

Penerapan elemen 4.14 mengenai tindakan perbaikan dan pencegahan dalam sistem manajemen mutu ISO 9002. (Studi kasus pada proyek pembangunan perumahan Menteng Metropolitan)

Dandy Permata Kusumah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20239111&lokasi=lokal>

Abstrak

Agar dapat bersaing dalam era globalisasi nanti, diperlukan sistem standar mutu yang diterima dan dilalui oleh masyarakat Internasional. Sistem standar mutu yang diterapkan tersebut adalah ISO 9000. Penerapan sistem standar mutu ISO 9000 pada perusahaan pengembang akan menaikkan daya saing perusahaan tersebut baik di dalam maupun luar negeri.

PT Metropolitan Land sebagai perusahaan pengembang yang membangun perumahan Menteng Metropolitan di daerah Cakung - Jakarta Timur telah menerapkan sistem standar mutu ISO 9090. Hal ini merupakan komitmen perusahaan terhadap peningkatan kualitas mutu demi memenuhi kepuasan konsumen yang pada akhirnya akan meningkatkan daya saing perusahaan. Sistem standar mutu yang diterapkan perusahaan pengembang PT Metropolitan Land adalah ISO 9002.

Salah satu elemen dari sistem standar mutu ISO 9002 adalah prosedur tindakan perbaikan dan pencegahan. Tindakan perbaikan dan pencegahan merupakan bagian dari proses pengendalian proyek dalam usaha mencapai mutu yang diinginkan. Tindakan perbaikan dilakukan guna mengatasi terjadinya penyimpangan atau ketidaksesuaian sehingga mutu yang diharapkan akan tercapai. Tindakan pencegahan perlu dilakukan untuk mencegah terjadinya penyimpangan atau ketidaksesuaian sehingga tidak perlu lagi, melakukan perbaikan. Prosedur tindakan perbaikan dan pencegahan yang diterapkan pada PT. Metropolitan Land bertujuan untuk memastikan kekurangan dan ketidaksesuaian yang terjadi pada masa pembangunan rumah dan masa perawatan, khususnya keluhan dari pembeli pada masa tersebut, agar dapat segera diatasi dan dicegah terulang kembali. Prosedur tindakan perbaikan mencakup : Penanganan secara efektif atas keluhan pembeli dan laporan ketidaksesuaian produk. Penyelidikan atas sebab-sebab ketidaksesuaian yang berkaitan dengan produk, proses dan sistem mutu, dan perekaman hasil-penyelidikan. Penentuan tindakan perbaikan yang diperlukan. Pelaksanaan pengendalian untuk menjamin bahwa tindakan perbaikan diambil dan bahwa tindakan perbaikan itu efektif. Prosedur tindakan pencegahan mencakup : Penggunaan sumber informasi yang tepat seperti misalnya proses atau operasi kerja yang mempengaruhi mutu produk, hasil audit, rekaman mutu, laporan jasa, dan keluhan pembeli guna mendeteksi, menganalisis, dan menghilangkan sebab-sebab ketidaksesuaian yang potensial. Penentuan langkah-langkah yang diperlukan yang berkaitan dengan setiap masalah yang memerlukan tindakan pencegahan. Memulai tindakan pencegahan dan pelaksanaan pengendalian untuk menjamin bahwa tindakan ini efektif. Menjamin bahwa informasi yang tepat tentang tindakan yang diambil disampaikan untuk dikaji oleh manajemen.