

INTISARI

Munculnya sistem manajemen kualitas pada dekade 1980-an telah menjadi fenomena yang sangat menarik bagi perusahaan-perusahaan di dunia, karena diakui telah mampu memfasilitasi perusahaan untuk mencapai performansi yang sebaik-baiknya. Sistem manajemen kualitas ini, mengatur dan mengendalikan berbagai sumber daya perusahaan atau organisasi kedalam suatu aturan dan ketentuan yang terdokumentasi dengan jelas, sehingga berbagai aktifitas untuk menjamin kualitas produk barang dan atau jasa dapat dipelajari, dipahami, diterapkan dan dievaluasi dengan jelas. Sistem manajemen kualitas pun kemudian menjadi media penghubung antara berbagai perusahaan atau organisasi nasional maupun internasional, karena telah menciptakan suatu standar ataupun ketentuan baku yang diakui di berbagai negara.

Penelitian ini membahas tentang sistem manajemen kualitas API Spec Q1 yang diterapkan oleh bengkel *Tubing Pump Repair* (TPR) PT Caltex Pacific Indonesia dengan standar sistem manajemen kualitas universal yaitu ISO 9001:1994, melalui suatu studi *benchmarking*, serta menganalisa dampak penerapan API Spec Q1 terhadap performansi bengkel *Tubing Pump Repair* (TPR) PT Caltex Pacific Indonesia. Dengan metode *benchmarking* ini dapat diketahui kedudukan sistem manajemen kualitas API Spec Q1 yang lebih bersifat spesifik terhadap ISO 9001:1994, yang kemudian memberikan pengetahuan tentang perumusan suatu kerangka umum penyusunan sistem manajemen kualitas untuk berbagai perusahaan/organisasi. Perumusan kerangka umum penyusunan sistem manajemen kualitas tersebut kemudian diaplikasikan terhadap perusahaan bidang tertentu yang dalam hal ini bidang jasa pendidikan dalam format penelitian sederhana dan hanya bersifat sebagai *further research recommendation*/rekomendasi untuk penelitian berikutnya.

Melalui penelitian ini dapat diketahui bahwa penerapan API Spec Q1 telah memberikan dampak positif yang cukup berarti terhadap faktor-faktor pendukung performansi, yaitu biaya perbaikan pompa/*repair cost*, jumlah output pompa dan kinerja pekerja. Penerapan API Spec Q1 telah memberikan dampak penurunan biaya perbaikan/*repair cost* sebesar 19,58%, penurunan jumlah output pompa sebesar 13,26% serta penurunan jumlah *manhours* 13,45% dari tahun sebelumnya. Angka penurunan biaya perbaikan pompa dan jumlah output pompa mencerminkan kualitas pompa yang dihasilkan semakin meningkat, karena terjadi penurunan pompa yang rusak sehingga output pompa yang dihasilkan untuk dikirim sebagai pengganti pompa yang rusak tersebut juga akan mengalami penurunan. Hal ini juga akan mempengaruhi jumlah *manhours* yang semakin menurun.