyebarkan Tanpa Izin Management Representative*

8 / 31



	<b>MANUAL MUTU DAN K3</b>	No. Dokumen / Revisi	Level
		TCM-MRQ-MM-01/1	1

## 5. KEPEMIMPINAN

### 5.1. Kepemimpinan dan Komitmen

#### 5.1.1. Umum

Direktur PT. Technindo Contromatra memberikan bukti komitmennya terhadap pengembangan dan penerapan Sistem Manajemen Mutu dan K3 secara terus menerus memperbaiki keefektifannya, yaitu dengan:

- a. Mengkomunikasikan kepada segenap karyawan tentang pentingnya arti memenuhi persyaratan pelanggan sesuai spesifikasi yang sudah ditetapkan dan selalu mematuhi peraturan / perundang-undangan yang berlaku.
- b. Memastikan bahwa Kebijakan Mutu dan K3 serta Sasaran Mutu dan K3 ditetapkan dan cocok dengan konteks dan arah strategis organisasi;
- c. Memastikan bahwa Sasaran Mutu dan K3 ditetapkan untuk setiap fungsi yang relevan.
- d. Memimpin rapat tinjauan manajemen.
- e. Menyediakan sumber daya yang cukup untuk menjamin efektifitas terselenggaranya proses/kegiatan di kantor pusat maupun di cabang pembantu.
- f. Mengambil tanggungjawab atas efektifitas Sistem Manajemen Mutu dan K3.
- g. Memastikan integrasi persyaratan Sistem Manajemen Mutu ke dalam proses-proses bisnis PT. Technindo Contromatra;
- h. Mempromosikan penggunaan pendekatan proses dan pemikiran berbasis risiko;
- i. Mengkomunikasikan pentingnya Manajemen Mutu dan K3 yang efektif dan sesuai dengan persyaratan Sistem Manajemen Mutu dan K3;
- j. Memastikan bahwa Sistem Manajemen Mutu dan K3 mencapai hasil yang diinginkan;
- k. Melibatkan, mengarahkan dan mendukung orang-orang untuk berkontribusi terhadap efektifitas Sistem Manajemen Mutu dan K3;
- l. Mempromosikan peningkatan;
- m. Mendukung peran manajemen lainnya untuk menunjukkan kepemimpinannya terkait bidang tanggung jawabnya.

#### 5.1.2. Fokus Pelanggan

Direktur PT. Technindo Contromatra selalu memastikan bahwa persyaratan Mutu dan K3 telah ditentukan dan dipenuhi dalam setiap aktivitas dan berupaya meningkatkan kepuasan pelanggan dengan:

- a. Memperhatikan dan memantau kegiatan operasi perusahaan secara

Prosedur Sistem Manajemen Mutu  
Dilarang Mengcopy / Menyebarkan Tanpa Izin Management Representative

9 / 31



	<b>MANUAL MUTU DAN K3</b>	No. Dokumen / Revisi	Level
		TCM-MRQ-MM-01/1	1

periodik terhadap pemenuhan kesesuaian kontrak dan spesifikasi teknis dari pelanggan serta peraturan dan perundangan yang berlaku.

- b. Selalu memantau informasi yang berkaitan dengan persepsi pelanggan dengan metoda dan kriteria yang telah ditetapkan. Di samping itu Direktur harus aktif melakukan komunikasi dengan pelanggan untuk memantau persepsi pelanggan tersebut terhadap kinerja perusahaan.
- c. Mendalami risiko dan peluang yang dapat mempengaruhi kesesuaian terhadap produk dan pelayanan dan kemampuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

## 5.2. Kebijakan Mutu dan K3

### 5.2.1. Penetapan Kebijakan Mutu dan K3

Direktur PT. Technindo Contromatra telah menetapkan Kebijakan Mutu dan K3 selaras dengan visi perusahaan dengan pernyataan sebagai berikut:

#### KEBIJAKAN MUTU, KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA PT. TECHNINDO CONTROMATRA

**Sasaran Mutu:** Pencapaian minimal 80 % dari target penjualan keseluruhan

**Sasaran K3** : Nihil Insiden

#### **Tujuan**

Tujuan Kami, PT. Technindo Contromatra adalah untuk memuaskan para pemangku kepentingan melalui penerapan Sistem Manajemen Mutu yang konsisten dan melindungi setiap orang, aset perusahaan, dan komunitas sekitar dari potensi bahaya yang berhubungan dengan kegiatan PT. Technindo Contromatra melalui penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja serta perbaikan yang berkesinambungan dalam setiap aspek.

#### **Kami berkomitmen untuk:**

1. Membangun lingkungan kerja yang aman, sehat dan produktif bagi seluruh karyawan (termasuk pihak ke-3 dan pengunjung).
2. Memenuhi semua perundang-undangan dan peraturan yang berkaitan dengan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3).
3. Melakukan perbaikan berkelanjutan dalam Manajemen Mutu dan K3 guna meningkatkan kinerja.

#### **Untuk mencapainya, kami akan:**

1. Menyusun dan memelihara Sistem Manajemen Mutu, dan Sistem

*Prosedur Sistem Manajemen Mutu  
Dilarang Mengcopy / Menyebarkan Tanpa Izin Management Representative*

10 / 31



	<b>MANUAL MUTU DAN K3</b>	No. Dokumen / Revisi	Level
		TCM-MRQ-MM-01/1	1

- Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3) berkelanjutan.
2. Membangun target dan program-program Mutu dan K3 terukur dan aplikatif di Perusahaan.
  3. Membentuk organisasi / unit kerja K3 dalam lingkungan manajemen Perusahaan.
  4. Memberikan pelatihan-pelatihan K3 bagi karyawan untuk meningkatkan budaya K3 Perusahaan.
  5. Mengajak seluruh karyawan untuk berperan serta meningkatkan K3 Perusahaan.

Direktur PT. Technindo Contromatra bertanggung jawab untuk menjamin agar Kebijakan Mutu, Keselamatan, dan Kesehatan Kerja ini diimplementasikan dan efektifitasnya ditinjau secara berkala.

Setiap manajemen lini maupun pekerja serta mitra kerja disemua area kegiatan dibawah pengendalian PT. Technindo Contromatra bertanggung jawab untuk melaksanakan dan mentaati Kebijakan Mutu, Keselamatan, dan Kesehatan Kerja.

Pernyataan kebijakan mutu dan K3 tersebut merupakan :

- a. Komitmen pimpinan dan semua pihak yang terkait di perusahaan untuk selalu memenuhi ketentuan Sistem Manajemen Mutu dan K3 secara terus menerus memperbaiki keefektifannya demi pencapaian kesejahteraan semua pihak yang terkait dengan perusahaan.
- b. Kerangka kerja untuk menetapkan sasaran mutu dan dasar peninjauannya.
- c. Pernyataan dari Direktur yang harus selalu dikomunikasikan kepada segenap karyawan dengan cara menempelkan di ruang kantor dan di tempat strategis di lokasi kerja.
- d. Pernyataan dari Direktur yang selalu ditinjau secara berkala agar sesuai dengan situasi dan kondisi perusahaan pada masa tersebut.

#### 5.2.2. Mengkomunikasikan Kebijakan Mutu dan K3

Perusahaan menyadari pentingnya pemahaman makna dari Kebijakan Mutu dan K3 oleh karena itu setiap kepala bagian wajib mengkomunikasikan Kebijakan Mutu dan K3 tersebut kepada segenap karyawan dibawah kendalinya dengan berbagai cara antara lain melalui pengarahannya berkala, menempelkan Kebijakan Mutu di ruang kantor, dan di tempat strategis di PT. TECHNINDO CONTROMATRA.

Prosedur Sistem Manajemen Mutu  
Dilarang Mengcopy / Menyebarkan Tanpa Izin Management Representative

11 / 31



	<b>MANUAL MUTU DAN K3</b>	No. Dokumen / Revisi	Level
		TCM-MRQ-MM-01/1	1

### 5.3. Peran Organisasi, Tanggung Jawab dan Kewenangan

Direktur PT. Technindo Contromatra menetapkan struktur organisasi (lampiran 3), memastikan tersedianya uraian tugas masing-masing pemegang jabatan, dan menunjuk salah satu dari anggota manajemen sebagai Management Representative yang memiliki tanggung jawab dan wewenang untuk:

- a. Memastikan bahwa proses yang diperlukan untuk Sistem Manajemen Mutu dan K3 perusahaan telah ditetapkan, dilaksanakan dan dipelihara.
- b. Secara periodik setiap 1 (satu) tahun melaporkan kinerja penerapan Sistem Manajemen Mutu dan K3 kepada Direktur PT. Technindo Contromatra dan setiap kebutuhan untuk perbaikan.
- c. Memastikan bahwa pengembangan kesadaran tentang persyaratan pelanggan kepada seluruh karyawan telah dilaksanakan secara baik dan efektif, yaitu dalam rapat-rapat atau pertemuan dengan karyawan atau melalui pengumuman.
- d. Memastikan bahwa proses-proses yang ada memberikan output yang diinginkan;
- e. Memastikan bahwa seluruh personel di PT. TECHNINDO CONTROMATRA sadar akan tanggung jawabnya dan berfokus pada kepuasan pelanggan.
- f. Memastikan bahwa integritas Sistem Manajemen Mutu dan K3 dipelihara ketika perubahan pada Sistem Manajemen Mutu dan K3 direncanakan dan diimplementasikan.
- g. Menjadi penghubung dengan lembaga sertifikasi dan pihak lainnya yang terkait dengan Sistem Manajemen Mutu dan K3.

## 6. PERENCANAAN

PT. TECHNINDO CONTROMATRA merencanakan sistem manajemen mutu dengan mempelajari/ mempertimbangkan berbagai isu-isu bersumber dari internal dan eksternal serta persyaratan dan harapan pihak yang berkepentingan yang relevan dengan sistem manajemen mutu.

Tujuan mempelajari resiko dan peluang tersebut adalah untuk:

- a. memberikan jaminan bahwa sistem manajemen mutu dapat mencapai hasil yang dimaksudkan.
- b. meningkatkan pengaruh yang diinginkan,
- c. mencegah atau mengurangi efek yang tidak diinginkan,
- d. mencapai peningkatan

### 6.1. Merencanakan Tindakan Untuk Mengatasi Risiko dan Peluang

PT. TECHNINDO CONTROMATRA mengembangkan prosedur manajemen risiko TCM-MRQ-PR-10 dan TCM-HSQ-PR-2 masing-masing untuk SMM dan SMK3 sebagai panduan dalam perencanaan tindakan untuk mengatasi resiko dan peluang.

*Prosedur Sistem Manajemen Mutu*

*Dilarang Mengcopy / Menyebarkan Tanpa Izin Management Representative*

12 / 31



	<b>MANUAL MUTU DAN K3</b>	No. Dokumen / Revisi	Level
		TCM-MRQ-MM-01/1	1

mengintegrasikan dan menerapkan tindakan tersebut dalam proses-proses sistem manajemen mutu dan K3 serta mengevaluasi efektivitasnya. Tindakan-tindakan untuk menagatasi resiko dan peluang harus proporsional dengan dampak potensial terhadap kesesuaian layanan serta mematuhi hukum yang berlaku.

Untuk mengatasi risiko ditetapkan beberapa pilihan yaitu : menghindari risiko, mengambil resiko untuk mengejar peluang, menghilangkan sumber resiko, mengubah kemungkinan atau konsekuensi, berbagi risiko, atau mempertahankan resiko.

Peluang yang dimaksud dapat melalui : adopsi praktek baru, meluncurkan layanan baru, membuka pasar baru, menangani pelanggan baru, membangun kemitraan, menggunakan teknologi baru dan kemungkinan lainnya untuk mengatasi kebutuhan organisasi atau pelanggan.

Efektivitas tindakan yang diambil untuk mengatasi risiko alam dan peluang harus ditinjau oleh manajemen puncak perusahaan seperti yang dipersyaratkan oleh Manual Mutu ini pada butir 9.3 Tinjauan Manajemen, minimal 1 kali per tahun.

#### 6.2. Sasaran Mutu dan Perencanaan Untuk Mencapainya

Sasaran mutu ditetapkan oleh Direktur PT. TECHNINDO CONTROMATRA setelah berkonsultasi dengan kepala bagian terkait dan pertimbangan hasil kajian risiko yang telah dibuat.

Sasaran mutu tersebut harus spesifik, terukur, dapat dicapai, realistis, dan dalam batas waktu yang disepakati, dan konsisten dengan kebijakan mutu kemudian harus ditinjau kesesuaiannya dan dimutakhirkan seperlunya minimal sekali dalam setahun dan merupakan lampiran dari manual mutu ini.

Masing-masing kepala sub bagian harus merencanakan bagaimana cara mencapai sasaran mutunya masing-masing dengan menetapkan:

- a. apa yang akan dilakukan;
- b. sumber daya apa yang akan diperlukan;
- c. siapa yang bertanggung jawab;
- d. kapan akan selesai;
- e. bagaimana cara mengevaluasi hasilnya.

Hasil pencapaian sasaran mutu harus disimpan sesuai prosedur pengendalian rekaman mutu TCM-MRQ-PR-03 dan dilaporkan setiap bulan kepada Management Representative, dianalisis secara periodik minimal setahun sekali dan bila perlu direvisi

*Prosedur Sistem Manajemen Mutu  
Dilarang Mengcopy/ Menyebarkan Tanpa Izin Management Representative*

13 / 31



	<b>MANUAL MUTU DAN K3</b>	No. Dokumen / Revisi	Level
		TCM-MRQ-MM-01/1	1

sasaran mutu tersebut agar tetap relevan dengan kondisi perusahaan.

Terhadap sub bagian yang tidak mencapai sasaran mutunya, manajemen representative harus menerbitkan permintaan tindakan koreksi TCM-MRQ-FM-08.

### 6.3. Perencanaan Perubahan

Management Representative harus melakukan perubahan terencana dan sistematis terhadap sistem manajemen mutu bilamana ada usulan dari bagian terkait atau karena tuntutan pelanggan atau karena perubahan persyaratan ISO 9001 revisi terbaru dengan mempertimbangkan hal-hal berikut:

- a. tujuan dari perubahan itu dan konsekuensi potensial;
- b. integritas sistem manajemen mutu;
- c. ketersediaan sumber daya;
- d. alokasi atau realokasi tanggung jawab dan kewenangan.

Bilamana perubahan diterapkan, harus mengikuti prosedur pengendalian dokumen TCM-MRQ-PR-02,

## 7. DUKUNGAN

### 7.1. Sumber Daya

#### 7.1.1. Umum

Untuk keperluan operasional PT. TECHNINDO CONTROMATRA menetapkan dan menyediakan sumber daya yang cukup untuk mendukung kegiatan masing-masing departemen meliputi kantor, peralatan kerja, teknologi, sumberdaya manusia sesuai kompetensi yang dibutuhkan, dan finansial.

#### 7.1.2. Sumber Daya Manusia

Human Resource and General Affair Head (Kabag HRD) bersama-sama bagian terkait menetapkan struktur organisasi (TCM-HRD-SO-01) dan Uraian Tugas setiap jabatan (TCM-HRD-JD-01) yang efektif untuk mengoperasikan setiap proses, dan kompetensinya untuk menduduki jabatan setiap Jabatan.

Jumlah Tenaga kerja yang dibutuhkan ditinjau kembali oleh bagian HRD dan bagian terkait bilamana ada perubahan beban kerja (produksi).

#### 7.1.3. Infrastruktur/Prasarana

Untuk kelancaran dan keefektifan dalam kegiatan proses penjualan dan

Prosedur Sistem Manajemen Mutu  
Dilarang Mengcopy / Menyebarkan Tanpa Izin Management Representative

14 / 31



	<b>MANUAL MUTU DAN K3</b>	No. Dokumen / Revisi	Level
		TCM-MRQ-MM-01/1	I

perakitan, telah diidentifikasi kebutuhan dan penanggung jawabnya sebagai berikut:

1. Direktur sebagai pengendali semua kegiatan perusahaan termasuk keuangan
2. General Manager/Product Manager sebagai penanggung jawab penjualan, tinjauan kontrak, penanganan keluhan pelanggan.
3. Bagian Workshop Alat Berat/Genset sebagai penanggung jawab kelancaran perawatan dan repair alat berat (Wheel Loader)/Genset.
4. Bagian Workshop Boiler sebagai penanggung jawab pembuatan Parts dan Instalasi Boiler.
5. Bagian Sales Counter (Pembelian) sebagai penanggung jawab penyediaan mesin dan suku cadang dari produk yang dijual.
6. Bagian HRD sebagai penanggung jawab penyediaan tenaga kerja, rekrutmen, pengembangan dan pelatihan yang dibutuhkan perusahaan, serta pengadaan kebutuhan operasional, perawatan kantor, dan Alat Pelindung Diri.
7. Bagian Warehouse sebagai penanggung jawab gudang, penyimpanan, produk jadi, dan spare parts, serta pengantaran/penyerahan produk ke pelanggan tepat waktu, tepat jumlah, dan tepat mutu.
8. Bagian Technical sebagai penanggung jawab pengendalian mutu bahan baku dan setengah jadi, dan produk jual.

#### 7.1.4. Lingkungan untuk Proses-Proses Pengoperasian

Untuk memenuhi persyaratan lingkungan kerja yang aman, nyaman dan rapi dengan mempertimbangkan faktor-faktor kebisingan, suhu, kelembaban, pencahayaan atau cuaca, dan kondisi-kondisi dimana pekerjaan dilakukan, masing-masing kepala bagian mempunyai tanggung jawab untuk mengelola lingkungan kerjanya. Pemakaian peralatan keselamatan kerja yang sesuai untuk mengurangi resiko kecelakaan kerja merupakan pilihan terakhir bila pilihan lain tidak memungkinkan atau tidak efisien.

PT. TECHNINDO CONTROMATRA harus memenuhi semua ketentuan dan tata cara yang terkait dengan peraturan dan perundangan yang berlaku.

#### 7.1.5. Sumber Daya Pemantauan dan Pengukuran

##### 7.1.5.1. Umum

Kabag Technical harus menetapkan pemantauan dan pengukuran parameter penting yang menjadi persyaratan dalam proses

*Prosedur Sistem Manajemen Mutu  
Dilarang Mengcopy / Menyebarkan Tanpa Izin Management Representative*

15 / 31



	<b>MANUAL MUTU DAN K3</b>	No. Dokumen / Revisi	Level
		TCM-MRQ-MM-01/I	1

commissioning dan service, yaitu:

1. Pengukuran Dimensi (panjang, lebar, tebal, diameter).
2. Pengukuran Kelembaban.
3. Pengukuran Temperatur.
4. Pengukuran Tekanan.

Semua pemantauan dan pengukuran yang terkait dengan proses commissioning dan service harus menggunakan peralatan / perlengkapan yang sesuai dengan tingkat ketelitian yang konsisten terhadap spesifikasi teknis dan persyaratan produk untuk memberikan bukti kesesuaian produk yang dihasilkan.

Untuk memastikan keabsahan hasil, peralatan/perlengkapan ukur harus:

- a. Dikalibrasi atau diverifikasi atau kedua-duanya setiap periode tertentu melalui sebuah lembaga kalibrasi atau kalibrasi internal.
- b. Sertifikat kalibrasi atau/dan rekamannya harus dipelihara dengan baik.
- c. Diberi identitas agar punya kepastian atas status kalibrasinya.
- d. Disetel atau disetel ulang seperlunya sebelum dipakai.
- e. Tombol-tombol penyetelan harus dijaga dari kemungkinan yang menyebabkan hasil pengukuran yang salah atau tidak syah.
- f. Alat ukur harus dilindungi dalam ruang yang bebas dari debu untuk menjaga dari kerusakan dan penurunan mutu.

Apabila di kemudian hari ditemukan kondisi kalibrasi alat tidak memenuhi persyaratan, petugas pengendalian mutu harus memeriksa ulang dan mencatat keabsahan hasil pengukuran yang telah dikerjakan sebelumnya dan harus dilakukan tindakan pada hasil produk yang tidak memenuhi persyaratan karena terpengaruh peralatan tersebut.

#### 7.1.5.2. Mampu Telusur Pengukuran

Ketika ketelusuran pengukuran merupakan suatu persyaratan, atau dipertimbangkan oleh organisasi sebagai bagian yang penting dalam menyediakan keyakinan terhadap validitas hasil pengukuran, maka alat ukur harus:

- a. Dikalibrasi atau diverifikasi, atau keduanya, pada selang waktu

*Prosedur Sistem Manajemen Mutu  
Dilarang Mengcopy / Menyebarluaskan Tanpa Izin Management Representative*

16 / 31



	<b>MANUAL MUTU DAN K3</b>	No. Dokumen / Revisi	Level
		TCM-MRQ-MM-01/1	1

- tertentu, atau sebelum digunakan, terhadap penelusuran standar pengukuran ke standar pengukuran internasional atau nasional;
- b. Ketika tidak ada standar seperti itu, dasar yang dipakai untuk kalibrasi atau verifikasi harus disimpan sebagai informasi terdokumentasi;
  - c. Teridentifikasi untuk menentukan status kalibrasi alat ukur.

#### 7.1.6. Pengetahuan Organisasi

PT. TECHNINDO CONTROMATRA telah membuat dokumen penting antara lain Manual mutu, SOP, IK, Standar, dan Formulir terkait untuk pelaksanaan operasi pekerjaan masing-masing bagian, dan disosialisasikan kepada bawahan oleh masing-masing kepala bagian.

Khusus untuk pengetahuan yang diperoleh dari pengalaman selama berproduksi, setiap bagian harus melaporkannya ke Management Representative untuk dimasukkan kedalam SOP yang sudah ada sebelumnya atau dibuat SOP baru untuk hal tersebut.

#### 7.2. Kompetensi

Masing-masing Kabag harus:

- a. Menetapkan kompetensi sesuai bidang tugasnya bagi karyawan yang melaksanakan pekerjaan yang dapat mempengaruhi kesesuaian terhadap persyaratan produk, kemudian dicatat dalam Uraian Tugasnya (TCM-HRD-JD-01).
- b. Memberikan pelatihan atau tindakan lain untuk memenuhi kompetensi yang ditetapkan.
- c. Melakukan evaluasi efektifitas dari pelatihan tersebut.
- d. Melakukan penilaian kinerja secara periodik, minimal 1 kali pertahun dan memastikan setiap karyawan untuk mengetahui tingkat kompetensinya.
- e. Memelihara rekaman yang sesuai dari pendidikan, pelatihan, ketrampilan dan pengalaman masing-masing karyawan.

#### 7.3. Kesadaran

Masing-masing Kabag harus memastikan atau melatih atau memberikan pengarahan agar orang-orang yang melakukan pekerjaan di bawah kendalinya menyadari akan:

- a. Kebijakan mutu;
- b. Sasaran mutu yang relevan dan pentingnya kegiatan mereka bagi pencapaian sasaran mutu;

*Prosedur Sistem Manajemen Mutu  
Dilarang Mengcopy / Menyebarkan Tanpa Izin Management Representative*

17 / 31



	<b>MANUAL MUTU DAN K3</b>	No. Dokumen / Revisi	Level
		TCM-MRQ-MM-01/1	1

- c. Kontribusi mereka terhadap efektivitas sistem manajemen mutu, termasuk manfaat dari peningkatan kinerja kualitas;
- d. Implikasi dari ketidaksesuaian dengan persyaratan sistem manajemen mutu.

#### 7.4. Komunikasi dan Partisipasi

Perusahaan harus memelihara komunikasi internal dan eksternal yang relevan dengan sistem manajemen mutu dan K3, minimal hal-hal berikut dikomunikasikan oleh penanggung jawabnya:

No	APA	KAPAN	KEPADA SIAPA	BAGAIMANA	DARI SIAPA
1	Rapat Marketing Hartan ( Order dalam proses, order jatuh tempo)	Senin s/d Jumat	Supervisor Technical	Rapat Berdiri di kantor sekitar 5 menit	Kabag Marketing
2	Warta Karyawan ( Ulang tahun, berita keluarga)	Bulanan, Senin ke 4	Semua Karyawan	Ditempelkan di papan pengumuman	Kabag HR
3	Keluhan&Tindakan Perbaikan (Status keluhan pelanggan&tindakan koreksi)	Setiap Jumat 13:30	Kabag Terkait	Ditempelkan di papan pengumuman	MR
4	Tinjauan Peraturan (Peraturan Baru dari pemerintah, surat2 ijin)	Tiap 3 bulan, Jan, Apr, Jul, Okt	Kabag Terkait K3 dan Lingkungan	Rapat di kantor sekitar 30 menit	Kabag HR
5	Hasil Audit Internal (Status temuan dan tindakan koreksi)	Dua hari setelah audit	Semua Karyawan	Ditempelkan di papan pengumuman	MR
6	Peraturan baru perusahaan	Selari setelah terbit	Semua Karyawan	Ditempelkan di papan pengumuman	HR
7	Status Sasaran Mutu	Setiap tgl 5	Semua Karyawan	Ditempelkan di papan pengumuman	MR
8	Hasil Penilaian Peluang dan Risiko dan perubahannya	Setiap ada perubahan	Kabag Terkait	Rapat Produksi Bulanan	MR
9	SOP dan Peraturan perusahaan	saat masuk atau pada saat SOP diberlakukan	Karyawan Baru dan Karyawan lama	Penjelasan langsung	HRD dan Kabag Terkait
10	Persyaratan pelanggan	Pertama diterima atau setiap ada perubahan	Kabag terkait	Penjelasan langsung	MR
11	Perolehan Perijinan	Satu bulan sebelum berakhirnya ijin	Pemerintah/ dinas terkait	Email, Faksimili Kunjungan langsung	HRD
12	Jadwal Sertifikasi / Surveyance	Satu bulan sebelum jatuh tempo	Badan Sertifikasi	Email, Faksimili	MR

#### 7.5. Informasi Terdokumentasi

##### 7.5.1. Umum

Untuk mencapai kesesuaian persyaratan Sistem Manajemen Mutu dan Sistem Manajemen K3, maka PT. Technindo Contromatra telah menetapkan dan memelihara dokumen Sistem Manajemen Mutu dan K3 yang harus diterapkan secara konsisten oleh semua jajaran PT. Technindo Contromatra yang terkait.

Prosedur Sistem Manajemen Mutu  
Dilarang Mengecopy / Menyebarkan Tanpa Izin Management Representative

18 / 31



	<b>MANUAL MUTU DAN K3</b>	No. Dokumen / Revisi	Level
		TCM-MRQ-MM-01/1	1

Dokumentasi Sistem Manajemen Mutu dan K3 PT Technindo Contromatras diatur sesuai hirarkhi atau levelnya sebagai berikut:

**TABEL DOKUMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU DAN K3**

Dokumen Perusahaan		
Dokumen Persyaratan	Nama Dokumen	Level
Manual Mutu Kebijakan Mutu Rencana Mutu Sasaran Mutu	Manual Mutu dan K3 Visi dan Misi Kebijakan Mutu dan K3 Rencana Mutu dan K3 Sasaran Mutu dan K3	1
Prosedur	Akte Pendirian Perusahaan Peraturan Perusahaan Prosedur yang dipersyaratkan ISO 9001:2015 Prosedur yang disyaratkan OHSAS 18001:2007 Dokumen eksternal (ISO 9000:2005, ISO 9001:2015, OHSAS 18001:2007) Prosedur operasional terkait OHSAS 18001:2007 Prosedur operasional untuk realisasi dan penjualan produk	2
Instruksi Kerja	Instruksi Kerja Job Description Standar Penerimaan produk jual Standar Produk/Spesifikasi Gambar	3
Rekaman	Arsip Surat-menyurat, Berita Acara Daftar Periksa Laporan Inspeksi, dll	4

Semua dokumen perusahaan yakni dokumen internal harus ditetapkan levelnya sesuai dengan ketentuan hirarkhi level dokumentasi Sistem Manajemen Mutu dan K3. Tujuannya untuk menjaga agar penggunaan dokumen dapat dikendalikan dan pengaturan keseluruhan dokumen tersebut diatur dalam Prosedur Pengendalian Dokumen dan Prosedur Pengendalian Rekaman.

#### 7.5.2. Pembuatan dan Pembaharuan

Manajemen Representative harus mengawasi pelaksanaan prosedur

*Prosedur Sistem Manajemen Mutu  
Dilarang Mengcopy / Menyebarkan Tanpa Izin Management Representative*

19 / 31

**CONTROLLED  
COPY 0.9**

	<b>MANUAL MUTU DAN K3</b>	No. Dokumen / Revisi	Level
		TCM-MRQ-MM-01/1	1

pembuatan dokumen agar semua dokumen sistem manajemen mutu dibuat dan diperbaharui sesuai SOP yang berlaku dan memastikan kesesuaian:

- Identifikasi dan deskripsi (misalnya judul, tanggal, penulis, atau nomor referensi);
- Format (misalnya bahasa, versi perangkat lunak, grafis) dan media (misalnya kertas, elektronik);
- Peninjauan dan persetujuan untuk kesesuaian dan kecukupan.

### 7.5.3. Pengendalian Informasi Terdokumentasi

#### 7.5.3.1. Pengendalian Dokumen

Untuk memenuhi ketentuan Sistem Manajemen Mutu dan Sistem Manajemen K3, PT. Technudo Contromatra telah menetapkan tata cara pengendalian dokumen Sistem Manajemen Mutu dan K3 dan yang digunakan secara konsisten, agar tidak terjadi penggunaan dokumen yang tidak sesuai di setiap unit yang terkait dengan Sistem Manajemen Mutu dan K3.

Ketentuan yang ditetapkan dalam pengendalian dokumen tersebut antara lain:

- Aturan persetujuan materi dokumen yang akan diterbitkan.
- Aturan peninjauan atau kaji ulang terhadap kesesuaian penerapan dokumen.
- Tata cara apabila terjadi revisi dokumen dan cara pemberian identifikasinya.
- Tata cara pendistribusian dokumen harus mengikuti prosedur pengendalian dokumen yang dibuat untuk memastikan bahwa dokumen yang terkait dengan suatu bagian harus berada pada bagian yang bersangkutan.
- Dokumen harus mudah dibaca dan mudah diambil apabila diperlukan.
- Tata cara penyimpanan dan kendali pendistribusian dokumen eksternal harus mengikuti prosedur pengendalian dokumen.
- Tata cara perlakuan untuk dokumen kadaluarsa.

Secara keseluruhan aturan dan tatacara pengendalian dokumen Sistem Manajemen Mutu dan K3 diatur dalam Prosedur Pengendalian Dokumen.

*Prosedur Sistem Manajemen Mutu  
Dilarang Mengcopy / Menyebarkan Tanpa Izin Management Representative*

20 / 31



	<b>MANUAL MUTU DAN K3</b>	No. Dokumen / Revisi	Level
		TCM-MRQ-MM-01/I	1

### 7.5.3.2. Pengendalian Rekaman

Semua bentuk rekaman yang timbul dari kegiatan Sistem Manajemen Mutu dan K3 sesuai ketentuan harus ditetapkan, dipelihara dan disimpan dengan baik untuk membuktikan kesesuaian penerapan Sistem Manajemen Mutu dan K3 secara efektif.

Ketentuan yang harus ditetapkan dalam pengendalian rekaman tersebut menyangkut antara lain:

- a. Tata cara penggunaan rekaman agar selalu dapat dibaca, siap ditunjukkan dan diambil.
- b. Tata cara identifikasi, penyimpanan, perlindungan dan pengambilan rekaman.
- c. Aturan masa simpan (retensi) rekaman dan tatacara pemusnahannya.

Aturan dan tatacara pengelolaan rekaman telah didokumentasikan dalam Prosedur Pengendalian Rekaman

## 8. OPERASI

### 8.1. Perencanaan Realisasi Produk/Jasa

PT. Technindo Contromatra harus merencanakan dan mendokumentasikan proses-proses operasional dalam penjualan produk/jasa dan distribusi produk sebagaimana yang ditetapkan dalam sistem manajemen mutu dan K3 meliputi:

- a. Persyaratan penanganan dan penyimpanan produk jual
- b. Kebutuhan untuk menetapkan proses dan dokumen, dan untuk penyediaan sumber daya yang spesifik untuk penanganan produk jual dan distribusi produk jual
- c. Kegiatan verifikasi, pemantauan, pengukuran, inspeksi dan pengujian yang spesifik bagi pengadaan produk jual dan kriteria untuk penerimaan produk itu.
- d. Rekaman pengujian yang diperlukan untuk membuktikan kesesuaian persyaratan produk yang dijual dan distribusi produk jual.

### 8.2. Persyaratan Produk dan Jasa

#### 8.2.1. Komunikasi Pelanggan

Bagian marketing harus menetapkan dan menerapkan pengaturan yang efektif untuk melakukan komunikasi dengan pelanggan sehubungan dengan:

1. Informasi produk.
2. Penanganan pertanyaan, penjelasan mengenai pesanan, termasuk jika ada

*Prosedur Sistem Manajemen Mutu  
Dilarang Mengcopy / Menyebarkan Tanpa Izin Management Representative*

21 / 31



	<b>MANUAL MUTU DAN K3</b>	No. Dokumen / Revisi	Level
		TCM-MRQ-MM-01/1	1

perubahan.

3. Umpan balik dari pelanggan melalui survey kepuasan pelanggan, dan penanganan keluhan pelanggan.
4. Persyaratan khusus untuk tindakan kontingensi, jika relevan.

#### 8.2.2. Penetapan Persyaratan Produk dan Jasa

Untuk merealisasikan penjualan produk jual, Bagian Marketing/Sales harus memastikan:

- a. Persyaratan yang ditentukan oleh pelanggan, termasuk persyaratan untuk penyerahan dan pasca penyerahan.
- b. Persyaratan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan tetapi perlu untuk pemakaian yang spesifik yang ditentukan, bila diketahui.
- c. Persyaratan undang-undang dan peraturan yang berkaitan dengan produk.
- d. Persyaratan tambahan yang dipertimbangkan penting oleh perusahaan.

#### 8.2.3. Tinjauan Persyaratan yang Berkaitan dengan Produk Jual

Bagian Marketing harus meninjau semua persyaratan yang diminta oleh pelanggan sebelum perusahaan memberikan komitmennya untuk memasok produk kepada pelanggan.

Tinjauan harus memastikan bahwa:

- a. Persyaratan yang diminta dalam spesifikasi teknis telah ditetapkan.
- b. Apabila terjadi perbedaan persyaratan atau interpretasi terhadap persyaratan spesifikasi teknis harus dijelaskan terlebih dahulu.
- c. Perusahaan memiliki kemampuan mengadakan produk jual sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.

Apabila terjadi perubahan persyaratan, Bagian Marketing/Sales harus merevisi dokumen terkait dan karyawan yang bertugas terhadap pengadaan produk jual tersebut harus segera diberitahu.

#### 8.2.4. Perubahan persyaratan untuk produk dan jasa

Bilamana persyaratan produk dan jasa mengalami perubahan karena sesuatu hal, Management Representative harus memastikan bahwa informasi terdokumentasi yang relevan diamendemen dan personel yang relevan diberitahukan /disadarkan tentang persyaratan yang diubah tersebut.

Prosedur Sistem Manajemen Mutu  
Dilarang Mengcopy / Menyebarkan Tanpa Izin Management Representative

22 / 31



	<b>MANUAL MUTU DAN K3</b>	No. Dokumen / Revisi	Level
		TCM-MRQ-MM-01/1	1

### 8.3. Disain dan Pengembangan

Elemen Desain dan Pengembangan dari persyaratan mutu ISO 9001:2015 tidak diterapkan dalam sistem manajemen mutu PT. Technindo Contromatra karena semua persyaratan baik produk maupun jasa yang diberikan sepenuhnya ditetapkan principle dan pelanggan.

### 8.4. Pengendalian proses, produk dan jasa yang disediakan pihak eksternal

#### 8.4.1. Umum

Bagian Pembelian harus memastikan bahwa produk yang dibeli sesuai dengan persyaratan pembelian yang dinyatakan dalam spesifikasi. Jenis dan cakupan pengendalian yang diterapkan pada pemasok dan produk yang dibeli harus tergantung pada dampak / efek produk yang dibeli terhadap realisasi pengadaan produk jual.

Bagian Pembelian harus mengevaluasi dan memilih pemasok berdasarkan kemampuan mereka untuk memasok produk sesuai dengan persyaratan PT. Technindo Contromatra dan dimasukkan dalam Daftar Pemasok Terpilih. Pemilihan pemasok harus atas dasar Daftar Pemasok Terpilih yang sudah ditetapkan dan dievaluasi ulang minimal 1 tahun sekali. Catatan hasil evaluasi dan tindakan yang perlu yang timbul dari evaluasi harus dipelihara.

#### 8.4.2. Jenis dan Tingkat Pengendalian

Bagian Warehouse dan bagian Technical harus menetapkan dan menerapkan kegiatan inspeksi atau verifikasi pada saat menerima produk untuk memastikan bahwa produk yang dibeli memenuhi persyaratan yang dispesifikasikan. Bila perlu, sesuai perjanjian dapat dilakukan verifikasi produk di lokasi pemasok. Pengaturan verifikasi harus dinyatakan dalam kontrak dengan pemasok, termasuk metoda penyerahan produknya.

1. Supervisor Warehouse melakukan kegiatan-kegiatan inspeksi dan pengujian untuk memverifikasi bahwa persyaratan untuk produk terpenuhi. Inspeksi dan pengujian yang disyaratkan serta rekaman yang dihasilkan dirinci dalam rencana mutu dan K3 atau prosedur.
2. Komponen yang digunakan atau diproses harus diinspeksi atau diverifikasi terlebih dahulu untuk memastikan bahwa komponen yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan.
3. Jumlah dan jenis inspeksi penerimaan ditetapkan sesuai dengan standar yang disyaratkan dan bukti tentang kesesuaian mutunya didokumentasikan
4. Inspeksi dan pengujian akhir dilaksanakan sesuai dengan rencana mutu

*Prosedur Sistem Manajemen Mutu  
Dilarang Mengcopy / Menyebarkan Tanpa Izin Management Representative*

23 / 31



	<h1>MANUAL MUTU DAN K3</h1>	No. Dokumen / Revisi	Level
		TCM-MRQ-MM-01/1	1

dan K3 atau prosedur.

5. Produk tidak boleh dikirim sebelum semua kegiatan yang ditetapkan didalam rencana mutu dan K3 atau prosedur yang telah disepakati diselesaikan serta data dan dokumentasi yang tersedia telah disyahkan

#### 8.4.3. Informasi untuk penyedia eksternal

Bagian Pembelian harus mencantumkan informasi spesifikasi produk yang dibeli, disampaikan secara jelas pada surat pemesanan (purchase order), yang mencakup:

- a. Persyaratan untuk persetujuan produk, prosedur, proses dan perlengkapan.
- b. Persyaratan untuk kualifikasi karyawan.
- c. Persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015
- d. Persyaratan OHSAS 18001:2007

Bagian Pembelian harus memastikan kecukupan persyaratan pembelian sesuai dengan spesifikasi teknis produk sebelum disampaikan kepada pemasok.

#### 8.5. Penyediaan Produk dan Jasa

##### 8.5.1. Pengendalian Penyediaan Produk dan Jasa

PT. Technindo Contromatra harus merencanakan dan melaksanakan perakitan dalam kondisi terkendali. Kondisi terkendali harus meliputi, sebagaimana sesuai:

- a. ketersediaan informasi yang menjelaskan karakteristik produk,
- b. ketersediaan instruksi kerja, bila perlu,
- c. penggunaan perlengkapan yang sesuai / cocok,
- d. ketersediaan dan penggunaan perlengkapan pemantauan dan pengukuran,
- e. pelaksanaan pemantauan dan pengukuran, dan
- f. pelaksanaan kegiatan pelepasan produk, pengiriman dan paska pengiriman.

##### 8.5.2. Identifikasi dan Mampu Telusur

1. Untuk mencegah kesalahan dalam proses perakitan pada setiap tahapan proses digunakan identifikasi mulai dari material diterima sampai produk jadi.
2. Tim proyek melaksanakan konstruksi / instalasi menyesuaikan identifikasi berdasarkan dokumen konstruksi yang dikeluarkan oleh Workshop.
3. Identifikasi status inspeksi dengan statement / hold / repair / reject dengan diatur berdasarkan kategori tahapan inspeksi dan pengujian.

Prosedur Sistem Manajemen Mutu  
Dilarang Mengcopy / Menyebarkan Tanpa Izin Management Representative

24 / 31



	<b>MANUAL MUTU DAN K3</b>	No. Dokumen / Revisi	Level
		TCM-MRQ-MM-01/1	1

4. Identifikasi terhadap produk jadi diberikan dengan mencantumkan nomor seri (s/n) produk.
5. Supervisor Technical menandai status inspeksi dan uji produk dengan cara penandaan yang menunjuk:
  - a. Produk yang sesuai dengan persyaratan
  - b. Produk yang tidak sesuai
  - c. Produk yang tidak dapat direpair
6. Identifikasi status inspeksi dan uji dipelihara sebagaimana ditentukan dalam rencana mutu dan atau prosedur selama produksi dan pemasangan.
7. Menjamin hanya produk yang lulus inspeksi dan uji yang dikirim, dipakai atau dipasang.

#### 8.5.3. Properti Milik Pelanggan dan Penyedia Eksternal

PT. Technindo Contromatra menjaga dan merawat barang milik pelanggan dan penyedia eksternal yang digunakan untuk pelaksanaan proyek konstruksi seperti barang, peralatan, dan lain-lain yang disediakan oleh pelanggan.

Bagian Logistik dan bagian lain yang terkait bertanggung jawab menangani barang milik pelanggan, termasuk melaporkannya bila ditemukan hilang, rusak atau tidak layak pakai. Laporan tersebut selanjutnya menjadi rekaman yang harus disimpan.

#### 8.5.4. Pemeliharaan Produk

1. Bagian workshop bertanggung jawab untuk memberi perlindungan yang memadai agar setiap produk terhindar dari kerusakan selama proses, penyimpanan sementara, dan transportasi.
2. Bagian Gudang bertanggung jawab untuk menyimpan produk dalam keadaan aman dan tidak mengalami kerusakan selama penyimpanan dengan menerapkan manajemen material FIFO untuk mencegah kerusakan atau penurunan mutu.
3. Bagian Transport bertanggung jawab mengemas produk sesuai permintaan pelanggan dan terhindar dari kerusakan.

#### 8.5.5. Kegiatan Pasca Penyerahan Produk

PT. TECHNINDO CONTROMATRA melakukan kegiatan-kegiatan paska pengiriman produk kepelanggan dengan mempertimbangkan hal-hal berikut:

- a. persyaratan hukum dan peraturan yang berlaku;
- b. konsekuensi negatif yang potensial terkait produk;

Prosedur Sistem Manajemen Mutu  
Dilarang Mengcopy / Menyebarkan Tanpa Izin Management Representative

25 / 31



	<b>MANUAL MUTU DAN K3</b>	No. Dokumen / Revisi	Level
		TCM-MRQ-MM-01/1	1

- c. sifat, penggunaan dan daur hidup yang dimaksudkan dari produk;
- d. persyaratan pelanggan;
- e. umpan balik pelanggan

#### 8.5.6. Pengendalian Perubahan Produk dan Jasa

PT. TECHNINDO CONTROMATRA harus meninjau dan mengendalikan perubahan terhadap penyediaan produk dan jasa sejauh yang diperlukan untuk memastikan keberterimaan persyaratan terus menerus.

Bagian terkait dengan perubahan tersebut harus menyimpan informasi terdokumentasi (rekaman) yang menggambarkan hasil dari tinjauan perubahan, perubahan wewenang personil, dan setiap tindakan yang diperlukan dari tinjauan ulang.

#### 8.6. Pelepasan Produk dan Jasa

Bagian Technical harus memantau dan mengukur karakteristik produk untuk memverifikasi bahwa persyaratan produk telah dipenuhi. Ini harus dilakukan pada tahap-tahap yang sesuai mulai dari proses pembuatan parts, assembling, pengecatan, penyimpanan, dan pengapalan produk selaras dengan prosedur atau instruksi kerja yang direncanakan.

Pelepasan produk kepada pelanggan tidak akan dilanjutkan sampai semua prosedur atau instruksi kerja yang direncanakan telah diselesaikan secara memuaskan, kecuali dinyatakan disetujui oleh penanggung jawab yang relevan dan, bilamana perlu oleh pelanggan. Perusahaan harus menyimpan Informasi terdokumentasi (rekaman) tentang pelepasan/pengapalan produk.

Kabag Technical harus memastikan bahwa produk yang tidak sesuai terhadap persyaratan diidentifikasi dan dikendalikan untuk mencegah pemakaian atau pengiriman yang tidak diharapkan. Prosedur terdokumentasi harus ditetapkan untuk menetapkan kendala dan penanggung jawab terkait dan kewenangan untuk penyelesaian produk yang tidak sesuai.

Bukti dari kesesuaian terhadap persyaratan produk harus dipelihara. Rekaman harus mengindikasikan karyawan yang berwenang untuk pelepasan produk ke pelanggan.

#### 8.7. Pengendalian Produk Tidak Sesuai

Pengawasan, tanggung jawab dan wewenang yang terkait dengan produk tidak sesuai

Prosedur Sistem Manajemen Mutu  
Dilarang Mengcopy / Menyebarkan Tanpa Izin Management Representative

26 / 31



	<b>MANUAL MUTU DAN K3</b>	No. Dokumen / Revisi	Level
		TCM-MRQ-MM-01/1	1

adalah Kabag Technical. Ketentuan pengendalian produk tidak sesuai ini diatur dalam Prosedur Pengendalian Produk Tidak Sesuai (TCM-MRQ-PR-04).

## 9. EVALUASI KINERJA

### 9.1. Pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi

#### 9.1.1. Umum

Direktur harus merencanakan dan menerapkan proses-proses pemantauan, pengukuran, analisis dan perbaikan yang diperlukan untuk:

- a. Memperagakan kesesuaian persyaratan produk.
- b. Memastikan kesesuaian penerapan Sistem Manajemen Mutu dan K3.
- c. Secara berkesinambungan memperbaiki keefektifan Sistem Manajemen Mutu dan K3.

Metoda-metoda yang digunakan untuk pengukuran, analisis dan perbaikan bergantung pada tingkat kebutuhan di masing-masing unit dengan menggunakan teknik statistik, dan jangkauan pemakaiannya

#### 9.1.2. Kepuasan Pelanggan

Untuk memantau informasi berkaitan dengan persepsi pelanggan dalam peningkatan kinerja Sistem Manajemen Mutu dan K3, maka Bagian Marketing harus memantau frekuensi retur/pengembalian barang, keluhan pelanggan, dan bila perlu melakukan survey kepuasan pelanggan.

Hasil analisis dijadikan sebagai unsur dalam pengukuran kinerja perusahaan apakah telah memenuhi persyaratan pelanggan

#### 9.1.3. Analisa dan Evaluasi

Masing-masing kepala bagian sesuai dengan lingkup kerja dan wewenangnya harus menganalisis dan mengevaluasi data dan informasi yang sesuai yang timbul dari pemantauan, pengukuran dan sumber-sumber lain.

Hasil-hasil analisis tersebut harus digunakan untuk mengevaluasi:

- a. kesesuaian produk dan jasa dengan persyaratan;
- b. tingkat kepuasan pelanggan;
- c. kinerja dan efektivitas sistem manajemen mutu;
- d. apakah perencanaan telah dilaksanakan secara efektif;
- e. keefektifan tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang;
- f. kinerja penyedia eksternal;
- g. kebutuhan untuk perbaikan dalam sistem manajemen mutu

*Prosedur Sistem Manajemen Mutu  
Dilarang Mengcopy / Menyebarkan Tanpa Izin Management Representative*

27 / 31



	<b>MANUAL MUTU DAN K3</b>	No. Dokumen / Revisi	Level
		TCM-MRQ-MM-01/1	1

Metode menganalisis data dapat meliputi teknik-teknik statistik

## 9.2. Audit Internal

Untuk memenuhi persyaratan Sistem Manajemen Mutu dan K3, maka prosedur audit internal telah ditetapkan, diterapkan dan dipelihara di lingkungan PT. Technindo Contromatra dan audit internal dilaksanakan dalam waktu setiap 6 (enam) bulan sekali untuk memastikan bahwa:

- a. Sistem Manajemen Mutu dan K3 telah diterapkan dan memenuhi persyaratan standar ISO 9001:2015 dan OHSAS 18001:2007 dan persyaratan Sistem Manajemen Mutu dan K3 yang telah ditetapkan perusahaan.
- b. Sistem Manajemen Mutu dan K3 telah diterapkan dan dipelihara secara efektif di semua unit yang terkait

Program audit tahunan dibuat dengan mempertimbangkan status dan pentingnya proses dan unit yang diaudit. Kriteria, ruang lingkup, frekuensi dan metode audit harus diterapkan sesuai prosedur yang berlaku.

Pemilihan auditor dalam pelaksanaan audit harus dipastikan keobyektifannya dan auditor tidak boleh mengaudit pekerjaannya sendiri.

Tanggung jawab perencanaan, pengelolaan dan pelaporan hasil audit dilakukan oleh Management Representative

Pihak yang bertanggung jawab untuk area yang diaudit harus memastikan bahwa tindakan koreksi dan tindakan perbaikan apapun yang perlu diambil dengan segera untuk menghilangkan ketidaksesuaian yang ditemukan dan penyebabnya. Kegiatan tindak lanjut harus meliputi verifikasi tindakan yang diambil dan pelaporan hasil verifikasi.

Secara menyeluruh ketentuan audit internal dan penyelenggaranya diatur dalam Prosedur Audit Internal.

## 9.3. Tinjauan Manajemen

### 9.3.1. Umum

Direktur PT. Technindo Contromatra mengadakan Rapat Tinjauan Manajemen secara periodik minimal satu kali dalam setahun untuk memastikan kesesuaian yang berkelanjutan, kecukupan dan keefektifan Sistem Manajemen Mutu dan K3. Pembahasan pada Rapat

Prosedur Sistem Manajemen Mutu  
Dilarang Menyalin / Menyebarkan Tanpa Izin Management Representative

28 / 31



	<b>MANUAL MUTU DAN K3</b>	No. Dokumen / Revisi	Level
		TCM-MRQ-MM-01/1	1

Tinjauan Manajemen harus meliputi penilaian kesempatan untuk perbaikan dan kebutuhan untuk perubahan Sistem Manajemen Mutu dan K3, termasuk kebijakan dan sasarnya.

Rekaman dari Rapat Tinjauan Manajemen harus dipelihara

### 9.3.2. Masukkan Untuk Tinjauan Manajemen

Agenda pada Rapat Tinjauan Manajemen mencakup pembahasan tentang:

- a. Status tindakan dari tinjauan manajemen sebelumnya;
- b. Perubahan atas isu eksternal dan internal yang relevan dengan sistem manajemen mutu;
- c. Informasi tentang kinerja dan efektivitas sistem manajemen mutu, termasuk tren dalam:
  1. Kepuasan pelanggan dan umpan balik dari pihak yang berkepentingan, yaitu permintaan, saran-saran maupun keluhan mengenai segala sesuatu yang terkait dengan penggunaan produk.
  2. Sejauh mana sasaran mutu telah dipenuhi;
  3. Kinerja proses dan kesesuaian produk dan layanan, yaitu permasalahan progress (kemajuan produksi) dan kendala-kendala yang dihadapi termasuk pencapaian manajemen mutu dan K3.
  4. Ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan;
  5. Pemantauan dan pengukuran hasil;
  6. Hasil audit mutu dan K3; baik audit internal maupun audit eksternal dari lembaga sertifikasi, berupa temuan audit yang harus dibahas dan diketahui oleh Management Representative
  7. Kinerja penyedia eksternal
- d. Kecukupan sumber daya.
- e. Efektivitas tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang

(lihat 6.1)

Peluang untuk peningkatan, dan saran-saran untuk melakukan perbaikan lainnya.

*Prosedur Sistem Manajemen Mutu*

*Dilarang Mengcopy / Menyebarkan Tanpa Izin Management Representative*

29 / 31

CONTROLLED  
 COPY 10 5

	<b>MANUAL MUTU DAN K3</b>	No. Dokumen / Revisi	Level
		TCM-MRQ-MM-01/1	I

- 9.3.3. Keluaran dari Tinjauan Manajemen
- Keluaran dari rapat tinjauan manajemen mencakup keputusan untuk melakukan tindakan yang diperlukan untuk:
- Perbaikan keefektifan proses yang berkaitan dengan Sistem Manajemen Mutu dan K3.
  - Perbaikan pada produk yang berkaitan dengan persyaratan pelanggan.
  - Pemenuhan sumber daya yang diperlukan bagi perbaikan

## 10. PERBAIKAN

### 10.1. Umum

Perusahaan harus menetapkan dan memilih peluang untuk perbaikan dan melaksanakan tindakan yang diperlukan guna memenuhi persyaratan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Ini meliputi:

- meningkatkan produk dan layanan untuk memenuhi persyaratan serta mendalami pemenuhan kebutuhan dan harapan masa depan;
- mengoreksi, mencegah atau mengurangi efek yang tidak diinginkan;
- meningkatkan kinerja dan efektivitas sistem manajemen mutu

CATATAN Contoh perbaikan dapat mencakup koreksi, tindakan korektif, perbaikan terus-menerus, perubahan terobosan, inovasi dan re-organisasi. Masukan dari peluang perbaikan harus ditinjau oleh manajemen puncak perusahaan.

### 10.2. Ketidaksesuai dan Tindakan Koreksi

Management Representative selalu melakukan tindakan perbaikan sebagai upaya menghilangkan penyebab ketidaksesuaian untuk mencegah terulangnya kesalahan yang terjadi. Tindakan perbaikan harus menyangkut pengaruh ketidaksesuaian yang dihadapi sesuai dengan prosedur tindakan koreksi untuk:

- Melakukan peninjauan ketidaksesuaian (termasuk keluhan pelanggan).
- Menentukan penyebab ketidaksesuaian.
- Mengevaluasi kebutuhan tindakan untuk memastikan bahwa ketidaksesuaian tidak berulang
- Menentukan dan menerapkan tindakan yang perlu.
- Mencatat hasil tindakan yang diambil.
- Melakukan peninjauan keefektifan tindakan perbaikan yang diambil

Semua ketentuan untuk keperluan tindakan koreksi diatur dalam Prosedur Tindakan Koreksi.



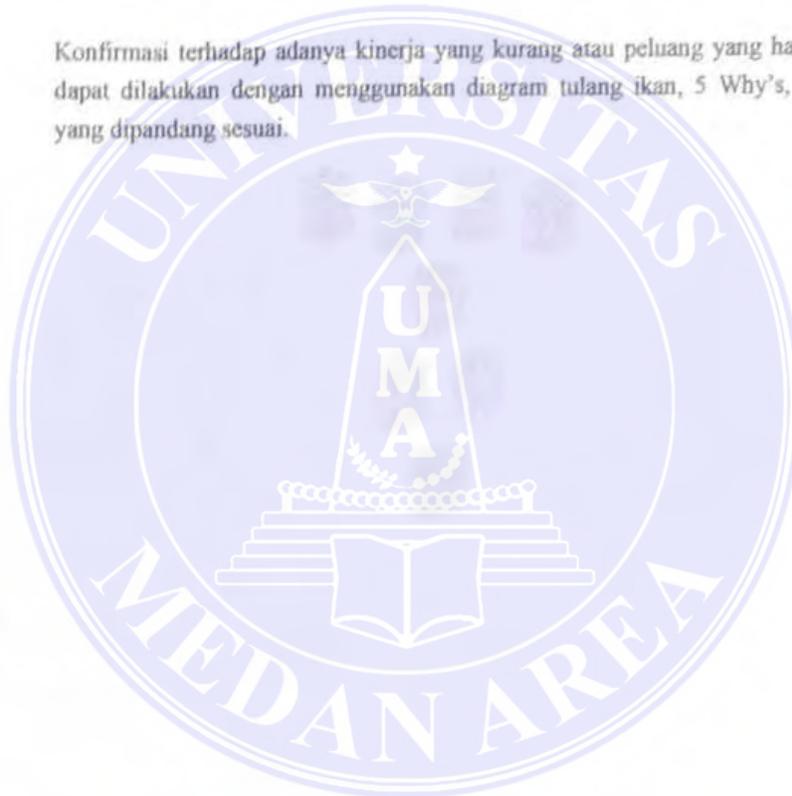
	<b>MANUAL MUTU DAN K3</b>	No. Dokumen / Revisi	Level
		TCM-MRQ-MM-01/1	1

### 10.3. Perbaikan Berkesinambungan

Management Representative harus secara berkesinambungan memperbaiki efektivitas Sistem Manajemen Mutu melalui penggunaan:

- a. Kebijakan mutu dan K3.
- b. Sasaran mutu dan K3.
- c. Hasil audit internal maupun eksternal.
- d. Analisis data.
- e. Tindakan perbaikan.
- f. Rapat tinjauan manajemen.
- g. Keluhan pelanggan.

Konfirmasi terhadap adanya kinerja yang kurang atau peluang yang harus ditangani dapat dilakukan dengan menggunakan diagram tulang ikan, 5 Why's, atau lainnya yang dipandang sesuai.



	<b>Prosedur Pembuatan Dokumen</b>	No. Dokumen / Revisi	Level
		TCM-MRQ-PR-01/1	2

## Halaman Pengesahan dan Distribusi

	DIBUAT	DIPERIKSA	DISETUJUI
Tanda Tangan			
Nama	Ignatius	Jourdan Wardhana	Linda Chandra
Jabatan	Management Representative	Corporate Controller	Director
Tanggal	12 Juli 2017	12 Juli 2017	12 Juli 2017

## Daftar Distribusi Dokumen :

No	Unit Yang Menerima
1.	Management Representative
2.	Corporate Controller
3.	Sales Counter Manager
4.	Finance & Account Manager
5.	Sales Manager Heavy Equipment & Generator set
6.	Sales Manager Hydraulic Unit & Spare part
7.	Sales Manager Boiler Unit & Spare part
8.	Sales Manager BUMN
9.	HR Manager
10.	Warehouse Supervisor
11.	Service Manager Heavy Equipment & Generator set
12.	Service Manager Hydraulic Unit & Spare part
13.	Service Manager Boiler

## SEJARAH DOKUMEN

Tanggal	Rev	Disposisi Perubahan
17 Oktober 2014	0	Prosedur ini diterbitkan perdana
12 Juli 2017	1	Penyesuaian klausul ISO 9001:2015 menjadi klausul ISO 9001:2015, dan penggantian nama Sales Counter (SCO) menjadi Sales Centre Operation

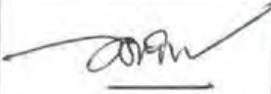
Prosedur Sistem Manajemen Mutu  
Dilarang Mengcopy / Menyebarluaskan Tanpa Izin Management Representative

1 / 5



	<b>Prosedur Pengendalian Dokumen</b>	No. Dokumen / Revisi	Level
		TCM-MRQ-PR-02/1	2

## Halaman Pengesahan dan Distribusi

	DIBUAT	DIPERIKSA	DISETUJUI
Tanda Tangan			
Nama	Ignatius	Jourdan Wardhana	Linda Chandra
Jabatan	Management Representative	Corporate Controller	Director
Tanggal	20 Juni 2017	20 Juni 2017	20 Juni 2017

## Daftar Distribusi Dokumen :

No	Unit Yang Menerima
1.	Management Representative
2.	Corporate Controller
3.	Sales Counter Manager
4.	Finance & Account Manager
5.	Sales Manager Heavy Equipment & Generator set
6.	Sales Manager Hydraulic Unit & Spare part
7.	Sales Manager Boiler Unit & Spare part
8.	Sales Manager BUMN
9.	HR Manager
10.	Warehouse Supervisor
11.	Service Manager Heavy Equipment & Generator set
12.	Service Manager Hydraulic Unit & Spare part
13.	Service Manager Boiler

## SEJARAH DOKUMEN

Tanggal	Rev	Disposisi Perubahan
17 Oktober 2014	0	Prosedur ini diterbitkan perdana
20 Juni 2017	1	Perubahan dilakukan pada : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyesuaian klausul ISO 9001:2008 ke ISO 9001:2015</li> <li>• Memasukkan lingkup SMK<sub>3</sub> ISO 45001</li> <li>• Penambahan pada butir 3.3.</li> </ul>

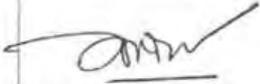
Prosedur Sistem Manajemen Mutu  
Dilarang Mengcopy / Menyebarkan Tanpa Izin Management Representative

1 / 8

**CONTROLLED  
COPY 01**

	<b>Prosedur Pengendalian Rekaman</b>	No. Dokumen / Revisi	Level
		TCM-MRQ-PR-03/1	2

Halaman Pengesahan dan Distribusi

	DIBUAT	DIPERIKSA	DISETUJUI
Tanda Tangan			
Nama	Ignatius	Jourdan Wardhana	Linda Chandra
Jabatan	Management Representative	Corporate Controller	Director
Tanggal	20 Juni 2017	20 Juni 2017	20 Juni 2017

Daftar Distribusi Dokumen :

No	Unit Yang Menerima
1.	Management Representative
2.	Corporate Controller
3.	Sales Counter Manager
4.	Finance & Account Manager
5.	Sales Manager Heavy Equipment & Generator set
6.	Sales Manager Hydraulic Unit & Spare part
7.	Sales Manager Boiler Unit & Spare part
8.	Sales Manager BUMN
9.	HR Manager
10.	Warehouse Supervisor
11.	Service Manager Heavy Equipment & Generator set
12.	Service Manager Hydraulic Unit & Spare part
13.	Service Manager Boiler

SEJARAH DOKUMEN

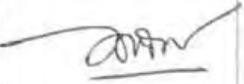
Tanggal	Rev	Disposisi Perubahan
17 Oktober 2014	0	Prosedur ini diterbitkan perdana
20 Juni 2017	1	Penyesuaian klausul ISO 9001:2008 ke ISO 9001:2015

Prosedur Sistem Manajemen Mutu  
 Dilarang Mengcopy / Menyebarkan Tanpa Izin Management Representative



	<b>Prosedur Pengendalian Produk Tak Sesuai</b>	No. Dokumen / Revisi	Level
		TCM-MRQ-PR-04/1	2

## Halaman Pengesahan dan Distribusi

	DIBUAT	DIPERIKSA	DISETUJUI
Tanda Tangan			
Nama	Ignatius	Jourdan Wardhana	Linda Chandra
Jabatan	Management Representative	Corporate Controller	Director
Tanggal	20 Juni 2017	20 Juni 2017	20 Juni 2017

## Daftar Distribusi Dokumen :

No	Unit Yang Menerima
1.	Management Representative
2.	Corporate Controller
3.	Sales Counter Manager
4.	Finance & Account Manager
5.	Sales Manager Heavy Equipment & Generator set
6.	Sales Manager Hydraulic Unit & Spare part
7.	Sales Manager Boiler Unit & Spare part
8.	Sales Manager BUMN
9.	HR Manager
10.	Warehouse Supervisor
11.	Service Manager Heavy Equipment & Generator set
12.	Service Manager Hydraulic Unit & Spare part
13.	Service Manager Boiler

## SEJARAH DOKUMEN

Tanggal	Rev	Disposisi Perubahan
17 Oktober 2014	0	Prosedur ini diterbitkan perdana
20 Juni 2017	1	Penyesuaian klausul ISO 9001:2008 ke ISO 9001:2015

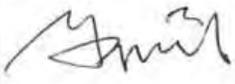
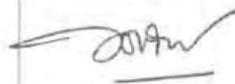
Prosedur Sistem Manajemen Mutu  
Dilarang Mengcopy / Menyebarluaskan Tanpa Izin Management Representative

1 / 4



	<b>Prosedur Tindakan Koreksi</b>	No. Dokumen / Revisi	Level
		TCM-MRQ-PR-05/1	2

## Halaman Pengesahan dan Distribusi:

	DIBUAT	DIPERIKSA	DISETUJUI
Tanda Tangan			
Nama	Ignatius	Jourdan Wardhana	Linda Chandra
Jabatan	Management Representative	Corporate Controller	Director
Tanggal	20 Juni 2017	20 Juni 2017	20 Juni 2017

## Daftar Distribusi Dokumen :

No	Unit Yang Menerima
1.	Management Representative
2.	Corporate Controller
3.	Sales Counter Manager
4.	Finance & Account Manager
5.	Sales Manager Heavy Equipment & Generator set
6.	Sales Manager Hydraulic Unit & Spare part
7.	Sales Manager Boiler Unit & Spare part
8.	Sales Manager BUMN
9.	HR Manager
10.	Warehouse Supervisor
11.	Service Manager Heavy Equipment & Generator set
12.	Service Manager Hydraulic Unit & Spare part
13.	Service Manager Boiler

## SEJARAH DOKUMEN

Tanggal	Rev	Disposisi Perubahan
17 Oktober 2014	0	Prosedur ini diterbitkan perdana
20 Juni 2017	1	Penyesuaian klausul ISO 9001:2008 ke ISO 9001:2015

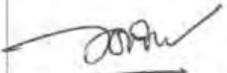
Prosedur Sistem Manajemen Mutu  
Dilarang Mengcopy / Menyebarluaskan Tanpa Izin Management Representative

1 / 5

**CONTROLLED  
COPY 03**

	<b>Prosedur Audit Internal</b>	No. Dokumen / Revisi	Level
		TCM-MRQ-PR-06/1	2

## Halaman Pengesahan dan Distribusi:

	DIBUAT	DIPERIKSA	DISETUJUI
Tanda Tangan			
Nama	Ignatius	Jourdan Wardhana	Linda Chandra
Jabatan	Management Representative	Corporate Controller	Director
Tanggal	20 Juni 2017	20 Juni 2017	20 Juni 2017

## Daftar Distribusi Dokumen :

No	Unit Yang Menerima
1.	Management Representative
2.	Corporate Controller
3.	Sales Counter Manager
4.	Finance & Account Manager
5.	Sales Manager Heavy Equipment & Generator set
6.	Sales Manager Hydraulic Unit & Spare part
7.	Sales Manager Boiler Unit & Spare part
8.	Sales Manager BUMN
9.	HR Manager
10.	Warehouse Supervisor
11.	Service Manager Heavy Equipment & Generator set
12.	Service Manager Hydraulic Unit & Spare part
13.	Service Manager Boiler

## SEJARAH DOKUMEN

Tanggal	Rev	Disposisi Perubahan
17 Oktober 2014	0	Prosedur ini diterbitkan perdana
20 Juni 2017	1	Penyesuaian klausul ISO 9001:2008 ke ISO 9001:2015

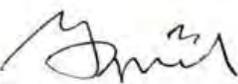
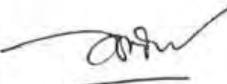
Prosedur Sistem Manajemen Mutu  
Dilarang Mengcopy / Menyebarkan Tanpa Izin Management Representative

1 / 5



	<b>Prosedur Rapat Tinjauan Manajemen</b>	No. Dokumen / Revisi	Level
		TCM-MRQ-PR-07/1	2

## Halaman Pengesahan dan Distribusi:

	<b>DIBUAT</b>	<b>DIPERIKSA</b>	<b>DISETUJUI</b>
Tanda Tangan			
Nama	Ignatius	Jourdan Wardhana	Linda Chandra
Jabatan	Management Representative	Corporate Controller	Director
Tanggal	20 Juni 2017	20 Juni 2017	20 Juni 2017

## Daftar Distribusi Dokumen :

No	Unit Yang Menerima
1.	Management Representative
2.	Corporate Controller
3.	Sales Counter Manager
4.	Finance & Account Manager
5.	Sales Manager Heavy Equipment & Generator set
6.	Sales Manager Hydraulic Unit & Spare part
7.	Sales Manager Boiler Unit & Spare part
8.	Sales Manager BUMN
9.	HR Manager
10.	Warehouse Supervisor
11.	Service Manager Heavy Equipment & Generator set
12.	Service Manager Hydraulic Unit & Spare part
13.	Service Manager Boiler

## SEJARAH DOKUMEN

Tanggal	Rev	Disposisi Perubahan
17 Oktober 2014	0	Prosedur ini diterbitkan perdana
20 Juni 2017	1	Penyesuaian klausul ISO 9001:2008 ke ISO 9001:2015

Prosedur Sistem Manajemen Mutu

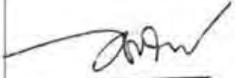
Dilarang Mengcopy / Menyebarluaskan Tanpa Izin Management Representative

1 / 4



	<b>Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan</b>	No. Dokumen / Revisi	Level
		TCM-MRQ-PR-08/1	2

## Halaman Pengesahan dan Distribusi

	DIBUAT	DIPERIKSA	DISETUJUI
Tanda Tangan			
Nama	Ignatius	Jourdan Wardhana	Linda Chandra
Jabatan	Management Representative	Corporate Controller	Director
Tanggal	20 Juni 2017	20 Juni 2017	20 Juni 2017

## Daftar Distribusi Dokumen :

No	Unit Yang Menerima
1.	Management Representative
2.	Corporate Controller
3.	Sales Counter Manager
4.	Finance & Account Manager
5.	Sales Manager Heavy Equipment & Generator set
6.	Sales Manager Hydraulic Unit & Spare part
7.	Sales Manager Boiler Unit & Spare part
8.	Sales Manager BUMN
9.	HR Manager
10.	Warehouse Supervisor
11.	Service Manager Heavy Equipment & Generator set
12.	Service Manager Hydraulic Unit & Spare part
13.	Service Manager Boiler

## SEJARAH DOKUMEN

Tanggal	Rev	Disposisi Perubahan
11 November 2014	0	Prosedur ini diterbitkan perdana
20 Juni 2017	1	Penyesuaian klausul ISO 9001:2008 ke ISO 9001:2015

Prosedur Sistem Manajemen Mutu  
Dilarang Mengcopy / Menyebarluaskan Tanpa Izin Management Representative



1 / 4

	<b>Prosedur Penghapusan dan Penjualan Asset Tetap</b>	No. Dokumen / Revisi	Level
		TCM-MRQ-PR-09/1	2

## Halaman Pengesahan dan Distribusi

	DIBUAT	DIPERIKSA	DISETUJUI
Tanda Tangan			
Nama	Sulianto	Ignatius	Ignatius
Jabatan	Document Controller	General Manager	Management Representative
Tanggal	20 Juni 2017	20 Juni 2017	20 Juni 2017

## Daftar Distribusi Dokumen :

No	Unit Yang Menerima
1.	Management Representative
2.	Corporate Controller
3.	Sales Counter Manager
4.	Finance & Account Manager
5.	Sales Manager Heavy Equipment & Generator set
6.	Sales Manager Hydraulic Unit & Spare part
7.	Sales Manager Boiler Unit & Spare part
8.	Sales Manager BUMN
9.	HR Manager
10.	Warehouse Supervisor
11.	Service Manager Heavy Equipment & Generator set
12.	Service Manager Hydraulic Unit & Spare part
13.	Service Manager Boiler

## SEJARAH DOKUMEN

Tanggal	Rev	Disposisi Perubahan
18 April 2016	0	Prosedur ini diterbitkan perdana
20 Juni 2017	1	Penyesuaian klausul ISO 9001:2008 ke ISO 9001:2015

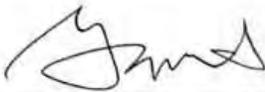
Prosedur Sistem Manajemen Mutu  
Dilarang Mengcopy / Menyebarluaskan Tanpa Izin Management Representative



1 / 4

	<b>Prosedur Mendalami Risiko Dan Peluang Terkait Mutu</b>	No. Dokumen / Revisi	Level
		TCM-MRQ-PR-10/0	2

## Halaman Pengesahan dan Distribusi

	DIBUAT	DIPERIKSA	DISETUJUI
Tanda Tangan			
Nama	Ignatius	Jourdan Wardhana	Linda Chandra
Jabatan	Management Representative	Corporate Controller	Director
Tanggal	20 Juni 2017	20 Juni 2017	20 Juni 2017

## Daftar Distribusi Dokumen :

No	Unit Yang Menerima
1.	Management Representative
2.	Corporate Controller
3.	Sales Counter Manager
4.	Finance & Account Manager
5.	Sales Manager Heavy Equipment & Generator set
6.	Sales Manager Hydraulic Unit & Spare part
7.	Sales Manager Boiler Unit & Spare part
8.	Sales Manager BUMN
9.	HR Manager
10.	Warehouse Supervisor
11.	Service Manager Heavy Equipment & Generator set
12.	Service Manager Hydraulic Unit & Spare part
13.	Service Manager Boiler

## SEJARAH DOKUMEN

Tanggal	Rev	Disposisi Perubahan
11 November 2014	0	Prosedur ini diterbitkan perdana
20 Juni 2017	1	Penyesuaian klausul ISO 9001:2008 ke ISO 9001:2015

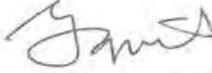
Prosedur Sistem Manajemen Mutu  
Dilarang Mengcopy / Menyebarluaskan Tanpa Izin Management Representative

1 / 7

**CONTROLLED  
COPY 108**

	<b>Prosedur Rekrutmen Karyawan</b>	No. Dokumen / Revisi	Level
		TCM-HRD-PR-01/01	2

Halaman Pengesahan dan Distribusi:

	DIBUAT	DIPERIKSA	DISETUJUI
Tanda Tangan			
Nama	Lim Lie Mei	Sulianto	Ignatius
Jabatan	HRD Manager	Document Controller	Management Representative
Tanggal	08 Juni 2017	08 Juni 2017	08 Juni 2017

Daftar Distribusi Dokumen :

No	Unit Yang Menerima
1.	Management Representative
2.	Corporate Controller
3.	Sales Counter Manager
4.	Finance & Account Manager
5.	Sales Manager Heavy Equipment & Generator set
6.	Sales Manager Hydraulic Unit & Spare part
7.	Sales Manager Boiler Unit & Spare part
8.	Sales Manager BUMN
9.	HR Manager
10.	Warehouse Supervisor
11.	Service Manager Heavy Equipment & Generator set
12.	Service Manager Hydraulic Unit & Spare part
13.	Service Manager Boiler

SEJARAH DOKUMEN

Tanggal Berlaku	Rev	Disposisi Perubahan
30 September 2014	0	Prosedur ini diterbitkan perdana
08 Juni 2017	1	Penyesuaian klausul ISO 9001:2008 ke ISO 9001:2015

Prosedur Sistem Manajemen Mutu  
 Dilarang Mengcopy / Menyebarkan Tanpa Izin Management Representative

1/4



	<b>Prosedur Pelatihan Karyawan</b>	No. Dokumen / Revisi	Level
		TCM-HRD-PR-02/01	2

## Halaman Pengesahan dan Distribusi

	DIBUAT	DIPERIKSA	DISETUJUI
Tanda Tangan			
Nama	Lim Lie Mei	Sulianto	Ignatius
Jabatan	HRD Manager	Document Controller	Management Representative
Tanggal	08 Juni 2017	08 Juni 2017	08 Juni 2017

## Daftar Distribusi Dokumen :

No	Unit Yang Menerima
1.	Management Representative
2.	Corporate Controller
3.	Sales Counter Manager
4.	Finance & Account Manager
5.	Sales Manager Heavy Equipment & Generator set
6.	Sales Manager Hydraulic Unit & Spare part
7.	Sales Manager Boiler Unit & Spare part
8.	Sales Manager BUMN
9.	HR Manager
10.	Warehouse Supervisor
11.	Service Manager Heavy Equipment & Generator set
12.	Service Manager Hydraulic Unit & Spare part
13.	Service Manager Boiler

## SEJARAH DOKUMEN

Tanggal Berlaku	Rev	Disposisi Perubahan
30 September 2014	0	Prosedur ini diterbitkan perdana
08 Juni 2017	1	Penyesuaian klausul ISO 9001:2008 ke ISO 9001:2015

Prosedur Sistem Manajemen Mutu  
Dilarang Mengcopy / Menyebarluaskan Tanpa Izin Management Representative

1/4



 <b>ISU-ISU INTERNAL DAN EKSTERNAL</b>	No. Dokumen / Revisi	Level
	TCM-MRQ-FM-24/0	4

Manajemen PT. Technindo Contromatra secara periodik, minimal sekali dalam setahun mengidentifikasi dan meninjau isu-isu internal dan eksternal yang terkait tujuan strategis dan mengidentifikasi persyaratan serta harapan dari pihak-pihak yang berkepentingan yang akan mempengaruhi kemampuan Sistem Manajemen Mutu perusahaan untuk mencapai tujuan yang direncanakan.

#### A. ISU-ISU INTERNAL DAN EKSTERNAL

Isu Internal :	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan jumlah teknisi yang memadai dan berkompeten untuk pemasangan &amp; Servis boiler, hydraulic unit, Genset, dan Heavy Equipment.</li> <li>2. Keterbatasan sumberdaya finansial untuk menunjang beberapa proyek yang berjalan sekaligus.</li> <li>3. Biaya overhead diatas pesaing.</li> <li>4. Anggaran proyek yang harus diawasi dengan ketat agar sesuai dengan Rencana Anggaran Proyek</li> <li>5. Waktu pelaksanaan yang harus sesuai dengan master schedule.</li> <li>6. Pemastian spesifikasi unit dan penggunaan material sesuai spesifikasi yang disetujui oleh pelanggan.</li> <li>7. Kesehatan dan keselamatan kerja di proyek yang harus diperhatikan, tenaga kerja wajib menggunakan Alat Pelindung Diri sesuai standar K3.</li> </ol>
Isu Eksternal :	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. PT. Technindo Contromatra harus tetap kompetitif dengan pesaing Trader dan Jasa Konstruksi.</li> <li>2. Masalah nilai tukar mata uang asing.</li> <li>3. Pelanggan BUMN mensyaratkan adanya penunjukan keagenan untuk dapat mengikuti tender</li> </ol>

#### B. PIHAK-PIHAK YANG BERKEPENTINGAN , PERSYARATAN DAN HARAPANNYA

PIHAK YANG BERKEPENTINGAN	PERSYARATAN DAN HARAPANNYA
PEMEGANG SAHAM	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perusahaan memberikan nilai tambah dari operasional perusahaan dan peningkatan omzet berkesinambungan.</li> <li>2. Menjadi salah satu perusahaan trader terbaik di Indonesia dan mencapai keuntungan yang telah direncanakan.</li> <li>3. Menerapkan ISO 9001:2015 secara konsisten untuk menjamin mutu hasil jasa konstruksi.</li> </ol>

CONTROLLED  
COPY 03

	<b>ISU-ISU INTERNAL DAN EKSTERNAL</b>	No. Dokumen / Revisi	Level
		TCM-MRQ-FM-24/0	4

PIHAK YANG BERKEPENTINGAN	PERSYARATAN DAN HARAPANNYA
KARYAWAN	<ol style="list-style-type: none"> <li>Perusahaan memberikan perlakuan yang adil dan memberi kesempatan peningkatan ketrampilan dan karier dalam perusahaan, dan jaminan atau kepastian pekerjaan.</li> <li>Pembayaran gaji tepat waktu dan tepat jumlah.</li> <li>Pemberian bonus yang memberikan motivasi peningkatan kinerja.</li> </ol>
MASYARAKAT SEKITAR	<ol style="list-style-type: none"> <li>Perusahaan beroperasi dengan memperhatikan nilai ambang batas lingkungan hidup.</li> </ol>
BANK	<ol style="list-style-type: none"> <li>Perusahaan mampu melaksanakan kewajibannya tepat waktu.</li> </ol>
PEMERINTAH	<ol style="list-style-type: none"> <li>Perusahaan memenuhi semua perijinan yang diwajibkan tepat waktu.</li> <li>Perusahaan menerapkan Undang-Undang Ketenagakerjaan, Undang-Undang Keselamatan, dan Upah Minimum Kota/Kabupaten (UMK).</li> <li>Perusahaan membayar pajak tepat jumlah dan tepat waktu.</li> </ol>
BEA CUKAI	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pemenuhan persyaratan ijin import.</li> </ol>
PELANGGAN	<ol style="list-style-type: none"> <li>Perusahaan menyerahkan produk dan jasa tepat waktu, harga bersaing, dan mutu yang konsisten.</li> <li>Pemenuhan garansi produk selama 1 tahun.</li> <li>Pemenuhan garansi jasa selama 3 bulan.</li> </ol>
PEMASOK/PRINCIPLE	<ol style="list-style-type: none"> <li>Perusahaan memberi order yang berkesinambungan</li> <li>Perusahaan mampu melaksanakan pembayaran tepat waktu terhadap biaya bahan dan jasa yang dipakai.</li> </ol>
DEPNAKER	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pemenuhan persyaratan perijinan PJK3</li> </ol>
ASURANSI	<ol style="list-style-type: none"> <li>Membayar premi tepat waktu dan tepat jumlah, tidak ada kleim.</li> </ol>

Medan, 1 Juli 2017

Dibuat Oleh,

Disetujui Oleh,

Ignatius

Management Representative

Linda Chandra

Director



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

- Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
- Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
- Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/2/22

Access From (repository.uma.ac.id)22/2/22

