



<b>PEDOMAN MUTU</b>		14 April, 2014
		Rev : 01
Jabatan	Dibuat :	Disahkan :
	Wakil Manajemen	Direktur
Nama	NANANG SUKMANA	
Tanda tangan		
No. Copy :	Status : A S L I	

**Copyright;**  
PT. DAB INDONESIA

Prosedur ini beserta informasi yang dikendalikan di dalamnya adalah hak milik PT. DAB INDONESIA. Dokumen ini tidak boleh disalin atau dicetak baik sebagian maupun keseluruhannya atau diberikan kepada pihak lain tanpa persetujuan tertulis dari Direktur atau Wakil Manajemen.

Hal i - 1

**DAFTAR ISI**

<b>NO. DOKUMEN</b>	<b>ELEMEN ISO</b>	<b>NAMA DOKUMEN</b>	<b>HALAMAN</b>
DIR/PM - 00	--	Halaman Judul	i - 1
DIR/PM - 00	--	Daftar Isi	i - 2
DIR/PM - 01	--	Profil Perusahaan	1 - 1
DIR/PM - 02	-	Penerapan Sistem Manajemen Mutu	2 - 1
DIR/PM - 03	--	Sumber Daya	3 - 1
DIR/PM - 04	4.0	Sistem Manajemen Mutu	4 - 1
DIR/PM - 04	4.1	Persyaratan Umum	4 - 1
DIR/PM - 04	4.2	Persyaratan Dokumentasi	4 - 2
DIR/PM - 04	4.2.1	Umum	4 - 2
DIR/PM - 04	4.2.2	Pedoman Mutu	4 - 2
DIR/PM - 04	4.2.3	Pengendalian Dokumen	4 - 3
DIR/PM - 04	4.2.4	Pengendalian Rekanman Mutu	4 - 3
DIR/PM - 05	5	Tanggung Jawab Manajemen	5 - 1
DIR/PM - 05	5.1	Komitmen Manajemen	5 - 1
DIR/PM - 05	5.2	Fokus Pada Pelanggan	5 - 1
DIR/PM - 05	5.3	Kebijakan Mutu	5 - 1
DIR/PM - 05	5.4	Perencanaan	5 - 1
DIR/PM - 05	5.4.1	Sasaran Mutu	5 - 1
DIR/PM - 05	5.4.2	Perencanaan Sistem Manajemen Mutu	5 - 2
DIR/PM - 05	5.5	Tanggung Jawab, Wewenang dan Komunikasi	5 - 2
DIR/PM - 05	5.5.1	Tanggung Jawab Dan Wewenang	5 - 2
DIR/PM - 05	5.5.2	Wakil Manajemen	5 - 2
DIR/PM - 05	5.5.3	Komunikasi Internal	5 - 2
DIR/PM - 05	5.6	Tinjauan Manajemen	5 - 3
DIR/PM - 06	6	Manajemen Sumber Daya	6 - 1
DIR/PM - 06	6.1	Penyediaan Sumber Daya	6 - 1
DIR/PM - 06	6.2	Sumber Daya Manusia	6 - 1
DIR/PM - 06	6.2.1	Umum	6 - 1
DIR/PM - 06	6.2.2	Kompetensi, Kesadaran dan Pelatihan	6 - 1
DIR/PM - 06	6.3	Infrastruktur	6 - 2
DIR/PM - 06	6.4	Lingkungan Kerja	6 - 3
DIR/PM - 07	7	Realisasi Produk	7 - 1

**DAFTAR ISI**

<b>NO. DOKUMEN</b>	<b>ELEMEN ISO</b>	<b>NAMA DOKUMEN</b>	<b>HALAMAN</b>
DIR/PM - 07	7.1	Perencanaan Realisasi Produk	7 - 1
DIR/PM - 07	7.2	Proses Yang Berkaitan Dengan Pelanggan	7 - 1
DIR/PM - 07	7.2.1	Penentuan Persyaratan yang berkaitan dng Produk	7 - 1
DIR/PM - 07	7.2.2	Tinjauan Persyaratan yang berkaitan dng Produk	7 - 2
DIR/PM - 07	7.2.3	Konikasi Pelanggan	7 - 2
DIR/PM - 07	7.3	Desain dan Pengembangan	7 - 2
DIR/PM - 07	7.4	Pembelian	7 - 2
DIR/PM - 07	7.5	Produksi dan Penyediaan Jasa	7 - 3
DIR/PM - 07	7.5.1	Pengendalian Proses Produksi	7 - 3
DIR/PM - 07	7.5.2	Validasi Proses Produksi dan Penyediaan Jasa	7 - 3
DIR/PM - 07	7.5.3	Identifikasi dan Mampu Telusur	7 - 3
DIR/PM - 07	7.5.4	Milik Pelanggan	7 - 4
DIR/PM - 07	7.5.5	Preservasi Produk	7 - 4
DIR/PM - 07	7.6	Pengendalian Alat Inspeksi & Pengujian	7 - 4
DIR/PM - 08	8	Pengukuran, Analisis dan Perbaikan	8 - 1
DIR/PM - 08	8.1	Umum	8 - 1
DIR/PM - 08	8.2	Pemantauan dan Pengukuran	8 - 1
DIR/PM - 08	8.2.1	Kepuasan Pelanggan	8 - 1
DIR/PM - 08	8.2.2	Audit Internal	8 - 1
DIR/PM - 08	8.2.3	Pemantauan dan Pengukuran Proses	8 - 2
DIR/PM - 08	8.2.4	Pemantauan dan Pengukuran Produk	8 - 2
DIR/PM - 08	8.3	Pengendalian Produk Tidak Sesuai	8 - 3
DIR/PM - 08	8.4	Analisa Data	8 - 3
DIR/PM - 08	8.5	Perbaikan	8 - 3
DIR/PM - 08	8.5.1	Perbaikan Berkesinambungan	8 - 3
DIR/PM - 08	8.5.2	Tindakan Koreksi	8 - 4
DIR/PM - 08	8.5.3	Tindakan Pencegahan	8 - 4
		Lembar Revisi	8 - 5



## BAGIAN 1

### PROFIL PERUSAHAAN

PT. DAB INDONESIA adalah salah satu Perusahaan yang bergerak dalam bidang pembuatan dan penjualan **pompa air listrik**. Didirikan pada tahun 2003 berdasarkan akte notaris R. Johanes sarwono SH No.45 tertanggal 21 Pebruari di Jakarta, serta disahkan menalui Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor: C-20881 HT.01.TH 2003 yang beralamat di Jalan Mangga Besar 24F Jakarta.

PT. DAB INDONESIA memiliki pabrik pembuatan pompa air listrik yang berlokasi di jalan raya Perancis No. 2, Kompleks Pergudangan Pantai Indah Dadap Blok Q No. 32, dengan ijin industry dari Dinas Perindustrian kota Tangerang No 530/162-IUI-PERINDAGKOPAR/2008 untuk produk No. 45, dengan nilai investasi lebih dari Rp. 3.000.000.000,-

Sejak tahun 1983, melalui induk perusahaannya telah memulai usaha dalam menjual pompa air , berkerjasama dengan perusahaan Italy Inter DAB SPA, melakukan import pompa dengan merk DAB ke Indonesia, hingga dapat diterima dan banyak dipergunakan oleh masyarakat Indonesia.

Sesuai dengan Kebijakan Industri didalam negeri serta mendukung perkembangan pasar PT. DAB INDONESIA mulai memproduksi sendiri dengan dukungan tenaga kerja ahli yang telah berpengalaman lebih dari 20 tahun dibidang pompa air listrik.

PT. DAB INDONESIA adalah satu-satunya pemegang hak cipta atas logo DAB yang terdaftar di Direktorat Hak Cipta Indonesia HAKI Departemen Hukum dan Hak Azasi Manusia Republik Indonesia dengan No. 024986 17 Mei 2004.



BAGIAN 2

PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU

Manajemen PT. DAB INDONESIA, menerapkan “Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008”

**2.1. Lingkup Sertifikasi**

- a. Lingkup Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu.

Lingkup Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu meliputi seluruh elemen Sistem Manajemen ISO 9001 – 2008, kecuali elemen 7.3 ( Desain dan Pengembangan ) alasan perusahaan belum memiliki sarana riset.

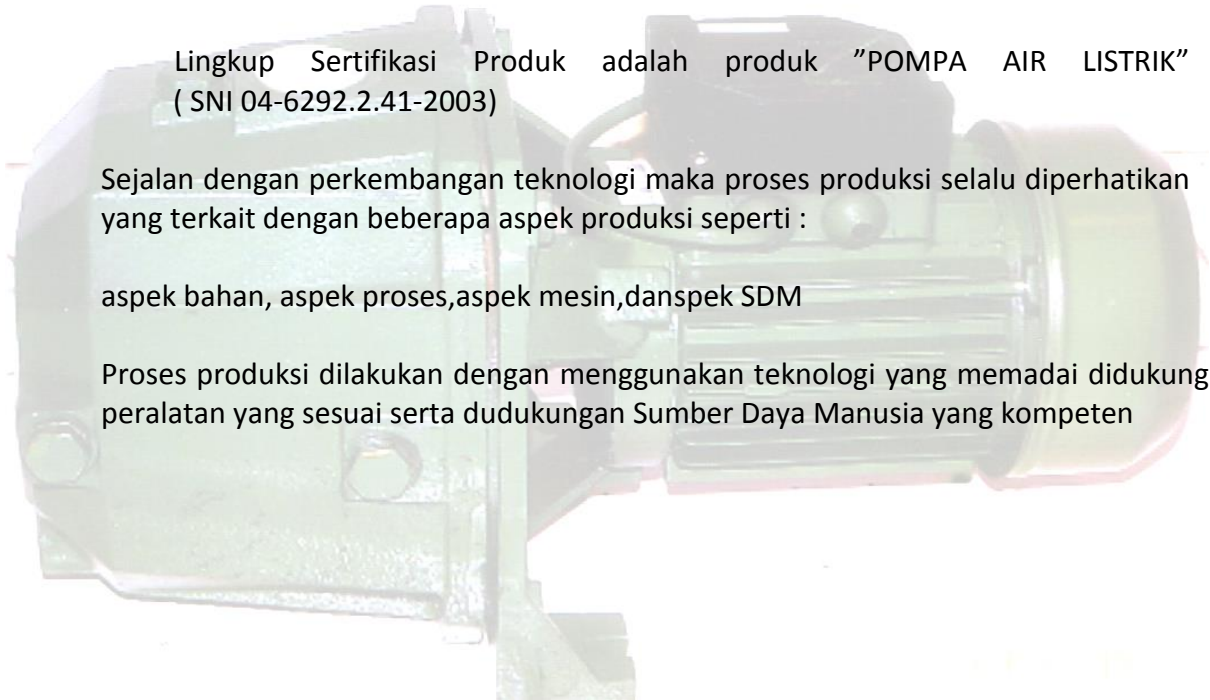
- b. Lingkup Sertifikasi Produk.

Lingkup Sertifikasi Produk adalah produk “POMPA AIR LISTRIK” ( SNI 04-6292.2.41-2003)

Sejalan dengan perkembangan teknologi maka proses produksi selalu diperhatikan yang terkait dengan beberapa aspek produksi seperti :

aspek bahan, aspek proses, aspek mesin, dan aspek SDM

Proses produksi dilakukan dengan menggunakan teknologi yang memadai didukung peralatan yang sesuai serta dukungan Sumber Daya Manusia yang kompeten





**BAGIAN 3**

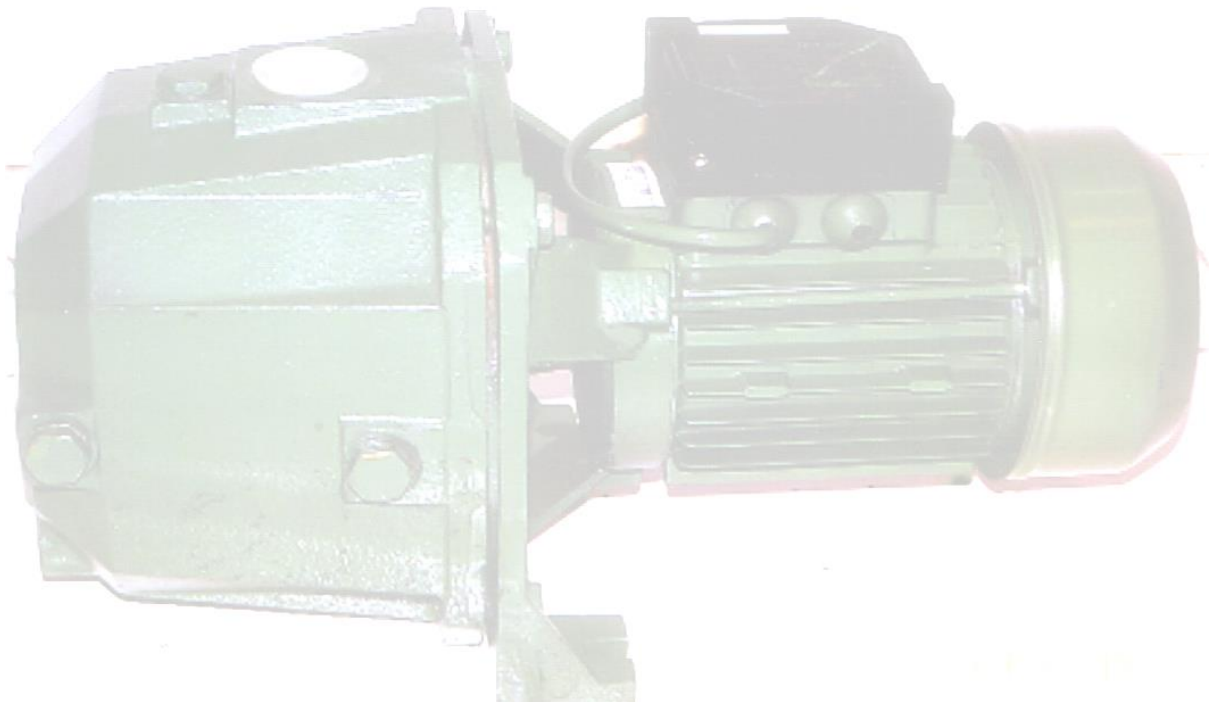
**SUMBER DAYA**

**3.1. Sumber Daya**

Sumber daya yang dimiliki oleh PT. DAB INDONESIA, terdiri dari SDM, Alat/Mesin Produksi, Alat Ukur dan Pemantauan ( lihat Dokumen Induk )

**3.2. WILAYAH PEMASARAN**

Wilayah pemasaran sampai saat ini masih lokal yang meliputi; Seluruh Wilayah Indonesia.





BAGIAN 4  
**SISTEM MANAJEMEN MUTU**

**4.1. PERSYARATAN UMUM**

Direktur, Wakil Manajemen, Para Kabag. Beserta seluruh personil PT. DAB INDONESIA, menetapkan, mendokumentasikan, menerapkan, memelihara terus menerus dan melakukan perbaikan terhadap penerapan sistem manajemen di perusahaan.

- a. Direktur, Wakil Manajemen, Para Kabag. Beserta seluruh jajaran yang ada di PT. DAB INDONESIA, menetapkan proses yang diperlukan, dan memperbaiki keefektifan penerapan "Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008" secara konsisten diseluruh bagian sesuai dengan Struktur Organisasi ( DIR/L-01).
- b. Menetapkan tahapan dan keterkaitan setiap kegiatan sesuai struktur organisasi yang ditetapkan.
- c. Manajemen menetapkan kriteria dan metode yang digunakan untuk memastikan kegiatan dan pengendaliannya berjalan efektif.
- d. Menyediakan sarana dan prasaran, sumber daya manusia serta data-data yang diperlukan untuk mendukung kegiatan dan pemantauan setiap tahap proses yang dianggap dapat mempengaruhi mutu.
- e. Memantau, mengukur bila dibutuhkan, dan menganalisa setiap tahap kegiatan untuk mengetahui kegiatan berjalan efektif.
- f. Melakukan perbaikan-perbaikan untuk mendapatkan hasil sesuai perencanaan dan selalu melakukan peningkatan terus-menerus.

**Catatan:** Tidak ada kegiatan yang mempengaruhi mutu dilakukan oleh pihak ketiga (Outsourcing)



## 4.2. PERSYARATAN DOKUMENTASI

### 4.2.1. Umum

Dokumen system manajemen mutu yang dibangun perusahaan mencakup :

- a. Menetapkan “ KEBIJAKAN MUTU ( DIR/L-02 ) dan SASARAN MUTU (DIR/L-03)” yang terdokumentasi
- b. Menetapkan Pedoman Mutu yang mengacu SMM ISO 9001 : 2008.
- c. Menetapkan beberapa prosedur dan rekaman terdokumentasi sebagai acuan sesuai kebutuhan
- d. Menetapkan dokumen acuan dan rekaman digunakan untuk memastikan perencanaan, kegiatan dan pengendaliannya berjalan efektif.

Dokumen yang dibangun meliputi;

#### Level1 : PEDOMAN MUTU

Dokumen yang memberi informasi, baik internal maupun eksternal, tentang Sistem Manajemen Mutu perusahaan

#### Level2 : PROSEDUR KERJA

Menjelaskan tata laksana dan tata kendali kegiatan tertentu sesuai dengan kebijakan yang diterapkan manajemen dalam satu bagian dan interaksinya.

#### Level3: INSTRUKSI KERJA

Dokumen yang memberi informasi, bagaimana melaksanakan kegiatan dan proses secara konsisten yang berhubungan dengan alat dan mesin.

#### Level4 : FORMULIR

Dokumen yang memberi bukti objektif dari kegiatan yang dilakukan atau hasil yang dicapai.

### 4.2.2. PEDOMAN MUTU

Direktur, Wakil Manajemen, Para Kabag. Beserta seluruh personil di PT. DAB INDONESIA menetapkan pedoman mutu yang mencakup;

- a). Pedoman mutu (DIR/PM-00-08) mencakup semua elemen yang dipersyaratkan ISO 9001 : 2008 termasuk yang tidak diterapkan.
- b). Menetapkan prosedur sesuai kebutuhan, atau yang dipersyaratkan ISO 9001 : 2008.
- c). Menetapkan uraian dan hubungan antara setiap kegiatan sesuai struktur organisasi perusahaan dalam bentuk “ Proses Bisnis ” ( DIR/L – 05 )





#### 4.2.3. Pengendalian Dokumen

Manajemen menetapkan dan memelihara prosedur pengendalian Dokumen (WM/PK-01) sebagai pedoman untuk menetapkan dokumen dan rekaman yang diperlukan manajemen sesuai persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, untuk digunakan organisasi, termasuk mengendalikan dokumen EKSTERNAL.

Pengendalian dokumen yang ditetapkan, menjamin bahwa; semua dokumen sebelum diterbitkan telah disetujui kecukupannya sesuai yang dibutuhkan manajemen.

#### DOKUMEN TERKAIT :

Prosedur Pengendalian Dokumen (WM/PK- 01)

#### 4.2.4. Pengendalian Rekaman Mutu

- a). Wakil manajemen menetapkan dan memelihara prosedur pengendalian rekaman mutu (WM/PK-02) untuk mengendalikan rekaman baik internal maupun eksternal sebagai bukti kesesuaian persyaratan dan beroperasinya secara efektif sistem manajemen mutu.
- b). Rekaman harus mudah dibaca, siap ditunjukkan, dan tersedia jika dibutuhkan.
- c). Menetapkan, memelihara dan mengendalikan rekaman dan menetapkan masa simpan minimal 1 tahun atau sesuai peraturan/perundang-undangan yang berlaku.

#### DOKUMEN TERKAIT :

Prosedur Rekaman Mutu (WM/PK - 02)



BAGIAN 5

**TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN**

**5.1. KOMITMEN MANAJEMEN**

Top Manajemen PT. DAB INDONESIA, memberikan dukungan terhadap penerapan rofes manajemen mutu ISO 9001:2008, kepada semua karyawan dan secara terus menerus meningkatkan keefektifannya melalui;

- a). Mengkomunikasikan persyaratan pelanggan serta peraturan dan per undang-undangan yang berlaku
- b). Menetapkan kebijakan mutu
- c). Menetapkan sasaran mutu
- d). Melaksanakan tinjauan manajemen
- e). Menyediakan sumber daya yang diperlukan

**5.2. FOKUS PADA PELANGGAN**

Direktur memastikan bahwa persyaratan customer ditetapkan untuk tetap menjamin kepuasan pelanggan melalui penerapan rofes manajemen mutu ISO 9001 : 2008, secara konsisten dan berkelanjutan dengan dukungan karyawan yang terampil dan rofessional.

**5.3. KEBIJAKAN MUTU**

Direktur memastikan kebijakan mutu (DIR/L-02) telah ditetapkan sesuai misi organisasi, sebagai acuan kerja dalam penerapan Sistem manajemen mutu secara efektif dan berkelanjutan, menetapkan waktu evaluasi minimal 1 (satu) kali melalui rapat tinjauan manajemen. Tiap tahun untuk disesuaikan dengan kegiatan dan selalu dikomunikasikan keseluruh karyawan, untuk dipahami, dan dimengerti.

**5.4. PERENCANAAN**

**5.4.1. SASARAN MUTU**

Direktur memastikan sasaran mutu (DIR/L-03) termasuk persyaratan untuk produk (butir 7.1) telah ditetapkan baik ditingkat perusahaan maupun di setiap bagian untuk mengukur kinerja bagian dan akan dievaluasi secara berkala **setiap 1 (satu) tahun** sekali.



#### 5.4.2. Perencanaan Sistem Manajemen Mutu

- a). Direktur memastikan setiap Kepala Bagian membuat Perencanaan yang sistematis untuk penerapan sistem manajemen mutu sesuai persyaratan (butir 4.1) dan menetapkan sasaran mutu.
- b). Jika terjadi perubahan, keterkaitan penerapan sistem manajemen mutu tetap dipelihara.

### 5.5. TANGGUNG JAWAB, WEWENANG DAN KOMUNIKASI

#### 5.5.1. Tanggung jawab dan wewenang

Direktur dibantu Kabag. HRD menetapkan dan mengkomunikasikan tanggung jawab dan wewenang kesetiap Bag. sesuai Struktur Organisasi (DIR/L-01) yang dijelaskan pada Uraian Kerja (HRD/L-01).

#### 5.5.2. Wakil Manajemen

Direktur menunjuk karyawan tetap sebagai Wakil Manajemen (WM) diluar tugas dan jabatannya, & menetapkan tanggung jawab dan kewenangannya (HRD/L-02) sebagai WM.

#### 5.5.3. Komunikasi Internal

Direktur, WM, dan Para Kabag. menetapkan dan menerapkan komunikasi internal dalam perusahaan untuk memudahkan informasi kepada karyawan antara lain melalui; rapat-rapat (WM/F-03), briefing, memo, papan pengumuman, surat edaran serta melalui telepon untuk menjamin sistem manajemen mutu diterpkan secara efektif dan konsisten.



## 5.6. TINJAUAN MANAJEMEN

### 5.6.1. Umum

- a). Wakil Manajemen menetapkan " RAPAT TINJAUAN MENAJEMEN " yang disetujui oleh Direktur dan dilakukan 1 kali setiap tahun.
- b). Persiapkan Rapat meliputi; undangan Rapat (WM/F-01), Daftar Hadir (WM/F-02) dan Notulen Rapat (WM/F-03).
- c). Wakil Manajemen menetapkan waktu Rapat dan dipimpin oleh Direktur atau yang mewakili bila Direktur berhalangan.
- d). Wakil Manajemen membuat laporan/notulen (WM/F-03) dan disahkan Direktur kemudian disampaikan kepada semua Bagian untuk ditindak lanjuti,
- e). Rekaman tinjauan manajemen harus didokumentasikan, disimpan dan dipelihara.

### 5.6.2. Masukan Tinjauan Manajemen

Agenda rapat tinjauan manajemen meliputi :

- a). Hasil audit internal.
- b). Umpan balik atau masukan pelanggan.
- c). Kinerja proses dan kesesuaian produk.
- d). Status tindakan preventif dan tindakan korektif.
- e). Tindak lanjut Tinjauan manajemen yang lalu.
- f). Perubahan yang dapat mempengaruhi Sistem.
- g). Saran-saran untuk perbaikan.

### 5.6.3. Keluaran Tinjauan Manajemen

Keluaran rapat tinjauan manajemen harus mencakup;

- a) Perbaikan terhadap keefektifan dan kegiatan yang dilakukan terkait dengan proses produksi.
- b) Perbaikan terhadap ketidaksesuaian produk baik itu yang muncul dalam perusahaan maupun yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan.
- c) Kebutuhan sumber daya meliputi Sumber Daya Manusia dan alat dan mesin serta infrastruktur dalam rangka mengefektifkan kegiatan operasional perusahaan.



BAGIAN 6

**PENGELOLAAN SUMBER DAYA**

**6.1. PENYEDIAAN SUMBER DAYA**

- a. Direktur melalui Kabag. HRD. Menetapkan dan menyediakan alat/mesin (MTN/F-01), SDM, alat ukur dan pantau (QC/F-01) sesuai kebutuhan untuk menerapkan dan memelihara SMM. dan terus-menerus meningkatkan keefektifannya.

Perecruitan SDM. dapat dilakukan sbb :

- Mengidentifikasi Kebutuhan sesuai usulan dari Bagian (HRD/F-07)
- Menetapkan persyaratan pelamaran (HRD/F-08)
- Membuat Materi Test (HRD/F-09)
- Melakukan publikasi Lowongan Kerja, baik langsung, atau tidak langsung pengumuman & merekam pelamar
- Menerima dan melakukan seleksi permohonan
- Menyampaikan Surat Penolakan (HRD/F-10)
- Pemanggilan Testing Penerimaan (HRD/F-11)
- Laporan Hasil Test (HRD/P - 12)
- Pemanggilan Kerja (HRD/F-13 )
- Melakukan Pelatihan on the job training (HRD/F-14)
- Membuat surat Pengantar penempatan kerja (HRD/F - 15)
- Membuat Kesepakatan Kerja Waktu tdak Tertentu (HRD/F-16)
- Pengangkatan Karyawan (HRD/F-17)

- b. Senantiasa meningkatkan Kepuasan Pelanggan sesuai persyaratan standar Produk yang dipersyaratkan.

**6.2 SUMER DAYA MANUSIA**

**6.2.1 Umum**

Personel yang melakukan pekerjaan yang mempengaruhi mutu produk yang dihasilkan baik langsung maupun tidak, harus sesuai kompetensi (HRD/F-06), yang dipersyaratkan melalui pendidikan, pelatihan, pengalaman kerja dan terampil,

**6.2.2 Kemampuan, Pelatihan dan Kesadaran**

Keberhasilan organisasi untuk menghasilkan produk bermutu harus:

- a. menetapkan kompetensi (HRD/F-06) personil sesuai tugasnya yang dapat mempengaruhi kesesuaian persyaratan produk.
- b. bila perlu, menyediakan pelatihan (HRD/F-02) atau kegiatan lain untuk memenuhi kompetensi yang dipersyaratkan , sesuai usulan setiap Bagian (HRD/F-01).
- c. menilai efektifitas tindakan yang dilakukan.
- d. manajemen memastikan bahwa karyawan bertanggung jawab atas mutu hasil pekerjaannya terhadap pencapaian Sasaran Mutu.
- e. memelihara rekaman yang terkait dengan : Pendidikan, Pelatihan, Keterampilan dan pengalaman.



### 6.3 INFRASTRUKTUR

1. Untuk kelancaran semua kegiatan di Perusahaan, HRD dibantu Staf dengan persetujuan Direktur, menyediakan fasilitas kantor berupa; peralatan kantor, hard ware, soft ware, sarana transportasi, komunikasi, bangunan pabrik yang dilengkapi dengan mesin produksi, gudang, laboratorium uji.
2. HRD membuat daftar infrastruktur yang dibutuhkan (HRD/F-29) serta membuat laporan pemeliharaan/ perbaikan.
3. Bagian Maintenance membuat daftar alat/mesin (MTN/F-01) dan melakukan pemeliharaan secara berkala (MTN/F-02), jika terjadi kerusakan dan apabila tidak dapat diperbaiki oleh teknisi pabrik, akan diperbaiki diluar melalui pembelian jasa perbaikan (PEMB/F-03).
4. Apabila terjadi kerusakan dimana proses mendesak, teknisi dapat memperbaiki kerusakan secara langsung tanpa menunggu SPK, dengan mengisi permintaan spare part.
5. Semua rekaman, harus dipelihara dan disimpan.

### 6.4 LINGKUNGAN KERJA

Untuk menjamin keamanan, kebersihan dan suasana kerja yang nyaman di lingkungan pabrik bagi semua karyawan, maka harus memperhatikan hal berikut;

1. Menjaga keamanan lingkungan Pabrik oleh SATPAM kawasan.
2. Memeriksa setiap kendaraan, tamu/karyawan yang masuk-keluar pabrik (HRD/F-33) dengan memberi Tanda Pengenal (HRD/F-34)
3. Memberi Safety Line (garis pengaman) dan Tanda Bahaya pada ruang produksi.
4. Memelihara Infrastruktur dan melakukan Pemeriksaan (HRD/F-30)
5. Menyediakan kotak P3K
6. Memelihara kebersihan lingkungan kerja dan pabrik (HRD/F-34)
7. Mentaati aturan tata tertip perusahaan (HRD/F-36)
9. Senua rekaman, harus dipelihara dan disimpan oleh HRD.



## BAGIAN 7 REALISASI PRODUK

### 7.1. PERENCANAAN REALISASI PRODUK

Manajemen merencanakan, menetapkan dan mengembangkan semua kegiatan yang diperlukan untuk menghasilkan produk sesuai keinginan pelanggan.

Perencanaan realisasi produk, konsisten dengan persyaratan kegiatan lainnya yang ditetapkan dalam Quality Plan (Rencana Mutu) (DIR/L-04)

Untuk merealisasikan produk, manajemen menetapkan hal berikut :

- a). Sasaran dan persyaratan mutu produk sesuai dengan standar SNI.
- b). Kebutuhan untuk menetapkan kegiatan, dokumen yang diperlukan serta penyediaan sumber daya yang sesuai untuk menghasilkan produk sesuai persyaratan,
- c). melakukan verifikasi, pemantauan, pengukuran, inspeksi atau pengujian untuk menetapkan keberterimaan produk.
- d). Semua kegiatan yang berhubungan dengan realisasi produk harus di rekam, disimpan dan di pelihara.

### 7.2. PROSES YANG BERKAITAN DENGAN PELANGGAN

#### 7.2.1. Penentuan persyaratan yang berkaitan dengan produk

Kabag. Marketing menyampaikan perkenalan dan menyertakan Price List (Daftar Harga) (KEU/F-1) kepada calon pelanggan (pembeli), apabila calon pelanggan berminat maka pembeli menyampaikan penawaran ke Marketing.

Apabila penawaran disetujui, maka Direktur dan atau Marketing bersama pelanggan menetapkan persyaratan kontrak, meliputi persyaratan administrasi meliputi jumlah pesanan, rencana penyerahan (delivery time), jangka waktu pembayaran (KEU/F-02) sesuai kesepakatan dan mutu produk sesuai SNI dan ditandatangani oleh kedua belah pihak, copy DO disampaikan ke Bagian terkait dan pelanggan.

Perusahaan menjamin dan memenuhi persyaratan pelanggan antara lain; penyerahan, perundang-undangan, peraturan pemerintah sampai pasca penyerahan termasuk hal yang dianggap perlu untuk melindungi mutu produk..

Apabila terjadi perubahan kontrak maka akan dilakukan negosiasi ulang untuk menghindari perselisihan setelah kontrak ditandatangani.

#### 7.2.2. Tinjauan persyaratan yang berkaitan dengan Produk

**1) – 1**



Kabag. Marketing berkoordinasi dengan Kabag. Produksi menetapkan alat/mesin produksi, alat ukur/pantau, dokumen pendukung yang digunakan, serta menunjuk karyawan yang bertanggung jawab dalam rangka menghasilkan mutu produk sesuai SNI.

Jika ada komplain dari pelanggan, maka perusahaan merekamnya (MKT/F-05) kemudian dievaluasi (MKT/F-06) untuk menentukan penyebabnya, untuk dilakukan "Tindakan Koreksi" (PROD/F-17) sesuai dengan hasil evaluasi dan diinformasikan kepada pelanggan, 1 (satu) minggu setelah komplain diterima. Setelah Tindakan koreksi dilakukan, hasil tindakan koreksi akan di Pantauan untuk mengetahui tindakan yang dilakukan dapat berjalan efektif (PROD/F-18).

Semua rekaman yang berhubungan dengan kontrak dan amandemennya harus disimpan dan dipelihara. Apabila ada persyaratan pelanggan yang tidak tercantum dalam kontrak, pihak perusahaan membuat pernyataan tertulis secara jelas.

#### 7.2.3. Komunikasi Pelanggan (lihat Elemen 5.2).

PT. DAB INDONESIA, menetapkan metode komunikasi dengan pelanggan untuk mengetahui informasi dari pelanggan meliputi:

Membuat questioner (MKT/F-09), informasi melalui telephone/Fax (MKT/F-10) atau wawancara langsung atau mengundang pelanggan datang ke perusahaan (WM/F-01) dan informasi tersebut dievaluasi (MKT/F-06) untuk mengukur kepuasan pelanggan dan dilakukan 1x setahun.

### 7.3. PENGENDALIAN DESAIN

Ruang lingkup sistem manajemen mutu perusahaan yang tidak mencakup elemen Desain dan Pengembangan, karena tidak melakukan desain produk baru.

### 7.4. PEMBELIAN

#### 7.4.1. Proses Pembelian

- 2) Bagian Pembelian bertanggung jawab terhadap pembelian setiap barang
- 3) Setiap pemasok akan direkam (PEMB/F-01) dan dievaluasi (PEMB/F-02) berdasarkan kemampuannya memenuhi persyaratan yang ditetapkan
- 4) Setiap pemasok baik baru maupun lama, akan dievaluasi setiap **1 KALI/TAHUN**, dimaksudkan untuk menentukan bahwa pemasok tersebut masih loyal atau tidak lagi sebagai pemasok tetap (PEMB/F-02)

#### 7.4.2. Informasi Pembelian





Kabag. Pembelian dibantu staff dan Kabag. Produksi menetapkan persyaratan Produk yang dibeli meliputi; jenis, proses, peralatan yang digunakan, Personil yang ditugaskan sesuai persyaratan SMM.

#### 7.4.3. Verifikasi Produk yang dibeli

Setiap barang yang dibeli oleh perusahaan, akan dilakukan verifikasi, baik dilokasi pemasok apabila dikesepakati dalam kontrak ( DO ), atau setelah barang tiba di perusahaan oleh Kabag. Pembelian bersama-sama Bagian QC.

### 7.5. PROSES PRODUKSI

#### 7.5.1. Pengendalian Produksi

7. Kabag. Produksi dibantu bagian terkait menetapkan dan mengendalikan Proses produksi (PROD/PK-02), untuk menghasilkan produk sesuai standar yang diinginkan pelanggan atau sesuai Standar yang ditetapkan perusahaan.

2. Personil yang ditugaskan melakukan proses produksi perlu memahami;

- Gambar kerja yang diperlukan jika diperlukan.
- Cara mengoperasikan setiap mesin yang digunakan sebagai acuan kerja.
- Penggunaan peralatan/mesin sesuai produk yang dihasilkan
- Kesesuaian dengan standar mutu produk POMPA AIR.
- Peralatan Pemantauan dan pengukuran yang digunakan
- Menjamin mutu produk yang dikirim ke pelanggan sesuai SNI.

#### 7.5.4. Validasi Proses Produksi

Ruang lingkup SMM. Tidak mencakup validasi proses produksi.

#### 7.5.4. Identifikasi dan mampu telusur

- Manajemen sesuai Bagian terkait melakukan pemberian identifikasi terhadap produk mulai dari Incoming material, produk selama proses, produk jadi termasuk status dari hasil inspeksi dan pengujian untuk memudahkan ketelusuran produk.
- Identifikasi dan pemberian status dari hasil setiap proses, Pemantauan dan pengukuran harus direkam untuk mempermudah penelusuran jika disyaratkan.

#### DOKUMEN TERKAIT :

- Prosedur Proses Produksi & Pemantauan dan Pengukuran (PROD/PK-01)

#### 7.5.4. Milik Pelanggan



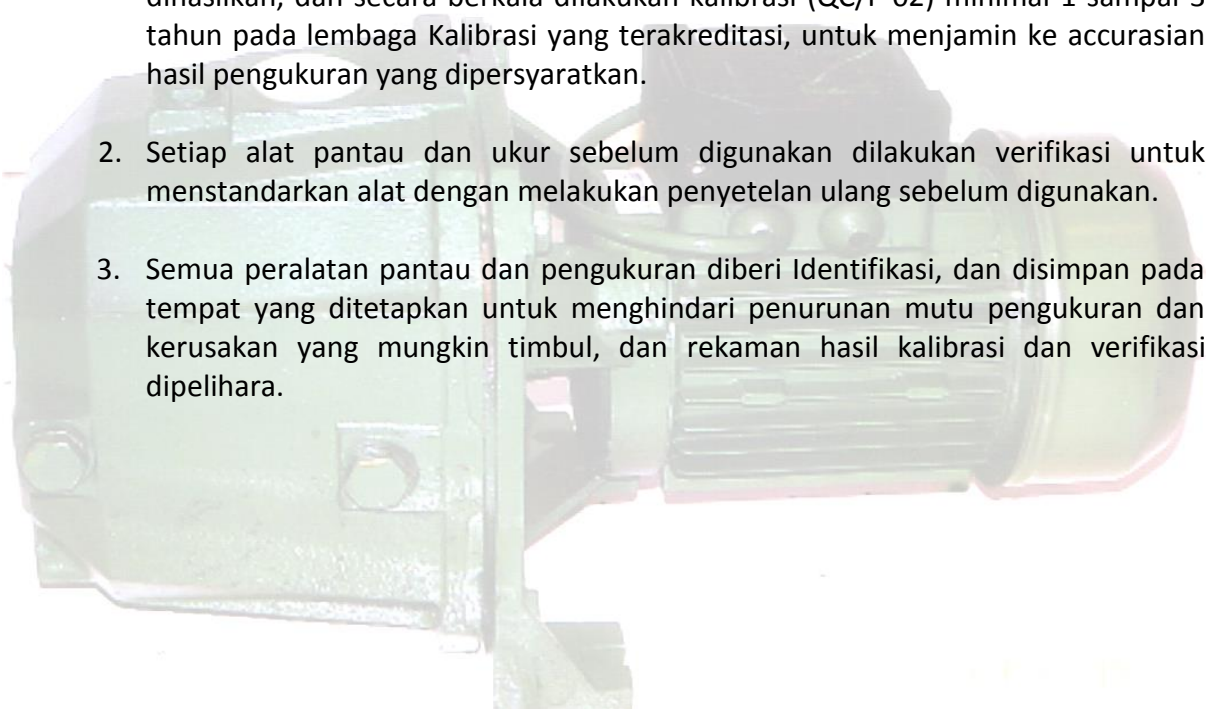
Sistem manajemen mutu perusahaan yang mencakup elemen Kepemilikan Pelanggan, tidak diterapkan.

#### 7.5.5. Preservasi Produk

1. tetap menjaga mutu spare part dan mutu produk jadi digudang (GD/F-01)
2. preservasi meliputi; Pemberian Identifikasi sesuai penempatan, jenis bahan termasuk bahan material, bahan kemasan, dan produk jadi sesuai dengan ketentuan.
3. penyimpanan harus terlindung dari panas matahari langsung dan hujan.

#### 7.6. PENGENDALIAN PERALATAN INSPEKSI DAN PENGUKURAN

1. Manajemen diwakili QC menetapkan bagian yang dipantau dengan menyediakan peralatan pemantauan dan pengukuran yang digunakan sesuai produk yang dihasilkan, dan secara berkala dilakukan kalibrasi (QC/F-02) minimal 1 sampai 3 tahun pada lembaga Kalibrasi yang terakreditasi, untuk menjamin ke accurasian hasil pengukuran yang dipersyaratkan.
2. Setiap alat pantau dan ukur sebelum digunakan dilakukan verifikasi untuk menstandarkan alat dengan melakukan penyetelan ulang sebelum digunakan.
3. Semua peralatan pantau dan pengukuran diberi Identifikasi, dan disimpan pada tempat yang ditetapkan untuk menghindari penurunan mutu pengukuran dan kerusakan yang mungkin timbul, dan rekaman hasil kalibrasi dan verifikasi dipelihara.





BAGIAN 8

**PENGUKURAN, ANALISIS DAN PERBAIKAN**

**8.1. UMUM**

- 1). Manajemen menetapkan Pemantauan, Analisis, dan perbaikan meliputi; memperagakan kesesuaian produk, kesesuaian sistem manajemen mutu, dan memperbaiki secara terus-menerus keefektifan penerapan SMM.
- 2). Untuk mendapatkan hasil proses pemantauan, analisis dan perbaikan dapat dilihat pada butir 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, dan 8.5.

**8.2. PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN**

8.2.1. Kepuasan Pelanggan

- 1) Untuk pemenuhan kepuasan pelanggan, Kabag. Marketing dibantu staf membuat questioner (MKT/F-09), atau melakukan wawancara langsung atau pertemuan dengan para pelanggan untuk mendapatkan informasi/data, untuk dievaluasi sebagai masukan perbaikan dalam rangka pemuasan pelanggan.
- 2) Questioner akan dievaluasi **1 (satu) kali setiap tahun** dan untuk wawancara langsung atau pertemuan dengan para pelanggan dilakukan sesuai kebutuhan jika diperlukan.

DOKUMEN TERKAIT :

- Prosedur Pemantauan dan Pengukuran (PROD/PK-01)

**8.2.2. AUDIT INTERNAL**

- 1) Wakil Manajemen menetapkan Prosedur Audit Internal (WM/PK- 03), diterapkan dan dipelihara, untuk memverifikasi kesesuaian pelaksanaan kegiatan yang mempengaruhi mutu.
- 2) WM menetapkan Program audit, jadwal audit, Auditor, Bagian yang diaudit, termasuk data audit sebelumnya, dan dilakukan minimal **sekali setahun**.
- 3) Auditor harus independent dalam melakukan audit dan tidak boleh mengaudit pekerjaannya sendiri.
- 4) Hasil pelaksanaan audit, jika ditemukan ketidaksesuaian harus dilakukan tindakan koreksi, sedangkan auditor harus memverifikasi kesesuaiannya.
- 5) Hasil pelaksanaan audit harus dilaporkan ke Direktur dan disampaikan pada rapat tinjauan manajemen.

DOKUMEN TERKAIT

Prosedur Audit Internal (WM/PK-03)



### 8.2.3. Pemantauan dan Pengukuran Proses

- 1) Quality Control (QC), bertanggung jawab terhadap kegiatan pemantauan dan pengukuran selama proses produksi.
- 2) Proses produksi menjamin bahwa produk POMPA AIR yang dihasilkan sesuai dengan persyaratan SNI.
- 3) Staf QC. Melakukan sampling sekali pada setiap shift dan melakukan pengujian sesuai dengan acuan Standar.
- 4) Ketidaksesuaian yang terjadi pada produk POMPA AIR dapat REPAIR.

### 8.2.4. Pemantauan dan Pengukuran produk

1. Prosedur Pemantauan dan pengukuran produk jadi ditetapkan dan dipelihara untuk memverifikasi bahwa produk sesuai persyaratan yang ditetapkan.
2. Pemantauan dan pengukuran produk jadi dilakukan oleh QC. Sesuai dengan persyaratan Standar untuk menjamin bahwa hanya produk yang memenuhi persyaratan yang dapat diserahkan ke pelanggan.
3. Hasil pemantauan dan pengukuran PRODUK JADI, baik yang memenuhi persyaratan ditetapkan, atau tidak harus, direkam dan dipelihara termasuk mengidentifikasi personil yang bertanggung jawab.

DOKUMEN TERKAIT :

Prosedur Proses Produksi, Pemantauan dan Pengukuran (PROD/PK-01)



### **8.3. PENGENDALIAN PRODUK YANG TIDAK SESUAI**

Bagian terkait bertanggung jawab terhadap ketidaksesuaian produk, baik bahan spare part, bahan kemasan, produk selama proses, produk jadi, serta keluhan pelanggan dengan memastikan ketidaksesuaian produk diidentifikasi, untuk mencegah pemakaian atau penyerahan yang tidak disengaja.

**Ketidaksesuaian produk dapat berupa ;**

- a. Repair
- b. Reject

Bila ketidaksesuaian ditemukan setelah penyerahan atau pemakaian oleh Customer, maka akan dilakukan penarikan dan mengganti produk tersebut paling lambat **3x24 jam**, sejak dilakukan keluhan untuk daerah Pulau Jawa dan sekitarnya, sedangkan yang di luar Pulau Jawa dilakukan penarikan paling lambat 6 hari kerja setelah keluhan diterima.

Penyebab ketidaksesuaian dievaluasi untuk menentukan tindakan koreksi yang akan dilakukan untuk mencegah ketidaksesuaian serupa terjadi.

DOKUMEN TERKAIT :

Prosedur Pengendalian Produk Tidak sesuai (PROD/PK-02)

### **8.4. ANALISA DATA**

Wakil Manajemen dibantu Kabag. Terkait bertanggung jawab mengumpulkan data meliputi Laporan Produksi, Laporan Reject produk, Laporan evaluasi feed back Kepuasan pelanggan, untuk mengukur pencapaiannya dengan menggunakan teknik systemic dan hasilnya direkam dan dipelihara.

### **8.5. PERBAIKAN**

#### **8.5.1. Perbaikan Berkesinambungan**

Para Kepala Bagian terkait bekerjasama dengan Wakil Manajemen PT. DAB INDONESIA, merencanakan dan mengatur proses yang perlu untuk peningkatan berkesinambungan terhadap keefektifan penerapan system manajemen mutu sesuai persyaratan ISO 9001-2008, melalui Kebijakan Mutu, Sasaran Mutu, hasil audit, analisis data, tindakan korektif dan pencegahan serta tinjauan manajemen.



#### 8.5.2. TINDAKAN KOREKSI

Bagian terkait melakukan tindakan koreksi atas ketidaksesuaian dan melakukan evaluasi terhadap penyebabnya untuk dilakukan tindakan koreksi, agar ketidaksesuaian serupa tidak terjadi, baik secara aktual maupun potensial sesuai dengan prosedur tindakan koreksi dan Pencegahan (PROD/PK-03)

Merekaman hasil tindakan koreksi yang dilakukan sesuai prosedur pengendalian Rekaman Mutu (WM/PK-02).

DOKUMEN TERKAIT :

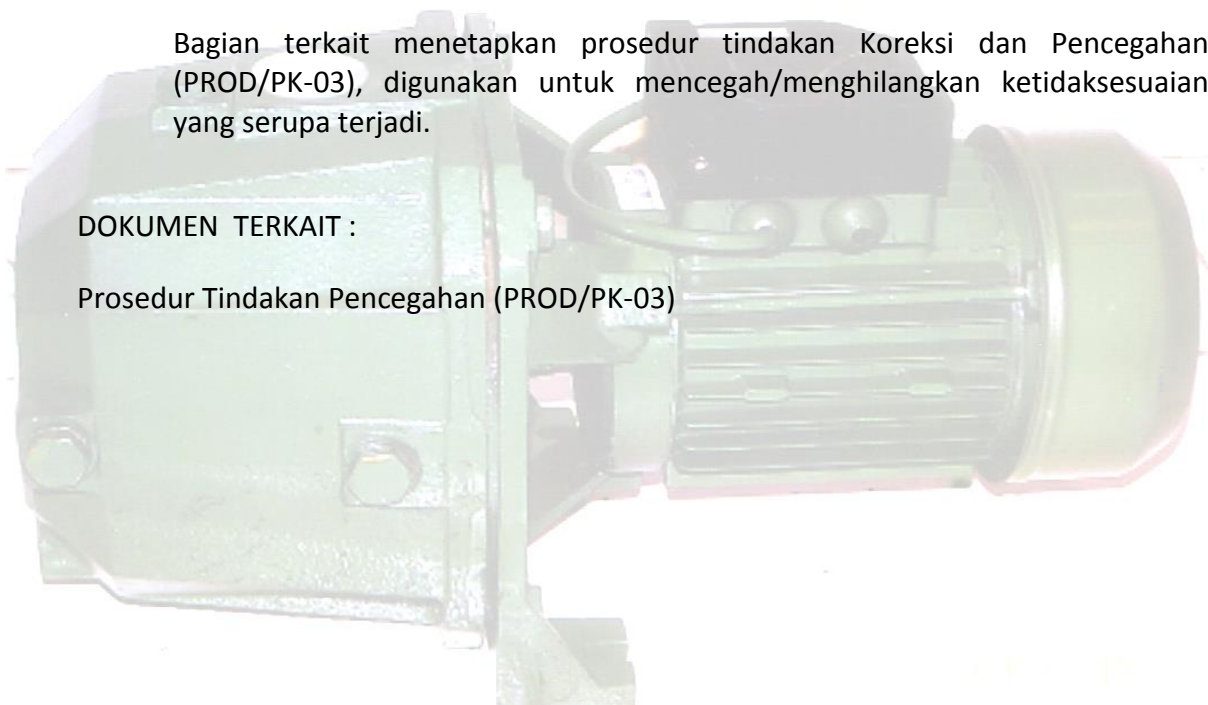
Prosedur Tindakan Koreksi dan Pencegahan (PROD/PK-03)

#### 8.5.3. TINDAKAN PENCEGAHAN

Bagian terkait menetapkan prosedur tindakan Koreksi dan Pencegahan (PROD/PK-03), digunakan untuk mencegah/menghilangkan ketidaksesuaian yang serupa terjadi.

DOKUMEN TERKAIT :

Prosedur Tindakan Pencegahan (PROD/PK-03)







**DAFTAR  
PEMEGANG DOKUMEN**

<b>NO. COPY</b>	<b>PEMEGANG DOKUMEN</b>
ASLI	DIREKTUR
1	WAKIL MANAJEMEN ( WM )
2	KABAG. PRODUKSI
3	KABAG. MARKETING
4	KABAG. HRD
5	KABAG. KEUANGAN
6	MAINTENANCE
7	QUALITY QONTROL
8	GUDANG BAHAN SPARE PART
9	GUDANG BARANG JADI





**PT DAB INDONESIA**

KOMPLEKS PERGUDANGAN PANTAI INDAH DADAP Q 32 [www.dabindonesia.com](http://www.dabindonesia.com)

---

