

ANALISA PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU

ANALYSIS OF THE APPLICATION OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS

Nadya Susmita¹, Asrindah Nst²

Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Dharmawangsa

Jl. Kol. Yos Sudarso No. 224

Email :

nadyasusmita8@gmail.com

asrindanasution90@dharmawangsa.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan system manajemen mutu di Gallery Studio berdasarkan standart manajemen mutu untuk suatu organisasi yang terpusat pada kualitas berdasarkan partisipasi semua anggotanya dan bertujuan untuk kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan serta memberikan keuntungan untuk semua anggota dalam organisasi serta masyarakat karena penerapan system manajemen mutu pada perusahaan jasa sewa baju pengantin ini berkembang melalui kepuasan konsumennya untuk mencapai hal tersebut perusahaan harus meningkatkan kualitas produk dan pelayanan. Di samping itu perusahaan harus mengantongi sertifikat ISO sebagai jaminan system manajemen mutu.

Kata Kunci: *Sistem manajemen mutu, Standrt kualitas, galery studio.*

ABSTRACT

This study aims to determine the extent to which the implementation of the quality management system at Gallery Studio is based on quality management standards for an organization that is manifested in quality based on the participation of all its members and aims for success in anchoring longevity through customer satisfaction and providing benefits for all members in the organization and the implementation of the management system. The quality of this wedding dress rental service company develops through customer satisfaction. To achieve this, the company must improve product and service quality. In addition, the company must pocket the ISO certificate as a guarantee of quality management system.

A.PENDAHULUAN

Pengendalian mutu di galery studio sangat penting untuk mengetahui aktivitas terencana yang dilakukan untuk mencapai, mempertahankan, serta meningkatkan mutu jasa agar sesuai standart yang telah ditetapkan, sehingga dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Salah satu poin penting dalam pengendalian mutu adalah pengendalian kualitas produk (quality control). pengendalian kualitas produk (quality control) dapat dilakukan melalui pendekatan keluaran yang dilakukan dengan melihat reverensi produk, reverensi produk ini dibuat supaya customer tau seberapa baik produk yg ada di galery studio, dan apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan customer atau belum.

Beberapa customer banyak membahas tentang gown untuk mengoptimalkan standart produk yang mereka inginkan, beberapa diantaranya membahas tentang design gown, harga gown, dan mereka juga menyelidiki bagaimana gown digalery lain untuk menjamin kualitas produk yang sesuai standart mereka. Saat ini perusahaan berinvestasi pada kontrol proses statistik (SPC), dimana mereka berusaha mengukur nilai-nilai kunci dalam proses pembuatan gown.untuk menjaga kualitas gown. SPC adalah meningkatkan daya saing produksi dengan menekan terjadinya variasi. Mengurangi biaya-biaya yang seharusnya tidak perlu dikeluarkan, misalnya rework cost, sorting cost, punishment cost akibat customer complaint.

Penelitian yang dilakukan perusahaan untuk menilai galery-galery lain dalam sistem manajemen mutu perusahaan dan pengendalian mutu galery. Galery studio adalah salah satu perusahaan jasa yang bergerak didalam penyewaan gown pengantin termurah dimedan, mempunyai hampir 500 pasang gown dan 400 set jas dan beskap, dan hampir 200 gown dan beskap disewa disetiap weekendnya. Proses produksi gown secara terus menerus dipantau oleh satuan quality control guna menjamin kualitas gown.

Berdasarkan latarbelakang diatas penelitian merumuskan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui penerapan sistem manajemen mutu di galery studio.

B. METODOLOGI

C.RUANG LINGKUP MATERI

Batasan materi dalam penelitian ini untuk mencapai fokus pada pembahasan pada tujuan, adapun pembatasan materi adalah sebagai berikut:

1. Pengendalian mutu jasa penyewaan gown fokus terhadap kwalitas gown, ketidak sesuaian standar gown atau bahan gown yang rusak di galery studio
2. Fokus pengendalian mutu gown akhir sebelum disewa
3. Penerapan sistem manajemen mutu ISO terhadap pengendalian mutu prnyewaan gown
4. Batasan responden penelitian terdiri karyawan, vendor,

D.METODE PENGUMPULAN DATA

Pengambilan data primer untuk penerapan sistem manajemen mutu ISO digalery studio sebagai berikut:

1. Kuisisioner (angket) data diperoleh dengan memeberikan langsung kuisisioner berisi pertanyaan kepada responden terlibat dalam proses pengendalian mutu produk galery studio
2. Obszervasi (pengamatan) ialah proses pengumpulan data dengan mengamati gejala-gejala, proses pembuatan gown. Dan penerapan ISO.

E. POPULASI DAN SAMPEL

Populasi adalah perpaduan seluruh komponen membentuk peristiwa objek penyelidikan menyangkut penelitian menjadi fokus utama peneliti. Ialah jumpa dalam pengendalian mutu produksi gown dan produk cacat berdasarkan produksi per tahun kemudian dijadikan penelitian ini. Sedangkan jumlah populasi penerapan ISO yaitu jumlah populasi semua unsur terkait dalam pengendalian mutu produk pada galery studio, karyawan, devisi pengendalian mutu, vendor, pimpinan, jumlah populasi sebanyak 137 org, terdiri dari 4 karyawan, 131 vendor, dan 2 pimpinan.

Sampel adalah bagian atau jumlah dan karakteristik dimiliki oleh populasi. Pengambilan sampel populasi gown merupakan jumlah data produksi atau produksi cacat tidak sesuai standart, kemudian diolah data tersebut. Dan sampel untuk mengetahui penerapan ISO yaitu jumlah responden terlibat dalam bagian pengendalian produk mutu gown sebelum pengemasan untuk diperoleh sampel. Rumusan digunakan peneliti untuk menarik sampel responden ialah rumusan slovin sebagaimana dibawah ini:

Keterangan

n = ukuran sampel / jumlah

responden N = ukuran populasi

E = presentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel masih bisa ditolerir (margin of error)

Rumus solvin ada retag kesalahan sampel dapat diambil yakni sampai antara 10-20% dari 100%. Jumlah populasi sebanyak 137 orang terdiri dari, 4 karyawan, 131 vendor, dan 2 pimpinan. Persentase kelonggaran digunakan adalah 10% dan hasil perhitungan dibulatkan mencapai kesesuaian dengan persamaan 1 maka diperoleh jumlah sampel $n = 57,805$ kemudian dibulatkan menjadi 58 orang.

F. METODE ANALISIS

Metode analisa untuk penerapan ISO ialah teknik analisa deskriptif kuantitatif dengan analisis data skala likert pada tingkat kerja pengendalian mutu gown. Skala likert adalah skala digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang arau kelompok mengenai kejadian fenomena atau peristiwa. Skala likert adalah teknik memungkinkan responden mengeksikan kemampuan mereka. Langkah dalam membuat skala likert sebagai berikut.

1. Mengumpulkan sejumlah pertanyaan-pertanyaan berkaitan dengan masalah akan diteliti.

- 2.2. Membuat skor total untuk setiap responden dengan menjumlah skor untuk semua jawaban.

Rumus skala likert dapat dilihat pada Persamaan 2 berikut:

$$N = T \times P_n$$

Dimana :

T = Total jumlah memilih

P_n = Pilihan angka skor likert kemudian menjumlahkan masing-masing N.

Kelas interval digunakan untuk mengetahui penerapan ISO 9001 dalam pengendalian mutu semen dengan hitungan skor minimum dan skor maksimum dengan tingkatan dibagi menjadi 5 (lima) kelas yaitu sangat baik, baik, cukup, kurang, sangat kurang.

Adapun

rumus kelas interval dapat dilihat pada

Persamaan 3

Berikut :

Keterangan rumus :

K_i = kelas

interval X_t =

data tertinggi X_r

= data terendah

K = jumlah tingkatan

G. PEMBAHASAN

Dalam mengetahui tingkatan penerapan ISO dalam manajemen mutu di galery studio di jl alfalah kecamatan glugur darat, kota medan, dilakukan dengan analisis skala likert berdasarkan hasil kuisisioner. Penjabaran deskripsi kuantitatif berdasarkan 8 prinsip ISO 9001 untuk mengetahui penerapan masing-masing dari prinsip ISO 9001.

Contoh perhitungan menggunakan skala likert variabel pertama yaitu fokus pada pelanggan dapat dilihat dari table 1 berikut :

Table 1 perhitungan skor penerapan ISO 9001 (faktor pada pelanggan) dengan skala likert.

1. Indikator pertanyaan 1 (fokus pada pelanggan) terdapat frekuensi responden banyak pada skala 3 dan 4 atau 10 dan 48. Maka, digunakan rumus skala likert sebagai berikut :

$$N = 48 \times 4$$

$$= 192$$

$$N = 10 \times 3$$

$$= 30$$

$$\text{Jumlah skor} = 222$$

2. Indikator pertanyaan 2 (fokus pada pelanggan) terhadap frekuensi responden pada skala 4,3,2, atau 37,19,2

$$N = 37 \times 4$$

$$= 148$$

$$N = 19 \times 3$$

$$= 57$$

$$N = 2 \times 2$$

$$= 4$$

$$\text{Jumlah skor} = 209$$

3. Indikator pertanyaan 3 (fokus pada pelanggan) terdapat frekuensi responden pada skala 2,3,4 atau 1, 16,41

$$N = 1 \times 2$$

$$= 2$$

$$N = 16 \times 3$$

$$= 48$$

$$N = 41 \times 4$$

$$= 164$$

$$\text{Jumlah skor} = 214$$

$$\text{Jumlah rata-rata (fokus pada pelanggan) adalah } 654$$

H. KESIMPULAN

Dalam penerapan ISO 9001 suatu sistem manajemen mutu baik tentu dapat mencapai produksi bermutu. Penerapan sistem manajemen mutu pada galery studio mencapai sistem manajemen mutu kriteria baik. Dalam penelitian ini, peneliti menarik kesimpulan berikut ini :

- 1) Fokus pelanggan, memiliki skor 645 dan berada pada tingkat interval 556 – 695 dengan katagori nilai skor baik.
- 2) Kepemimpinan, memiliki skor dengan 605 berada pada tingkat interval 556 – 695 dengan katagori nilai skor baik.

- 3) Keterlibatan karyawan, memiliki 605 dan berada pada tingkat interval 371 - 464 dengan katagori nilai skor baik.
- 4) Pendekatan proses, memiliki skor 605 dan berada pada tingkat interval 371 – 464 dengan katagori nilai skor baik.
- 5) Pendekatan sistem pengolahan, memiliki skor 852 dan berada pada tingkat interval 743-949 dengan katagori nilai skor baik.
- 6) Perbaikan terus menerus, memiliki skor 633 dan berada pada tingkat interval 556 – 695 dengan katagori nilai skor baik.
- 7) Pendekatan faktual pada pengambilan keputusan memiliki skor 642 dan berada pada tingkat interval 556 – 695 dengan katagori nilai skor baik.
- 8) Hubungan saling menguntungkan dengan mitra kerja atau pemasok memiliki skor 672 dan berada pada tingkat interval 556-695 dengan katagori nilai skor baik.

Penerapan ISO 9001 secara keseluruhan mencapai nilai 5054 berada pada interval 4731 – 5844, kriteria nilai skor katagori baik. Berdasarkan nilai tersebut, penerapan ISO 9001 dapat ditarik kesimpulan penerapan ISO 9001 mencapai nilai 5054 berada pada interval 4731 – 5844, kriteria nilai skor baik.

I. DAFTAR PUSTAKA

- Asiyanto. 2005. Construction Project Cost Management. Pradnya Paramita: Jakarta
- B,William K. Davis. 1982. Personal Management and Human Resources. Tokyo: Megraw-hillme
- Boes, Jeferson Spiering. 2016. Information and Communication Technology (ICT) Applietd to Secure Perfomance and Compliancein Project. J Build Rehabil 1:14
- Cherrington. 1995. The Management of Human Resources. New jersey: Practice Hal Inc
- Chorafas, D.N. 2013. Quality Control Applications. Springer London Heidelberg New York Dordrecht
- Crosby.1979. Quality is Free the Art of Making Quality Cartin. McGraw: New York
- Deming, Edwards. 1993. The New Economics for Industry, Goverment, and Education. Boston, Ma: MIT Press
- Dwi, A. A Diah Parani dkk. 2016. Analisis Aspek Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja pada Proyek Konstruksi di Kabupaten Badung. Jurnal Ilmiah Teknik Sipil A Scientific Journal Of Civil Engineering, Vol.20, No.2
- Hartono. 2009. Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berbasis ISO 9001: 2000 pada Pembangunan Graving Dock di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. Riptek, Vol.3, No 1 Tahun 2009 : 51-5
- Elmas, MSH.2017. Pengendalian Kualitas Menggunakan Metode Statistik Kualitas untuk Minim Produk Gagal di Toko Barokah. Wiga Jurnal Penelitian Ekonomi : Probolingo.