

**PERBAIKAN SOP SALES ORDER DENGAN
MENENTUKAN CRITICAL POINT GUNA
MENURUNKAN CANCEL ORDER PADA UNIT HD785
MENGUNAKAN METODE SISTEM MANAJEMEN
MUTU ISO 9001:2008
(STUDI KASUS PT. ANDALAN MULTI KENCANA)**

SKRIPSI

**Oleh :
RISMA TRI UTOMO
201510215240**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Perbaikan SOP Sales Order Dengan Menentukan
Critical Point Guna Menurunkan Cancel Order pada
Unit HD785 Menggunakan Metode Sistem
Manajemen Mutu ISO 9001:2008 (Studi Kasus PT.
Andalan Multi Kencana)

Nama Mahasiswa : Risma Tri Utomo

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510215240

Program Studi / Fakultas : Teknik Industri / Teknik

Bekasi, 23 Januari 2020

MENYETUJUI,

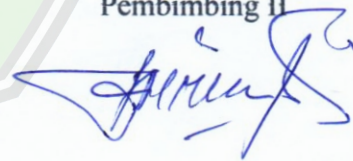
Pembimbing I



(Drs. Solihin, M.T.)

NIDN. 0320066605

Pembimbing II



(Ainun Nadia, S.T.,M.T)

NIDN. 0311057504

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Perbaikan SOP Sales Order Dengan Menentukan Critical Point Guna Menurunkan Cancel Order pada Unit HD785 Menggunakan Metode Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 (Studi Kasus PT. Andalan Multi Kencana)

Nama Mahasiswa : Risma Tri Utomo

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510215240

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/ Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 20 Januari 2020

Bekasi, 23 Januari 2020

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Ismaniah, S.Si., M.M.

NIP. 9604028

Penguji I : Viptia Esti Wiryawanti, S.Pd, M.M.

NIDN. 0303096504

Penguji II : Drs. Solihin, M.T.

NIDN. 0320066605

Bekasi, 23 Januari 2020

MENGESAHKAN,

Ketua Program Studi
Teknik Industri



Drs. Solihin, M.T.

NIP. 1912445

Dekan

Fakultas Teknik



Ismaniah, S.Si., M.M.

NIP.9604028

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Risma Tri Utomo
NPM : 201510215240
Fakultas : Teknik
Program Studi : Teknik Industri
Judul : Perbaikan SOP *Sales Order* Dengan Menentukan
Critical Point Guna Membantu *Cancel Order* di
PT. Andalan Multi Kencana Menggunakan Metode
Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai berikut sebagai refrensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Bekasi, 23 Januari 2020

Yang membuat pernyataan,




Risma Tri Utomo

ABSTRAK

Risma Tri Utomo, 2015010215240. Perbaikan SOP *Sales Order* Dengan Menentukan *Critical Point* Guna Membantu *Cancel Order* di PT. Andalan Multi Kencana Menggunakan Metode Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.

PT. Andalan Multi Kencana atau lebih dikenal dengan *Allmakes* merupakan perusahaan branding, khususnya untuk pengadaan suku cadang alat berat. Kondisi standar operasional prosedur saat ini tidak ada batasan waktu dan referensi dokumen eksplisit pada setiap departemen. Selain itu, *critical point* dari prosedur saat ini juga belum ditentukan, sehingga sulit untuk menentukan kegiatan mana yang penting untuk dilaksanakan, serta *cancel sales order* yang semakin tinggi. Tujuan dari penelitian ini adalah menghilangkan *cancel sales order*, memperbaiki standar operasi prosedur, menentukan *critical point* pada setiap standar operasi prosedur serta membuat usulan standar operasi prosedur. Penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara serta metode sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 *quality procedur*. Hasilnya, sekarang batas waktu dari prosedur operasi sudah jelas, dokumen yang diperlukan ditulis secara eksplisit, *critical point* sudah ditentukan dan *cancel sales order* mengalami penurunan.

Kata Kunci : Standar Operasi Prosedur, *Critical Point*, Batas Waktu

ABSTRACT

Risma Tri Utomo, 2015010215240. *Standard Operational Procedure Improvement Of Sales Order Procedures By Determining Critical Point To Help Cancel Orders At Andalan Multi kencana Company Uses ISO 9001:2008 Quality Management System Methods.*

Andalan Multi Kencana Company or well known as Allmakes is a branding Company, especially for the procurement or heavy equipment spare parts. The current standard operating procedure conditions do not have a time limit and an explicit document reference in each department. In addition, the critical point of the current procedure is yet to be determined, making it difficult to determine which activities are important to carry out, as well as the higher cancel sales orders. The purpose of this study is to eliminate cancel sales orders, improve standard operating procedures, determine critical point on each standard operating procedure and make proposed standard operating procedures. This research was carried out through observation, interviews and methods of ISO 9001:2008 quality management system quality procedures. As a result, now the time limit for operating procedures is clear, the required documents are written explicitly, the critical point has been determined and the cancel sales order has decreased.

Keywords : *Standard Operating Procedure, Critical Point, Time limit*

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Risma Tri Utomo
NPM : 201510215240
Fakultas : Teknik
Program Studi : Teknik Industri
Jenis Karya : Skripsi

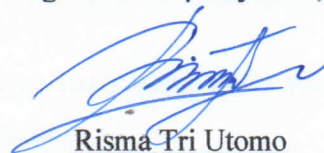
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti-Free Right*), atas karya ilmiah yang berjudul :

PERBAIKAN SOP SALES ORDER DENGAN MENENTUKAN CRITICAL POINT GUNA MENURUNKAN CANCEL ORDER PADA UNIT HD785 MENGGUNAKAN METODE SISTEM MANAJEMEN MUTU 9001:2008 (STUDI KASUS PT. ANDALAN MULTI KENCANA)

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan demikian penulis memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengambil alih media atau formatkan, mengelola dalam bentuk pangkal data, mendistribusikan dan menampilkan di internet atau media lain untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin dari penulis selama tetap mencantumkan nama penulis/pencipta dan sebagai hak cipta. Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam skripsi ini menjadi tanggung jawab saya pribadi. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 23 Januari 2020

Yang membuat pernyataan,



Risma Tri Utomo

201510215240

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayahNya. Sholawat dan salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. beserta keluarga dan para sahabat, serta orang-orang yang bertaqwa sehingga dapat menyelesaikan laporan skripsi dengan judul “Perbaikan SOP *Sales Order* Dengan Menentukan Critical Point Guna Menurunkan *Cancel Order* Pada Unit HD785 Menggunakan Metode Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 (Studi Kasus PT. Andalan Multi Kencana”. Penulisan laporan ini dilakukan dalam rangka memenuhi persyaratan bagi mahasiswa untuk menempuh program Sarjana Strata Satu (S-1) pada jurusan Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Dalam penyusunan laporan skripsi ini tidak lepas dari banyak pihak yang telah memberikan bantuan, motivasi serta arahan kepada penulis. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Drs. H. Bambang Karsono, SH., MM. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Ismaniah, S.Si., M.M. Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Drs. Solihin, M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri dan dosen pembimbing I saya yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Ainun Nadya, S.T.,M.T selaku dosen pembimbing II saya yang menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Kepada Bapak/Ibu dosen yang telah banyak memberi dukungan dan bantuan akademis dalam pembuatan laporan proposal skripsi ini.
6. Kedua Orang Tua, Bapak dan Ibu beserta keluarga besar yang tidak ada hentinya memberi semangat cinta dan dukungan spiritual.

7. Kepada Bapak Choirul Chuluq, Rizki Pebrianto dan Team Cabang Jakarta PT. Andalan Multi Kencana yang telah memberikan informasi dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Nurafnie Yuyu Lestari yang tidak pernah berhenti memberikan semangat dan dukungan moral sehingga bisa mendapatkan pencapaian yang luar biasa ini.
9. Teman – teman P2KB Teknik Industri angkatan 2015 yang selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan penulisan laporan ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, atas bantuan, saran, dan masukannya.

Mudah-mudahan semua yang didapat dan dituangkan dalam laporan skripsi ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Terakhir kata penulis sampaikan rasa maaf yang sebesar – besarnya, bila dalam penyusunan laporan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan laporan ini.

Bekasi, 23 Januari 2020

Penulis

Risma Tri Utomo

201510215240

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
ABSTRACT.....	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Batasan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
1.7 Metode Pengumpulan Data.....	7
1.8 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9

2.1	Sistem Manajemen Mutu	9
2.1.1	Tahapan Sistem Manajemen Mutu.....	10
2.1.2	Dimensi-dimensi Mutu	11
2.2	Penerapan Sistem Manajemen Mutu.....	13
2.3	Sistem Manajemen Mutu Berstandar ISO 9001:2008	14
2.3.1	Persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008	16
2.3.2	Klausul-Klausul Persyaratan ISO 9001:2008	17
2.3.3	<i>Activities Quality Procedure</i>	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		21
3.1.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	21
3.2.	Subject Penelitian	21
3.3.	Sumber Data.....	21
3.4.	Teknik Analisis Data	22
3.5.	Teknik Pengumpulan Data	22
3.6.	Tahap - Tahap Penelitian.....	23
3.7.	Kerangka Berfikir	24
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		25
4.1.1	Produk PT. Andalan Multi Kencana	25
4.1.2	Proses Sales Order PT. Andalan Multi Kencana.....	26
4.1.3	Alur Proses Sales Order Instalasi.....	47
4.1.4	Diagram Pareto.....	50
4.1.5	Diagram Fishbone.....	51
4.1.6	Perbaikan Dengan 5W + 1H.....	54
4.1.7	<i>Flowchart Quality Procedure Sales Order</i>	55

4.1.8 Perbandingan Setelah Perbaikan Dengan Alur Proses <i>Activity Quality Procedure</i>	58
BAB V PENUTUP	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Report Production Januari – Agustus 2019	4
Table 4.1 Produk Instalasi PT. Andalan Multi Kencana.....	25
Table 4.2 Tabel Komplain <i>Cancel Order</i>	50
Table 4.3 Usulan Perbaikan 5W + 1H.....	54
Table 4.4 Perbandingan <i>Cancel Sales Order</i> Setelah Perbaikan	58



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 <i>Flow Chart Procedure Sales Order Instalation</i>	2
Gambar 2.1 Tingkatan Konsep Mutu	10
Gambar 2.2 Proses Pengendalian Mutu.....	14
Gambar 2.3 Persyaratan Umum Penerapan ISO 9001:2008	18
Gambar 2.4 Contoh Activity Yang Digunakan.....	19
Gambar 3.1 Kerangka Berfikir	24
Gambar 4.1 Pekerjaan Instalasi	26
Gambar 4.2 <i>Initial Screen</i>	27
Gambar 4.3 <i>Sales Part</i>	28
Gambar 4.4 <i>Delivery Order I</i>	30
Gambar 4.5 <i>Delivery Order II</i>	30
Gambar 4.6 <i>Delivery Order III</i>	31
Gambar 4.7 <i>Transfer Order</i>	32
Gambar 4.8 <i>Transfer Order II</i>	32
Gambar 4.9 <i>Create Shipment</i>	33
Gambar 4.10 <i>Good Issue</i>	34
Gambar 4.11 <i>Cylinder Tank</i>	35
Gambar 4.12 Pemasangan <i>Distribution Line</i>	36
Gambar 4.13 <i>Manifold Connection</i>	37
Gambar 4.14 <i>Manual Actuator</i>	37
Gambar 4.15 <i>Controller Assy</i>	38
Gambar 4.16 <i>Cable Pressure Switch, Power Supply And Engine Shutdown</i>	39
Gambar 4.17 <i>Autofire Suppression System (Loss Of Pressure)</i>	40
Gambar 4.18 Berita Acara Penyerahan Pekerjaan	41
Gambar 4.19 Dokumen <i>Commisioning</i>	42
Gambar 4.20 Surat Pengiriman Barang.....	43
Gambar 4.21 <i>Create Invoice</i>	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Cek Plagiasi

Lampiran 2 Lembar Asistensi

