



FOKUS

JURNAL AKUNTANSI DAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI BANDUNG

ISSN: 1411-1594

Volume 2 No. 1, Agustus 2000

Leasing Sebagai Alternatif Pendanaan Perusahaan
Sebagai Penunjang Perekonomian
Lasmanah, S.E.



UPT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS
WIDYATAMA

Rekonsiliasi Laporan Keuangan
Komersial Dan Fiskal
Diana Sari, S.E.



Mengatasi Konflik Ranging
Suatu Usulan Proyek
Erly Sherlita, S.E.

Pengenalan Standar Mutu
ISO Seri 2000
Tanti Irawati M., S.E.

Pengaruh Fungsi Operasional Sumber Daya Manusia
Terhadap Quality Of Work Life
Tholabul Ulum, S.E.

**Unit Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bandung**

Pengenalan Standar Mutu ISO Seri 9000

Tanti Irawati M., S.E.

ABSTRAK

Perubahan menuju sistem perdagangan ekonomi bebas di era globalisasi dewasa ini menuntut perusahaan-perusahaan untuk memenuhi standar mutu internasional yang disusun oleh ISO (International Organization for Standardization). Salah satu standar mutu internasional adalah Standar Mutu ISO Seri 9000 yang merupakan standar sistem manajemen mutu yang diterapkan pada proses yang menghasilkan barang dan jasa dan telah memperoleh reputasi global sebagai dasar untuk membangun suatu sistem manajemen mutu. Dalam makalah ini dijelaskan secara ringkas gambaran mengenai mutu, pengertian ISO 9000 serta interpretasi atas pasal-pasal yang terdapat di dalamnya.

PENDAHULUAN

Perubahan sistem perdagangan di era globalisasi menuju perdagangan bebas dewasa ini, telah menyebabkan banyak perusahaan di seluruh dunia, termasuk Indonesia harus mempersiapkan diri menghadapi persaingan internasional. Pasar domestik yang selama ini hanya dilayani oleh perusahaan-perusahaan domestik dengan adanya perubahan ini juga akan dilayani oleh perusahaan-perusahaan dari mancanegara. Oleh karena itu masalah ini tidak saja dihadapi perusahaan yang berskala internasional namun juga dihadapi perusahaan yang berskala domestik.

Perusahaan-perusahaan domestik yang selama ini hanya menghadapi persaingan dari dalam negeri dengan adanya perubahan ini mau tidak mau harus siap menghadapi pesaingnya dari mancanegara. Perusahaan yang tidak siap mengantisipasi perubahan ini harus siap menghadapi kenyataan kalah dalam persaingan. Bahkan bukan tidak mungkin harus gulung tikar. Namun sebaliknya perusahaan yang bisa mempersiapkan diri selain mempertahankan pasar domestik yang telah ada juga dapat memanfaatkan perubahan ini sebagai kesempatan untuk memperluas pasar ke mancanegara.

Salah satu hal yang harus disiapkan oleh perusahaan adalah menyesuaikan produk barang dan jasa yang dihasilkan sehingga memenuhi standar internasional. Selain itu pasar internasional dewasa ini menuntut adanya jaminan bahwa barang dan jasa yang dihasilkan suatu perusahaan secara konsisten memenuhi standar mutu.

Oleh karena itu pada umumnya perusahaan-perusahaan berskala internasional meminta agar para pemasoknya juga secara konsisten memenuhi standar mutu.

Standar internasional mengenai mutu yang diterima secara umum saat ini telah disusun oleh suatu federasi dunia ISO (organisasi internasional untuk standarisasi) yang terdiri dari sekitar 90 Badan Standar Nasional yang menjangkau semua anggota Masyarakat Ekonomi Eropa dan Asosiasi Perdagangan Bebas Eropa, Amerika, Jepang, Republik Rakyat Cina, Singapore, dll. ISO beroperasi dari Sekretariat Pusat di Geneva, Switzerland, dengan staf tetap ISO dari 27 negara-negara anggota.

Salah satu seri standar mutu internasional yang telah diterbitkannya adalah Seri ISO 9000. Seri ini merupakan standar sistem manajemen mutu yang diterapkan pada proses yang menghasilkan barang dan jasa. Seri ISO 9000 ini telah memperoleh reputasi global sebagai dasar untuk membangun suatu sistem manajemen mutu.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis memandang perlu diperkenalkan ISO kepada masyarakat secara luas terutama komunitas bisnis dan pendidikan sebagai pemasok pelaku bisnis, khususnya seri ISO 9000. Dengan demikian diharapkan perusahaan-perusahaan di Indonesia dapat memahami perlunya penerapan standar mutu internasional agar dapat bersaing dengan pesaing dari mancanegara.

Makalah ini dibuat dengan tujuan memberikan gambaran awal secara ringkas mengenai Standar Mutu ISO Seri 9000.

PEMBAHASAN

1. KONSEP MUTU

a. DEFINISI MUTU

Kata "Mutu" selalu berhubungan dengan pikiran seseorang, baik dalam proses membeli atau menjual barang atau jasa. Kata ini memiliki pengertian secara universal tapi ketika diminta untuk mendefinisikan 'Apa itu Mutu?' tiap orang memberikan definisi yang bervariasi tergantung posisinya (apakah ia pembeli atau penjual) dan pengertian orang tersebut tentang barang atau jasa dipertanyakan. Terlihat di bawah ini adalah beberapa penjelasan secara garis besar tapi sama dengan definisi yang benar tentang mutu dari pandangan yang berbeda.

Secara umum, mutu bisa berarti

- sesuai harapan
- nilai uang
- kredibilitas/kepercayaan diri
- pengiriman yang tepat waktu
- aman
- konsisten
- kepuasan pelanggan
- dapat diandalkan

Untuk konsumen (baik sebagai individu atau perusahaan), mutu biasanya diartikan sebagai:

- Kesesuaian dengan permintaan yang spesifik
- Kecocokan dalam penggunaan
- Barang yang sesuai, tempat yang tepat, harga yang pantas dan waktu yang tepat.

Penerimaan akan mutu yang semakin meningkat oleh produsen barang atau jasa sebagai suatu kepentingan untuk tetap bersaing di pasaran, secara konsisten diartikan sebagai:

Kecocokan dengan pemakaian/tujuan pelanggan

- Sesuai dengan spesifikasi produk/jasa
- Lebih baik dari kompetitor

Mutu yang terdapat di atas secara formal didefinisikan oleh ISO 8402:1994 sebagai berikut:

"Keseluruhan gambaran dan karakteristik dari sesuatu yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat."

Kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan dapat

diterjemahkan sebagai kesesuaian dengan spesifikasi. Sedangkan kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang tersirat dapat diterjemahkan sebagai kecocokan dengan tujuan.

b. PENGERTIAN MUTU

Ketika pihak manajemen suatu organisasi mengerti definisi mutu dari konsumen dan berniat untuk dimengerti sebagai produsen barang atau jasa yang bermutu, semua karyawan harus mengerti dan mengimplementasikan konsep bahwa:

Mutu adalah mengerti dan menterjemahkan permintaan pelanggan kepada suatu definisi tingkatan mutu dan untuk memproduksi barang/produk atau menyediakan jasa yang sesuai dengan permintaan pelanggan.

- Mutu harus direncanakan, dirancang dan dibangun kedalam suatu produk atau jasa yang mana mutu tidak dapat diinspeksi di dalam produk atau jasa.
- Mutu adalah mengenai pencegahan bukan mendeteksi kesalahan, oleh karena itu harus dimulai dengan benar sejak tahapan awal dari suatu operasi bisnis untuk menjamin bahwa proses akan menambah nilai bukan biaya. Pencegahan akan melibatkan perencanaan, training, kalibrasi, inspeksi/uji, kontrol terhadap ketidaksesuaian, audit mutu internal dan tindakan perbaikan.
- Mutu adalah mengenai peningkatan yang berkelanjutan dan organisasi harus secara konstan menyadari adanya perubahan/ perkembangann baru dan peningkatan secara terus-menerus untuk memenuhi kebutuhan dan permintaan pelanggan yang selalu berubah.
- Mutu hanya dapat dijamin melalui perencanaan yang matang dan kerja keras dari seluruh staf di dalam organisasi.
- Mutu adalah tanggung jawab dari semua karyawan tidak hanya staf mutu dan pimpinan untuk mutu harus datang dari pihak top manajemen.

c. ISTILAH-ISTILAH YANG

BERHUBUNGAN DENGAN MUTU

Dalam perusahaan atau perindustrian, istilah-istilah yang biasanya berhubungan dengan atau berkaitan dengan

mutu adalah "pengendalian mutu", "jaminan mutu", dan "sistem mutu".

Syarat "pengendalian mutu" didefinisikan dalam ISO 8402: 1994 sebagai berikut:

"Teknik-teknik dan aktivitas operasional yang digunakan untuk memenuhi persyaratan untuk mutu".

Di dalam sebuah organisasi pengendalian mutu berarti kegiatan verifikasi, inspeksi, pengukuran dan pengujian yang bertujuan untuk pengendalian bahan proses, produk dan menghilangkan sebab-sebab dari hasil kerja yang tidak memuaskan pada tahap awal yang paling memungkinkan dari operasi bisnis. Aktivitas pengendalian mutu yang umum dikenal adalah "Incoming Quality Control" (Pemeriksaan awal), "In Process Quality Control" (Pemeriksaan selama proses), dan "Outgoing Quality Control" (Pemeriksaan akhir).

Syarat umum lainnya yang bisa dipertukarkan atau pada tempat "pengendalian mutu" yang sering dipakai adalah "jaminan mutu". ISO 8402:1994 mendefinisikan jaminan mutu sebagai berikut:

"Semua aktivitas yang terencana dan sistematis yang diterapkan di dalam sistem mutu dan didemonstrasikan bila diperlukan, untuk memberikan kepercayaan yang cukup bahwa sesuatu dapat memenuhi persyaratan akan mutu."

Untuk menyediakan jaminan mutu, sebuah organisasi harus menempatkan sistem manajemen mutu pada tempatnya agar dipastikan bahwa setiap aktivitas dijalankan secara sistematis dan sesuai rencana.

Untuk itu jaminan mutu membutuhkan evaluasi yang berkelanjutan terhadap factor-factor yang mempengaruhi kesesuaian rancangan atau spesifikasi dengan tujuan-tujuan yang terencana, begitu pula dengan verifikasi bahan, proses dan audit dari sistem untuk memberikan jaminan mutu.

2. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO)

ISO dibentuk untuk memperkenalkan perdagangan internasional melalui pertukaran produk dan jasa. Maka, peranannya dapat disimpulkan sebagai

promosi dan koordinasi dari pekerjaan standarisasi internasional, publikasi dari standar internasional yang selaras dan promosi penggunaan standar internasional.

Sekarang ISO adalah suatu federasi dunia dari sekitar 90 Badan Standar Nasional yang menjangkau semua anggota Masyarakat Ekonomi Eropa dan Asosiasi Perdagangan Bebas Eropa, Amerika, Jepang, Republik Rakyat Cina, Singapore, dll. ISO beroperasi dari Sekretariat Pusat di Geneva, Switzerland, dengan staf tetap ISO dari 27 negara-negara anggota.

Aktivitas utama untuk membuat konsep ditangani oleh 34 anggota bada yang memberikan jasa administratif dan teknis untuk Technical Committees (TCs) dan Sub-Committees (SCs). Sekarang ini, ISO sudah menerbitkan sekitar 8200 standar internasional.

a. TECHNICAL COMMITTEE 176 DAN SERI ISO 9000

Sebuah ISO TC 176 untuk manajemen mutu dan jaminan mutu dibentuk di tahun 1979 untuk mengembangkan seperangkat standar sistem manajemen mutu yang umum, yang mana telah dipublikasikan di tahun 1987 sebagai standar ISO 9000. Seri ini berdasarkan Standar Inggris dan Canada untuk sistem manajemen mutu.

Sejak dipublikasikan, standar tersebut telah menghasilkan minat yang besar sampai melewati batas negara dan menerima peserta yang aktif dari sekurang-kurangnya 50 badan anggota.

Pengalaman dalam penerapan ISO 9000 di industri dan negara yang berbeda, umpan balik dan masukan-masukan dari anggota peserta TC 176 telah menghasilkan tinjauan yang berkelanjutan dari ISO 9000 dan publikasi petunjuk-petunjuk baru untuk penerapan dan penggunaan standar ISO 9000.

Publikasi secara besar-besaran dan kesadaran menyeluruh akan ISO 9000 dapat digambarkan ke beberapa faktor:

- Pengakuan mutu sebagai modal penting untuk bersaing dalam bisnis
- Sifat yang umum dari standar dan kemampuannya untuk diterapkan di lingkup yang luas dari industri dan organisasi

Pengakuan terhadap standar ISO 9000 oleh anggota bagian dari EEC dan EFTA

- Penerapan sistem mutu ISO 9000 oleh perusahaan industri besar
- ISO 9000 dipakai/disahkan sebagai standar nasional oleh sekurang-kurangnya 70 negara
- Registrasi sertifikasi sistem mutu untuk ISO 9000 tersedia sekurang-kurangnya di 50 negara
- Memenuhi persyaratan ISO 9000 sebagai prasyarat untuk sertifikat kesesuaian produk

b. PEMILIHAN DAN PENGGUNAAN STANDAR ISO 9000

Pertama dipublikasikan sebagai standar seri ISO 9000 pada tahun 1987, yang berisi ISO 9000, ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 dan ISO 9004. ISO 9000 dan 9004 adalah panduan, sedangkan ISO 9001, 9002 dan 9003 adalah model untuk sistem manajemen mutu. Dalam pemilihan standar mana yang akan digunakan, yaitu ISO 9001, 9002 dan 9003, sebuah organisasi harus mempertimbangkan kemampuannya dalam memberikan jaminan terhadap mutu untuk berbagai tahapan dari operasi bisnis. Kesesuaian dan ketepatan dari tiap model dapat dirangkum sebagai berikut:

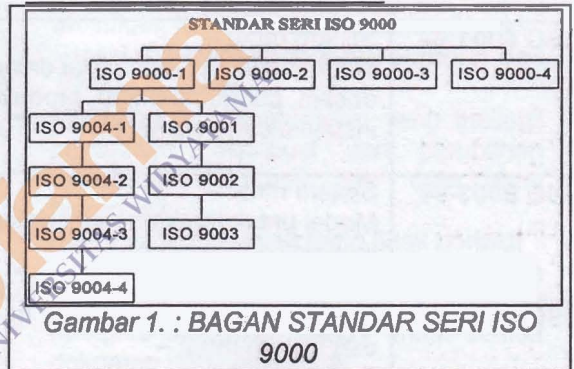
- ISO 9001: Untuk organisasi yang memberikan jaminan mutu dari

disain/pengembangan, produksi sampai layanan purna jual.

- **ISO 9002:** Untuk organisasi yang memberikan jaminan mutu selama proses produksi sampai layanan purna jual
- **ISO 9003:** Untuk organisasi yang memberikan jaminan mutu melalui inspeksi akhir dan pengujian

Model yang dipilih untuk mempersiapkan suatu sistem mutu harus berdasar kepada kesesuaiannya dan ketepatannya untuk operasi bisnis sebuah perusahaan dan oleh sebab itu ISO 9001 tidak bisa diartikan sebagai suatu sistem yang lebih baik dari pada ISO 9002 dan ISO 9002 lebih baik dibanding ISO 9003.

a. STANDAR SERI ISO 9000



Gambar 1. : BAGAN STANDAR SERI ISO 9000

Tabel 1. : STANDAR dan PANDUAN SERI ISO 9000

SERI	STANDAR dan PANDUAN	TUJUAN
ISO 8402	Standar Manajemen Mutu dan Jaminan mutu – Daftar istilah	Mendefinisikan istilah-istilah fundamental dalam seri ISO 9000 untuk menghindari salah pengertian secara internal dan eksternal
ISO 9001-1	Standar manajemen mutu dan jaminan mutu – Bag.1 : Panduan untuk pemilihan dan penggunaan	Membangun titik awal untuk memahami dan memilih standar-standar yang sesuai dengan kebutuhan

SERI	STANDAR dan PANDUAN	TUJUAN
ISO 9000-2	Standar manajemen mutu dan jaminan mutu – Bag.2 : Panduan Generik untuk penerapan ISO 9001, ISO 9002 dan ISO 9003	Membantu interpretasi dan penerapan ISO 9001, ISO 9002 dan ISO 9003
ISO 9000-3	Standar manajemen mutu dan jaminan mutu – Bag.3: Panduan untuk penerapan ISO 9001:1994 untuk pengembangan, suplai, instalasi dan pemeliharaan perangkat lunak komputer	Menyediakan interpretasi spesifik mengenai kebutuhan ISO 9001 untuk penerapan pengembangan perangkat lunak komputer
ISO 9000-4	Standar manajemen mutu dan jaminan mutu – Bag.4: Panduan untuk manajemen program kehandalan (<i>dependability program</i>)	Memberikan panduan bagaimana merencanakan, mengorganisasi dan mengontrol sumberdaya untuk menghasilkan produk-produk yang dapat diandalkan (<i>reliable</i>) dan dapat dipertahankan (<i>maintainable</i>)
ISO 9001:94	Sistem mutu – Model untuk jaminan mutu dalam desain, pengembangan, produksi, instalasi dan pelayanan	Merupakan standar syarat yang digunakan untuk mendemonstrasikan kemampuan dalam desain/pengembangan produk dan jasa dalam produksi, instalasi dan pelayanan
ISO 9003-94	Sistem mutu – Model untuk jaminan mutu dalam inspeksi dan pengujian akhir	Merupakan standar syarat yang digunakan bila hanya perlu mendemonstrasikan kemampuan dalam mengontrol produk dan jasa
ISO 9004-1	Elemen-elemen manajemen mutu dan sistem mutu – Bag.1: Panduan	Bukan Merupakan standar syarat namun Menyediakan panduan untuk mengimplementasikan suatu sistem kualitas untuk memuaskan kebutuhan pelanggan dan organisasi sendiri
ISO 9004-2	Elemen-elemen manajemen mutu dan sistem mutu – Bag.1: Panduan untuk jasa-jasa	Standar ini dibuat seperti cara ISO 9004-1 namun panduannya didesain dengan perhatian khusus terhadap kondisi yang berhubungan dengan sektor jasa
ISO 9004-3	Elemen-elemen manajemen mutu dan sistem mutu – Bag.1: Panduan untuk pengolahan/proses material	Standar ini menyediakan panduan manajemen mutu yang dapat diterapkan bagi produsen pengolahan material (biasanya dalam bentuk <i>bulk</i>)
ISO 9004-4	Elemen-elemen manajemen mutu dan sistem mutu – Bag.1: Panduan untuk perbaikan mutu	Memberikan panduan untuk implementasi perbaikan mutu yang berkesinambungan dalam organisasi menggunakan alat-alat dan teknik-teknik berdasarkan pengumpulan data dan analisa

a. PASAL-PASAL ISO 9001

Standar mutu ISO 9001 merupakan standar mutu yang dibutuhkan bila ingin mendemonstrasikan kemampuan untuk merancang/mengembangkan produk atau jasa, produksi, instalasi dan pelayanan.

Pasal-pasal yang terdapat di dalam ISO 9001 mencakup hal-hal sebagai berikut sebagai berikut:

- Tanggung jawab Manajemen
- Sistem Mutu
- Tinjauan Kontrak
- Pengendalian Desain
- Pengendalian Dokumen dan Data
- Pembelian
- Pengendalian Produk yang dipasok Pelanggan
- Identifikasi dan Kemampuan Telusur Produk
- Pengendalian Proses
- Inspeksi dan Uji
- Pengendalian Alat Inspeksi, Ukur dan Uji
- Status Inspeksi dan Uji
- Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai
- Tindakan Perbaikan dan Pencegahan
- Penanganan, Penyimpanan, Pengemasan, Pengawetan dan Pengiriman
- Pengendalian Catatan Mutu
- Audit Mutu Internal
- Pelatihan
- Pelayanan
- Teknik Statistika

a. POKOK-POKOK PENTING DARI ISO 9001

Pasal 4.1 Tanggung jawab Manajemen

- Menetapkan dan menyebarkan kebijakan mutu yang tertulis
- Menetapkan Sasaran Mutu
- Menjabarkan dan menyediakan sumber daya untuk kegiatan verifikasi
- Menjabarkan tanggung jawab dan wewenang untuk mutu
- Menunjuk wakil manajemen
- Menyelenggarakan tinjauan manajemen

Pasal 4.2 Sistem Mutu

- Mendokumentasikan manual mutu, prosedur dan dokumen penunjang
- Menjamin penerapan yang efektif dari sistem mutu
- Menerapkan perencanaan mutu

Pasal 4.3 Tinjauan Kontrak

- Menetapkan prosedur untuk tinjauan kontrak terhadap permintaan pelanggan

- Mengidentifikasi cara-cara untuk melakukan perubahan pada kontrak
- Menyimpan catatan-catatan untuk tinjauan kontrak

Pasal 4.4 Pengendalian Rancangan/ Desain

- Merencanakan dan menetapkan pengendalian proyek terhadap kegiatan desain dan pengembangan
- Menjabarkan tahapan desain, kegiatan yang saling terkait, verifikasi terhadap sumber daya dan personal.
- Melaksanakan peninjauan terhadap desain, verifikasi dan validasi untuk menjamin bahwa keluaran desain sesuai dengan masukan desain
- Pengendalian terhadap penerbitan dan perubahan keluaran desain
- Memelihara catatan –catatan untuk masukan, keluaran dan verifikasi desain

Pasal 4.5 Pengendalian Dokumen dan Data

- Menetapkan pengendalian yang meliputi penerbitan, distribusi dan perubahan terhadap dokumen dan data yang terkendali
- Membuang dokumen yang tidak berlaku
- Memelihara daftar induk atau yang setara dan daftar distribusi
- Mengidentifikasi status untuk semua dokumen yang terkendali
- Para pemakai harus memiliki akses terhadap dokumen –dokumen yang terkendali

Pasal 4.6 Pembelian

- Menetapkan sistem untuk memeriksa, menyetujui dan mengevaluasi subkontraktor dan pemasok
- Menuliskan dengan jelas persyaratan untuk produk yang dibeli di dalam dokumen pembelian
- Pengendalian terhadap penerbitan dan perubahan pada dokumen pembelian
- Membuat pengaturan kepada pelanggan untuk dapat memverifikasi mutu subkontraktor, apabila diminta oleh pelanggan
- Bila menetapkan cara untuk memverifikasi produk di tempat subkontraktor

Pasal 4.7 Pengendalian produk yang dipasok pelanggan

- Inspeksi sebelum menerima peralatan atau material yang dipasok pelanggan

- Menyediakan tempat penyimpanan yang sesuai

Mencatat pada pelaporan ke pelanggan mengenai pemakaian produk hilang, atau ketidak-sesuaian untuk penggunaan

Pasal 4.8 Identifikasi produk dan Kemampuan telusur

- Menetapkan sistem untuk identifikasi produk meliputi spesifikasi, gambar dan lain-lain

- Menetapkan sistem untuk kemampuan telusur dan memastikan pencatatan terhadap produk atau kelompok-kelompoknya jika diperlukan

Pasal 4.9 Pengendalian Proses

- Menetapkan instruksi kerja terdokumentasi

- Menyediakan peralatan dan lingkungan yang sesuai

- Menyediakan orang-orang yang terlatih untuk pekerjaan yang ditugaskan

- Memastikan kesesuaian dengan spesifikasi dan rencana mutu

- Mengidentifikasi dan mengendalikan variabel produk dan proses yang mempengaruhi mutu

- Menyetujui peralatan dan proses sebelum produksi

- Menyediakan criteria untuk penerimaan

- Mengendalikan dan memonitor variabel yang mempengaruhi "proses khusus"

- Memelihara peralatan untuk memastikan kemampuan proses

- Memelihara catatan untuk pengendalian proses khusus

Pasal 4.10 Inspeksi dan Pengujian

- Melakukan inspeksi dan pengujian saat penerimaan, selama proses, dan saat pengeluaran sesuai dengan rencana mutu

- Mengidentifikasi material yang dipakai secara mendesak untuk keperluan produksi

- Memelihara catatan inspeksi dan pengujian yang mengidentifikasi wewenang untuk meloloskan suatu produk

Pasal 4.11 Pengendalian Alat Inspeksi, Ukur dan Uji

Menetapkan dan memelihara program kalibrasi

- Memelihara daftar induk alat ukur

- Menetapkan metode kalibrasi untuk semua alat inspeksi, alat ukur dan uji termasuk alat Bantu dan perangkat lunak

- Mengidentifikasi semua alat ukur dan status kalibrasinya

- Menyediakan tempat yang sesuai untuk penyimpanan peralatan dan lingkungan kalibrasi

- Memelihara catatan kalibrasi

Pasal 4.12 Status Inspeksi dan Uji

- Mengidentifikasi status inspeksi dan uji

- Mencegah penggunaan material sebelum lolos inspeksi

Pasal 4.13 Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai

- Menandai atau memisahkan produk yang tidak sesuai

- Meninjau dan disposisi produk yang tidak sesuai

- Menginspeksi ulang barang yang telah dikerjakan ulang sebelum diloloskan

Pasal 4.14 Tindakan Perbaikan dan Pencegahan

- Menyelidiki penyebab-penyebab dari ketidak-sesuaian dan mendata/mencatat kemungkinan ketidak-sesuaian

- Memulai dan menerapkan tindakan perbaikan dan tindakan pencegahan

- Menindaklanjuti tindakan perbaikan dan pencegahan yang sudah dilakukan

- Memelihara catatan-catatan

Pasal 4.15 Penanganan, Penyimpanan, Pengemasan, Pengawetan dan Pengiriman

- Menyediakan metode dan peralatan yang sesuai untuk penanganan

- Mengendalikan pengeluaran dan pemasukan di gudang

- Secara teratur memeriksa kondisi stok

- Memberikan pengemasan dan pengawetan produk yang sesuai dan mencukupi

- Memberikan pengamanan terhadap produk sampai ke tujuan bila diminta dalam kontrak

Pasal 4.16 Pengendalian Catatan Mutu

- Menetapkan metode untuk mengidentifikasi dari memelihara semua catatan mutu termasuk data base di komputer, microfilm dan lain-lain

- Menjamin kemudahan dalam pencarian kembali catatan-catatan yang ada

- Menyediakan lingkungan yang sesuai untuk penyimpanan catatan mutu
 - Menetapkan jangka waktu penyimpanan
- Pasal 4.17 Audit Mutu Internal**
- Menetapkan prosedur dan rencana audit
 - Menunjuk auditor yang bebas dari tanggung jawab terhadap area yang di audit
 - Memelihara catatan audit
 - Menerapkan tindakan perbaikan untuk ketidaksesuaian yang ditemukan
 - Menyelenggarakan audit tindak lanjut bila diperlukan
 - Meninjau hasil audit dalam tinjauan manajemen
- Pasal 4.18 Pelatihan**
- Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan terhadap persyaratannya pekerjaan (juga sertifikat, bila diperlukan)
 - Merencanakan dan menjalankan program pelatihan
 - Memelihara catatan pelatihan
- Pasal 4.19 Pelayanan**
- Menetapkan prosedur dan melaksanakan pelayanan
 - Menilai pemenuhan terhadap kebutuhan pelayanan yang dinyatakan dalam kontrak
- Pasal 4.20 Teknik Statistika**
- Mengidentifikasi teknik statistika yang sesuai
 - Menerapkan teknik statistika untuk pengendalian kemampuan proses dan karakteristik produk

KESIMPULAN

Dalam menghadapi tantangan era globalisasi dan sistem perdagangan bebas perusahaan-perusahaan harus mempersiapkan diri agar tetap bisa mempertahankan pasar dan memanfaatkan peluang untuk memperluas pasar ke mancanegara.

Salah satu persiapan yang harus dilakukan adalah dengan menyesuaikan barang dan jasa yang dihasilkan agar secara konsisten terjamin mutunya sesuai dengan standar mutu internasional.

Standar mutu internasional yang banyak digunakan untuk membangun sistem manajemen mutu adalah Standar Mutu ISO Seri 9000. Standar Mutu ISO Seri 9000 merupakan standar sistem manajemen mutu yang diterapkan pada proses yang menghasilkan barang dan jasa.

Standar ISO seri 9000 pertama dipublikasikan pada tahun 1987, yang berisi ISO 9000, ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 dan ISO 9004. ISO 9000 dan 9004 adalah panduan, sedangkan ISO 9001, 9002 dan 9003 adalah model untuk sistem manajemen mutu.

Dalam pemilihan standar mana yang akan digunakan, yaitu ISO 9001, 9002 dan 9003, sebuah organisasi harus mempertimbangkan kemampuannya dalam memberikan jaminan terhadap mutu untuk berbagai tahapan dari operasi bisnis.

DAFTAR PUSTAKA

- ISO (International Organization for Standardization), ISO 9001, 2nd edition, 1994
- ISO (International Organization for Standardization), ISO 8402, 2nd edition, 1994
- ISO Online, Selection and Use of ISO 9000, <http://www.iso.ch>, 1998

Tanti Irawati M., S.E.
adalah dosen biasa Sekolah Tinggi
Ilmu Ekonomi Bandung