

## Analisis penerapan sistem manajemen mutu iso 9001:2000 di PT. Asuransi Jasindo Kantor Pusat = Analysis of quality management system ISO 9001:2000 implementation at PT. Asuransi Jasindo Headquarter

Sofni Wardhani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=81395&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

PT. Asuransi Jasindo sebagai perusahaan negara yang bergerak di bidang jasa asuransi kerugian senantiasa selalu melakukan peningkatan kinerja terus menerus dan berupaya mampu untuk memenuhi kepuasan pelanggan lebih baik( dari kepuasan yang dapat diberikan pesaingnya.Cara untuk memenuhi kepuasan pelanggan dapat dilakukan antara lain melalui strategi mutu, yaitu penerapan manajemen mutu yang dapat memberikan jaminan bahwa harapan pelanggan akan dapat dipenuhi. Kepuasan pelanggan dalam bentuk jaminan mutu menjadi sangat penting artinya, terutama bagi perusahaan jasa. PT. Asuransi Jasindo telah menerapkan ISO 9002:1994 sejak tahun1997 dan mulai menerapkan program perolehan ISO baru yang merupakan up-grading ISO 9002:1994 menjadi ISO 9001:2000 sesuai ketentuan lembaga sertifikasi ISO batas akhir perubahan ISO lama (ISO 9002:1994) ke ISO baru (ISO 9001:2000) adalah 15 Desember 2003. Dalam hal ini PT. Asuransi Jasindo sudah melakukan perubahan jauh sebelum batas akhir yang ditentukan dan ISO 9001:2000 diberlakukan mulai 1 November 2001.

Metode penelitian yang akan digunakan bersifat deskriptifanalitis. Data yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari hasil wawancara, dan kuesioner yang dibagikan kepada para responden sebanyak 47 orang pegawai yang telah mengikuti pelatihan dan mengerti tentang ISO 9001:2000, serta mempelajari dokumen mutu ISO 9001:2000 yang berupa manual mutu, prosedur sistem mutu, pedoman kerja dan catatan mutu dalam hal akseptasi polis, dan penyelesaian klaim di PT. Asuransi Jasindo Kantor Pusat.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan ISO 9001:2000 di PT. Asuransi Jasindo Kantor Pusat yang melibatkan para pejabat dan staf bertujuan untuk mendukung program-program perusahaan dalam upaya meningkatkan serta memperbaiki kinerja dan sistem pelayanan perusahaan secara berkesinambungan. Proses penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 di PT. Asuransi Jasindo Kantor Pusat dengan lima tahap meliputi , (1) Persiapan di bulan Maret 2001, (2) Pengembangan Dokumentasi Sistem Manajemen Mutu dan Implementasi, (3) Penilaian Awal (Adequacy Audit) oleh Tim Audit Mutu Internal, (4) Penilai Awal (Compliance Audit) oleh Konsultan ISO 9001:2000 Series, dan 5) Sertifikasi oleh Badan Sertifikasi pada bulan Januari 2002, Dalam proses penerapan tersebut ditemukan hambatan (penilaian setelah Compliance Audit oleh Tim Audit Mutu Eksternal), yaitu, merubah budaya kerja dari "belum standarisasi" menjadi "standarisasi".

Adapun saran perbaikan terhadap proses tersebut adalah dengan, (1) berfikir sistem untuk melihat keseluruhan pola perubahan di PT. Asuransi Jasindo, (2) penekanan pada keahlian pribadi para pegawai dengan diadakannya pelatihan berkala tentang ISO 9001:2000 baik (dari sisi pemahaman maupun manlaat pelaksanaannya), (3) pembelajaran tim yang bukan bersifat individual, tapi merupakan dasar pembelajaran

unit dalam organisasi modern.

*PT. Asuransi Jasindo as a state-owned risk insurance company continually enhance its performance and capabilities to meet customer satisfaction better than the competitor. To achieve better level customer satisfaction PT. Asuransi Jasindo includes strategic in quality, that is quality management implementation functioned as quality assurance that customer expectation will be achieved. Customer satisfaction in the form of quality assurance has become crucial, especially for service company. PT. Asuransi Jasindo implemented ISO 9002:1994 since 1997 and then commencing a program to acquire new ISO as an upgrading ISO 9002:1994 to ISO 9001:2000 determined as new regulation by ISO certification body concerning renewal deadline of past ISO (ISO 9002:1994) to new ISO (ISO 9001:2000) is 15 December 2003. Regarding this matter PT. Asuransi Jasindo had already began the renewal program long before the established deadline and ISO 9001:2000 be in effect starting from 1 November 2001.*

Methodology used in this research is analytical descriptive. Data used in this research collected by the means of interview and questioner distributed to respondents consisted of 47 employees of whom had participated in training program and with comprehension about ISO 9001:2000, and also by studying ISO 9001:2000 through quality manual, quality, quality system procedure, work handbook and quality records concerning polis acceptance, and claim execution in PT. Asuransi Jasindo Headquarter.

The results of this research showed that ISO 9001:2000 implementation in PT. Asuransi Jasindo Headquarter involving officials and staffs orchestrated to reinforce continual company's performance and service system enhancement programs. The implementation process of Quality Management System ISO 9001:2000 at PT. Asuransi Jasindo Headquarter conducted in three stages as follows, (1) Preparation held in March 2001, (2) Developing Documentation of Quality Management System and Implementation, (3) Adequacy Audit by internal Quality Auditor Team, (4) Compliance Audit by ISO 9001:2000 Series Consultant, and (5) Certification by Certification Body in January 2002. The process of implementation encounter obstacle (result from Compliance Audit by External Quality Auditor Team), that is, to change work culture from "not standardized" to "standardized".

Such results draws some suggestions to correct the process by (1) systemic thinking to review the whole pattern of change in PT. Asuransi Jasindo, (2) focused on individual skill of each employee in the regular training program about ISO 9001:2000 both from the comprehension and benefit point of view, (3) team learning should not be individualistic, but should be based on unit learning within modern organization.