

**PERANCANGAN SISTEM MANAJEMEN MUTU  
ISO 9001:2008 DI JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK UMS**



**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Kepada Universitas Muhammadiyah Surakarta Untuk Memenuhi  
Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan Program  
Sarjana Strata Satu (S-1) Teknik Industri**

**Oleh:**

**ERWIN PANYINGGIH**

**D 600050060**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2010**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Telah kita ketahui sistem kualitas mulai berkembang pada awal abad ke 19 dimana saat itu berdiri sebuah gerakan kualitas yang diyakini sebagai elemen utama peningkatan reformasi perusahaan. Gerakan ini terkait dengan kebijakan-kebijakan perusahaan dengan penjaminan kualitas output dari sebuah perusahaan sebagai sebuah hasil dari proses yang baik. Saat itu diketahui pendekatan kualitas ditandai dengan adanya proses inspeksi terhadap output perusahaan untuk menyesuaikan dengan tingkat spesifikasi yang diinginkan. Pada perkembangannya gerakan kualitas yang ditetapkan, dirancang menjadi sebuah budaya dalam perusahaan atau organisasi.

Mutu merupakan salah satu tujuan dan menjadi indikator kesuksesan sebuah perusahaan manufaktur maupun jasa. Dalam konteks ini mutu merupakan elemen kunci. Oleh karena itu sebagai konsekuensinya Sistem Manajemen Mutu (SMM) harus diterapkan baik ditingkat implementasi sedemikian hingga seperti perencanaan mutu, penjaminan mutu, pengendalian mutu, serta pengembangan sistem manajemen mutu. Kali ini akan dibahas mengenai SMM di industri jasa. Salah satu sistem manajemen mutu yang sering dipakai dalam industri jasa adalah sistem manajemen mutu ISO 9001.

ISO 9001 adalah suatu Sistem Manajemen Mutu yang disusun untuk menyamakan berbagai sistem jaminan mutu yang digunakan berbagai negara dalam berbagai bidang. Standar ini berlaku untuk industri produk atau jasa. Sertifikasi diberikan oleh Badan Sertifikasi dan Akreditasi yang ada di berbagai negara setelah perusahaan menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001. Adapun tahapan dari penerapan SMM ISO adalah dimulai dari tahap persiapan, tahap implementasi hingga tahap sertifikasi. Sertifikasi ISO 9001 telah banyak diaplikasikan di dunia pendidikan. Hampir seluruh sekolah-sekolah dan juga lembaga pendidikan tinggi berlomba-lomba untuk mendapatkan sertifikasi ISO 9001. Jumlahnya semakin bertambah dari tahun ketahun dan diperkirakan akan semakin berkembang kedepannya.

Agar tidak tertinggal Jurusan Teknik Industri yang merupakan salah satu jurusan di sebuah lembaga pendidikan tinggi yaitu UMS harus senantiasa meningkatkan kualitas manajemen mutu pendidikan yang ada didalamnya. Dimana peningkatan kualitas manajemen mutu harus mengikuti standar yang telah diakui seperti standar ISO 9001:2008. Diharapkan perbaikan sistem manajemen mutu di Jurusan Teknik Industri UMS akan terus menerus dilakukan, sehingga dengan senantiasa melakukan perbaikan manajemen mutu pendidikan diharapkan Jurusan Teknik Industri UMS akan mampu berprestasi untuk menghadapi persaingan kedepan. Kali ini akan dilakukan analisa dan usulan perbaikan sistem manajemen kualitas di Jurusan Teknik Industri UMS melalui pendekatan standar kualitas ISO 9001:2008. Dimana didalamnya akan dibahas mengenai analisa sistem manajemen yang

digunakan, penilaian dari sistem manajemen yang digunakan hingga melakukan usulan perbaikan manajemen kualitasnya dengan mengacu standar ISO 9001:2008. Dengan obyek dari aspek Mahasiswa, Dosen, sarana prasarana perkuliahan seperti Laboratorium, Perpustakaan, dan juga Ruang perkuliahan, hingga kepada Alumni yaitu dengan menganalisa lama waktu mendapat kerja sejak lulus, gaji awal, hingga profesi yang dijalani mayoritas Alumnus.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Pada penelitian kali ini masalah yang akan dibahas dapat dirumuskan Sebagai berikut:

1. Bagaimanakah mengidentifikasi kebutuhan Sistem Manajemen Mutu (SMM) pendidikan tinggi sehingga bisa melakukan identifikasi Proses Bisnis yang ada di Jurusan Teknik Industri UMS dan merancang Dokumen SMM ISO 9001:2008.
2. Bagaimanakah langkah-langkah yang harus diambil untuk melakukan identifikasi Proses Bisnis dan merancang Dokumen SMM ISO 9001:2008 di Jurusan Teknik Industri UMS .

### **1.3 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah pada penelitian kali ini adalah Sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di Jurusan Teknik Industri UMS dengan melibatkan civitas akademika serta unit-unit pendukungnya.
2. Penelitian ini menggunakan pendekatan SMM ISO 9001:2008 untuk mengidentifikasi proses bisnis dan merancang Dokumen Mutu.
3. Kebutuhan akan data yang diperlukan untuk penelitian ini disesuaikan dengan yang ada di Jurusan Teknik Industri UMS serta unit-unit pendukungnya.
4. Penelitian ini dilakukan sebagai perancangan Dokumen Sistem Manajemen Mutu dan mengidentifikasi proses bisnis yang ada di Jurusan Teknik Industri UMS.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini diantaranya adalah:

1. Mengidentifikasi proses bisnis sehingga bisa merancang dokumen SMM ISO 9001:2008 di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik UMS.
2. Merancang dokumen SMM yang diperlukan dalam upaya penerapan ISO 9001:2008 di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik UMS.
3. Memberikan usulan perubahan SMM yang ada di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik UMS.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini diantaranya adalah:

1. Tersedianya dokumen rancangan perbaikan Sistem Manajemen Mutu untuk Jurusan Teknik Industri UMS.
2. Adanya perbaikan dari Sistem Manajemen Mutu yang ada di Jurusan Teknik Industri UMS.
3. Tersedianya usulan rancangan Dokumen Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 untuk Jurusan Teknik Industri UMS.

## **1.6 Sistematika Penulisan Laporan**

Penelitian ini disusun dengan sistematika Sebagai berikut:

### **BAB I Pendahuluan**

Berisi tentang Latar Belakang masalah yang diangkat, Perumusan Masalah, Batasan Masalah, Manfaat penelitian dan juga Sistematika Penulisan Laporan.

### **BAB II Landasan Teori**

Berisi tentang Teori-teori, definisi, pendapat dan pengetahuan tentang sistem mutu, studi tentang ISO 9001:2008, tinjauan dampak dari sistem ISO 9001:2008 dan juga studi terkait masalah yang diangkat dalam penelitian.

### BAB III Metodologi Penelitian

Berisi tentang Metode yang digunakan, Obyek penelitian, Teknik Pengumpulan Data, dan juga Kerangka Pemecahan Masalah dalam penelitian.

### BAB IV Identifikasi dan Perancangan

Berisi tentang langkah-langkah dan tahapan dari penyusunan dokumen, serta penyusunan dari dokumen yang akan dibuat untuk hasil penelitian kali ini.

### BAB V Penutup

Berisi tentang kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian dan juga saran kepada subyek yang diteliti terkait hasil penelitian