

Analisis penerapan sistem manajemen mutu iso 9001:2000 di PT. Asuransi Jasindo Kantor Pusat

Sofni Wardhani

Deskripsi Dokumen: <http://lib.ui.ac.id/opac/ui/detail.jsp?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 deskriptif analitis. 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.