

ABSTRAK

Salah satu cara agar perusahaan dapat lebih kompetitif di era globalisasi adalah dengan menghasilkan produk yang berkualitas. Lebih jauh lagi, untuk menghasilkan produk yang berkualitas diperlukan suatu proses terintegrasi yakni pengendalian serta penjaminan mutu atau yang lebih dikenal dengan istilah sistem manajemen mutu. Komitmen akan mutu secara penuh akan memberikan dampak positif dan nilai tambah bagi perusahaan untuk memenangkan persaingan. Untuk itu, diperlukan suatu standarisasi sistem manajemen mutu yang diakui secara global. Salah satunya adalah sistem manajemen mutu ISO. Tujuan dari penerapan sistem manajemen mutu ISO khususnya ISO 9001 adalah untuk menyediakan produk yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Persyaratan tersebut akan disesuaikan dengan tujuan perusahaan yang akan tercermin dalam capaian kinerja yang sebelumnya telah direncanakan serta ditetapkan.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui Implementasi ISO 9001 : 2008 di PT. Pindad (Persero), Peningkatan Capaian Kinerja PT. Pindad (Persero) serta untuk mengetahui Implementasi ISO 9001 : 2008 Dalam Usaha Peningkatan Capaian Kinerja di PT. Pindad (Persero). Metode yang digunakan adalah metode deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi ISO 9001:2008 di PT. Pindad (persero) telah dilakukan dengan baik. Hal ini terlihat dari seluruh dokumen-dokumen pendukung proses implementasi ISO yang tertata dan tersimpan dengan baik. Capaian Kinerja PT. Pindad (persero) tidak menunjukkan perubahan namun, beberapa indikator yang menunjukkan perubahan adalah indikator evaluasi kinerja khususnya rasio biaya umum serta prosentase retur penjualan. Indikator yang mengalami penurunan adalah rekomendasi tinjauan manajemen khususnya kinerja, proses dan kesesuaian produk serta status tindakan korektif dan preventif serta perubahan yang dapat mempengaruhi sistem manajemen mutu. Implementasi ISO 9001 : 2008 terlihat memberikan pengaruh dalam Usaha Peningkatan Capaian Kinerja di PT. Pindad (persero). Hal ini menandakan bahwa hipotesis diterima. Namun meskipun begitu, terdapat ketidaksesuaian antara sasaran mutu dengan evaluasi kinerja khususnya prosentase retur penjualan serta Prosedur Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai dengan jumlah keluhan keberulangan.

Kata Kunci : Mutu, Sistem Manajemen Mutu, ISO 9001 : 2008, Kinerja Perusahaan, Capaian Kinerja