

**NAMA : ANITA SULISTIANAWATI**

NIM : L2H 000 664

PEMBIMBING I : SUSATYO NUGROHO WP, ST, MT

PEMBIMBING II : NANIEK UTAMI H, S.Si, MT

### **ABSTRAK**

Karakteristik umum dari sistem Manajemen Kualitas mencakup suatu lingkup yang luas dari aktivitas-aktivitas dalam organisasi modern dan berfokus pada konsistensi dari proses kerja (yang seringkali mencakup beberapa tingkat dokumentasi terhadap standart-standart kerja). Sistem Manajemen Kualitas berlandaskan pada pencegahan kesalahan sehingga bersifat proaktif dan bukan pada deteksi kesalahan yang bersifat reaktif, sistem ini mencakup elemen-elemen SIPOCOM yaitu: Supplier (pemasok), Inputs (masukan-masukan), Processes (proses-proses), Outputs (hasil-hasil), Customers (pelanggan), Objectives (tujuan-tujuan) serta Measurements (pengukuran umpan balik dan umpan maju) (Gaspersz, 2001:h.268)

PT Espera Satya Offset (PT ESO) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang percetakan (offset) yang produk utamanya berupa kemasan (packaging), diantaranya kemasan farmasi, jamu, makanan, susu, kosmetik, sepatu dan elektronik. Perusahaan ingin mempertahankan pelanggan yang ada dan menarik konsumen (pelanggan potensial) untuk menjadi pelanggan. Salah satu cara yang ditempuh adalah dengan menerapkan Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001-2000. evaluasi terhadap elemen-elemen SIPOCOM bertujuan untuk mengetahui perbaikan-perbaikan apa saja yang telah dicapai oleh perusahaan dan dapat digunakan juga sebagai dasar bagi perusahaan dalam membuat rencana tindakan selanjutnya untuk mempertahankan sertifikat yang diperoleh.

Penelitian ini difokuskan pada departemen cetak karena masalah utama yang dialami perusahaan yaitu jumlah cacat yang tinggi teejadi pada bagian ini. Penelitian dilakukan dengan teknik pengamatan langsung ke lapangan, wawancara dengan bagian terkait, data-data historis dan survey pelanggan. Dari penelitian dapat disimpulkan bahwa perusahaan telah mengalami perbaikan setelah menerapkan Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001-2000, namun perbaikan ini harus terus menerus ditingkatkan sehingga setiap elemen dapat dilakukan dengan baik dan optimal.

Kata Kunci : Evaluasi, Elemen, SIPOCOM, Sistem Manajemen Kualitas, ISO 9001-2000.