

## BAB 6

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1. Kesimpulan

Dari hasil audit persiapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 khususnya Klausul 5 mengenai Tanggung Jawab Manajemen di PT. Atmaja Jaya yang telah dilakukan dapat diperoleh beberapa kesimpulan, antara lain:

- a. Berdasarkan Klausul 5 (Tanggung Jawab Manajemen), PT. Atmaja Jaya belum memenuhi persyaratan untuk memperoleh sertifikasi ISO 9001:2008, karena perusahaan belum memenuhi beberapa persyaratan yang ada pada Klausul 5 ISO 9001:2008. PT. Atmaja Jaya harus memperbaiki sistem manajemen mutunya untuk dapat memperoleh sertifikasi ISO 9001:2008.
- b. Beberapa persyaratan ISO 9001:2008 yang tidak dipenuhi oleh perusahaan adalah:
  - 1) Kurangnya komitmen manajemen puncak menuju pengembangan dan peningkatan sistem manajemen mutu.
  - 2) Manajemen puncak belum menetapkan kebijakan mutu.
  - 3) Manajemen puncak belum memastikan sasaran mutu telah ditetapkan.
  - 4) Manajemen puncak belum melakukan tinjauan manajemen (*management review*).
  - 5) Manajemen puncak belum menjamin tersedianya sumber daya.
  - 6) Perusahaan belum memiliki salah satu pengukuran kinerja/metode sistem manajemen mutu, belum

memonitor informasi yang berkaitan dengan persepsi pelanggan.

- 7) Perusahaan belum melakukan perencanaan sistem manajemen mutu sesuai dengan yang dipersyaratkan pada sub Klausul 4.1.
- 8) Manajemen puncak belum menetapkan wakil manajemen (*management representative*).
- 9) Perusahaan belum menetapkan ketentuan komunikasi berdasarkan proses kegiatan yang dilakukan.
- 10) Manajemen puncak belum mengevaluasi sistem manajemen mutu organisasi pada selang waktu terencana untuk memastikan kesesuaian, kecukupan dan keefektifan sistem manajemen mutu yang berkelanjutan.

c. Beberapa persyaratan ISO 9001:2008 yang telah dipenuhi oleh perusahaan adalah:

- 1) Manajemen puncak telah membuat visi dan misi perusahaan.
- 2) Perusahaan sudah memenuhi peraturan perundang-undangan dan peraturan yang berlaku bagi produk.
- 3) Manajemen puncak telah menetapkan struktur organisasi dan pembagian tugas dan tanggung jawab (*Job description*).

d. Usulan yang dapat diterapkan agar memenuhi persyaratan ISO 9001:2008 adalah:

- 1) Usulan pedoman mutu sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 Klausul 5 mengenai Tanggung Jawab Manajemen.
- 2) Usulan kebijakan mutu untuk PT. Atmaja Jaya.

- 3) Usulan sasaran mutu untuk PT. Atmaja Jaya.
- 4) Usulan prosedur dan contoh formulir untuk menjamin tersedianya sumber daya.
- 5) Usulan prosedur dan contoh formulir pengukuran kinerja/metode sistem manajemen mutu untuk menilai seberapa jauh PT. Atmaja Jaya telah memenuhi persyaratan pelanggan.
- 6) Usulan perencanaan sistem manajemen mutu.
- 7) Usulan prosedur dan contoh formulir ketentuan komunikasi berdasarkan proses kegiatan yang dilakukan.
- 8) Usulan prosedur dan formulir peninjauan ulang manajemen.
- 9) Usulan prosedur dan contoh formulir pengendalian produk belum sesuai.
- 10) Usulan prosedur dan contoh formulir tindakan perbaikan dan pencegahan produk.

## **6.2. Saran**

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, saran yang dapat diberikan adalah saran perbaikan agar memenuhi persyaratan ISO 9001:2008 seperti pada 5.4 dan didukung dengan usulan dokumen yang dapat diterapkan seperti pada 5.5.



Lampiran 1  
(Jadwal Pelaksanaan Audit)

Jadwal Kegiatan Pelaksanaan Audit Persiapan ISO 9001:2008 di PT. Atmaja Jaya bulan April 2011

				1 Penelitian awal pada perusahaan	2	3
4	5 Audit Internal dengan menggunakan Daftar Audit Internal/Checklist	6	7	8	9 Pengajuan usulan perbaikan	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20 Revisi usulan perbaikan	21	22	23	24
25	26	27	28 Penyetujuan usulan perbaikan	29	30	

Disiapkan oleh,

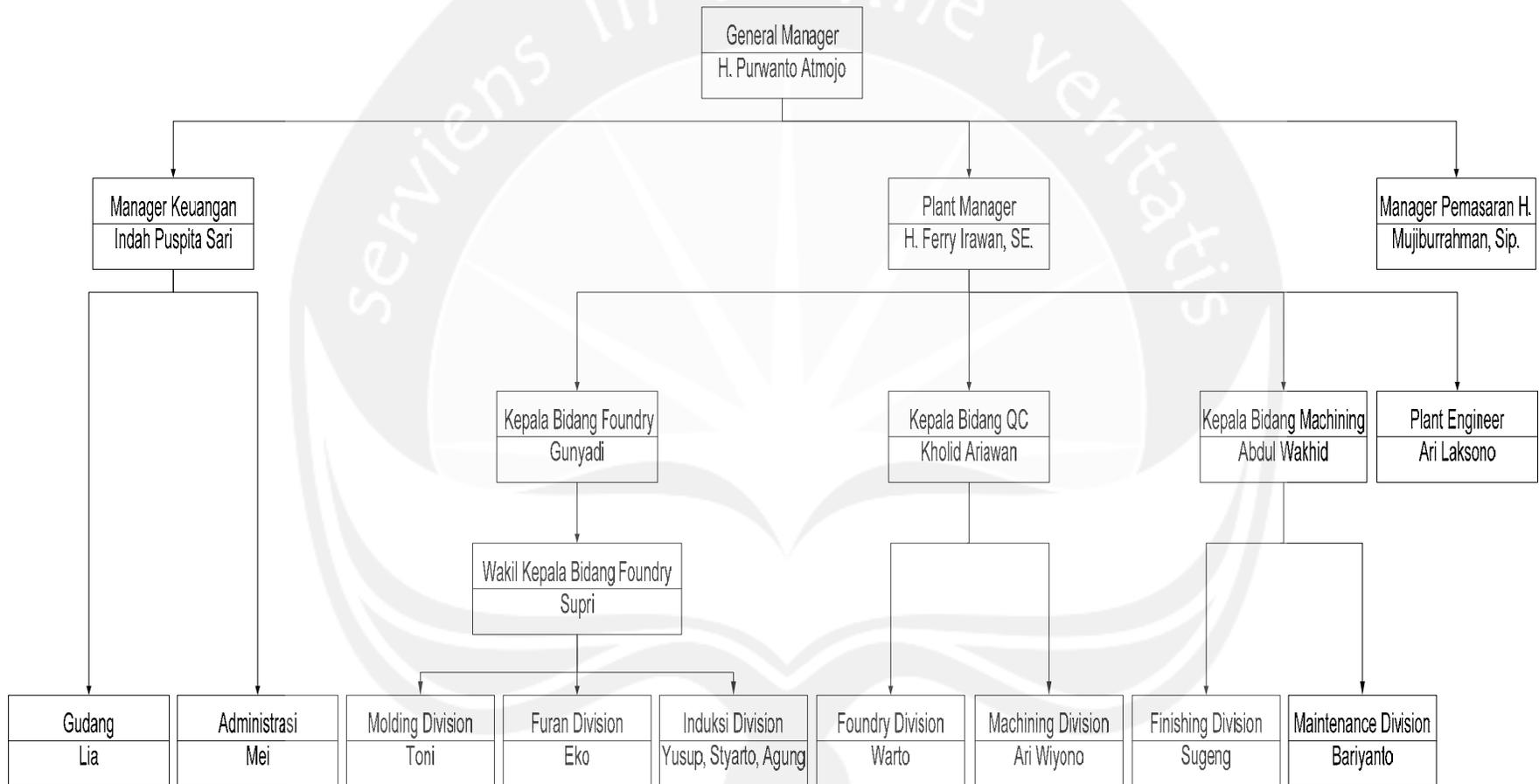
Marco A.Situmorang  
(Auditor)

Disetujui oleh,

Feri Irawan, SE.  
(Management Representative)



Lampiran 2  
(Struktur Organisasi dan *Job Description*)



Struktur organisasi PT. Amaja jaya

## **Job Deskripsi PT. ATMAJA JAYA.**

### **1. General Manager**

*General Manager* mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

1. Merencanakan dan mengkoordinir kegiatan secara tidak langsung.
2. Menentukan kebijakan untuk kelanjutan perusahaan
3. Bekerjasama dengan bagian pemasaran mengadakan hubungan luar dengan berbagai perusahaan dan lembaga lain dalam bidang pengembangan dan pemasaran produk.
4. Memberikan pertimbangan, nasihat, dan petunjuk kepada *Plant Manager* dalam merencanakan dan mengambil keputusan atau kebijakan didalam perusahaan.

### **2. Plant Manager**

*Plant manager* mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

1. Memimpin jalannya perusahaan dan bertanggung jawab atas maju mundurnya perusahaan.
2. Mempertimbangkan dan menetapkan kebijakan yang akan dilaksanakan untuk mencapai tujuan perusahaan.
3. Mengawasi dan mengendalikan agar kebijakan yang sudah diambil dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.
4. Bertanggung jawab atas hasil operasi perusahaan.

### **3. Keuangan**

Manejer Keuangan mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

1. Melaksanakan semua kegiatan yang berhubungan dengan masalah keuangan yang meliputi penerimaan dan pembayaran-pembayaran yang berguna untuk keperluan operasi perusahaan, gaji dan tunjangan-tunjangan, serta kegiatan lainnya.
2. Melaksanakan segala kegiatan administrasi yang berhubungan dengan pajak perusahaan.
3. Melaksanakan dan mengawasi pengarsipan semua dokumen dan bukti penerimaan dan pembayaran secara tertib dan aman.
4. Melaksanakan pencatatan dan pelaporan semua kegiatan keuangan perusahaan.
5. Melaksanakan pencatatan dan pembukuan seluruh transaksi yang dilakukan oleh perusahaan secara periodik.
6. Melaksanakan pembukuan dan menyusun laporan keuangan perusahaan.
7. Menjamin tersedianya seluruh pencatatan transaksi perusahaan dan laporan keuangan secara periodik untuk perencanaan dan pengendalian perusahaan.

#### **4. Kepala Bidang *Foundry***

Kepala Bidang *Foundry* mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

1. Mengatur dan memberi pekerjaan kepada operator/pekerja setiap hari.
2. Mengatur persiapan untuk kapan pengiriman barang.
3. Bertanggungjawab dan membantu semua pekerjaan yang mengejar target.
4. Mengatur *suply* bahan baku.
5. Mengawasi, mengontrol, dan menimbang bahan baku.

6. Mengawasi dan menimbang produk yang akan dikirim.
7. Menentukan baik atau buruk obat-obat untuk induksi seperti silikon.
8. Mengawasi pengecoran.
9. Mengawasi pekerja yang lembur.
10. Mengontrol dan membantu membersihkan pipa.
11. Mengontrol dan mengawasi kondisi lantai dapur, kondisi selang air dan panel, kondisi selang kapasitor, kondisi body cooling tower, kondisi bawah dapur, posisi selang *Anaconda*, dan saluran selang yang macet.

#### **5. Kepala Bidang *Quality Control***

Kepala Bidang *Quality Control* mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

1. Memberikan aturan standarisasi sebuah produk.
2. Memilih sebuah produk tersebut baik atau *reject*.
3. Membuat data *check* pengukuran produk (*sampling*).
4. Melaporkan ke bagian produksi jika ada barang yang tidak sesuai (*reject*).
5. Program mesin CNC, *autolathe*.
6. Standarisasi *pattern*.
7. Pengembangan teknologi terapan.
8. Bertanggung jawab terhadap kualitas produksi.

#### **6. Kepala Bidang *Machining***

Kepala Bidang *Machining* mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

1. Melakukan *finishing* pada bahan-bahan yang sudah dicetak, dengan menggunakan mesin-mesin untuk proses *finishing*.

2. Mengatur alur pengerjaan produk.
3. Mengatur produk yang akan dikerjakan terlebih dahulu.
4. Mengawasi proses pembubutan.
5. Melaporkan hasil-hasil pengerjaan produk operator borongan.
6. Mengatur jadwal pengiriman produk.
7. Mengatur tata cara pengepakan dan pengiriman produk.
8. Mengatur dan mengawasi semua pekerjaan yang dilakukan demi kelancaran produksi sesuai dengan target yang ditentukan, mulai dari perencanaan produksi, pemrosesan, sampai dengan proses/finishing.

#### **7. *Plant Engineer***

*Plant Engineer* mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi dan mempelajari pesanan produk melalui gambar teknik yang diberikan oleh konsumen.
2. Memberitahukan pada bagian cetakan bahwa produk dapat diproduksi.
3. Membuat pola (*matres*) cetakan sesuai pesanan produk.

#### **8. *Gudang***

*Gudang* mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

1. Menerima dan menyimpan semua bahan baku, bahan pembantu, barang dalam proses, dan barang jadi yang merupakan harta milik perusahaan, baik dari luar maupun dari dalam perusahaan.

2. Melakukan penjagaan dan pengendalian terhadap seluruh persediaan yang disimpan di gudang.
3. Mempersiapkan kebutuhan bahan baku dan bahan pembantu untuk proses produksi.
4. Mengeluarkan barang jadi (produk) sesuai dengan pesanan dari konsumen.
5. Membuat laporan-laporan gudang secara periodik.
6. Mengatur peletakan produk jadi di dalam gudang.
7. Mengatur penyimpanan material di dalam gudang.

#### **9. Administrasi**

Administrasi mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

1. Mengatur jumlah pembelian material.
2. Mengatur waktu pembelian material.
3. Menentukan supplier untuk pembelian material.
4. Mengatur penyimpanan material di dalam gudang.

#### **10. Divisi *Moulding* / *Matres***

Divisi *Moulding/matres* mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

1. Memberi order ke operator press.
2. Menyiapkan alat-alat yang mau dikerjakan.
3. Mencatat barang yang *reject* dari operator.
4. Memperbaiki barang yang *reject*.
5. Merawat peralatan *moulding*.
6. Membersihkan kompresor setiap akhir pekan.

#### **11. Divisi *Furan***

Divisi *Furan* mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

1. Menyiapkan cetakan (bandul) yang akan dituangi logam.
2. Mengecek tingkat kebasahan pasir.
3. Membuat standar pasir olahan untuk cetakan.
4. Mengatur *mattress* sama kotak cetakan.
5. Mengontrol kualitas produksi.
6. Mengawasi pekerja di divisi furan demi kelancaran produksi.

#### **12. Divisi Induksi**

Divisi *Induksi* mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

1. Membuat komposisi logam cairan.
2. Membuat test komposisi logam cairan.
3. Mengatur dan mengawasi operator di dapur induksi.
4. Mengawasi penuangan logam ke dalam cetakan.
5. Memberi order PO ke percetakan.
6. Membantu membuat cetakan.
7. Memberitahu kepada operator ada kerusakan/bocor pada selang air dan panel dan selang kapasitor.
8. Mengawasi dan mengecek perawatan, bersih-bersih setiap hari Sabtu.
9. Memberi pekerjaan kepada operator induksi.

#### **13. Divisi Foundry**

Divisi *Foundry* mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

1. Mengontrol peleburan logam.
2. Test *chiel*.
3. Mengawasi operator *induksi*/pengecoran.
4. Mengatur komposisi logam cairan.

5. Mengawasi dan mengontrol peralatan *induksi*.
6. Mengecek bahan baku.
7. Membantu dari dapur keladell (*kowi*) ke *taping*.
8. Memasukkan slag remver untuk mengeluarkan kotoran pada logam.
9. Mencatat time, DC Volt peleburan logam.
10. Mengecek kondisi lantai dapur, kondisi selang air dan panel, kondisi selang kapasitor, aliran air pada kapasitor, semprot bodi dapur, kondisi *body cooling tower*, kondisi bawah dapur, posisi selang *Anaconda*, dan saluran selang yang macet.

#### **14. Divisi *Machining***

Divisi *Machining* mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

1. Mengatur alur pengerjaan produk.
2. Melakukan finishing pada bahan-bahan yang sudah dicetak, dengan mesin-mesin untuk proses *finishing*.
3. Mengawasi proses pembubutan.
4. Melaporkan hasil-hasil pengerjakaan produk operator borongan.
5. Mengatur jadwal pengiriman produk.

#### **15. Divisi *Finishing***

Divisi *Finishing* mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

1. Mengecek standart produk yang sudah dibubut.
2. Cacat produk di dempul.
3. Mengecat produk.
4. Mengawasi bagian mesin *blasting*.

5. Mengawasi aliran proses dari bubut sampai pengiriman barang.
6. Mengawasi tenaga harian di bagian *finishing*.
7. Menghitung jumlah order/pesanan.
8. Memilih barang yang bagus atau *reject*.

#### **16. Divisi Maintenance**

Divisi *Maintenance* mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

1. Memelihara dan merawat mesin.
2. Memperbaiki mesin-mesin.
3. Memberi masukan pertimbangan dalam pengadaan mesin baru.
4. Melakukan inovasi terhadap mesin-mesin yang ada.
5. Menentukan dan mengatur jadwal pemeliharaan dan perawatan mesin induksi.
6. Merawat semua peralatan maupun barang jadi, dan memperbaiki mesin-mesin yang rusak.
7. Mengurusi semua peralatan teknik.



Lampiran 3  
(Rekapitulasi Laporan Audit Persiapan)



## REKAPITULASI LAPORAN AUDIT PERSIAPAN

ISO 9001:2008

SEMESTER I TAHUN 2011

Auditor	Auditee	Dept. diaudit	Temuan	Pasal	Status	Status Tindakan Perbaikan
Marco	Feri Irawan	Top Management	Belum menetapkan kebijakan mutu	5.1	Mayor	Usulan kebijakan mutu
			Belum memastikan sasaran mutu telah ditetapkan	5.1	Mayor	Usulan sasaran mutu
			Belum melakukan <i>management review</i>	5.1	Mayor	Usulan perencanaan sistem manajemen mutu
			Belum menjamin tersedianya sumber daya	5.1	Mayor	Usulan prosedur dan contoh formulir untuk menjamin tersedianya sumber daya
			Belum memastikan bahwa persyaratan pelanggan telah ditetapkan dan dipenuhi dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan	5.2	Mayor	Usulan prosedur dan contoh formulir pengukuran kinerja/metode sistem manajemen mutu
			Belum memiliki salah satu pengukuran kinerja/metode sistem manajemen mutu	5.2	Mayor	Usulan prosedur dan contoh formulir pengukuran kinerja/metode sistem manajemen mutu
			Manajemen puncak tidak memastikan bahwa kebijakan mutu sesuai dengan tujuan organisasi karena belum mempunyai kebijakan mutu	5.3	Mayor	Usulan kebijakan mutu



## REKAPITULASI LAPORAN AUDIT PERSIAPAN

ISO 9001:2008

SEMESTER I TAHUN 2011

Auditor	Auditee	Dept. diaudit	Temuan	Pasal	Status	Status Tindakan Perbaikan
			Manajemen puncak tidak memastikan bahwa kebijakan mutu mencakup komitmen untuk memenuhi persyaratan dan terus-menerus meningkatkan keefektifan sistem manajemen mutu karena belum mempunyai kebijakan mutu	5.3	Mayor	Usulan kebijakan mutu
			Manajemen puncak tidak memastikan bahwa kebijakan mutu menyediakan kerangka kerja untuk menetapkan dan mengevaluasi sasaran mutu karena belum mempunyai kebijakan mutu	5.3	Mayor	Usulan kebijakan mutu
			Manajemen puncak tidak memastikan bahwa kebijakan mutu dikomunikasikan dan dipahami dalam jajaran organisasi serta dievaluasi agar senantiasa sesuai karena belum mempunyai kebijakan mutu	5.3	Mayor	Usulan kebijakan mutu



## REKAPITULASI LAPORAN AUDIT PERSIAPAN

ISO 9001:2008

SEMESTER I TAHUN 2011

Auditor	Auditee	Dept. diaudit	Temuan	Pasal	Status	Status Tindakan Perbaikan
			Manajemen puncak tidak memastikan bahwa kebijakan mutu dievaluasi untuk kesesuaiannya karena belum mempunyai kebijakan mutu	5.3	Mayor	Usulan kebijakan mutu
			Sasaran mutu tidak ditetapkan oleh manajemen puncak pada fungsi dan tingkatan yang relevan dalam organisasi karena belum mempunyai sasaran mutu	5.4.1	Mayor	Usulan sasaran mutu
			Sasaran mutu tidak mencakup keperluannya untuk memenuhi persyaratan produk karena belum mempunyai sasaran mutu	5.4.1	Mayor	Usulan sasaran mutu
			Sasaran mutu tidak bisa diukur dan konsisten dengan Kebijakan Mutu karena belum mempunyai sasaran mutu	5.4.1	Mayor	Usulan sasaran mutu
			Belum melakukan perencanaan sistem manajemen mutu sesuai dengan yang dipersyaratkan pada sub klausul 4.1	5.4.2	Mayor	Usulan perencanaan sistem manajemen mutu



## REKAPITULASI LAPORAN AUDIT PERSIAPAN

ISO 9001:2008

SEMESTER I TAHUN 2011

Auditor	Auditee	Dept. diaudit	Temuan	Pasal	Status	Status Tindakan Perbaikan
			Integritas sistem manajemen mutu belum terpelihara meski terdapat perubahan sistem manajemen mutu yang direncanakan dan diterapkan karena belum mempunyai perencanaan sistem manajemen mutu	5.4.2	Mayor	Usulan perencanaan sistem manajemen mutu
			Manajemen puncak belum menetapkan Wakil Manajemen	5.5.2	Mayor	Menetapkan Wakil Manajemen
			Wakil Manajemen belum memastikan proses yang diperlukan untuk sistem manajemen mutu telah ditetapkan, diterapkan dan dipelihara	5.5.2	Mayor	Menetapkan Wakil Manajemen
			Wakil Manajemen belum melaporkan kinerja sistem manajemen mutu kepada manajemen puncak, termasuk perbaikan-perbaikan yang dibutuhkan	5.5.2	Mayor	Menetapkan Wakil Manajemen
			Wakil Manajemen belum memastikan promosi kesadaran tentang persyaratan pelanggan di seluruh organisasi	5.5.2	Mayor	Menetapkan Wakil Manajemen



## REKAPITULASI LAPORAN AUDIT PERSIAPAN

ISO 9001:2008

SEMESTER I TAHUN 2011

Auditor	Auditee	Dept. diaudit	Temuan	Pasal	Status	Status Tindakan Perbaikan
			Manajemen puncak belum memastikan bahwa proses komunikasi yang sesuai telah ditetapkan dalam organisasi dan menjamin bahwa komunikasi terjadi mengenai keefektifan sistem manajemen mutu	5.5.3	Mayor	Usulan prosedur dan contoh formulir ketentuan komunikasi
			Manajemen puncak belum mengevaluasi sistem manajemen mutu organisasi pada selang waktu terencana untuk memastikan kesesuaian, kecukupan dan keefektifan sistem manajemen mutu yang berkelanjutan	5.6.1	Mayor	Usulan prosedur dan formulir peninjauan ulang manajemen
			Input peninjauan ulang manajemen belum mencakup informasi tentang hasil audit	5.6.2	Mayor	Usulan prosedur dan formulir peninjauan ulang manajemen
			Input peninjauan ulang manajemen belum mencakup informasi tentang umpan-balik pelanggan	5.6.2	Mayor	Usulan prosedur dan formulir peninjauan ulang manajemen
			Input peninjauan ulang manajemen belum mencakup informasi tentang kinerja proses dan kesesuaian produk	5.6.2	Mayor	Usulan prosedur dan formulir peninjauan ulang manajemen



## REKAPITULASI LAPORAN AUDIT PERSIAPAN

ISO 9001:2008

SEMESTER I TAHUN 2011

Auditor	Auditee	Dept. diaudit	Temuan	Pasal	Status	Status Tindakan Perbaikan
			Input peninjauan ulang manajemen belum mencakup informasi tentang status tindakan pencegahan dan koreksi	5.6.2	Mayor	Usulan prosedur dan formulir peninjauan ulang manajemen
			Input peninjauan ulang manajemen belum mencakup informasi tentang tindak lanjut dari peninjauan ulang manajemen yang lalu	5.6.2	Mayor	Usulan prosedur dan formulir peninjauan ulang manajemen
			Input peninjauan ulang manajemen belum mencakup informasi tentang perubahan yang dapat mempengaruhi sistem manajemen mutu	5.6.2	Mayor	Usulan prosedur dan formulir peninjauan ulang manajemen
			Input peninjauan ulang manajemen belum mencakup informasi tentang saran-saran perbaikan	5.6.2	Mayor	Usulan prosedur dan formulir peninjauan ulang manajemen
			Output dari peninjauan ulang manajemen belum mencakup keputusan dan tindakan-tindakan yang berkaitan dengan perbaikan pada keefektifan sistem manajemen mutu dan proses-proses sistem manajemen mutu	5.6.3	Mayor	Usulan prosedur dan formulir peninjauan ulang manajemen



## REKAPITULASI LAPORAN AUDIT PERSIAPAN

ISO 9001:2008

SEMESTER I TAHUN 2011

Auditor	Auditee	Dept. diaudit	Temuan	Pasal	Status	Status Tindakan Perbaikan
			Output dari peninjauan ulang manajemen belum mencakup keputusan dan tindakan-tindakan perbaikan produk berkaitan dengan persyaratan pelanggan	5.6.3	Mayor	Usulan prosedur dan formulir peninjauan ulang manajemen
			Output dari peninjauan ulang manajemen belum mencakup keputusan dan tindakan-tindakan yang berkaitan dengan sumber daya yang diperlukan	5.6.3	Mayor	Usulan prosedur dan formulir peninjauan ulang manajemen

Kategori temuan :

1. Obs = -
2. Minor = -
3. Mayor = 32

Disiapkan oleh,

Marco A.Situmorang

Auditor

Disetujui oleh,

Feri Irawan

Management Representative



Lampiran 4

(Pedoman Mutu Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Klausul 1-4 dan Usulan Pedoman Mutu Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Klausul 5 Mengenai Tanggung Jawab Manajemen)



PT. ATMAJA JAYA

## PEDOMAN MUTU

AJ 1 - PM - 01

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00



## PEDOMAN MUTU

### LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN		Halaman A1
Disusun oleh	Disetujui oleh	
H. Feri Irawan, SE MR	H. Purwanto Atmojo Direktur	



PT. ATMAJA JAYA

## PEDOMAN MUTU

AJ 1 - PM - 01

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00

### 1. UMUM

#### 1.1. DAFTAR ISI

JUDUL	A1
1. Umum	
1.1 Daftar Isi	B1
1.2 Daftar Perubahan	C1
1.3 Daftar Distribusi	D1
1.4 Lingkup	E1
1.5 Penerapan	E1
1.6 Profil Perusahaan	E2
2. Referensi Normatif	F1
3. Istilah Dan Definisi	F1
4. Sistem Manajemen Mutu	
4.1 Persyaratan Umum	G1
4.2 Persyaratan Dokumentasi	G1
5. Tanggung jawab Manajemen	
5.1 Komitmen Manajemen	G3
5.2 Fokus Pelanggan	G3
5.3 Kebijakan Mutu	G4
5.4 Perencanaan	G6
5.5 Tanggungjawab, wewenang dan komunikasi	G8
5.6 Tinjauan Manajemen	G9

	Pedoman Mutu	Halaman B1
		Level 1

 PT. ATMAJA JAYA	<b>PEDOMAN MUTU</b>	<b>AJ 1 - PM - 01</b>	
		Tanggal : 11 April 2011	Rev : 00

## 1.2 DAFTAR PERUBAHAN

No.	No. Lembar Perubahan	Tanggal Terbit	Halaman	Isi Perubahan
0	--	11 Apr 2011		Baru

	Peedoman Mutu	Halaman C1
		Level 1

 PT. ATMAJA JAYA	<b>PEDOMAN MUTU</b>	<b>AJ 1 - PM - 01</b>	
		Tanggal : 11 April 2011	Rev : 00

### 1.3. DAFTAR DISTRIBUSI DOKUMEN

<b>DAFTAR DISTRIBUSI DOKUMEN</b>	
1.	Direktur (DIR)
2.	Management Representative (MR)
3.	Human Resources (HRD)
4.	Logistik (LOG)
5.	Marketing (MRK)
6.	Produksi (PRD)

	Pedoman Mutu	Halaman D1
		Level 1

 PT. ATMAJA JAYA	<b>PEDOMAN MUTU</b>	<b>AJ 1 - PM - 01</b>	
		Tanggal : 11 April 2011	Rev : 00

#### 1.4 Lingkup

Pedoman Mutu ini disusun dengan tujuan untuk menciptakan dan menjelaskan Sistem Manajemen Mutu, dimana perusahaan dapat:

- a. Menunjukkan kemampuannya untuk secara konsisten memberikan pelayanan yang memenuhi kebutuhan pelanggan, kebutuhan para pengguna Sistem Manajemen Mutu, serta memenuhi ketentuan dan peraturan yang ada.
- b. Memenuhi kebutuhan pelanggan melalui efektivitas tindakan di dalam Sistem Manajemen Mutu, termasuk proses untuk perbaikan yang berkesinambungan serta pencegahan atas ketidaksesuaian dengan Sistem Manajemen Mutu.

#### 1.5 Penerapan

Pedoman Mutu ini diterapkan di lingkungan **PT. ATMAJA JAYA** berdasarkan semua pasal yang dipersyaratkan ISO 9001:2008. Pengecualian terhadap pelaksanaan klausul ISO 9001:2008 adalah pada klausul 7.3 tentang desain dan pengembangan. Klausul ini dapat dikesampingkan (*exclusions*) karena tidak ada kegiatan desain dan pengembangan produk oleh **PT. ATMAJA JAYA**.

**PT. ATMAJA JAYA** mempunyai komitmen memenuhi kepuasan pelanggan sesuai persyaratan ISO 9001:2008 dan berusaha melakukan perbaikan secara berkesinambungan.

Penyusunan pedoman Mutu bertujuan untuk:

- a) Menentukan dan menguraikan sistem Mutu perusahaan, menetapkan tanggung jawab personil manajemen yang mempengaruhi sistem Mutu dan memberikan prosedur umum bagi kegiatan yang berkaitan dengan sistem Mutu.
- b) Menunjukkan komitmen Mutu dan pengakuan standar internasional untuk memelihara Mutu, penyerahan produk dan sistem pengendalian Mutu serta pelayanan dalam memuaskan pelanggan.
- c) Merupakan salah satu sarana promosi kepada pelanggan bahwa **PT. ATMAJA JAYA** memiliki komitmen dalam menerapkan Sistem Manajemen Mutu secara konsisten sebagai upaya untuk memuaskan pelanggannya.
- d) Memastikan bahwa seluruh karyawan mempunyai pemahaman yang jelas terhadap apa yang diperlukan/dipersyaratkan dari mereka serta dengan siapa

	Pedoman Mutu	Halaman E1
		Level 1

 PT. ATMAJA JAYA	<b>PEDOMAN MUTU</b>	<b>AJ 1 - PM - 01</b>	
		Tanggal : 11 April 2011	Rev : 00

mereka bekerja dan kepada siapa mereka bertanggung jawab secara langsung atau melaporkan pekerjaannya.

- e) Merupakan pedoman dalam bertindak dan pengambilan keputusan.

## 1.6 Profil Perusahaan



**PT. ATMAJA JAYA** adalah pabrik pengecoran logam dan permesinan yang didirikan pada tahun 1979 oleh H. Purwanto Atmojo di daerah sentra industri pengecoran logam Cepher.

**PT. ATMAJA JAYA** memiliki tanah bangunan seluas 10.000 meter persegi berlokasi di sentra Industri Pengecoran Logam Batur, Cepher, Klaten (57465), Jawa Tengah, Tel +62 272 552811 dan Fax +62 272 551380. Fasilitas Perusahaan yang meliputi pabrik, kantor dan gedung.

**PT. ATMAJA JAYA** merupakan sebuah perusahaan yang dirancang tumbuh dan berkembang untuk menghasilkan produk komponen-komponen mesin dengan bahan Besi Cor, Besi Cor Liat, Besi Cor Tempa yang bermutu tinggi.

**PT. ATMAJA JAYA** juga memiliki fasilitas produksi yang meliputi:

- Divisi Pattern dari desain gambar sampai dengan pembuatan model.
- Divisi Moulding dari cetak tradisional sampai dengan Moulding System dan pengolah pasir.

	Pedoman Mutu	Halaman E2
		Level 1

 PT. ATMAJA JAYA	<b>PEDOMAN MUTU</b>	<b>AJ 1 - PM - 01</b>	
		Tanggal : 11 April 2011	Rev : 00

- Divisi Foundry, sistem pengecoran dengan menggunakan dapur kupola sampai dengan Dapur Produksi (Dapur Listrik) berkapasitas 400 ton perbulan, dan juga dilengkapi dengan laboratorium mini.
- Divisi Finishing didukung mesin-mesin produksi yang sangat canggih dan modern.
- Divisi Pelapisan Dapur Galvanis yang sangat produktif
- Divisi Quality Control didukung peralatan yang sangat akurat dan modern
- Didukung karyawan yang loyal, terampil dan berpengalaman.

**PT. ATMAJA JAYA** telah dilengkapi dengan dokumen legalitas secara yuridis adalah sebagai berikut:

- |                        |  |
|------------------------|--|
| ✓ Pengesahan DepHam RI | : No. C-07474.HT.01.01.TH.2005                   |
| ✓ SIUP                 | : No.503.6/011/PB/2010<br>Tanggal : 05 Juli 2010 |
| ✓ TDP                  | : No. 11.12.1.27.00284                           |
| ✓ NPWP                 | : 02.376.902.9-525.000                           |

Seiring dengan kepercayaan, dukungan, dan kerjasama para pelanggan serta mitra kerja, **PT. ATMAJA JAYA** telah dan akan menghadirkan karya-karya terbaik sebagai persembahan kepada semua pelanggan, masyarakat, kemanusiaan dan lingkungannya.

Perusahaan menyadari bahwa sebagai salah satu pilar penunjang pembangunan yang merupakan asset nasional, sudah selayaknya turut bertanggung jawab dan berpartisipasi dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam melestarikan lingkungan hidup dan melakukan sinergi dalam pemanfaatan sumber daya nasional lainnya.

Dengan didukung sumber daya manusia yang berbakat, berbedikasi dan loyal, maka perusahaan akan mampu mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang diikuti oleh penerapan sistem manajemen yang mengacu pada peningkatan daya saing perusahaan dengan sasaran akhir yang akan dicapai adalah kepuasan pelanggan.

	Pedoman Mutu	Halaman E3
		Level 1



PT. ATMAJA JAYA

## PEDOMAN MUTU

AJ 1 - PM - 01

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang pabrikasi pengecoran logam dan permesinan, **PT. ATMAJA JAYA** sangat memprioritaskan pada hubungan pekerja, etika, tanggung jawab, dan integritas. Kepercayaan terhadap hasil kerja profesi kami perlu di pertahankan akan tetapi juga hasil produksi yang sesuai untuk setiap waktu, sehingga pelanggan kami sangat puas.

Untuk mempercepat proses teknologi tersebut dilakukan penelitian dan riset, studi perbandingan ke proyek-proyek Besar Perusahaan Lainnya, tugas belajar, seperti joint operation dengan perusahaan besar Lainnya.

**PT. ATMAJA JAYA** menghasilkan berbagai macam produk yang bermutu tinggi, mulai dari bahan 1/2 jadi sampai proses permesinan. Adapaun produk jadi yang telah diproduksi oleh **PT. ATMAJA JAYA** adalah sebagai berikut:

1. Komponen Mesin:



2. Komponen Mesin Diesel dan Pertanian:



	Pedoman Mutu	Halaman E4
		Level 1



PT. ATMAJA JAYA

## PEDOMAN MUTU

AJ 1 - PM - 01

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00

### 3. Komponen Mesin Pompa:



### 4. Loos Flange:



### 5. Automotive Parts:



### 6. Rubber Roll:



 PT. ATMAJA JAYA	<b>PEDOMAN MUTU</b>	<b>AJ 1 - PM - 01</b>	
		Tanggal : 11 April 2011	Rev : 00

7. Sambungan Pipa Air Minum Malleable Galvanis:



PT. ATMAJA JAYA, memiliki komitmen kuat untuk memberikan produk dan pelayanan yang terbaik. Keberlanjutan kerjasama dengan mitra kerja adalah tujuan utama yang mendapat dukungan dari seluruh lini bisnis perusahaan.

Dengan kinerja yang optimal, perusahaan memiliki daya saing yang tinggi dalam menghadapi situasi pasar yang dinamis. Ditunjang pengalaman, pengetahuan dan kemampuan sumber daya manusia yang dimiliki, serta dikombinasikan dengan dedikasi perusahaan terhadap kepedulian sosial, menjadikan berbagai kesempatan bisnis yang ditawarkan kepada mitra kerja memiliki nilai tambah, yang tidak dimiliki perusahaan lain.

	Pedoman Mutu	Halaman E6
		Level 1

 PT. ATMAJA JAYA	<b>PEDOMAN MUTU</b>	<b>AJ 1 - PM - 01</b>	
		Tanggal : 11 April 2011	Rev : 00

## 2. Referensi Normatif

Standar Mutu yang diterapkan adalah ISO 9001:2008.

## 3. Istilah dan Definisi

Istilah dan definisi yang berhubungan dengan Sistem Manajemen Mutu yang digunakan di dalam Pedoman Mutu ini, sesuai dengan istilah dan definisi yang digunakan di dalam ISO 9000.

	Pedoman Mutu	Halaman F1
		Level 1



PT. ATMAJA JAYA

## PEDOMAN MUTU

AJ 1 - PM - 01

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00

### 4. Sistem Manajemen Mutu

#### 4.1 Persyaratan Umum

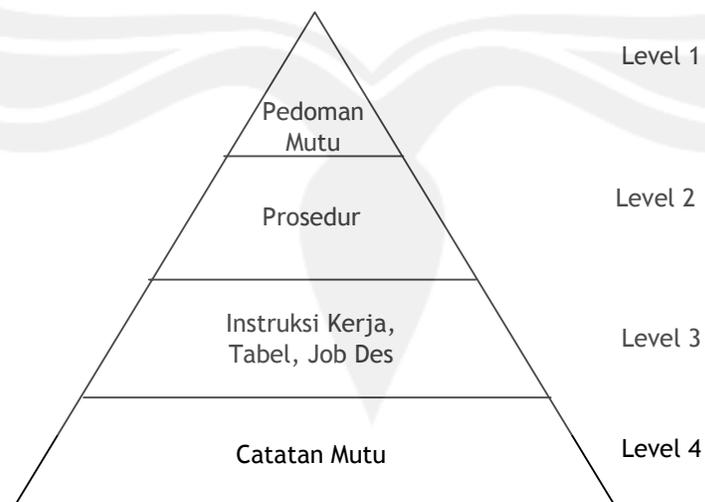
Sistem Manajemen Mutu mencakup dokumentasi, penerapan, pemeliharaan, pengukuran, pemantauan dan perbaikan yang berkesinambungan atas seluruh proses yang terkait dengan sistem atas semua aktivitas **PT. ATMAJA JAYA**.

#### 4.2 Persyaratan Dokumentasi

##### 4.2.1 Umum

Persyaratan untuk dokumentasi, termasuk yang dipersyaratkan oleh Standar Internasional ini dan juga yang dipersyaratkan oleh perusahaan, didokumentasikan ke dalam Pedoman Mutu dan Prosedur, yang secara efektif diterapkan oleh semua Divisi yang terkait. Sampai saat ini dokumen hanya mencakup dokumen yang berbentuk *hardcopy* dan tidak mencakup dokumen *file* komputer. Hirarki dokumen adalah:

1. Pedoman Mutu (Level 1)
2. Prosedur Mutu (Level 2)
3. Dokumen Pendukung (Level 3), seperti :
  - 3.1. Instruksi Kerja (IK)
  - 3.2. Tabel
  - 3.3. *Job Description*
4. Catatan Mutu (Level 4)



	Pedoman Mutu	Halaman G1
		Level 1

 PT. ATMAJA JAYA	<b>PEDOMAN MUTU</b>	<b>AJ 1 - PM - 01</b>	
		Tanggal : 11 April 2011	Rev : 00

#### 4.2.2 Pedoman Mutu

*Management Representative (MR)* menyusun dan memelihara Pedoman Mutu, yang akan ditinjau ulang secara periodik oleh Komite Sistem Mutu dan disetujui oleh Direktur. Pedoman Mutu tersebut berisi:

- a. Ruang lingkup Sistem Manajemen Mutu, termasuk detail dan kekecualian penerapan.
- b. Referensi prosedur yang dibuat untuk menunjang Sistem Manajemen Mutu.
- c. Penjelasan interaksi antara proses dari Sistem Manajemen Mutu.

#### 4.2.3 Pengendalian Dokumen

Prosedur Pengendalian Dokumen dibuat untuk mengendalikan dokumen internal dan eksternal (seperti dokumen milik pelanggan, dokumen dari perusahaan lain dan lain-lain).

Dokumen baru dan revisi disetujui oleh yang berwenang sebelum diterbitkan (lihat tabel persetujuan di bawah), perubahan yang terjadi diidentifikasi dengan jelas. Setelah mendapatkan persetujuan, MR mendistribusikan dokumen yang baru dan menarik dokumen yang lama untuk dimusnahkan. Dokumen yang kadaluarsa yang masih disimpan untuk dipergunakan untuk tujuan lain diberi tanda yang jelas.

Semua penerima dokumen menjaga agar dokumen tidak diperbanyak tanpa seijin MR, dokumen tersedia pada tempat di mana dokumen tersebut dibutuhkan dan dokumen yang lama ditarik dari peredaran untuk diserahkan pada MR.

Masing-masing Kepala Divisi mencatat dokumen yang berasal dari luar perusahaan seperti keluhan pelanggan dan spesifikasi pelanggan. Kepala Divisi secara periodik memeriksa status dokumen untuk memastikan pengguna dokumen menggunakan versi yang terakhir. Apabila menerima dokumen baru yang relevan atau perubahan dari dokumen yang lama, maka Masing-masing Kepala Divisi

	Pedoman Mutu	Halaman G2
		Level 1

 PT. ATMAJA JAYA	<b>PEDOMAN MUTU</b>	<b>AJ 1 - PM - 01</b>	
		Tanggal : 11 April 2011	Rev : 00

menginformasikan kepada pihak terkait di Divisi masing-masing atau Divisi lain yang memerlukan.

#### 4.2.4 Pengendalian Catatan Mutu

Masing-masing Kepala Divisi bertanggungjawab untuk mengumpulkan catatan mutu, memisahkannya berdasarkan indeks dan menyimpannya sedemikian rupa sehingga mudah diambil bila diperlukan. Waktu kadaluarsa untuk setiap catatan mutu ditetapkan sesuai dengan kebutuhan masing-masing catatan mutu. Catatan mutu disimpan sehingga terhindar dari kerusakan dan kehilangan namun tetap mudah dicari bila diperlukan.

### 5. Tanggungjawab Manajemen

#### 5.1 Komitmen Manajemen

Direktur mempunyai komitmen untuk membangun dan menerapkan Sistem Manajemen Mutu dan secara berkesinambungan meningkatkan efektivitasnya yang dibuktikan dengan:

- a. Mengkomunikasikan kepada seluruh Divisi mengenai pentingnya pemenuhan kebutuhan pelanggan, ketentuan maupun peraturan yang berlaku, serta aspek-aspek hukum dengan memperhatikan kesehatan dan keselamatan kerja serta lingkungan.
- b. Menetapkan Kebijakan Mutu.
- c. Menetapkan Sasaran Mutu.
- d. Memimpin Tinjauan Manajemen.
- e. Menyediakan sumber daya yang diperlukan.

#### 5.2 Fokus Pelanggan

Seluruh kebutuhan dan harapan pelanggan didefinisikan dan diubah ke dalam persyaratan dan dipenuhi dengan tujuan pencapaian kepuasan pelanggan, termasuk ketaatan pada ketentuan dan peraturan, serta memenuhi aspek-aspek hukum. Hal ini dipenuhi dengan melakukan Survey Pelanggan sesuai

	Pedoman Mutu	Halaman G3
		Level 1

 PT. ATMAJA JAYA	<b>PEDOMAN MUTU</b>	<b>AJ 1 - PM - 01</b>	
		Tanggal : 11 April 2011	Rev : 00

kebutuhan perusahaan dengan mempertimbangkan beberapa aspek (Lihat Divisi 7.2.1 dan 8.2.1).

### 5.3 Kebijakan Mutu

**PT. ATMAJA JAYA** mempunyai komitmen:

Memenuhi kepuasan pelanggan sesuai persyaratan ISO 9001:2008 dan berusaha melakukan perbaikan secara berkesinambungan.

Komitmen ini dituangkan dalam bentuk Visi, Misi dan Kebijakan Mutu sebagai berikut:

#### **VISI**

“ Menjadikan perusahaan yang hasil produknya bermutu tinggi sehingga memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan ”

#### **MISI**

“ Produk-produk yang dihasilkan berkelanjutan, bermutu tinggi, menjaga kepercayaan pelanggan dan mewujudkan kepuasan pelanggan adalah komitmen kami ”

Dengan demikian **PT. ATMAJA JAYA** akan senantiasa mengutamakan Kepuasan Pelanggan sebagai Sasaran Utama.

Komitmen kami untuk mencapai sasaran/target tersebut adalah:

1. Tepat waktu dalam pekerjaan.
2. Harga terjangkau dan bersaing dengan efisiensi kerja yang tinggi.
3. Mutu tinggi setara Standar Internasional.
4. Performa produk secara maksimal.
5. Lingkungan kerja harus selalu bersih dan rapi.
6. Peningkatan *Q, C, D* dan Kesejahteraan Karyawan secara terus menerus.

#### **KEBIJAKAN MUTU**

**PT. ATMAJA JAYA** bertekad untuk memberikan kepuasan pelanggan yang setinggi-tingginya melalui komitmen-komitmen sebagai berikut:

	Pedoman Mutu	Halaman G4
		Level 1

 PT. ATMAJA JAYA	<b>PEDOMAN MUTU</b>	<b>AJ 1 - PM - 01</b>	
		Tanggal : 11 April 2011	Rev : 00

1. Meningkatkan dedikasi dan kualitas sumber daya manusia agar dapat berinovasi dalam mengembangkan teknologi tepat guna.
2. Mengkomunikasikan kebijakan ini kesemua karyawan atau pihak-pihak lain yang berkepentingan agar masing-masing menyadari kewajibannya terhadap mutu.
3. Menyediakan kebijakan ini bagi pihak-pihak yang berkepentingan.
4. Mengkaji secara berkala kebijakan ini untuk meninjau relevansi dan kesesuaiannya dengan perubahan-perubahan yang dialami perusahaan.

Sebagai sarana untuk mewujudkan Kebijakan tersebut, maka perusahaan secara konsekuen menerapkan dan memadukan **Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008** serta secara berkesinambungan meningkatkan kinerjanya.

**PT. ATMAJA JAYA** dengan dasar komitmen yang kuat berusaha untuk memberikan produk dan pelayanan yang terbaik melalui perencanaan, pengendalian serta pemeliharaan kualitas produk demi keberlanjutan kerjasama dan kepuasan mitra kerja.

Direktur bertanggungjawab atas komunikasi dan pemahaman Kebijakan Mutu dan memastikan bahwa Kebijakan Mutu dipahami pada semua tingkatan di dalam perusahaan.

Penjelasan Kebijakan Organisasi adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan tepat waktu untuk dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang direncanakan.
- b. Memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan tepat mutu sesuai dengan spesifikasi teknis yang disyaratkan.
- c. Memberikan pelayanan dengan tepat biaya yang dapat menghasilkan keuntungan bagi perusahaan.
- d. Mengutamakan pelayanan sesuai dengan Sistem Manajemen Mutu serta peraturan perundang-undangan atau persyaratan **MANAJEMEN MUTU** lainnya yang relevan.

	Pedoman Mutu	Halaman G5
		Level 1

 PT. ATMAJA JAYA	<b>PEDOMAN MUTU</b>	<b>AJ 1 - PM - 01</b>	
		Tanggal : 11 April 2011	Rev : 00

- e. Memberi pelayanan sesuai dengan persyaratan & harapan pelanggan yang tertuang dalam perjanjian kontrak.
- f. Memberi pelayanan sesuai dengan persyaratan terkait yaitu mematuhi perundang-undangan MANAJEMEN MUTU yang berlaku, standar maupun persyaratan dari pihak - pihak terkait lainnya.
- g. Memiliki komitmen untuk melakukan penyempurnaan secara berkesinambungan.  
Organisasi dan seluruh personil yang ada didalamnya berkomitmen untuk selalu meningkatkan dan menyempurnakan kualitas pelayanan kepada pelanggan secara berkesinambungan.
- h. Mengkomunikasikan Kebijakan Organisasi ini pada semua karyawan yang ada dalam organisasi.

#### 5.4 Perencanaan

##### 5.4.1 Sasaran Mutu

Untuk memastikan bahwa Kebijakan Mutu telah dipahami, Masing-masing Divisi menetapkan Sasaran Mutu untuk periode tahunan berdasarkan Kebijakan Mutu. Sasaran Mutu dibuat terukur dan konsisten dengan Kebijakan Mutu, termasuk komitmen untuk perbaikan secara berkesinambungan. Setiap Sasaran Mutu dipahami pada setiap fungsi dan tingkatan Divisi masing-masing.

##### 5.4.2 Perencanaan Sistem Manajemen Mutu

Top Manajemen memastikan bahwa:

- a. Perencanaan Sistem Manajemen Mutu dilakukan untuk memenuhi persyaratan yang diberikan seperti juga sasaran mutu.
- b. Integritas Sistem Manajemen Mutu dipelihara, apabila perubahan pada Sistem Manajemen Mutu direncanakan dan diimplementasikan.

**PT. ATMAJA JAYA** membuat perencanaan Mutu guna mencapai keberhasilan penerapan Mutu yang efektif dan efisien dengan tujuan

	Pedoman Mutu	Halaman G6
		Level 1



PT. ATMAJA JAYA

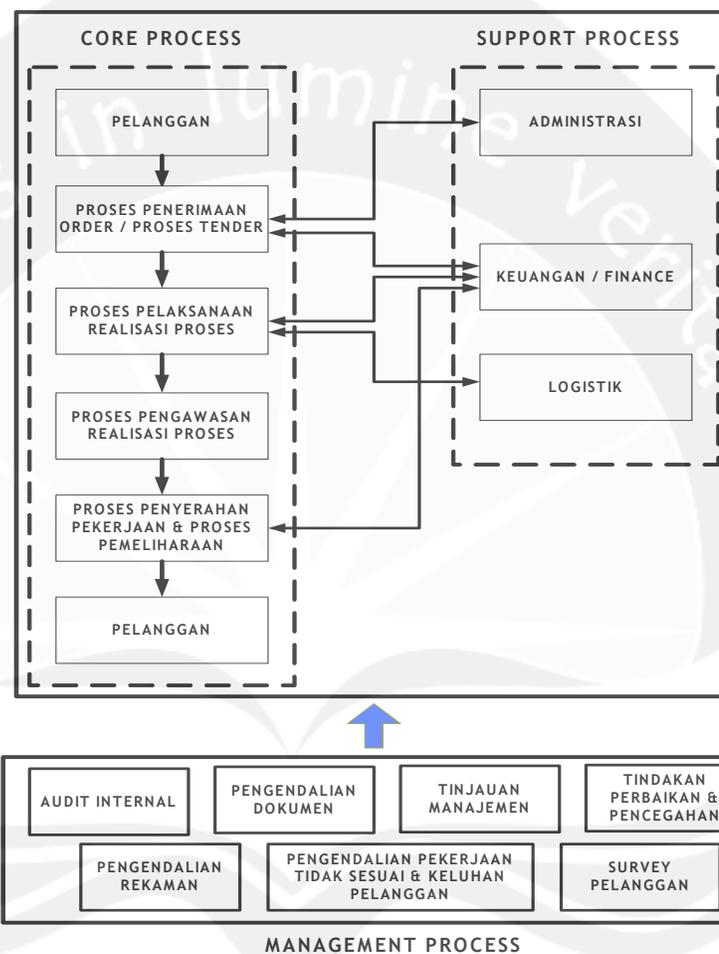
## PEDOMAN MUTU

AJ 1 - PM - 01

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00

dan sasaran yang jelas dan terukur serta memiliki jangka waktu pencapaian. Perencanaan tersebut memuat tujuan, sasaran dan indikator kinerja Perencanaan Sistem Manajemen Mutu PT. ATMAJA JAYA dijabarkan dalam suatu business process sebagai berikut:



### 5.4.3 Persyaratan Peraturan Perundang-Undangan dan Lainnya

Perusahaan telah menetapkan prosedur untuk inventarisasi, identifikasi dan pemahaman/sosialisasi peraturan perundangan dan persyaratan lain sesuai dengan kegiatan perusahaan. Pengurus memastikan setiap tenaga kerja diinformasikan mengenai peraturan

	Pedoman Mutu	Halaman G7
		Level 1



PT. ATMAJA JAYA

# PEDOMAN MUTU

AJ 1 - PM - 01

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00

ini melalui forum pertemuan bulanan atau forum/media informasi lainnya di tempat kerja.

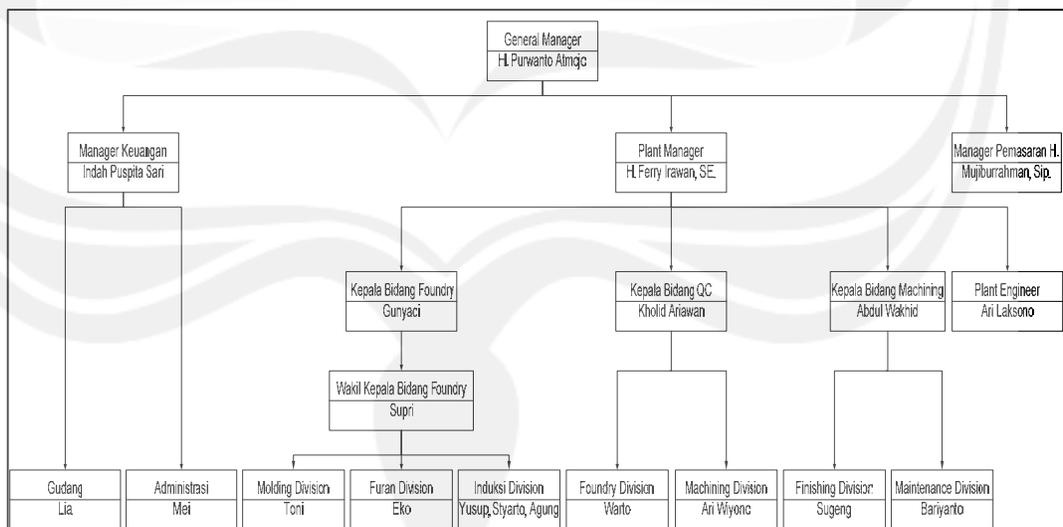
Perusahaan juga harus menjadikan peraturan perundangan dan persyaratan lain sebagai salah satu pertimbangan untuk menentukan aspek penting.

## 5.5 Tanggungjawab, Wewenang dan Komunikasi

### 5.5.1 Tanggungjawab dan Wewenang

Tanggungjawab, wewenang dan hubungan antar Divisi dibuat melalui Struktur Organisasi Sistem Manajemen Mutu. Rincian tanggungjawab dan wewenang yang berhubungan dengan karyawan yang terlibat di dalam penerapan, pengendalian dan verifikasi kegiatan operasional yang mempengaruhi Sistem Manajemen Mutu dapat dilihat pada *job description*.

Adapun Struktur organisasi di PT. ATMAJA JAYA adalah sebagai berikut:



### 5.5.2 Management Representative

	Pedoman Mutu	Halaman G8
		Level 1



PT. ATMAJA JAYA

## PEDOMAN MUTU

AJ 1 - PM - 01

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00

Direktur menetapkan wakil manajemen untuk Sistem Manajemen Mutu (selanjutnya disebut sebagai *Management Representative/MR*) dan memiliki wewenang serta tanggungjawab untuk tugas sebagai berikut:

- a. Menyusun, menerapkan dan memelihara proses yang dibutuhkan untuk Sistem Manajemen Mutu.
- b. Melaporkan ke Direktur atas unjuk kerja Sistem Manajemen Mutu dan kebutuhan untuk peningkatan.
- c. Mempromosikan kebutuhan pelanggan kepada seluruh jajaran di perusahaan.
- d. Menjadi penghubung dengan pihak luar perusahaan yang berkaitan dengan Sistem Manajemen Mutu.

### 5.5.3 Komunikasi Internal

Untuk mengurangi kesenjangan komunikasi antar Divisi, maka dibuat ketentuan komunikasi berdasarkan proses kegiatan yang dilakukan dan mempromosikan mutu melalui berbagai media yang ada. Masing-masing Kepala Divisi bekerjasama dengan *MR* memastikan berjalannya komunikasi dan promosi pada setiap fungsi dan tingkatan yang terkait dengan proses Sistem Manajemen Mutu serta efektivitasnya.

## 5.6 Tinjauan Manajemen

### 5.6.1 Umum

Masing-masing Divisi memberikan laporan kepada Direktur melalui rapat Tinjauan Manajemen yang diadakan sedikitnya setiap tahun sekali. Rapat Tinjauan Manajemen bertujuan untuk memastikan kesinambungan, kecukupan dan efektivitas Sistem Manajemen Mutu. Tinjauan Manajemen juga mengevaluasi perlu atau tidaknya perubahan pada Sistem Manajemen Mutu perusahaan, termasuk di dalamnya Kebijakan Mutu dan Sasaran Mutu.

### 5.6.2 Masukan Tinjauan

	Pedoman Mutu	Halaman G9
		Level 1

 PT. ATMAJA JAYA	<b>PEDOMAN MUTU</b>	<b>AJ 1 - PM - 01</b>	
		Tanggal : 11 April 2011	Rev : 00

Masukan Tinjauan Manajemen meliputi unjuk kerja saat ini dan kemungkinan pengembangan yang berhubungan dengan:

- a. Hasil audit mutu eksternal dan internal.
- b. Survey Pelanggan.
- c. Unjuk kerja proses dan kesesuaian produk.
- d. Status tindakan perbaikan dan tindakan pencegahan.
- e. Tindak lanjut dari tinjauan manajemen sebelumnya.
- f. Perubahan yang mempunyai pengaruh terhadap Sistem Manajemen Mutu.
- g. Rekomendasi untuk peningkatan.
- h. Tingkat pengembangan dari Kebijakan Mutu dan Sasaran Mutu.
- i. Keluhan pelanggan dan evaluasi.

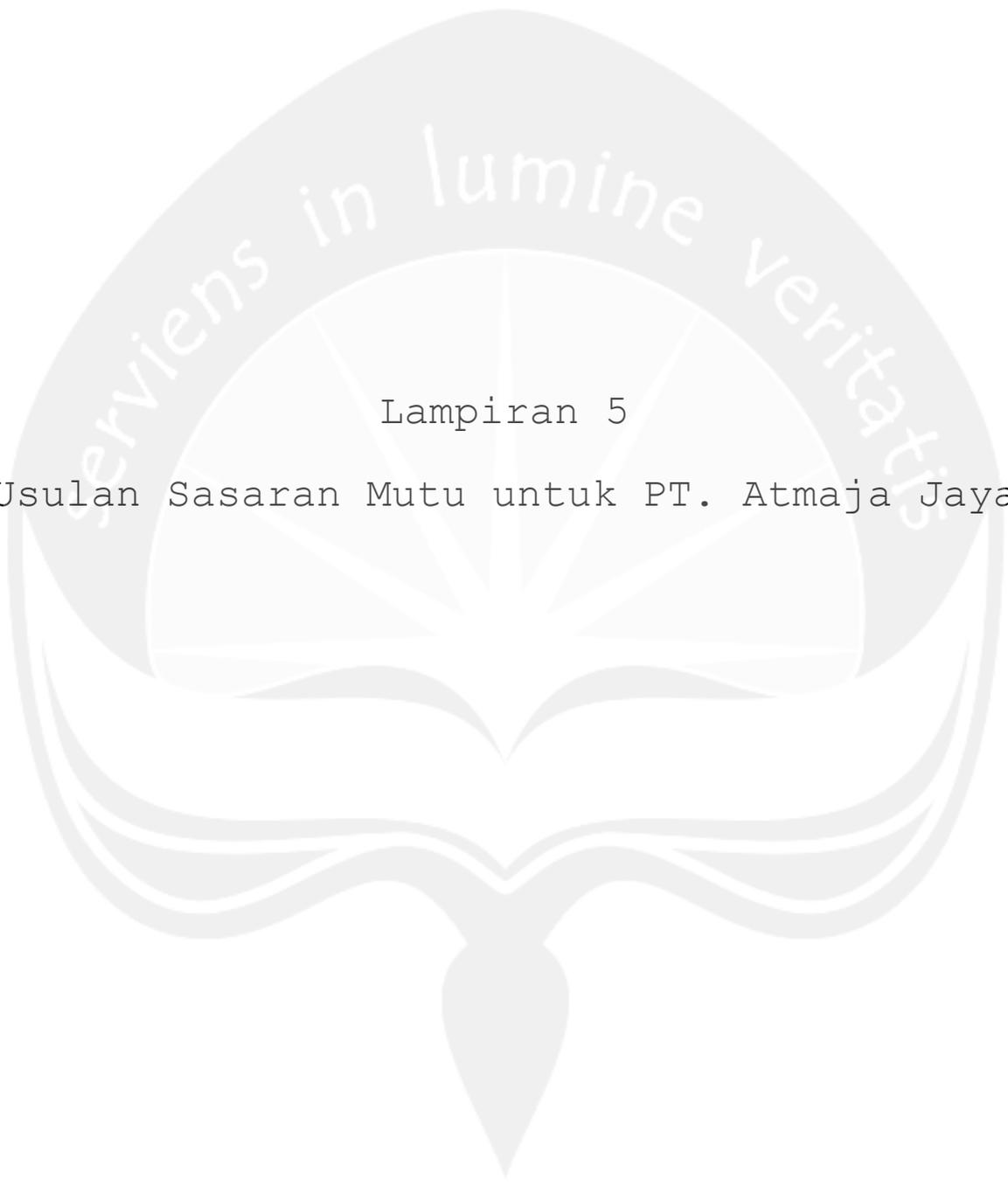
#### 5.6.3 Keluaran Tinjauan

Keluaran Tinjauan Manajemen meliputi keputusan dan tindakan untuk:

- a. Peningkatan Sistem Manajemen Mutu dan proses yang berkaitan.
- b. Peningkatan pelaksanaan Produk sesuai dengan keinginan pelanggan.
- c. Kebutuhan sumber daya.

MR bertanggungjawab untuk menyimpan hasil tinjauan manajemen.

	Pedoman Mutu	Halaman G10
		Level 1



Lampiran 5  
(Usulan Sasaran Mutu untuk PT. Atmaja Jaya)



## SASARAN MUTU/TARGET DIVISI HRD TAHUN 2011

No	Sasaran Mutu	Strategi Pencapaian	Pengukuran Pencapaian	PIC
1	Menyelenggarakan pelatihan minimal 1 jenis pelatihan setiap tahun untuk masing-masing Divisi sampai dengan akhir tahun 2011	Kompetensi yang ada dalam job description akan direalisasikan apabila karyawan tersebut belum memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan	Sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan	Personalia
2	Meningkatkan disiplin karyawan dengan menurunkan jumlah karyawan yang tidak masuk tanpa keterangan sebesar 95% sampai dengan akhir tahun 2011	Mengumpulkan semua data yang berhubungan dengan absensi karyawan	Maksimal karyawan yang tidak masuk tanpa keterangan adalah 5%	Personalia
3	Melakukan pelatihan sosialisasi dokumen ISO ke semua bagian terkait untuk seluruh karyawan (100%) sampai dengan akhir tahun 2011	Melakukan pelatihan dan pembaruan dokumen ISO setiap bulan untuk masing-masing Divisi	Masing-masing karyawan memahami tugas dan fungsinya serta paham dengan dokumen ISO di Divisinya masing-masing	Personalia

Klaten, Apr 2011

Disetujui oleh,

Divisi HRD

H. Feri Irawan  
Management Representative



## SASARAN MUTU/TARGET DIVISI LOGISTIK TAHUN 2011

No	Sasaran Mutu	Strategi Pencapaian	Pengukuran Pencapaian	PIC
1	Kesuaian stock material di gudang bahan material sejumlah 95% sesuai jumlah actual, diukur sampai dengan akhir tahun 2011	Melakukan pengecekan harian terhadap stok barang	Kesesuaian stok barang material hingga 95% di akhir tahun 2011	Gudang

Klaten, Apr 2011

Divisi Logistik

Disetujui oleh,

H. Feri Irawan  
Management Representative



## SASARAN MUTU/TARGET DIVISI PRODUKSI TAHUN 2011

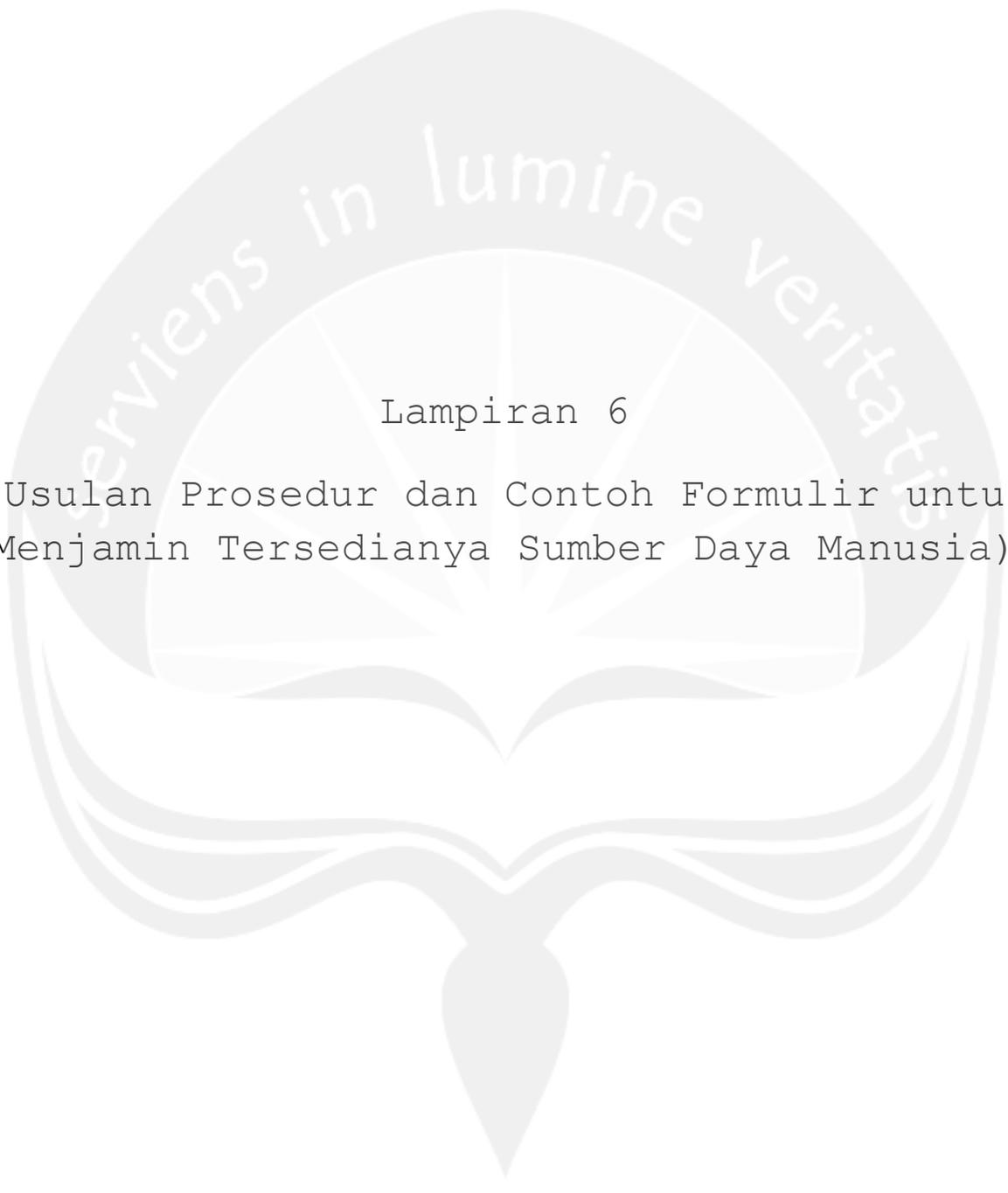
No	Sasaran Mutu	Strategi Pencapaian	Pengukuran Pencapaian	PIC
1	Menurunkan reject level sebesar 25% dari jumlah reject sebelumnya sampai dengan akhir tahun 2011	Melakukan inspeksi kualitas secara ketat	Jumlah reject produk cacat turun hingga 30% di akhir tahun 2011	Produksi
2	Memenuhi jumlah produksi sebesar 95% dari rencana produksi yang telah ditetapkan setiap bulan, diukur sampai dengan akhir tahun 2011	Melakukan pengontrolan terhadap material, mesin dan pengaturan personil	Pemenuhan 95% rencana kebutuhan produksi di setiap bulan	Produksi

Klaten, Apr 2011

Divisi Produksi

Disetujui oleh,

H. Feri Irawan  
Management Representative



Lampiran 6

(Usulan Prosedur dan Contoh Formulir untuk  
Menjamin Tersedianya Sumber Daya Manusia)



PT. ATMAJA JAYA

## PENERIMAAN KARYAWAN BARU

AJ 4 - HRD - 001

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00



### LEMBAR PENGESAHAN

Disusun oleh	Disetujui oleh	Halaman A1
H. Feri Irawan, SE MR	H. Purwanto Atmojo Direktur	

 PT. ATMAJA JAYA	<b>PENERIMAAN KARYAWAN BARU</b>	<b>AJ 4 - HRD - 001</b>	
		Tanggal : 11 April 2011	Rev : 00

## 1.0 DAFTAR ISI

Judul & Lembar Pengesahan	A1
1.0 Daftar Isi	B1
2.0 Catatan Perubahan	C1
3.0 Daftar Distribusi Dokumen	D1
4.0 Tujuan	E1
5.0 Ruang Lingkup	E1
6.0 Acuan Standard	E1
7.0 Tanggung Jawab & Wewenang	E1
8.0 Formulir Pendukung	E1
9.0 Definisi & Daftar Singkatan	E2
10. Rincian Prosedur	F1-F3
11. Lampiran	
11.1 Contoh Formulir Permintaan Karyawan	G1
11.2 Contoh Formulir Daftar Pelamar	G2
11.3 Contoh Formulir Data Calon Karyawan	G3
11.4 Contoh Formulir Daftar Pelamar Terseleksi	G4
11.5 Contoh Formulir Interview	G5
11.6 Contoh Formulir Hasil Interview	G6
11.7 Contoh formulir penilaian karyawan	G7
11.8 Contoh Formulir Pernyataan Kesiediaan bekerja	G8

	Prosedur	Halaman B1
		Level 2

 PT. ATMAJA JAYA	<b>PENERIMAAN KARYAWAN BARU</b>	<b>AJ 4 - HRD - 001</b>	
		Tanggal : 11 April 2011	Rev : 00

## 2.0 CATATAN PERUBAHAN

No.	No. Lembar Perubahan	Tanggal Terbit	Halaman	Isi Perubahan
1	--	11 Ar 2011		Baru

	<b>Prosedur</b>	Halaman C1
		Level 2

 PT. ATMAJA JAYA	<b>PENERIMAAN KARYAWAN BARU</b>	<b>AJ 4 - HRD - 001</b>	
		Tanggal : 11 April 2011	Rev : 00

### 3.0 DAFTAR DISTRIBUSI DOKUMEN

DAFTAR DISTRIBUSI DOKUMEN	
1.	Direktur (DIR)
2.	Management Representative (MR)
3.	Human Resources (HRD)
4.	Logistik (LOG)
5.	Marketing (MRK)
6.	Produksi (PRD)

	Prosedur	Halaman D1
		Level 2

 PT. ATMAJA JAYA	<b>PENERIMAAN KARYAWAN BARU</b>	<b>AJ 4 - HRD - 001</b>	
		Tanggal : 11 April 2011	Rev : 00

#### 4.0 TUJUAN

Tujuan prosedur ini adalah untuk memastikan bahwa penyediaan Sumber Daya Manusia dilakukan sesuai dengan kebutuhan organisasi berdasarkan struktur organisasi yang telah disetujui oleh Manajemen dan untuk mendapatkan hasil yang sesuai dengan standar organisasi.

#### 5.0 RUANG LINGKUP

Prosedur ini berlaku untuk setiap proses penerimaan tenaga kerja di PT. ATMAJA JAYA

#### 6.0 ACUAN STANDARD

ISO 9001:2008 Klausul 6.2.2

#### 7.0 TANGGUNG JAWAB & WEWENANG

7.1 HR Divisi dan Direktur PT. ATMAJA JAYA bertanggung jawab atas proses penerimaan tenaga kerja sampai dengan pengangkatan karyawan tersebut.

7.2 Pihak-pihak yang terkait bertanggung jawab dalam proses penerimaan tenaga kerja.

#### 8.0 FORMULIR PENDUKUNG

No.	JUDUL	NOMOR FORMULIR	PENANGGUNG JAWAB
1	Formulir Permintaan Karyawan	AJ4-HRD-001 A	Personalia
2	Formulir Daftar Pelamar	AJ4-HRD-001 B	Personalia
3	Formulir Lamaran	AJ4-HRD-001 C	Personalia
4	Formulir Daftar Pelamar Terseleksi	AJ4-HRD-001 D	Personalia
5	Formulir Interview	AJ4-HRD-001 E	Personalia
6	Formulir Interview Result	AJ4-HRD-001 F	Personalia
7	Formulir Penilaian Karyawan	AJ4-HRD-001 G	Personalia

	Prosedur	Halaman E1
		Level 2

 PT. ATMAJA JAYA	<b>PENERIMAAN KARYAWAN BARU</b>	<b>AJ 4 - HRD - 001</b>	
		Tanggal : 11 April 2011	Rev : 00

8	Formulir Kesepakatan Kerja Waktu Tertentu	AJ4-HRD-001 H	Personalia
---	---	---------------	------------

#### 9.0 DEFINISI & DAFTAR SINGKATAN

- HRD : Divisi yang melakukan penyediaan terhadap sumber daya manusia / karyawan
- Karyawan : Orang yang bekerja di PT. ATMAJA JAYA

	Prosedur	Halaman E2
		Level 2

 PT. ATMAJA JAYA	<b>PENERIMAAN KARYAWAN BARU</b>	<b>AJ 4 - HRD - 001</b>	
		Tanggal : 11 April 2011	Rev : 00

## 10. RINCIAN PROSEDUR

10.1 Setiap Divisi yang memerlukan karyawan yang masih dalam struktur organisasi yang sudah disetujui, maka atasan langsung yang bersangkutan mengajukan permintaan pegawai dengan mengisi form **Permintaan Karyawan (AJ4-HRD-001 A)** kepada atasan langsung untuk dimintakan persetujuannya sebelum penerimaan tenaga kerja.

10.1.1 Permintaan penambahan pegawai harus mendapatkan persetujuan sampai tingkat DIREKTUR.

10.1.2 Permintaan pegawai yang dapat memperluas struktur organisasi yang telah disetujui, maka HRD Divisi mengajukan usulan perluasan organisasi dan harus disetujui oleh DIREKTUR sebelum proses penerimaan karyawan dilakukan.

10.1.3 Apabila permintaan pegawai tidak disetujui oleh DIREKTUR maka permintaan tersebut dibatalkan.

10.1.4 Apabila permintaan pegawai disetujui oleh yang berwenang maka Manager yang mengajukan permohonan tersebut menyerahkan form tersebut ke HRD Divisi.

10.2 HRD Divisi mengeluarkan iklan lowongan dalam lingkungan group paling lambat 2 hari kerja setelah diterimanya form permintaan tenaga yang lengkap tentang kebutuhan tenaga kerja tersebut sesuai dengan kualifikasi yang telah ditentukan, dan dalam waktu 3 hari kerja setelah iklan tersebut di sebarakan ternyata tidak ada tenaga kerja dari lingkungan group yang mengajukan lamaran terhadap lowongan tersebut, maka HRD Divisi akan memasang iklan lowongan di media umum

10.3 HRD Divisi mendaftarkan semua pelamar kerja yang masuk **Daftar Pelamar (AJ4-HRD-001 B)** dan mengisi **Formulir Data Calon Karyawan (AJ4-HRD-001 C)**.

10.4 Setelah mencatat semua lamaran yang masuk daftar kandidat Divisi HRD Divisi menyeleksi pelamar yang sesuai dengan kualifikasi

10.4.1 Apabila lamaran kerja tidak memenuhi kualifikasi maka proses selesai.

	Prosedur	Halaman F1
		Level 2

 PT. ATMAJA JAYA	<b>PENERIMAAN KARYAWAN BARU</b>	<b>AJ 4 - HRD - 001</b>	
		Tanggal : 11 April 2011	Rev : 00

- 10.4.2 Apabila lamaran kerja memenuhi kualifikasi dilanjutkan ke proses berikutnya, yaitu mengecek latar belakang karyawan tersebut sebelum pemanggilan wawancara dilaksanakan, karyawan yang meragukan latar belakangnya maka akan tidak dilanjutkan kedalam proses pemanggilan untuk wawancara.
- 10.5 HRD Divisi dengan Divisi terkait melakukan wawancara atau test:
- 10.5.1 Apabila calon karyawan gagal dalam wawancara/test maka proses seleksi berakhir dan HRD Divisi mengeluarkan surat pemberitahuan kepada yang bersangkutan.
- 10.5.2 Apabila calon karyawan lulus dalam wawancara atau test maka maka dilanjutkan ke proses selanjutnya.
- 10.6 Administrasi HRD Divisi memasukkan pelamar terseleksi kedalam formulir **Daftar Pelamar Terseleksi (AJ4-HRD-001 D)**.
- 10.7 HRD Divisi menyusun hasil test dan atau interview dari calon yang lulus test dan interview dilakukan dengan mengisi Formulir **Interview (AJ4-HRD-001 E)**.
- 10.8 HRD Divisi mengajukan beberapa calon yang lulus test atau interview untuk dimintakan persetujuan kepada DIREKTUR sesuai dengan **Hasil Interview (AJ4-HRD-001 F)**.
- 10.9 Hasil dari Interview akan dikumpulkan guna proses berikutnya.
- 10.10 HRD Divisi mengendalikan catatan mutu yang berkaitan dengan proses rekrutmen.
- 10.11 HRD Divisi menyelenggarakan pelatihan bagi karyawan masa percobaan.
- 10.12 HRD Divisi dengan Divisi terkait mengevaluasi kinerja karyawan masa percobaan dengan menggunakan formulir Penilaian Kinerja Karyawan yang

	Prosedur	Halaman F2
		Level 2

 PT. ATMAJA JAYA	<b>PENERIMAAN KARYAWAN BARU</b>	<b>AJ 4 - HRD - 001</b>	
		Tanggal : 11 April 2011	Rev : 00

sesuai dengan level yang telah ditentukan dan mengacu pada Prosedur kompetensi, Pelatihan dan Kesadaran serta mengisi formulir **Penilaian Karyawan (AJ4-HRD-001 G)**

10.12.1 Jika calon karyawan tidak lulus dalam masa percobaan, maka calon karyawan tersebut secara otomatis berakhir.

10.12.2 Jika calon karyawan lulus dalam masa percobaan maka HRD Divisi mengeluarkan Surat pernyataan kepada karyawan dalam form **surat kesepakatan kerja antar waktu tertentu - KKWT (AJ4-HRD-001 H)**.

	<b>Prosedur</b>	<b>Halaman F3</b>
		<b>Level 2</b>



PT. ATMAJA JAYA

## PENERIMAAN KARYAWAN BARU

AJ 4 - HRD - 001

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00

### 11.1 CONTOH FORMULIR PERMINTAAN KARYAWAN (AJ4-HRD-001 A)

		AJ4-HRD-001 A / Rev. 00				
		<b>FORMULIR PERMINTAAN KARYAWAN</b> <small>PT. ATMAJA JAYA MASTER DOCUMENT</small>				
Divisi	:	_____	Tgl Kebutuhan	:	_____	
Jabatan	:	_____	Gaji / Upah	:	_____	
			Pengganti	:	_____	
1 Laki-laki	<input type="checkbox"/>	1 Baru	<input type="checkbox"/>	Nama	:	_____
2 Perempuan	<input type="checkbox"/>	2 Pengganti	<input type="checkbox"/>	NIK	:	_____
Alasan Permintaan Tenaga Kerja _____ _____ _____ _____ _____ _____						
Persyaratan Jabatan						
1 Usia	:	_____	4 Fisik	:	_____	
2 Pendidikan	:	_____	5 Pelatihan	:	_____	
3 Pengalaman	:	_____	6 Kemampuan khusus	:	_____	
Permintaan tenaga kerja ini :						
1 Ada dalam budget			2 Tidak ada dalam budget			
					Klaten, _____	
Disetujui oleh,		Diperiksa oleh,		Dibuat oleh,		
_____ Direktur		_____ Personalia		_____ Divisi Pemohon		
Catatan _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____						

Prosedur

Halaman G1

Level 2





PT. ATMAJA JAYA

# PENERIMAAN KARYAWAN BARU

AJ 4 - HRD - 001

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00

## 11.3 CONTOH FORMULIR DATA CALON KARYAWAN (AJ4-HRD-001 C)

AJ4-HRD-001 C / Rev. 00

 DATA CALON KARYAWAN PT. ATMAJA JAYA  
MASTER DOCUMENT

POSISI : \_\_\_\_\_

DATA PRIBADI

Nama lengkap : \_\_\_\_\_

Tempat/tgl. lahir : \_\_\_\_\_

Alamat tetap (sesuai KTP) : \_\_\_\_\_

Alamat sekarang : \_\_\_\_\_

Agama : \_\_\_\_\_

Status perkawinan : \_\_\_\_\_

Jumlah Anak : \_\_\_\_\_

PENDIDIKAN

Pendidikan terakhir : \_\_\_\_\_

Nama sekolah/universitas : \_\_\_\_\_

Tahun masuk & lulus : \_\_\_\_\_

PENGALAMAN KERJA

Tahun	Nama Perusahaan	Posisi	Gaji/bulan
_____ s.d. _____	_____	_____	_____
_____ s.d. _____	_____	_____	_____
_____ s.d. _____	_____	_____	_____
_____ s.d. _____	_____	_____	_____
_____ s.d. _____	_____	_____	_____

PELATIHAN

Sebutkan pelatihan yang pernah diikuti yang berhubungan dengan posisi yang dilamar

Nama Pelatihan	Penyelenggara	Pelaksanaan
_____	_____	_____ s.d. _____
_____	_____	_____ s.d. _____
_____	_____	_____ s.d. _____

KEAHLIAN YANG DIMILIKI

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

IDENTITAS KELUARGA

Nama istri/suami : \_\_\_\_\_

Pekerjaan : \_\_\_\_\_

Alamat : \_\_\_\_\_

Nama Ayah : \_\_\_\_\_

Pekerjaan : \_\_\_\_\_

Alamat : \_\_\_\_\_

Nama Ibu : \_\_\_\_\_

Pekerjaan : \_\_\_\_\_

Alamat : \_\_\_\_\_

Demikian data pribadi ini saya buat dengan sebenar-benarnya

Klaten, \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_









PT. ATMAJA JAYA

## PENERIMAAN KARYAWAN BARU

**AJ 4 - HRD - 001**

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00

### 11.7 CONTOH FORMULIR PENILAIAN KARYAWAN (AJ4-HRD-001 G)

		AJ4-HRD-001 G / Rev. 00			
<b>PENILAIAN KARYAWAN</b>		PT. ATMAJA JAYA MASTER DOCUMENT			
Nama :	_____	NIK :	_____		
Jabatan :	_____	Divisi :	_____		
Golongan :	_____	Departemen:	_____		
Status karyawan :	_____				
Percobaan Dari tanggal :	_____	Tetap Dari tanggal:	_____		
Periode penilaian :	_____				
Tgl. Penilaian terakhir :	_____				
Tgl. Promosi terakhir :	_____				
<b>DAFTAR PENILAIAN PRESTASI</b>					
Kompetensi	Penilai				Catatan
	1	2	3	4	
Hasil Kerja	1 Kuantitas kerja yang dicapai				
	2 Kualitas kerja yang dicapai				
	3 Tingkat kesalahan/penolakan				
	4 Pengetahuan kerja				
	5 Kegiatan mengikuti prosedur kerja				
	6 Pelaporan/pencatatan hasil kerja				
Ketrampilan kerja	1 Menganalisa kerja & membuat keputusan dalam bekerja				
	2 Kemandirian dalam menyelesaikan tugas				
	3 Penggunaan mesin/komputer/tools dan material				
	4 Penggunaan biaya anggaran				
	5 Pengelolaan waktu kerja				
	6 Komunikasi dalam tim kerja				
	7 Inovasi dan kreatifitas				
Sikap Kerja	1 Kehadiran dan ketepatan waktu hadir				
	2 Keselamatan kerja & kebersihan lingkungan kerja				
	3 Dedikasi & loyalitas				
	4 Kejujuran				
	5 Dorongan/kemauan untuk belajar				
	6 Berubah/mengikuti hal baru				
	7 Kerjasama dengan atasan				
	8 Kerjasama dengan rekan kerja				
Jumlah nilai keseluruhan					
RATA-RATA					
Nilai Total	Tingkat Prestasi	Personalia			
235-250	Sangat memuaskan				
200-234	Memuaskan				
100-199	Cukup				
0-99	Kurang				

 PT. ATMAJA JAYA	<b>PENERIMAAN KARYAWAN BARU</b>	<b>AJ 4 - HRD - 001</b>	
		Tanggal : 11 April 2011	Rev : 00

**11.8 CONTOH FORMULIR PERNYATAAN KERJA ANTAR WAKTU TERTENTU (AJ4-HRD-001 H)**

	<b>PT. ATMAJA JAYA MASTER DOCUMENT</b>	AJ4-HRD-001 H / Rev. 00
<b><u>KESEPAKATAN KERJA UNTUK WAKTU TERTENTU</u></b>		
Yang bertandatangan dibawah ini :		
1.	<b>N a m a</b> : <b>Perusahaan</b> : <b>Alamat</b> :	
Untuk selanjutnya disebut PIHAK PERTAMA/PERUSAHAAN		
2.	<b>N a m a</b> : <b>Tempat/Tgl. Lahir</b> : <b>A l a m a t</b> :	
Bertindak untuk dan atas nama sendiri, untuk selanjutnya disebut PIHAK KEDUA/ KARYAWAN		
Pada hari ini, .....tanggal ..... bulan ..... tahun ....., kedua belah pihak telah sepakat untuk mengadakan kesepakatan kerja terhitung sejak tanggal ..... sampai dengan tanggal ....., dengan ketentuan sebagai berikut :		
<b>PASAL 1</b> <b>Penerimaan dan Penempatan Tenaga kerja.</b>		
1. Penerimaan tenaga kerja Pihak kedua telah diterima menjadi karyawan dalam masa percobaan di PT. ATMAJA JAYA dengan jabatan ..... dan diatur lebih lanjut sesuai kebutuhan.		
2. Penempatan tenaga kerja Karyawan yang telah diterima akan ditempatkan di wilayah kerja PT. ATMAJA JAYA .		

	Prosedur	Halaman G8
		Level 2



Lampiran 7  
(Usulan Prosedur dan Contoh Formulir  
Pengukuran Kinerja/Metode Sistem Manajemen  
Mutu)



PT. ATMAJA JAYA

## PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

AJ 4 - MRK - 002

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00



## PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

### LEMBAR PENGESAHAN

Disusun oleh	Disetujui oleh	Halaman A1
H. Feri Irawan, SE	H. Purwanto Atmojo	
MR	Direktur	



PT. ATMAJA JAYA

## PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

AJ 4 - MRK - 002

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00

### 1.0 DAFTAR ISI

Judul & Lembar Pengesahan	A1
1.0 Daftar Isi	B1
2.0 Catatan Perubahan	C1
3.0 Daftar Distribusi Dokumen	D1
4.0 Tujuan	E1
5.0 Ruang Lingkup	E1
6.0 Acuan Standard	E1
7.0 Tanggung Jawab & Wewenang	E1
8.0 Formulir Pendukung	E2
9.0 Definisi & Daftar Singkatan	E2
10. Rincian Prosedur	F1-F2
11. Lampiran	
11.1 Contoh formulir kepuasan pelanggan	G1
11.2 Contoh formulir wawancara	G2

	Prosedur	Halaman B1
		Level 2



PT. ATMAJA JAYA

## PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

AJ 4 - MRK - 002

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00

### 2.0 CATATAN PERUBAHAN

No.	No. Lembar Perubahan	Tanggal Terbit	Halaman	Isi Perubahan
0	--	11 Apr 2011		Baru

	Prosedur	Halaman C1
		Level 2



PT. ATMAJA JAYA

## PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

AJ 4 - MRK - 002

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00

### 3.0 DAFTAR DISTRIBUSI DOKUMEN

DAFTAR DISTRIBUSI DOKUMEN	
1.	Direktur (DIR)
2.	Management Representative (MR)
3.	Human Resources (HRD)
4.	Logistik (LOG)
5.	Marketing (MRK)
6.	Produksi (PRD)

	Prosedur	Halaman D1
		Level 2

 PT. ATMAJA JAYA	<b>PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN</b>	AJ 4 - MRK - 002	
		Tanggal : 11 April 2011	Rev : 00

#### 4.0 TUJUAN

Prosedur ini digunakan sebagai pedoman untuk menganalisis persepsi dan informasi dari pelanggan terhadap produk yang dihasilkan sehingga dapat diambil tindakan yang tepat dalam usaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### 5.0 RUANG LINGKUP

Prosedur ini berlaku dalam mengatur aktivitas yang dilakukan dalam rangka mengukur kepuasan pelanggan mulai dari penyebaran questioner, wawancara, informasi lisan dan sebagainya kemudian dievaluasi / analisa untuk tindak lanjut yang akan dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### 6.0 ACUAN STANDARD

- 6.1 ISO 9001:2008 klausul 5.2 Customer Focus
- 6.2 Prosedur Tindakan Perbaikan dan Pencegahan
- 6.3 Prosedur Pengendalian Produk Tidak Sesuai

#### 7.0 TANGGUNG JAWAB & WEWENANG

- 7.1 Divisi Marketing bertanggung jawab terhadap tersedianya questioner kepuasan pelanggan dan proses pengukuran kepuasan pelanggan sampai menindak lanjuti hasil analisis.
- 7.2 Divisi Marketing bertanggung jawab terhadap penggalan data berupa penyebaran questioner pada pelanggan, termasuk FGD (Focus Group Discussion) kalau memungkinkan.
- 7.3 ISO Sekretariat bertanggung jawab terhadap hasil analisa kepuasan pelanggan.
- 7.4 Direktur bertanggung jawab terhadap strategi dan perencanaan tindak lanjut untuk meningkatkan kepuasan pelanggan

	Prosedur	Halaman E1
		Level 2

 PT. ATMAJA JAYA	<b>PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN</b>	AJ 4 - MRK - 002	
		Tanggal : 11 April 2011	Rev : 00

### 8.0 FORMULIR PENDUKUNG

No.	JUDUL	NOMOR DOKUMEN	PENANGGUNG JAWAB
1	Formulir Daftar Pertanyaan Kepuasan Pelanggan	AJ4-MRK-002 A	Marketing
2	Formulir Wawancara / Telepon	AJ4-MRK-002 B	Marketing

### 9.0 DEFINISI & DAFTAR SINGKATAN

Questionnaire kepuasan pelanggan merupakan dokumen pemantauan informasi yang berkaitan dengan persepsi dan informasi dari pelanggan bahwa perusahaan mampu memenuhi persyaratan pelanggan yang dilakukan setiap akhir proyek yang dilaksanakan

	Prosedur	Halaman E2
		Level 2

 PT. ATMAJA JAYA	<b>PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN</b>	AJ 4 - MRK - 002	
		Tanggal : 11 April 2011	Rev : 00

## 10. RINCIAN PROSEDUR

- 10.1 Divisi Marketing mempersiapkan atau membuat daftar pertanyaan kepuasan berupa form **Daftar Pertanyaan Kepuasan Pelanggan (AJ4-MRK-002 A)** atau form **Wawancara/Telepon (AJ4-MRK-002 B)**.
- 10.2 Divisi Marketing melakukan pengumpulan data dengan menyebarkan Daftar Pertanyaan Kepuasan Pelanggan dan dengan melakukan Wawancara/Telepon. Untuk mendapatkan persepsi pelanggan terhadap kualitas produk dan pelayanan yang dihasilkan, atau melalui FGD yang dilakukan.
- 10.3 Divisi Marketing menyebarkan Daftar Pertanyaan Kepuasan Pelanggan/Questionare tersebut kepada pelanggan dengan Surat Pengantar atau melakukan wawancara langsung melalui telepon kepada Pelanggan.
- 10.4 Divisi Marketing melakukan penggalan data mengenai persepsi kepuasan pelanggan dengan mengajukan Daftar Pertanyaan Kepuasan Pelanggan atau dengan melalui Wawancara/Telepon dengan cara:
  - Penggalan data mengenai persepsi kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui pembicaraan langsung, baik secara informal/nonformal atau melalui telepon.
  - Hal-hal yang dipertanyakan mengacu pada form Daftar Pertanyaan Kepuasan Pelanggan atau kedalam form Wawancara/Telepon.
  - Hal-hal yang disampaikan oleh pelanggan didata dan didokumentasikan kedalam form Daftar Pertanyaan Kepuasan Pelanggan atau kedalam form Wawancara/Telepon.
- 10.5 Pelanggan menerima dan mengisi Daftar Pertanyaan Kepuasan Pelanggan/Questionare atau menjawab atas pertanyaan yang dilakukan melalui wawancara sesuai form Wawancara/Telepon.
- 10.6 Divisi Marketing menerima Daftar Pertanyaan Kepuasan Pelanggan atau daftar Wawancara/Telepon yang telah di isi lengkap oleh pelanggan dan menyampaikannya kepada ISO Secretariat untuk di koordinasikan.
- 10.7 ISO Secretariat bersama Divisi Marketing/pihak terkait melakukan analisis terhadap Daftar Pertanyaan Kepuasan Pelanggan atau daftar Wawancara/Telepon tersebut untuk mendapatkan gambaran tentang pemenuhan persyaratan pelanggan oleh perusahaan dari berbagai kategori/aspek untuk mendapatkan hasil analisis kepuasan pelanggan.

	Prosedur	Halaman F1
		Level 2



PT. ATMAJA JAYA

## PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

AJ 4 - MRK - 002

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00

- 10.8 Divisi Marketing menentukan tindak lanjut dari hasil analisis yang dilakukan guna menjaga agar tingkat kepuasan pelanggan dapat dipertahankan atau bahkan ditingkatkan dan menyampaikan kepada Direktur.
- 10.9 Direktur membuat strategi dan perencanaan tindak lanjut untuk terus menerus melakukan perbaikan guna meningkatkan kepuasan pelanggan melalui Quality Departement, Divisi Proyek dan Marketing.

	Prosedur	Halaman F2
		Level 2



PT. ATMAJA JAYA

## PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

AJ 4 - MRK - 002

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00

### 11.1 CONTOH FORMULIR KEPUASAN PELANGGAN (AJ4-MRK-002 A)

	<p><b>CUSTOMER SATISFACTION KEPUASAN PELANGGAN QUESTIONAIRE DAFTAR PERTANYAAN</b></p>	<p><b>AJ4 - MRK - 002 A / Rev. 00</b></p>			
<p>Order List No. Order Pekerjaan</p> <p>Client : Nama pelanggan</p> <p>Please tick the most appropriate box to answer the question. You may need to refer to your experience in previous in Indonesia of similar type and level of complexity, construct by other service / repair provider : Mohon untuk memilih salah satu jawaban yang sesuai dengan pengalaman anda pada pekerjaan lain yang sejenis yang dikerjakan oleh bengkel / provider lain.</p>					
No.	<u>Owner Comments</u>  Komentar	Very Satisfied Sangat Puas ( 4 )	Satisfied Puas ( 3 )	Less Satisfied Kurang ( 2 )	No Satisfied Tidak Puas ( 1 )
	<i>Company Performance Kemampuan Perusahaan</i>				
1	How do you think PT. ATMAJA JAYA performance in general ? <i>Bagaimana pandangan anda pada performa PT. ATMAJA JAYA secara umum?</i>				
2	How do you rate our teams in general? <i>Bagaimana pandangan anda tentang kemampuan team kami secara keseluruhan?</i>				
3	How do you rate our head office support ? <i>Bagaiman pendapat anda tentang dukungan dari kantor pusat kami?</i>				
4	How do you think our concern of the safety in general? <i>Bagaimana pandangan anda tentang keselamatan kerja yang kami terapkan pada pekerjaan ini?</i>				
5	<i>Performance quality? Bagaimana kualitas pekerjaan kami secara umum?</i>				
6	<i>Spare part quality ? Bagaimana dengan kualitas spare part kami ?</i>				
7	<i>Complaint handling Service ? Bagaiman dengan penanganan keluhan anda kepada kami</i>				
8	<i>Reliability Time / Delivery Time ? Bagaiman ketepatan waktu pelaksanaan pekerjaan kami?</i>				
	<i>Suggestion saran-saran</i>				
TOTAL NILAI / JUMLAH PERTANYAAN					
Date,					
Signature Owner/Representative					

	Prosedur	Halaman G1
		Level 2



PT. ATMAJA JAYA

# PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

AJ 4 - MRK - 002

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00

## 11.2 CONTOH FORMULIR WAWANCARA (AJ4-MRK-001 B)

		AJ4-MRK-002 B / Rev. 00	
<b>FORM WAWANCARA KEPUASAN PELANGGAN / OWNER</b>			
Tanggal Wawancara	:	Wawancara Langsung, _____	
Oleh	:	Telepon	
List Order	:	Lingkup Kerja	
Client	:	Struktur	
<b>NO</b>	<b>DAFTAR PERTANYAAN</b>	<b>CATATAN</b>	
1	<u>PERFORMANCE PERUSAHAAN</u> a. Kemampuan PT. ATMAJA JAYA secara umum b. Kerjasama Personil/Team Work c. Dukungan kantor PT. ATMAJA JAYA	_____ _____ _____	
2	<u>PERFORMASI PERSONIL</u> a. Kemampuan Personil secara umum b. Kemampuan Kepala Proyek c. Kemampuan staff Ahli dan Pelaksana	_____ _____ _____	
3	<u>SAFETY</u> a. Keselamatan Kerja yang diterapkan	_____	
4	<u>KWALITAS PEKERJAAN</u> a. Secara Umum b. Kualitas / Performace Proyek c. Kualitas Material	_____ _____ _____	
5	<u>KETEPATAN WAKTU</u> a. Ketepatan waktu pelaksanaan pekerjaan	_____	
			Tanggal, Penanggung jawab
			( _____ )



Lampiran 8  
(Usulan Prosedur dan Contoh Formulir  
Ketentuan Komunikasi)



PT. ATMAJA JAYA

## KOMUNIKASI INTERNAL DAN EKSTERNAL

AJ 4 - MR - 008

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00



## KOMUNIKASI INTERNAL DAN EKSTERNAL

### LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN		Halaman A1
Disusun oleh	Disetujui oleh	
H. Feri Irawan, SE MR	H. Purwanto Atmojo Direktur	



PT. ATMAJA JAYA

## KOMUNIKASI INTERNAL DAN EKSTERNAL

AJ 4 - MR - 008

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00

### 1.0 DAFTAR ISI

Judul & Lembar Pengesahan	A1
1.0 Daftar Isi	B1
2.0 Catatan Perubahan	C1
3.0 Daftar Distribusi Dokumen	D1
4.0 Tujuan	E1
5.0 Ruang Lingkup	E1
6.0 Acuan Standard	E1
7.0 Tanggung Jawab & Wewenang	E1
8.0 Formulir Pendukung	E1
9.0 Definisi & Daftar Singkatan	E1
10. Rincian Prosedur	F1
11. Lampiran	
11.1 Contoh formulir internal memo	G1

	Prosedur	Halaman B1
		Level 2



PT. ATMAJA JAYA

## KOMUNIKASI INTERNAL DAN EKSTERNAL

AJ 4 - MR - 008

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00

### 2.0 CATATAN PERUBAHAN

No.	No. Lembar Perubahan	Tanggal Terbit	Halaman	Isi Perubahan
0	--	11 Apr 2011		Baru

	Prosedur	Halaman C1
		Level 2



PT. ATMAJA JAYA

## KOMUNIKASI INTERNAL DAN EKSTERNAL

AJ 4 - MR - 008

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00

### 3.0 DAFTAR DISTRIBUSI DOKUMEN

DAFTAR DISTRIBUSI DOKUMEN	
1.	Direktur (DIR)
2.	Management Representative (MR)
3.	Human Resources (HRD)
4.	Logistik (LOG)
5.	Marketing (MRK)
6.	Produksi (PRD)

	Prosedur	Halaman D1
		Level 2



PT. ATMAJA JAYA

## KOMUNIKASI INTERNAL DAN EKSTERNAL

AJ 4 - MR - 008

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00

### 4.0 TUJUAN

Prosedur ini digunakan untuk menjamin komunikasi baik komunikasi internal maupun eksternal

### 5.0 RUANG LINGKUP

Prosedur ini memuat cara-cara/metode komunikasi sistem mutu baik internal dan eksternal.

### 6.0 ACUAN STANDARD

Standar ISO 9001 : 2008 klausul 5.5.3

### 7.0 TANGGUNG JAWAB & WEWENANG

7.1 Wakil manajemen bertanggungjawab terhadap pelaksanaan prosedur ini.

7.2 Direktur dan Masing-masing divisi bertanggungjawab terhadap komunikasi internal dan eksternal

### 8.0 DOKUMEN PENDUKUNG

No.	JUDUL	NOMOR DOKUMEN	PENANGGUNG JAWAB
1	Internal Memo / Memo	AJ4-MR-007 A	MR

### 9.0 DEFINISI & DAFTAR SINGKATAN

9.1 Komunikasi Internal : Suatu proses penerimaan, tanggapan dan pendistribusian informasi yang berkaitan dengan mutu secara internal baik dari pihak manajemen dengan seluruh karyawan maupun sebaliknya.

9.2 Komunikasi Eksternal : Suatu proses penerimaan, tanggapan dan pendistribusian informasi yang berkaitan dengan mutu dari pelanggan dengan manajemen atau karyawan maupun sebaliknya.

	Prosedur	Halaman E1
		Level 2



PT. ATMAJA JAYA

## KOMUNIKASI INTERNAL DAN EKSTERNAL

AJ 4 - MR - 008

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00

### 10. RINCIAN PROSEDUR

10.1 Komunikasi internal dapat dilakukan melalui :

- Rapat Tinjauan Manajemen
- Rapat-Rapat Bulanan
- Papan Pengumuman
- Internal Memo (Memo)

10.1.1 Rapat Tinjauan Manajemen dilaksanakan sesuai dengan Prosedur Tinjauan Manajemen.

10.1.2 Rapat-Rapat Bulanan

Rapat ini dilaksanakan setiap bulan oleh manajemen yang dihadiri oleh seluruh karyawan untuk membahas perkembangan pekerjaan beserta permasalahan yang dihadapi.

10.1.3 Papan Pengumuman

Papan Pengumuman merupakan media komunikasi satu arah yang berisi berita atau pemberitahuan dari pihak manajemen yang harus diketahui oleh setiap karyawan (sifatnya umum).

10.1.4 Internal Memo / Memo

Internal Memo / Memo biasanya merupakan pemberitahuan atau undangan dari pihak manajemen kepada karyawan/divisi tertentu atau sebaliknya yang tertuang pada formulir internal memo (**AJ4-MR-008 A**).

10.2 Komunikasi dengan pelanggan yang berkaitan dengan informasi jasa yang diberikan oleh perusahaan, pertanyaan, termasuk perubahannya, diatur dan dilakukan oleh masing-masing divisi.

10.3 Komunikasi dengan pelanggan yang berkenaan dengan umpan balik pelanggan (customer feedback) termasuk keluhan pelanggan, penanganannya dilakukan sesuai dengan **Prosedur Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (AJ2-MR-006)** dan **Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan (AJ2-PRO-005)**.

	Prosedur	Halaman F1
		Level 2



PT. ATMAJA JAYA

## KOMUNIKASI INTERNAL DAN EKSTERNAL

AJ 4 - MR - 008

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00

### 11.1 CONTOH FORMULIR INTERNAL MEMO (AJ4-MR-008 A)



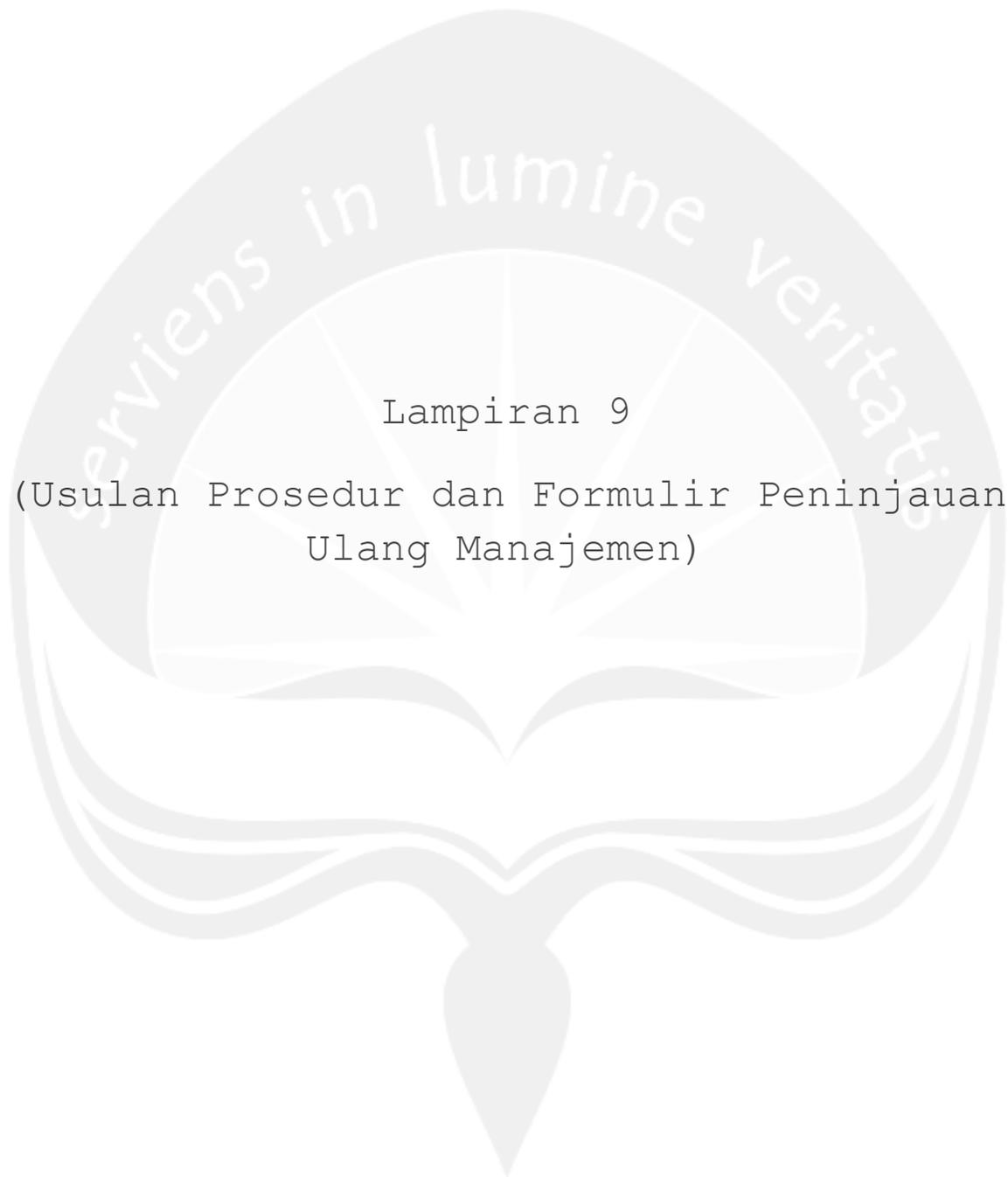
AJ4-MR-008 A / Rev. 00

## INTERNAL MEMO

Klaten, .....

( ..... )

	Prosedur	Halaman G1
		Level 2



Lampiran 9

(Usulan Prosedur dan Formulir Peninjauan  
Ulang Manajemen)



PT. ATMAJA JAYA

## TINJAUAN MANAJEMEN

AJ 4 - MR - 001

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00



## TINJAUAN MANAJEMEN

### LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN		Halaman A1
Disusun oleh	Disetujui oleh	
H. Feri Irawan, SE MR	H. Purwanto Atmojo Direktur	



PT. ATMAJA JAYA

## TINJAUAN MANAJEMEN

AJ 4 - MR - 001

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00

### 1.0 DAFTAR ISI

Judul & Lembar Pengesahan	A1
1.0 Daftar Isi	B1
2.0 Catatan Perubahan	C1
3.0 Daftar Distribusi Dokumen	D1
4.0 Tujuan	E1
5.0 Ruang Lingkup	E1
6.0 Acuan Standard	E1
7.0 Tanggung Jawab & Wewenang	E1
8.0 Formulir Pendukung	E1
9.0 Definisi & Daftar Singkatan	E1
10. Rincian Prosedur	F1
10.1 Perencanaan Rapat Tinjauan Manajemen (RTM)	F1
10.2 Pelaksanaan Rapat Tinjauan Manajemen (RTM)	F2
10.3 Tindak Lanjut Hasil Rapat Tinjauan Manajemen	F2
11. Lampiran	
11.1 Contoh Formulir Notulen Rapat Tinjauan Manajemen	G1

	Prosedur	Halaman B1
		Level 2



PT. ATMAJA JAYA

## TINJAUAN MANAJEMEN

AJ 4 - MR - 001

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00

### 2.0 CATATAN PERUBAHAN

No.	No. Lembar Perubahan	Tanggal Terbit	Halaman	Isi Perubahan
0	--	11 Apr 2011		Baru

	Prosedur	Halaman C1
		Level 2



PT. ATMAJA JAYA

## TINJAUAN MANAJEMEN

AJ 4 - MR - 001

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00

### 3.0 DAFTAR DISTRIBUSI DOKUMEN

DAFTAR DISTRIBUSI DOKUMEN	
1.	Direktur (DIR)
2.	Management Representative (MR)
3.	Human Resources (HRD)
4.	Logistic (LOG)
5.	Marketing (MRK)
6.	Produksi (PRO)

	Prosedur	Halaman D1
		Level 2



PT. ATMAJA JAYA

## TINJAUAN MANAJEMEN

AJ 4 - MR - 001

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00

### 4.0 TUJUAN

Prosedur ini menjelaskan pelaksanaan Tinjauan Manajemen untuk memastikan kesinambungan, kecukupan dan efektifitas penerapan Sistem Manajemen Mutu serta kemungkinan dilakukannya peningkatan yang konsisten dan berkesinambungan

### 5.0 RUANG LINGKUP

Prosedur ini meliputi perencanaan, penetapan Agenda, pelaksanaan dan pembuatan Notulen Rapat Tinjauan Manajemen serta tindak lanjut hasil Rapat Tinjauan Manajemen.

### 6.0 ACUAN STANDARD

ISO 9001:2008 klausul 5.6

### 7.0 TANGGUNG JAWAB & WEWENANG

Management Representative (MR) bertanggung jawab terhadap pelaksanaan prosedur ini.

### 8.0 DOKUMEN PENDUKUNG

No.	JUDUL	NOMOR DOKUMEN	PENANGGUNG JAWAB
1.	Notulen Rapat Tinjauan Manajemen	AJ4-MR-001 A	MR

### 9.0 DEFINISI & DAFTAR SINGKATAN

- MR = Manajemen Representative / Wakil manajemen
- RTM = Rapat Tinjauan Manajemen

	Prosedur	Halaman E1
		Level 2



PT. ATMAJA JAYA

## TINJAUAN MANAJEMEN

AJ 4 - MR - 001

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00

### 10. RINCIAN PROSEDUR

#### 10.1 PERENCANAAN RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN (RTM)

- 10.1.1 MR menyusun Jadwal RTM minimal 1 (Satu ) kali dalam setahun.
- 10.1.2 MR menyusun Agenda RTM yang meliputi :
- Hasil audit internal.
  - Survey Pelanggan.
  - Unjuk kerja proses dan kesesuaian produk.
  - Status tindakan perbaikan dan tindakan pencegahan.
  - Tindak lanjut dari tinjauan manajemen sebelumnya.
  - Perubahan yang mempunyai pengaruh terhadap Sistem. Manajemen Mutu.
  - Rekomendasi untuk peningkatan.
  - Tingkat pengembangan dari Kebijakan Mutu dan Sasaran Mutu.
  - Laporan hasil rapat koordinasi.
  - Keluhan Pelanggan dan evaluasi.
- 10.1.3 MR membuat Memo Undangan RTM.
- 10.1.4 MR mendistribusikan Memo Undangan RTM dan Agenda RTM kepada Divisi-Divisi terkait.
- 10.1.5 Koordinator terkait menyiapkan materi - materi yang akan dibahas dalam RTM berupa laporan, analisa, dsb.

#### 10.2 PELAKSANAAN RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN (RTM)

- 10.2.1 Pelaksanaan RTM dihadiri oleh DIREKTUR, MR, dan para Koordinator serta pihak-pihak yang terkait lainnya.
- 10.2.2 MR mendistribusikan Daftar Hadir dan wajib diisi oleh peserta RTM yang hadir.
- 10.2.3 MR memimpin RTM dan membahas serta menentukan kebijakan dan tindak lanjut terhadap hal-hal yang telah ditetapkan dalam Agenda RTM.
- 10.2.4 MR membuat Notulen RTM dan memberikannya kepada DIREKTUR untuk dikaji.

	Prosedur	Halaman F1
		Level 2



PT. ATMAJA JAYA

## TINJAUAN MANAJEMEN

AJ 4 - MR - 001

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00

- 10.2.5 Apabila DIREKTUR setuju dengan Notulen RTM yang dibuat maka menandatangani Notulen tersebut. Jika tidak setuju, maka DIREKTUR mengembalikan Notulen tersebut kepada MR untuk direvisi.
- 10.2.6 Setelah disetujui, MR membagikan Notulen RTM kepada para peserta yang hadir dalam RTM tersebut dan pihak-pihak yang terkait lainnya untuk diketahui dan ditindak lanjuti.

### 10.3 TINDAK LANJUT HASIL RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN (RTM)

- 10.3.1 Koordinator dan pihak -pihak yang terkait melakukan tindak lanjut terhadap hasil pembahasan dalam RTM sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan.
- 10.3.2 Koordinator dan pihak-pihak terkait melaporkan secara berkala kepada MR mengenai pencapaian hasil tindak lanjut yang ditetapkan pada RTM tersebut.

	Prosedur	Halaman F2
		Level 2



PT. ATMAJA JAYA

## TINJAUAN MANAJEMEN

AJ 4 - MR - 001

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00

### 11.1 CONTOH FORMULIR NOTULEN RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN (AJ4-MR-001 A)

AJ4-MR-001 A / Rev. 00



#### NOTULEN RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN

No.

Kepada Yth : Direktur  
Cc : Seluruh Kepala  
Dari : Management Representative (MR)  
Tanggal :  
Perihal : Laporan Tinjauan Manajemen

Dengan hormat,  
Bersama ini kami informasikan hasil Tinjauan Manajemen yang dilakukan di \_\_\_\_\_ pada tanggal \_\_\_\_\_ sebagai berikut :

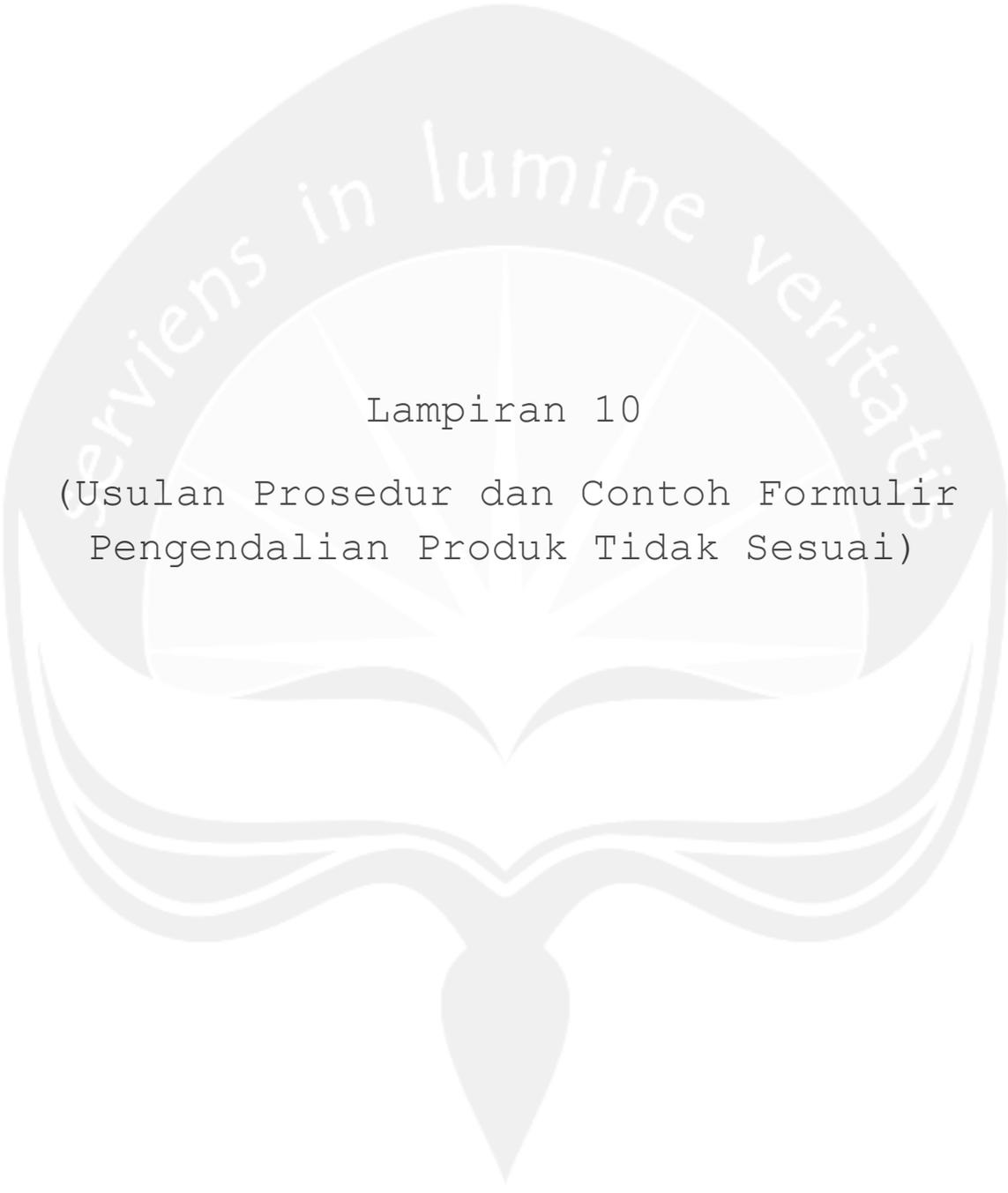
- Hasil audit internal.
- Survey Pelanggan.
- Unjuk kerja proses dan kesesuaian produk.
- Status tindakan perbaikan dan tindakan pencegahan.
- Tindak lanjut dari tinjauan manajemen sebelumnya
- Perubahan yang mempunyai pengaruh terhadap Sistem Manajemen Mutu.
- Rekomendasi untuk peningkatan.
- Tingkat pengembangan dari Kebijakan Mutu dan Sasaran Mutu.
- Laporan hasil rapat koordinasi.
- Keluhan Pelanggan dan evaluasi.

Demikian laporan kami dan terima kasih.

Hormat kami,

\_\_\_\_\_  
Management Representative (MR)

	Prosedur	Halaman G1
		Level 2



Lampiran 10  
(Usulan Prosedur dan Contoh Formulir  
Pengendalian Produk Tidak Sesuai)



PT. ATMAJA JAYA

## PENGENDALIAN PRODUK TIDAK SESUAI

AJ 4 - MR - 005

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00



## PENGENDALIAN PRODUK TIDAK SESUAI

### LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN		Halaman A1
Disusun oleh	Disetujui oleh	
H. Feri Irawan, SE MR	H. Purwanto Atmojo Direktur	



PT. ATMAJA JAYA

## PENGENDALIAN PRODUK TIDAK SESUAI

AJ 4 - MR - 005

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00

### 1.0 DAFTAR ISI

Judul & Lembar Pengesahan	A1
1.0 Daftar Isi	B1
2.0 Catatan Perubahan	C1
3.0 Daftar Distribusi Dokumen	D1
4.0 Tujuan	E1
5.0 Ruang Lingkup	E1
6.0 Acuan Standard	E1
7.0 Tanggung Jawab & Wewenang	E1
8.0 Formulir Pendukung	E1
9.0 Definisi & Daftar Singkatan	E1
10. Rincian Prosedur	F1
10.1 Identifikasi produk	F1
10.2 Penanganan produk Tidak Sesuai	F1
10.3 Pemastian Hasil Produk Reproses	F1
10.4 Tindak Lanjut Produk Reproses	F1
10.5 Penanganan Reject / Barang kembali	F1
11. Lampiran	
11.1 Contoh form laporan ketidaksesuaian produk	G1

	Prosedur	Halaman B1
		Level 2



PT. ATMAJA JAYA

## PENGENDALIAN PRODUK TIDAK SESUAI

AJ 4 - MR - 005

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00

### 2.0 CATATAN PERUBAHAN

No.	No. Lembar Perubahan	Tanggal Terbit	Halaman	Isi Perubahan
0	--	11 Apr 2011		Baru

	Prosedur	Halaman C1
		Level 2



PT. ATMAJA JAYA

## PENGENDALIAN PRODUK TIDAK SESUAI

AJ 4 - MR - 005

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00

### 3.0 DAFTAR DISTRIBUSI DOKUMEN

DAFTAR DISTRIBUSI DOKUMEN	
1.	Direktur (DIR)
2.	Management Representative (MR)
3.	Human Resources (HRD)
4.	Logistik (LOG)
5.	Marketing (MRK)
6.	Produksi (PRD)

	Prosedur	Halaman D1
		Level 2



PT. ATMAJA JAYA

## PENGENDALIAN PRODUK TIDAK SESUAI

AJ 4 - MR - 005

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00

### 4.0 TUJUAN

Untuk memastikan proses Produksi telah dikendalikan dengan baik, memberikan penjelasan mengenai prosedur penanganan Produk tidak sesuai sehingga Produk tersebut dijamin tidak tercampur Produk lainnya.

### 5.0 RUANG LINGKUP

Meliputi Identifikasi Produksi, Penanganan Produksi Tidak Sesuai, Pemastian Hasil Produksi Reprocess, dan Tindak Lanjut Produksi Reprocess serta Penanganan Rijek

### 6.0 ACUAN STANDARD

ISO 9001:2008 klausul 8.3 - Pengendalian Produksi tidak sesuai

### 7.0 TANGGUNG JAWAB & WEWENANG

Manajemen Representative dan Masing-masing Kepala Divisi bertanggung jawab terhadap pelaksanaan prosedur ini.

### 8.0 DOKUMEN PENDUKUNG

No.	JUDUL	NOMOR DOKUMEN	PENANGGUNG JAWAB
1	Form laporan Ketidaksesuaian Produk	AJ4-MR-005 A	MR

### 9.0 DEFINISI & DAFTAR SINGKATAN

- MR : Management Representative yaitu wakil dari Manajemen Puncak sebagai penanggung jawab pelaksanaan dan penerapan Sistem Manajemen Mutu
- Rejected : Hasil pekerjaan harus dilebur.

	Prosedur	Halaman E1
		Level 2



PT. ATMAJA JAYA

## PENGENDALIAN PRODUK TIDAK SESUAI

AJ 4 - MR - 005

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00

### 10. RINCIAN PROSEDUR

- 10.1 Ketidaksesuaian diidentifikasi dengan menerbitkan **Laporan Ketidaksesuaian Produk (AJ4-MR-005 A)** oleh setiap orang pada saat ketidaksesuaian ditemukan.
- 10.2 Setelah menerima laporan ketidaksesuaian, Direktur menganalisis dan mengambil tindakan untuk menghilangkan ketidaksesuaian tersebut dengan salah satu cara berikut:
  - a. Rework, produk/jasa diberi perlakuan tertentu agar mendapat hasil seperti yang dipersyaratkan sebelumnya. Setelah dilakukan rework produk tersebut harus diverifikasi untuk kesesuaiannya.
  - b. Konsesi, produk/jasa digunakan atau diserahkan apa adanya tanpa melakukan apapun dengan persetujuan dari pihak terkait dan Pelanggan.
  - c. Reject, produk tidak dapat digunakan dan kemudian dibuang.
- 10.3 Bila ketidaksesuaian ditemukan di tempat pelanggan produk tersebut dikategorikan sebagai keluhan pelanggan dan dilakukan analisis untuk menentukan ketidaksesuaian. Bila ternyata ketidaksesuaian dikarenakan material, maka produk ditarik dan ditukar dengan produk/jasa yang sesuai.

	Prosedur	Halaman F1
		Level 2



PT. ATMAJA JAYA

# PENGENDALIAN PRODUK TIDAK SESUAI

AJ 4 - MR - 005

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00

## 11.1 CONTOH FORMULIR LAPORAN KETIDAKSESUAIAN PRODUK (AJ4-MR-005 A)

		AJ4-MR-005 A / Rev. 00	
<b>LAPORAN KETIDAKSESUAIAN PRODUK</b> <i>NON-CONFORMANCE REPORT</i>			
<b>IDENTIFIKASI</b>	Pelanggan / pemasok :		
	Nomer produk :	Jml total :	Jml kerusakan:
	Jenis produk :		
	Rincian masalah :		
	Rekomendasi :		
LKP dikeluarkan oleh:		Tanda tangan :	Tgl :
<b>TINDAKAN PERBAIKAN</b>	Yang bertanggungjawab :		Tindakan diambil tgl :
	Penyebab :		
	Tindakan :		
	Tanda tangan :		Tgl :
<b>TINDAK LANJUT</b>	Prosedur diubah ? Ya[ ] Tidak [ ]		Tgl rencana tindak-lanjut :
	Audit tindak lanjut dibutuhkan? Ya[ ] Tidak[ ]		Audit tindak-lanjut no. :
	Tindakan perbaikan yang diterapkan dan efektif :		
	Tanda tangan :		Tgl:
<b>Tembusan ke :</b>			

	Prosedur	Halaman G1
		Level 2



Lampiran 11  
(Usulan Prosedur dan Contoh Formulir  
Tindakan Perbaikan dan Pencegahan Produk)



PT. ATMAJA JAYA

## TINDAKAN PERBAIKAN DAN PENCEGAHAN

AJ 4 - MR - 006

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00

## TINDAKAN PERBAIKAN DAN PENCEGAHAN

### LEMBAR PENGESAHAN

Disusun oleh	Disetujui oleh	Halaman A1
H. Feri Irawan, SE	H. Purwanto Atmojo	
MR	Direktur	



PT. ATMAJA JAYA

## TINDAKAN PERBAIKAN DAN PENCEGAHAN

AJ 4 - MR - 006

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00

### 1.0 DAFTAR ISI

Judul & Lembar Pengesahan	A1
1.0 Daftar Isi	B1
2.0 Catatan Perubahan	C1
3.0 Daftar Distribusi Dokumen	D1
4.0 Tujuan	E1
5.0 Ruang Lingkup	E1
6.0 Acuan Standard	E1
7.0 Tanggung Jawab & Wewenang	E1
8.0 Formulir Pendukung	E1
9.0 Definisi & Daftar Singkatan	E1
10. Rincian Prosedur	F1
10.1 Tindakan Perbaikan	F1
10.2 Tindakan Pencegahan	F2
11. Lampiran	
11.1 Contoh form permintaan tindakan perbaikan	G1
11.2 Contoh form permintaan tindakan pencegahan	G2

	Prosedur	Halaman B1
		Level 2



PT. ATMAJA JAYA

## TINDAKAN PERBAIKAN DAN PENCEGAHAN

AJ 4 - MR - 006

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00

### 2.0 CATATAN PERUBAHAN

No.	No. Lembar Perubahan	Tanggal Terbit	Halaman	Isi Perubahan
0	--	11 Apr 2011		Baru

	Prosedur	Halaman C1
		Level 2



PT. ATMAJA JAYA

## TINDAKAN PERBAIKAN DAN PENCEGAHAN

AJ 4 - MR - 006

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00

### 3.0 DAFTAR DISTRIBUSI DOKUMEN

DAFTAR DISTRIBUSI DOKUMEN	
1.	Direktur (DIR)
2.	Management Representative (MR)
3.	Human Resources (HRD)
4.	Logistik (LOG)
5.	Marketing (MRK)
6.	Produksi (PRD)

	Prosedur	Halaman D1
		Level 2



PT. ATMAJA JAYA

## TINDAKAN PERBAIKAN DAN PENCEGAHAN

AJ 4 - MR - 006

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00

### 4.0 TUJUAN

- 4.1 Prosedur ini untuk menetapkan langkah yang sistematis dalam tindakan perbaikan yang berhubungan dengan Mutu termasuk keluhan pelanggan baik pelanggan internal maupun eksternal.
- 4.2 Untuk menganalisa dan memecahkan masalah serta mencegah kesalahan yang berulang dengan menghilangkan penyebab/akar penyebab dari masalah.
- 4.3 Mengenali penyebab ketidaksesuaian potensial sehingga dapat mencegah terjadinya ketidaksesuaian tersebut dengan melakukan tindakan pencegahan.

### 5.0 RUANG LINGKUP

Prosedur ini diterapkan untuk menangani semua masalah Mutu dalam hal tindakan perbaikan dan tindakan pencegahan agar ketidaksesuaian tidak berulang di PT. ATMAJA JAYA.

### 6.0 ACUAN STANDARD

ISO 9001:2008 Klausul 8.5.2 dan 8.5.3.

### 7.0 TANGGUNG JAWAB & WEWENANG

- 7.1 Semua karyawan bertanggungjawab terhadap identifikasi ketidaksesuaian yang terjadi didalam aktivitas operasional sehari-hari.
- 7.2 Penanggungjawab Divisi bertanggungjawab terhadap penanganan ketidaksesuaian yang terjadi pada Department yang menjadi tanggung jawabnya.
- 7.3 MR bertanggung jawab memastikan bahwa ketidaksesuaian yang ada telah diambil tindakan perbaikan dan pencegahan dan mengkomunikasikan kepada pihak luar bila diperlukan.

	Prosedur	Halaman E1
		Level 2



PT. ATMAJA JAYA

## TINDAKAN PERBAIKAN DAN PENCEGAHAN

AJ 4 - MR - 006

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00

### 8.0 FORMULIR PENDUKUNG

No.	JUDUL	NOMOR DOKUMEN	PENANGGUNG JAWAB
1	Formulir Permintaan Tindakan Perbaikan	AJ4-MR-006 A	MR
2	Formulir Permintaan Tindakan Pencegahan	AJ4-MR-006 B	MR

### 9.0 DEFINISI & DAFTAR SINGKATAN

- 9.1 Ketidaksesuaian : Tidak memenuhi/sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.
- 9.2 Tindakan Perbaikan : Tindakan yang diambil untuk memperbaiki ketidaksesuaian.
- 9.3 Tindakan Pencegahan : Tindakan yang diambil untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian potensial yang mungkin terjadi.
- 9.4 Closed Out : Tindakan perbaikan dan pencegahan telah diambil untuk menutup ketidaksesuaian yang ada.

	Prosedur	Halaman E2
		Level 2



PT. ATMAJA JAYA

## TINDAKAN PERBAIKAN DAN PENCEGAHAN

AJ 4 - MR - 006

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00

### 10. RINCIAN PROSEDUR

#### 10.1 Tindakan Perbaikan

##### 10.1.1 Identifikasi Ketidaksesuaian

10.1.1.1 Setiap karyawan bertanggung jawab terhadap pendeteksian ketidaksesuaian yang terjadi dan mencatat pada formulir **Tindakan Perbaikan (AJ4-MR-006 A)** untuk disampaikan pada Divisi terkait.

10.1.1.2 Ketidaksesuaian dari hasil audit eksternal dikoordinir oleh MR dan disampaikan kepada penanggungjawab Divisi terkait.

10.1.1.3 Ketidaksesuaian dari keluhan pelanggan ditangani sesuai dengan prosedur penanganan keluhan pelanggan.

10.1.1.4 Ketidaksesuaian dari audit mutu internal ditindak lanjuti sesuai prosedur audit mutu internal.

##### 10.1.2 Pelaksanaan Tindakan Perbaikan

10.1.2.1 Divisi terkait meninjau ketidaksesuaian dengan melakukan investigasi untuk menentukan penyebab/akar dari ketidaksesuaian.

10.1.2.2 Menentukan rencana tindakan perbaikan dan target waktu yang diperlukan sehingga ketidaksesuaian tidak berulang.

10.1.2.3 Pelaksanaan tindakan perbaikan dicatat dalam formulir tindakan perbaikan.

##### 10.1.3 Verifikasi Tindakan Perbaikan

10.1.3.1 MR dan atau bersama dengan penanggungjawab Divisi melakukan verifikasi terhadap tindakan perbaikan yang diambil.

10.1.3.2 Jika telah dilakukan sesuai dengan rencana maka dinyatakan *closed out* (selesai).

	Prosedur	Halaman F1
		Level 2



PT. ATMAJA JAYA

## TINDAKAN PERBAIKAN DAN PENCEGAHAN

AJ 4 - MR - 006

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00

10.1.3.3 Jika belum dilakukan sesuai dengan rencana maka MR akan menerbitkan surat pemberitahuan kepada Divisi tersebut untuk diambil tindakan terhadap rencana tersebut.

10.1.3.4 Hasil verifikasi dicatat pada formulir permintaan tindakan perbaikan.

10.1.3.5 Rencana tindakan perbaikan yang masih outstanding akan didiskusikan pada rapat tinjauan manajemen.

### 10.2 Tindakan Pencegahan

#### 10.2.1 Identifikasi Penyebab Ketidaksesuaian Potensial

10.2.1.1 Beberapa informasi yang dapat digunakan untuk mendeteksi ketidaksesuaian potensial:

- Hasil Analisa Data
- Laporan Keluhan Pelanggan
- Usulan dari karyawan
- Laporan ketidaksesuaian produk
- Laporan audit
- Hasil Rapat Tinjauan Manajemen
- Hasil pengukuran kepuasan pelanggan, dll.

10.2.1.2 Dari informasi diatas, bila ditemukan potensial ketidaksesuaian maka dicatat dalam formulir **Tindakan Pencegahan (AJ4-MR-006 B)**.

10.2.1.3 Setiap karyawan harus ikut dalam pendeteksian ketidaksesuaian potensial.

#### 10.2.2 Pelaksanaan Tindakan Pencegahan

10.2.2.1 Dari ketidaksesuaian potensial yang terdeteksi, maka ditetapkan rencana untuk menutup ketidaksesuaian tersebut serta target waktu yang diperlukan.

10.2.2.2 Penanggungjawab Divisi bertanggungjawab untuk melakukan tindakan pencegahan sesuai dengan ketentuan

	Prosedur	Halaman F2
		Level 2



PT. ATMAJA JAYA

## TINDAKAN PERBAIKAN DAN PENCEGAHAN

AJ 4 - MR - 006

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00

dan kebutuhan sehingga efektif dalam menghilangkan akar penyebabnya.

10.2.2.3 Rencana tindakan pencegahan yang diambil dicatat dalam formulir permintaan tindakan pencegahan.

### 10.2.3 Verifikasi Tindakan Pencegahan

10.2.3.1 MR dan/atau bersama dengan penanggungjawab Divisi melakukan verifikasi terhadap tindakan pencegahan yang diambil.

10.2.3.2 Jika tindakan pencegahan yang diambil sudah dapat menghilangkan akar penyebab potensial ketidaksesuaian tersebut, maka tindakan pencegahan dinyatakan *closed out* (tutup).

10.2.3.3 Jika belum efektif dimana ketidaksesuaian tersebut muncul maka masalah tersebut akan dibahas dalam Rapat Tinjauan Manajemen.

	Prosedur	Halaman F3
		Level 2



PT. ATMAJA JAYA

# TINDAKAN PERBAIKAN DAN PENCEGAHAN

AJ 4 - MR - 006

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00

## 11.1 CONTOH FORMULIR PERMINTAAN TINDAKAN PERBAIKAN (AJ4-MR-006 A)

		AJ4-MR-006 A / Rev.00	
<b>PERMINTAAN TINDAKAN PERBAIKAN</b>			
No. :	:		
Tgl :	:		
Bagian / Fungsi :	:		
Ketidaksesuaian	<input type="checkbox"/>	Temuan oleh user	<input type="checkbox"/>
			Keluhan Pelanggan
	<input type="checkbox"/>	Eksternal Audit	<input type="checkbox"/>
			Lain - lain :
Uraian Ketidaksesuaian :			
<i>Di isi oleh bagian/Kabag/MR</i>			
Pelapor :	Penerima :	Tanggal :	
Analisa Penyebab Masalah :			
<i>Di isi oleh bagian/Kabag/MR</i>			
Tindakan Perbaikan :			
<i>Di isi oleh bagian/Kabag/MR</i>			
Tgl Rencana Penyelesaian Tindakan Perbaikan :		<i>Di isi oleh bagian/Kabag/MR</i>	
Tgl Penyelesaian :	Tindakan Perbaikan :	Department/MR :	
Verifikasi Tindakan Perbaikan :		Tgl :	
		MR :	

	Prosedur	Halaman G1
		Level 2



PT. ATMAJA JAYA

# TINDAKAN PERBAIKAN DAN PENCEGAHAN

AJ 4 - MR - 006

Tanggal :  
11 April 2011

Rev :  
00

## 11.2 CONTOH FORMULIR PERMINTAAN TINDAKAN PENCEGAHAN (AJ4-MR-006 B)

		AJ4-MR-006 B / Rev. 00	
<b>PERMINTAAN TINDAKAN PENCEGAHAN</b>			
No. :	:		
Tgl :	:		
Bagian / Fungsi :	:		
Ketidaksesuaian	<input type="checkbox"/>	Temuan oleh user	<input type="checkbox"/> Keluhan Pelanggan
	<input type="checkbox"/>	Eksternal Audit	<input type="checkbox"/> Lain - lain :
Uraian Potensial Masalah :			
<i>Di isi oleh bagian/kabag/MR</i>			
Analisa Penyebab Potensial Masalah :			
<i>Di isi oleh bagian/kabag/MR</i>			
Tindakan Pencegahan :			
Tgl Rencana Penyelesaian Tindakan Pencegahan :			
<i>Di isi oleh bagian/kabag/MR</i>			
Tgl Penyelesaian :	Tindakan Perbaikan :	Department/MR :	
Verifikasi Tindakan Pencegahan :		Tgl :	
		MR:	

	Prosedur	Halaman G2
		Level 2



Lampiran 12

(Surat Keterangan Penelitian)

SURAT KETERANGAN

Tentang

**PENELITIAN UNTUK PENULISAN TUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa:

Nama : Marco A.Situmorang  
Mahasiswa : Universitas Atma Jaya Yogyakarta  
NIM : 06 06 05131  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Teknologi Industri

Yang bersangkutan telah melakukan penelitian tugas akhir dengan judul **AUDIT PERSIAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 KLAUSUL 5 DI PT. ATMAJA JAYA KLATEN** selama 1 bulan terhitung mulai tanggal 1 April 2011 sampai dengan 1 Mei 2011.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sesuai dengan kebutuhan keterangan telah melakukan penelitian bagi yang bersangkutan dan batal dengan sendirinya apabila dipergunakan menyimpang dari maksud semula.

Yogyakarta, 13 Juni 2011



Feri Irawan, SE.

Pemilik Perusahaan