

## Penilaian kinerja sistem manajemen mutu (QMS) kelompok industri bersertifikat ISO 9600 di dalam krisis ekonomi Indonesia

Henky Suskito Nugroho, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=75902&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Dalam rangka mengantisipasi tuntutan pasar global menyangkut perihal mutu, hingga awal 1998 sekitar 466 industri di Indonesia, baik industri manufaktur maupun jasa, telah memenuhi dan memperoleh sertifikat Standar Sistem Mutu ISO sari 9000 melalui Badan Sertifikasi ISO. Sertifikasi tersebut diharapkan dapat menjadi instrumen pendukung bagi perusahaan dalam menjamin konsistensi mutu produk/ jasa. Akan tetapi sejak pertengahan tahun 1997 hingga saat ini, industri Indonesia dihadapkan gelombang krisis ekonomi serta stabilitas politik yang tidak terkendali berdampak mempengaruhi kinerja organisasi menyeluruh dari Industri yang bersangkutan.

Penelitian ini dimaksudkan sebagai usaha mendapatkan profit kinerja Quality Management System (QMS) dari sektor Industri yang bersertifikat ISO 9002 dalam memenuhi persyaratan QMS, dan untuk melihat seberapa jauh pengaruh variabel krisis ekonomi terhadap kinerja QMS kelompok industri kayu lapis (plywood), tekstil serta elektronik dan komponennya. Penelitian didekati berdasarkan hasil rata-rata ketidaksesuaian (non-conformance) terhadap persyaratan standar sistem mutu SO 9002: 1994 selama periode tahun implementasi 1994 - 1998, analisa gap defisiensi kinerja QMS selama periode krisis tahun 1997 -- 1998, serta menguji tingkat korelasi defisiensi kinerja QMS terhadap 8 prinsip Manajemen mutu berbasis ISO/ TC 1761 SC2/ WG15: 1997 serta indikator ekonomi.

Hasil dari penelitian ini, diperoleh adanya defisiensi kinerja QMS dari industri bersertifikat ISO 9002 terhadap 8 prinsip manajemen mutu selama krisis ekonomi, dimana berkorelasi pada pencapaian hasil yang diinginkan secara lebih efisien ketika sumber dan aktifitas yang berhubungan dikelola sebagai sebuah proses (Process Approach), serta keputusan dan tindakan efektif yang diambil berdasarkan pada analisa data dan informasi (factual approach to decision making).

<hr><i>Anticipating the global market requirements on quality, up to 1998, 466 Indonesia's manufacture and service industries have met and obtained the ISO 9000 Quality System Standard certifications through Certification Bodies of the standards. The certification is intended to be a support instrument of the company in assuring the consistency of product quality. Unfortunately, since July 1997 up to now, economic crisis and uncertain political stability have been shaking Indonesia's industry and influencing the overall organizational performance of related industries.

This research is proposed to be an effort in collecting the Quality Management System (QMS) performance profile of ISO 9002 certified industrial sectors. The profile reflects how these industries meet the QMS qualifications, and how deep economic crisis influences the QMS performance of plywood, textile, and electronics industrial sectors, respectively. Approaches used in the study are based on the average of non-conformance findings in standard ISO 9002: 1994 requirements during 1994 until 1998, QMS deficiency

gap analysis during economic crisis, and the examination of QMS performance deficiency based on eight Quality Management Principles qualifications (ISO/TC 176/SC 21/WG15: 1997) and economic indicator correlation.

As the result, during the crisis, there is QMS performance deficiency of ISO 9002 certified industries among eight Quality Management Principles, especially in process approach and factual approach to decision making.