

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sistem penjaminan mutu internal atas aktivitas penjualan *service part export* yang telah berjalan di PT. Hino Motors Manufacturing Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Jenis data yang digunakan terdiri dari data primer yang diperoleh melalui kegiatan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. PT. Hino Motors Manufacturing Indonesia merupakan perusahaan manufaktur yang memproduksi truk, bus, dan suku cadang. Menurut data Gabungan Industri Kendaraan Bermotor Indonesia (Gaikindo), diketahui bahwa penjualan PT Hino Motors Manufacturing Indonesia menempati penjualan tertinggi di Indonesia. Dengan tingginya penjualan tersebut apabila tidak diimbangi dengan pengendalian yang baik maka perusahaan tersebut akan sangat rentan dengan kemunduran. Dalam pelaksanaannya, pengendalian internal di PT. HMMI masih terdapat beberapa masalah, seperti, belum tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait aktivitas penjualan *service part export*, belum memiliki prosedur penanganan atas keluhan pelanggan, serta kurangnya tinjauan manajemen terhadap ketersediaan dokumen dalam proses aktivitas penjualan *service part export*. Untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, penggunaan ISO 9001 : 2015 dipilih sebagai media penilaian pelaksanaan penjaminan mutu karena dalam ISO 9001 : 2015 mencakup klausul atau syarat yang merujuk pada permasalahan diatas, Hasil penelitian menunjukkan bahwa klausul konteks organisasi, perencanaan, dukungan, dan *improvement* telah sesuai dengan persyaratan standar ISO 9001 : 2015, namun untuk klausul kepemimpinan, operasi, dan evaluasi belum sesuai dengan persyaratan standar ISO 9001 : 2015. Dimana pada klausul kepemimpinan pihak manajemen belum meninjau terkait pendekatan proses yang belum dilakukan sesuai dengan persyaratan. Kemudian pada klausul operasi, unit organisasi tidak memiliki SOP tersendiri terkait penjualan *service part export*. Dan pada klausul evaluasi, unit organisasi tidak memiliki prosedur dalam penanganan keluhan pelanggan. Selain itu pada klausul ini belum adanya tinjauan manajemen terkait ketersediaan dokumen dalam proses aktivitas penjualan *service part export*.

Kata Kunci : Sistem Penjaminan Mutu, Penjualan *service part export*, ISO 9001 : 2015

ABSTRACT

This research aims to evaluate the internal quality assurance system for sales activities service part export which has been running at PT. Hino Motors Manufacturing Indonesia. This research uses descriptive qualitative methods. The type of data used consists of primary data obtained through interviews, observation and documentation. The data analysis techniques used are data reduction, data presentation, drawing conclusions. PT. Hino Motors Manufacturing Indonesia is a manufacturing company that produces trucks, buses and spare parts. According to data from the Association of Indonesian Automotive Industries (Gaikindo), it is known that PT Hino Motors Manufacturing Indonesia has the highest sales in Indonesia. If these high sales are not balanced with good control, the company will be very vulnerable to setbacks. In its implementation, internal control at PT. HMMI still has several problems, such as the unavailability of Standard Operating Procedures (SOP) related to sales activities service part export, do not yet have procedures for handling customer complaints, as well as a lack of management review of the availability of documents in the sales activity process service part export. To resolve this problem, the use of ISO 9001: 2015 was chosen as a medium for assessing the implementation of quality assurance because ISO 9001: 2015 includes clauses or conditions that refer to the above problems. The results of the research show that the organizational context, planning, support and improvement is in accordance with the requirements of the ISO 9001: 2015 standard, but the leadership, operations and evaluation clauses are not yet in accordance with the requirements of the ISO 9001: 2015 standard. Where in the leadership clause, management has not reviewed the process approach which has not been carried out in accordance with the requirements. Then in the operations clause, organizational units do not have their own SOPs regarding sales service part export. And in the evaluation clause, the organizational unit does not have procedures for handling customer complaints. Apart from that, in this clause there is no management review regarding the availability of documents in the sales activity process service part export.

Keywords : Quality Assurance System, Sales service part export, ISO 9001 : 2015