

# Pemantauan dan Evaluasi Sasaran Mutu untuk Efektivitas Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT X

Biondi Ongko<sup>1</sup>, I Nyoman Sutapa<sup>2</sup>

---

**Abstract:** This research's purpose is to discuss the result in achieving quality goal from every department in PT. X. Process of monitoring for quality goal can be assisted by an application like Excel in the form of Dashboard. This design of monitoring system use dashboard, that could show progress or movement in achieving goal, so it enable the top management to detect any possible sign that the quality goal not achieved, and could take an immediate action to solve the problem, in order to ensure the progress in achieving goal stay on the right track. Dashboard's purpose is to showcase the final result in achieving goal that is displayed in the form of picture that is more attractive than only form of number. This program needs data to be inputted regularly, so it can be for this monitoring system use dashboard that needs data to be input regularly so that the data can be processed automatically because it is designed with a formula. Result of monitoring and evaluation for quality goals, nine of total eleven quality goal were achieved.

**Keywords:** System Monitoring, Dashboard Excel, Quality Goal.

---

## Pendahuluan

PT X merupakan perusahaan konstruksi bak kendaraan truk, yang terletak di jalan Raya Kedurus nomor 23 Surabaya. Perusahaan memproduksi badan dump truck, arm-roll, tangki air, serta jasa perbaikan untuk kendaraan yang rusak baik mesin maupun badan truk, untuk pasar dalam negeri. Dalam rangka memastikan kepuasan pelanggan, perusahaan telah mengimplementasikan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yang telah diperbaharui menjadi versi ISO 9001:2015. Pada tanggal 16 Agustus 2018, perusahaan telah menjalani audit untuk ISO 9001:2015 untuk memastikan efektivitas implementasi sistem ISO 9001:2015. Hasil audit menunjukkan terdapatnya *Nonconformity* (NC) terhadap klausa 6.2.1 yaitu ditemukan inkonsistensi dalam pelaksanaan pemantauan dan evaluasi pencapaian sasaran mutu dalam perusahaan. Pemantauan merupakan suatu fungsi berkelanjutan yang tujuan utamanya menyediakan sebuah intervensi informasi perkembangan tentang tercapai atau tidak tercapainya sasaran mutu yang sedang berlangsung kepada manajemen dan *stakeholder* perusahaan [1].

Setelah dilakukan pemantauan, hasilnya dievaluasi. Evaluasi merupakan suatu analisis yang secara mendalam terhadap suatu aspek yang terjadi di suatu proyek atau proses pada waktu tertentu. Biasanya evaluasi digunakan untuk mengukur pengaruh dan dampak yang telah diimplementasikan dan memeriksa bagaimana cara untuk mencapai suatu target [2]. Tujuan dari evaluasi adalah Menyediakan kebutuhan informasi untuk penentuan tindak lanjut di masa mendatang, Menilai kesuksesan atau keberhasilan dampak perencanaan organisasi bagian-bagian di dalamnya yang berupa indikator yang telah disepakati [3]. Rancangan yang membantu dalam proses pemantauan dan analisa berupa *Dashboard* dari aplikasi *Excel*. *Dashboard excel* merupakan salah satu aplikasi yang membantu penyajian dan visualisasi data. *Dashboard excel* adalah suatu model sistem informasi penting dengan cepat. Setiap pengguna memerlukan akses terhadap informasi yang terstruktur dengan baik dan jelas. Sebuah desain yang baik untuk penyajian dan visualisasi data akan memberikan kejelasan mengenai informasi penting yang disampaikan bagi pengguna.

## Metode Penelitian

Metode Penelitian merupakan pemahaman mengenai tahapan proses yang akan dilakukan pada saat melakukan penelitian pada PT. X. Tahapan proses pada penelitian dilakukan secara sistematis di PT. X.

---

<sup>1,2</sup> Fakultas Teknologi Industri, Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Petra. Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya 60236. Email: biondiongko@gmail.com, mantapa@petra.ac.id

## Pemantauan Sasaran Mutu

Langkah awal pada penelitian ini adalah dengan mempelajari tentang cara pemantauan yang efektif sehingga dapat membantu setiap departemen di PT X mencapai sasaran mutu. Sasaran mutu merupakan salah syarat yang penting dalam system manajemen mutu ISO 9001:2015. Sasaran mutu ini digunakan untuk tolak ukur keberhasilan dari sebuah departemen.

## Melaporkan Hasil Pantauan Capaian

Pemantauan terhadap sasaran mutu dilakukan supaya dapat diketahui perkembangan dalam pencapaian sasaran mutu, sehingga dapat mengambil tindakan cepat untuk mencegah jika dalam perjalanan pencapaian sasara mutu tersebut melenceng dari jalur.

## Sasaran Mutu

Hasil yang didapatkan dari proses pemantauan terhadap sasaran mutu dilaporkan kepada pimpinan atau manager, sehingga pihak perusahaan dapat mengambil tindakan.

## Tahapan Merancang Perbaikan Sistem Pemantauan berupa Dashboard

Metode Perancangan sistem pemantauan dengan dashboard berdasarkan data apa yang akan diolah, rumus perhitungan, dan cara untuk menunjukkan hasil dengan grafik sehingga mudah untuk dipahami.

## Evaluasi Rancangan

Setelah dirancang sistem pemantauan dengan berupa dashboard excel. Sistem tersebut diujicoba apakah sudah dapat menunjukkan hal-hal yang berkaitan dengan sasaran mutu sesuai dengan tujuan dari perancangan ini.

## Tahapan Evaluasi Hasil

Tindakan ini bertujuan untuk mengevaluasi apakah rancangan sistem pemantauan tersebut sudah dapat bekerja seperti tujuan awal dari rancangan ini dibuat. Apabila rancangan ini belum sesuai dengan tujuan, maka rancangan ini akan dirancang ulang kembali. Jika rancangan sudah sesuai, maka akan dilanjutkan ke tahap selanjutnya, yaitu kesimpulan.

## Hasil dan Pembahasan

### Sasaran Mutu

Sasaran mutu merupakan salah satu persyaratan dalam ISO 9001:2015. Penetapan sasaran mutu sangat penting karena sasaran mutu merupakan suatu target atau goal yang ingin dicapai dalam jangka waktu yang telah ditentukan oleh suatu departemen yang ada di dalam suatu organisasi. Sasaran mutu merupakan metoda yang digunakan oleh perusahaan untuk tetap fokus mengejar target yang telah ditentukan, dan metoda ini juga berguna sebagai tolak ukur kesuksesan dari setiap departemen.

Sasaran mutu memungkinkan sebuah departemen untuk mengukur atau menilai bahwa departemen tersebut berhasil atau gagal, sehingga dapat mengambil keputusan atau tindakan untuk mengatasi masalah bila sasaran mutu tidak tercapai dan juga memikirkan tindakan Improvement apa yang dapat diterapkan jika sasaran mutu tercapai. Tabel 1 merupakan sasaran mutu yang telah disepakati oleh masing- masing departemen dan menunjukkan sasaran mutu dari masing-masing departemen dengan target yang sudah ditentukan akan dievaluasi atau dihitung berdasarkan frekuensi dalam waktu sebulan, enam bulan, dan satu tahun.

**Tabel 1.** Sasaran Mutu di PT. X

Dept.	Sasaran Mutu	Target	Frekuensi	Hasil	Ket.
Marketing	Kepuasan pelanggan	Rata-rata > 3,2	6 bulan	3,87	Tercapai
	Pengingkatan volume penjualan	5%	1 tahun	Sedang berjalan	Sedang berjalan
Produksi	Ketepatan waktu pengerjaan	90%	1 bulan	Rata-rata 39,48%	Tidak tercapai
Gudang	Melakukan stock opanme terhadap material yang ada di Gudang	2 kali	1 tahun	0	Tidak tercapai
HRD	Melakukan penilaian karyawan	1 kali	1 tahun	1 kali perminta an	Tercapai
Maintenance	Ketepatan jadwal perawatan	90%	6 bulan	99,1%	Tercapai
QC	Jumlah aduan	<4%	6 bulan	<4%	Tercapai
Pembelian	Mendapatkan barang sesuai pesanan	90%	1 bulan	93,5%	Tercapai
Transportasi	Kelengkapan kendaraan				
	(cek kelengkapan barang dan surat jalan)	100%	1 bulan	100%	Tercapai
IT	Ketepatan jadwal perawatan	90%	6 bulan	98%	Tercapai
QMR	Keberhasilan pelaksanaan audit internal	90%	6 bulan	100%	Tercapai

### Hasil Pencapaian Sasaran Mutu di Setiap Departemen

Pemantauan sasaran mutu di setiap departemen bertujuan untuk membantu departemen tersebut untuk mencapai target dari sasaran mutu yang telah ditetapkan. Pemantauan ini dilakukan dengan menggunakan data aktual dari perusahaan tersebut dan akan dihitung atau di rumuskan berdasarkan frekuensi waktu yang dibuat. Bukti. Bukti sudah diberikan.

#### Departemen Marketing

Survei kepuasan pelanggan diberikan melalui email atau melalui telepon, survei ini biasanya diberikan pada saat mendekati waktu audit. Data yang digunakan untuk pemantauan hasil survei kepuasan dari pelanggan yang menggunakan jasa dari PT X. Survei yang diberikan berisi 5 pertanyaan, yaitu: 1. Apakah melakukan transaksi mudah, 2. Apakah waktu pengiriman sesuai dengan kontrak, 3. Apakah pesanan sesuai dengan kontrak, 4. Apakah kualitas produk bagus, 5. Apakah lama garansi sesuai dengan ekspektasi. Tabel 2 merupakan hasil rekapitulasi data yang di-input oleh Departemen Marketing dengan kurun waktu dari Agustus sampai dengan Desember 2018.

**Tabel 2. Hasil Rekapitulasi Nilai Kepuasan Pelanggan**

Pelanggan	1	2	3	4	5	Nilai
CV Timur Megah Steel	4	4	4	4	4	4.0
PT Barito Berlian Motor	3	3	3	3	3	3.0
PT Delphia Prima Jaya	4	4	4	4	4	4.0
PT Agung Sejahtera Mandiri	4	4	4	4	4	4.0
Bapak Inacio	4	4	4	4	4	4.0
PT Ciang Famili Buah	4	4	4	4	4	4.0
PT Bintang Paser Sejati	3	3	4	3	4	3.4
Bapak Najib	3	4	4	4	4	3.8
PT Sunan Muria	4	4	4	4	4	4.0
Bapak Made Sukadana	4	4	4	4	4	4.0
CV Aneka	4	4	4	4	4	4.0
PT Cahaya Surya Bali Indah	4	3	3	3	4	4.0
Astra Isuzu Denpasar	3	4	4	4	4	3.4
Astra Isuzu Gianyar	3	4	4	4	4	3.8
Astra Isuzu Waru	3	3	4	4	4	3.6
<b>Nilai rata-rata</b>	<b>3,60</b>	<b>3,73</b>	<b>3,87</b>	<b>3,80</b>	<b>3,93</b>	<b>3,83</b>

Tabel 2 merupakan rekapitulasi hasil survei untuk kepuasan pelanggan. Hasil yang digunakan ada 2, yaitu: nilai rata-rata dari tiap pertanyaan, dan nilai rata-rata dari semua pelanggan. Nilai rata-rata tiap pertanyaan didapatkan dengan cara tiap nilai untuk salah satu pertanyaan dari semua pelanggan di *average* sehingga muncul nilai untuk pertanyaan 1, 2, 3, 4, 5 sebesar 3,60, 3,73, 3,87, 3,80, 3,93. Nilai rata-rata semua pelanggan didapatkan dengan semua nilai rata-rata tiap pelanggan di *average* sehingga didapatkan nilai sebesar 3.83. Hasil dari nilai rata-rata tiap pertanyaan tersebut, nilai terendah terdapat pada pertanyaan satu yaitu 3.60 dengan pertanyaan apakah melakukan transaksi mudah? Hal yang menyebabkan nilai rata-rata untuk pertanyaan satu rendah karena semua proses pemesanan melalui pemilik perusahaan tersebut yang mengakitbatkan proses pemesanan tidak mudah karena pemilik perusahaan tidak siaga setiap saat untuk menerima pesanan. Departemen *Marketing* juga memiliki sasaran mutu peningkatan volume. Hasil rekapitulasi data untuk volume penjualan dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3. Volume Penjualan**

Bulan	Tahun	Jumlah Sales (unit produk)	Kenaikan per bulan %
1	2018	246	0%
2	2018	125	-49.19%
3	2018	153	22.40%
4	2018	162	5.88%
5	2018	142	-12.35%
6	2018	81	-42.96%
7	2018	174	114.81%
8	2018	212	21.84%
9	2018	182	-14.15%
10	2018	240	31.87%
11	2018	174	-27.50%
12	2018	27	-84.48%

Tabel 3 menunjukkan hasil rekapitulasi data tentang jumlah *sales* (unit produk) perbulan dalam setahun. Persentase kenaikan volume penjualan didapatkan dengan cara jumlah total *sales* bulan ini dikurangi dengan jumlah total *sales* bulan lalu dan dibagi dengan jumlah *sales* bulan lalu.

#### Departemen Produksi

Departemen produksi menetapkan sasaran mutu, yaitu: ketepatan waktu dalam menyelesaikan truk (memproduksi bak, memasang hidrolik, memasang bak ke truk, *finishing*, dan QC). Hal yang dicatat mengenai ketepatan pengerjaan dalam hal ini yaitu tanggal truk masuk kedalam lini pengerjaan dan tanggal truk keluar atau selesai. Sebagian hasil rekapitulasi data ketepatan pengerjaan produk dapat dilihat pada tabel 4.

**Tabel 4.** Hasil Rekapitulasi Data Produksi

No spk	Jenis produk	Tanggal masuk	Deadline	Tanggal selesai	Pemborong	Keterangan
DT 339 - I	31/7/2018	15/8/2018	21/8/2018	Cholis	tepat waktu	31/7/2018
DT 344 - I	2/8/2018	3/9/2018	23/8/2018	Cholis	terlam bat	2/8/2018
DT 344 - II	2/8/2018	16/10/2018	23/8/2018	Cholis	terlam bat	2/8/2018

Tabel 4 menunjukkan hasil rekapitulasi dari setiap produk berdasarkan jenis produk, tanggal masuk, *deadline* pengerjaan produk, tanggal keluar, dan pemborong. Penetapan tenggat waktu bergantung terhadap jenis truk dan juga putusan dari pimpinan. Pemberian estimasi waktu terhadap satu truk dimulai dari saat truk tersebut mulai masuk pengerjaan. Departemen produksi menetapkan sasaran mutu menyelesaikan sebuah truk dengan tepat waktu dengan persentase 90% setiap bulan. Pengolahan data dimulai dari menghitung pengerjaan produk tersebut apakah tepat waktu atau terlambat dengan rumus, jika tanggal keluar lebih kecil atau sama dengan tenggat waktu yang diberikan maka pengerjaan tersebut tepat waktu dan sebaliknya jika tanggal keluar lebih besar dari tenggat waktu berarti terlambat. Persentase ketepatan waktu didapatkan dengan jumlah produk yang dikerjakan tepat waktu atau telat dibagi dengan jumlah total barang yang dikerjakan.

**Departemen Gudang**

Departemen Gudang menetapkan sasaran mutu dengan melakukan 2 kali stock opname dalam waktu setahun. Hal yang dicatat dalam pelaksanaan stock opname yaitu jumlah stock yang ada atau *real* di lapangan. Contoh bentuk data stock opname dapat dilihat seperti pada tabel 5.

**Tabel 5.** Data Stock Opname Departemen Gudang

Kode	Nama barang	Tanggal	Kuantitas	Keterangan
MAT037	B/M HITAM 3/8 X 3 1/2	10/10/18	200	sudah
MAT050	B/M JF 10 X 35	10/10/18	100	sudah
MAT029	BAUT BAJA 20 X 60	10/10/18	48	sudah
MAT046	BAUT BAJA 8 X 25	10/10/18	234	sudah
SPR851	CONTACT TIP HOLDER M.8-6	10/10/18	0	sudah
SPM092	CUTTING TIP CHIYODA LPG NO. 2	10/10/18	0	sudah
LLN004	KARUNG GONI	11/11/18	0	sudah
LLN005	KARUNG PLASTIK BESAR	11/11/18	49	sudah
MAT282	KLEM SS HS 12 (304 1 1/4 INCH)	10/10/18	0	sudah
MATL43	KOTAK PENCET ON OFF KECIL	11/11/18	0	sudah
LKP101	MATA BOR NACHI 13.0 MM	10/30/18	1	sudah
LKP122	MATA BOR NACHI 5.2 MM	10/10/18	23	sudah

Tabel 5 menunjukkan data dengan kode dan nama barang yang distock opname oleh *staff* Gudang di PT. X. Setiap barang yang telah distock opname dicatat tanggal pelaksanaan, kuantitas yang ada di lapangan saat itu. Jika pada kolom kuantitas di-*input* angka, maka pada kolom stock opname akan secara otomatis menunjukkan sudah dan sebaliknya jika tidak di-*input*.

**Departemen Human Resouce Departemen**

Departemen *Human Resource Development* (HRD) menetapkan sasaran mutu dengan target melakukan penilaian karyawan sebanyak 1 kali dalam setahun. Departemen HRD memberikan penilaian dengan skala nilai 1.0-4.0. Kategori nilai 1.0-1.5 (Jelek), 1.6-2.5 (Cukup), 2.6-3.5 (Baik), dan 3.6-4.0 (Istimewa). Penilaian ini biasanya dilakukan saat mendekati waktu audit kepada karyawan berdasarkan 5 pertanyaan, yaitu: 1. Kehadiran atau absensi selama setahun, 2. Kedisiplinan mematuhi jam kerja, 3. Ketaatan pada peraturan perusahaan, 4. Motivasi Kerja, 5. Kebersihan dan kerapian. Hasil rekapitulasi data untuk penilaian karyawan dapat dilihat pada Tabel 6.

**Tabel 6.** Penilaian karyawan

Nama	Bagian	1	2	3	4	5	Nilai rata-rata
Febri A.	admin gudang	3	3	2	2	4	2.8
Febri Aynur	admin gudang	4	2	2	2	3	2.6
Gunawan W.	admin gudang	4	4	3	3	2	3.2
Moch. Ali	admin gudang	2	3	3	3	3	2.8
M. Thoriq Yuni	admin gudang	3	3	2	2	2	2.4
Sulistiyono	security	3	3	4	3	2	3
Wardoyo	security	4	3	3	3	3	3.2
Aries Sutopo	security	4	3	3	3	4	3.4
Ari Budi	security	4	4	3	3	3	3.4
Bangkit Dwi Prasetyo	security	4	3	3	4	2	3.2

Tabel 6 merupakan hasil rekapitulasi penilaian karyawan. Departemen HRD menetapkan sasaran mutu yaitu melakukan satu kali penilaian karyawan dalam waktu setahun. Hasil rekapitulasi data ini hanya menunjukkan nilai pertanyaan 1, 2, 3, 4, dan 5 dengan nilai 3.23, 3.08, 2.89, 2.83, dan 2.83.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai keseluruhan karyawan di PT X untuk pertanyaan 1 berada dalam kategori baik berarti masih terdapat karyawan yang datang terlambat. Pertanyaan 2 berada dalam kategori baik dapat diartikan bahwa

tidak ada karyawan yang absen tanpa izin atau absen dengan izin melebihi 3 kali. Pertanyaan 3 berada dalam kategori baik atau kadang-kadang melanggar aturan perusahaan. Pertanyaan 4 berada dalam kategori baik atau hasil kerja dan kemampuan kerjasama dengan perusahaan jarang sekali menyimpang. Pertanyaan 5 juga berada dalam kategori baik atau sering menjaga kebersihan, kerapian diri, lingkungan, dan peralatan kerja.

### Departemen Maintenance

Departemen maintenance memiliki sasaran mutu dengan target merawat mesin dengan tepat waktu sebesar 90%. Hal yang dicatat oleh departemen *maintenance* adalah tanggal perawatan yang dilakukan. Contoh data yang dipakai untuk menghitung hasil dapat dilihat pada Tabel 7.

**Tabel 7.** Data perawatan Departemen Maintenance

Mesin	Rencana minggu ke-	Rencana bulan ke-	Realisasi minggu ke-	Realisasi bulan ke-	Keterangan
CIG WELD SKILL / WM 315 C	1	1	1	1	Sesuai
WEICO / WM 315 C	1	1	1	1	Sesuai
CIG WELD SKILL / WM 315 C	1	1	1	1	Sesuai
CIG WELD SKILL / WM 315 C	1	1	1	1	Sesuai
CIG WELD SKILL / WM 315 C	1	1	1	1	Sesuai
CIG WELD SKILL / WM 315 C	1	1	1	1	Sesuai

Tabel 7 menunjukkan mesin berdasarkan tipe atau merk dengan jadwal perawatan yang telah dibuat dan realisasi perawatan. Ketepatan perawatan dihitung dengan cara, jika minggu dan bulan realisasi perawatan sama dengan minggu dan bulan pada jadwal yang telah direncanakan, maka perawatan mesin tersebut tepat waktu dan sebaliknya jika tidak sama. Data ketepatan waktu tersebut akan digunakan untuk menghitung persentase ketepatan waktu perawatan dengan cara jumlah perawatan tepat waktu dan terlambat dibagi dengan semua mesin yang telah dirawat.

### Departemen Quality Control

Departemen *Quality Control* (QC) menetapkan sasaran mutu dengan target jumlah aduan lebih rendah dari 4% dari total kendaraan yang diproduksi di PT X. Selama ini aduan tidak pernah diinput, sehingga disaat audit, Departemen QC tidak dapat memberikan angka pasti jumlah aduan atau persentase aduan yang ada. Aduan tidak semuanya merupakan kesalahan dari bagian Departemen QC, sehingga laporan yang diterima harus ditentukan apakah masalah tersebut berasal dari Departemen QC atau bukan. Jika masalah merupakan kesalahan Departemen QC maka akan ditulis “ada” di permasalahan dari Departemen QC. Berikut rekapitulasi data aduan yang diterima seperti pada Tabel 8.

**Tabel 8.** Data Aduan Departemen Quality Control

Nomor spk	Tanggal spk	Permasalahan	Masalah QC
DT 339 - I	1/8/2018	pto	ada
DT 344 - I	1/8/2018	aman	tidak ada
DT 344 - II	1/8/2018	aman	tidak ada
DT 344 - III	1/8/2018	aman	tidak ada
DT 345 - I	1/8/2018	aman	tidak ada
DT 345 - III	1/8/2018	aman	tidak ada
DT 346 - I	1/8/2018	aman	tidak ada
DT 346 - II	1/8/2018	aman	tidak ada
DT 345 - II	1/8/2018	aman	tidak ada
DT 337 - I	1/8/2018	aman	tidak ada
DT 337 - II	1/8/2018	aman	tidak ada
DT 337 - III	1/8/2018	aman	tidak ada
DT 337 - IV	1/8/2018	aman	tidak ada
DT 337 - V	1/8/2018	gear pump	ada
DT 339 - I	1/8/2018	pto	ada
DT 344 - I	1/8/2018	aman	tidak ada
DT 344 - II	1/8/2018	aman	tidak ada

Tabel 8 merupakan sebagian dari hasil rekapitulasi data dari Departemen QC. Persentase aduan didapatkan dengan jumlah aduan yang ditujukan kepada Departemen QC per total barang yang dikirimkan ke pelanggan. Jumlah aduan yang diterima untuk Departemen QC sebesar 2.57% yang masih berada dibawah 4%, sehingga dapat dinyatakan bahwa sasaran mutu untuk Departemen QC tercapai.

### Departemen Pembelian

Departemen Pembelian menetapkan sasaran mutu dengan target melakukan pembelian sesuai dengan pesanan sebesar 90%. Hal yang diinput untuk menghitung kesesuaian barang yaitu kuantitas barang yang dipesan dan kuantitas barang yang diterima. Hasil rekapitulasi data untuk departemen pembelian seperti Tabel 9.

**Tabel 9.** Data Pembelian

Tanggal PO	Nama supplier	Nomor penerimaan	Oty yang dipesan	Qty yang diterima	Keterangan
1/8/2018	Sumber Agung	RCV0818292	150	01-08-2018	-50
1/8/2018	Sumber Agung Kalimas Putra Makmur	RCV0818292	1000	01-08-2018	0
1/8/2018	Surya Subur	RCV0818026	400	02-08-2018	0
1/8/2018	Buana Timur	RCV0818015	1	03-08-2018	0
1/8/2018	Amin	RCV0818088	230	04-08-2018	-30
1/8/2018	Sari Pratama Tools	RCV0818006	50	02-08-2018	-20
1/8/2018	Percetakan Michael	RCV0818305	300	22-08-2018	0

Tabel 9 menunjukkan tanggal *purchase order* barang dengan *supplier* yang dipilih dan semua barang yang dibeli memiliki satuan. Setiap *purchase order* memiliki nomor penerimaan, kuantitas yang diminta dan kuantitas yang diterima. Perhitungan persentase dihitung dengan cara jumlah pesanan yang sesuai dibagi dengan total jumlah pesanan.

### Departemen Transportasi

Departemen transportasi menetapkan sasaran mutu yang berupa pengecekan kelengkapan kendaraan seperti ban serep, kaca spion luar dalam, lighter, STNK, buku KIR, kunci kontak, remote. Pengecekan ini tidak diinput ke dalam komputer sehingga tidak dapat menghitung persentase pengecekan, tetapi departemen transportasi mengatakan pengecekan pasti selalu 100% terlaksana. Data yang harus diinput dapat dilihat pada Tabel 10.

**Tabel 10.** Data Pengecekan Departemen Transportasi

No spk	Tangga l spk	Ban serap	Nama Lighter pertama	Lighter	Stnk	Buku kir	Accu	Dongkrak	Keterangan
DT 339 - I	1/8/2018	ada	ada	ada	ada	ada	ada	ada	sudah
DT 344 - I	1/8/2018	ada	ada	ada	ada	ada	ada	ada	sudah
DT 344 - II	1/8/2018	ada	ada	ada	ada	ada	ada	ada	sudah

Tabel 10 menunjukkan barang-barang yang terdapat pada truk saat diterima. Pengecekan terhadap semua truk berdasarkan nomor SPK, dan apakah terdapat jenis barang-barang seperti ban serap, *lighter*, STNK, buku kir, ACCU, Dongkrak. Jika ada barang yang tidak di-*input* keadaan barang tersebut, maka akan dinyatakan belum di cek.

### Departemen Information Technology

Departemen *information technology* (IT) menetapkan sasaran mutu dengan target ketepatan perawatan sesuai dengan jadwal yang direncanakan. Perawatan melibatkan *hardware* seperti membersihkan debu pada *exhaust* fan komputer, sedangkan untuk *software* dilakukan pembaharuan *antivirus*. Target yang ditetapkan oleh Departemen IT yaitu 90% dari total semua perawatan yang dilaksanakan sesuai dengan jadwal perawatan yang telah direncanakan. Hal yang dicatat untuk menghitung persentase ketepatan yaitu tanggal dan bulan perawatan yang dilaksanakan. Hasil rekapitulasi data dapat dilihat pada Tabel 11.

**Tabel 11.** Data Perawatan Departemen Information Technology

User	Rencana minggu ke-	Rencana bulan ke-	Realisasi minggu ke-	Realisasi bulan ke-	Keterangan
Nurul	1	Januari	1	januari	sesuai
Putri	1	Januari	1	januari	sesuai
Minuk	2	Januari	2	januari	sesuai

Tabel 11 menunjukkan perawatan *hardware* dan *software* komputer setiap *user*. Perawatan dapat dikatakan sesuai apabila minggu dan bulan realisasi perawatan sama dengan minggu dan bulan pada jadwal yang telah direncanakan, maka perawatan mesin tersebut sesuai jadwal dan sebaliknya jika tidak sama. Data tersebut akan digunakan untuk menghitung persentase ketepatan waktu perawatan dengan cara jumlah perawatan sesuai dengan jadwal yang ditentukan dikurangi dengan yang tidak sesuai dan dibagi dengan total jumlah perawatan yang terlaksanakan. Hasil di atas merupakan sasaran mutu untuk enam bulan yang lalu dengan hasil yang dicapai sebesar 98%. Sasaran mutu untuk enam bulan selanjutnya tidak tercapai atau tidak ada perawatan sama sekali dikarenakan karyawan IT banyak yang *resign* sehingga hanya ada satu karyawan IT. Karyawan IT memiliki tugas lain selain merawat sehingga karyawan IT tersebut tidak memiliki waktu untuk melakukan perawatan. Solusi supaya perawatan *hardware* dan *software* yang berkaitan dengan informasi teknologi dapat berjalan kembali, dan sasaran mutu dapat tercapai, yaitu mencarikan karyawan pengganti terhadap karyawan IT yang *resign*.

### Departemen Quality Management Representative

Departemen *Quality Management Representative* (QMR) menetapkan sasaran mutu yaitu mengaudit departemen yang ada di PT X dengan target sebesar 90% atau 9 departemen telah diaudit. Hal yang dicatat dari pelaksanaan audit yaitu waktu selesai pengauditan tiap departemen. Hasil pencatatan pelaksanaan audit dapat dilihat di Tabel 12.

**Tabel 12.** Hasil Rekapitulasi Departemen Quality Management Representative

Tanggal	Departemen	Jadwal	Waktu selesai	Auditan	Auditor	Keterangan
25/7/2018	Produksi	09:00-16:00	15:45	Sri margie Fiqi		ya
25/7/2018	Marketing	09:00-16:00	15:30	fiqi	safii	ya
25/7/2018	QC	09:00-16:00	15:30	Joko	Ferry	ya

Tabel 12 merupakan hasil rekapitulasi data yang menunjukkan tanggal pelaksanaan, departemen yang diaudit, jam pelaksanaan, waktu selesai pelaksanaan, auditan dan auditor. Hal yang perlu dicatat untuk menunjukkan apakah departemen tersebut sudah di audit atau belum yaitu waktu selesai pelaksanaan audit dan dimasukkan ke dalam *excel*. Jika pada kolom waktu selesai tidak diinput waktu selesai, maka pada kolom terlaksana akan muncul hasil yaitu tidak dan sebaliknya. Data diatas menunjukkan bahwa sasaran mutu Departemen QMR telah tercapai dengan persentase 100%, dimana nilai tersebut sudah melebihi target yaitu sebesar 90%.

### Simpulan

Departemen Produksi mencapai target sasaran mutu hanya rata-rata 14,46% per bulan. Departemen Pembelian mencapai kesesuaian barang yang diterima sebesar 99,37% selama 4 bulan. Departemen QMR memiliki sasaran mutu kesuksesan pelaksanaan audit sebesar 90% yang berarti 9 departemen dari total 10 departemen harus tercapai, tetapi realisasinya semua departemen telah selesai diaudit atau dapat dikatakan tercapai 100%. Departemen IT memiliki sasaran mutu terlaksananya perawatan computer sesuai waktu yang direncanakan sebesar 90% dalam 6 bulan perhitungan. Realisasinya ketepatan perawatan mencapai 97,92% per 6 bulan. Departemen *Maintenance* memiliki sasaran mutu ketepatan perawatan mesin sesuai dengan jadwal yang sudah direncanakan sebesar 90%, dan realisasi 100% dalam kurun waktu dari januari sampai dengan juni tahun 2018.

Departemen *Marketing* memiliki 2 sasaran mutu, yaitu nilai kepuasan pelanggan lebih dari 3,2 dan peningkatan volume penjualan sebesar 5% dalam setahun. Sasaran mutu untuk kepuasan pelanggan didapatkan nilai 3,9, sedangkan untuk volume penjualan tidak dapat dihitung karena data untuk tahun sebelumnya tidak ada, sehingga tidak dapat dihitung kenaikan volume penjualannya. Departemen Gudang tidak mencapai target sasaran mutu dan stock opname sedang berjalan. Departemen QC menetapkan target sasaran mutu dengan jumlah aduan lebih kecil dari 4% dari total produk yang diterima pelanggan. Jumlah aduan yang merupakan masalah dari QC sebesar 2,57% yang masih berada dibawah 4%. Sasaran mutu departemen HRD, yaitu melakukan sekali penilaian terhadap karyawan, dan hal tersebut telah dilaksanakan. Departemen transportasi menetapkan target sasaran mutu, yaitu mengecek semua kelengkapan barang dari truk yang diterima. Departemen Transportasi melakukan pengecekan dengan persentase 100% dari total truk yang datang. Desain dari perancangan menghasilkan sistem pantauan sasaran mutu terhadap 10 departemen yang dapat menampilkan posisi hasil akhir dalam visualisasi yang lebih menarik dan juga dapat menunjukkan perkembangan atau perjalanan dalam pencapaian sasaran mutu, sehingga dapat mendeteksi kemungkinan tercapai dan tidak tercapainya sasaran mutu setiap saat.

### Daftar Pustaka

1. United Nations Development Programme (UNDP). (2002). *Monitoring and Evaluating for Results*. Retrieved December 15, 2018, from <http://web.undp.org/evaluation/documents/handbook/me-handbook.pdf>.
2. Mercy Corps. (2005). *Design, monitoring, and evaluation guidebook*. Retrieved October 11, 2009, from [https://www.mercycorps.org/sites/default/files/file\\_1157150018.pdf](https://www.mercycorps.org/sites/default/files/file_1157150018.pdf).
3. World Alliance for Citizen Participation (CIVICUS). (2001). *Monitoring and Evaluation*. Retrieved October 11, 2018, from <https://www.civicus.org/view/media/Monitoring%20and%20Evaluation.pdf>

