

ABSTRAK

IDENTIFIKASI FAKTOR PENYEBAB KEGAGALAN PELAPORAN HASIL PENGUJIAN (Studi Pada PT XYZ)

Soni Aditia Abdullah

18/432864/PEK/24130

Penerapan sistem manajemen yang berkualitas merupakan hal yang penting untuk memenangkan persaingan di pasar global. Penerapan dan peningkatan kualitas dapat memberikan kepuasan pelanggan, meningkatkan nilai perusahaan dari sisi pengendalian biaya operasional, dan menjadi keunggulan tersendiri untuk dapat bersaing dari para pesaingnya. Sistem manajemen yang berkualitas mempunyai referensi standar khusus yang diterapkan sesuai dengan kebutuhan dan tujuan dari bisnis perusahaan. Standar penerapan sistem manajemen kualitas yang banyak diterapkan di perusahaan saat ini adalah ISO (*International Organization for Standardization*).

Penelitian ini dilakukan pada PT XYZ yang bergerak dibidang jasa dan telah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 17025:2017 untuk laboratorium pengujian dan kalibrasi. Produk yang dihasilkan oleh perusahaan adalah laporan atau sertifikat hasil uji. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang berusaha untuk menganalisis faktor-faktor penyebab kegagalan dalam pelaporan hasil pengujian. Analisis yang dilakukan menggunakan bantuan alat diagram sebab akibat untuk menguraikan faktor-faktor penyebab kegagalan. Sumber data utama dalam penelitian ini adalah data primer yang didukung dengan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam kepada masing-masing informan yaitu manajer laboratorium, manajer teknis, manajer mutu, dan supervisor laboratorium yang bertanggung jawab melakukan pengecekan pada proses pelaporan hasil pengujian.

Hasil penelitian menemukan enam faktor penyebab kegagalan pelaporan hasil pengujian di PT XYZ. Keenam faktor ini adalah jenis pelatihan yang diberikan belum tepat/belum sesuai kebutuhan, tanggung jawab dalam proses pengecekan belum berjalan dengan baik, proses pembuatan laporan pengujian masih dengan proses manual, belum tersedianya aplikasi/*software* untuk proses pelaporan hasil pengujian, komunikasi yang belum berjalan baik dengan pelanggan, dan ketelitian dari tenaga kerja masih kurang. Rekomendasi yang dapat diberikan kepada PT XYZ yaitu untuk bagian pelatihan disediakan khusus pelatihan untuk penyusunan laporan hasil pengujian yang baik dan direncanakan pelatihan secara berkala untuk semua level jabatan. Tanggung jawab yang belum berjalan dengan baik dan ketelitian yang masih kurang dilakukan perbaikan dengan pelatihan untuk meningkatkan kepedulian terhadap pekerjaan, mengadakan sistem pertukaran untuk level manajer, dan membuat lembar pengecekan untuk memastikan laporan pengujian. Komunikasi yang belum berjalan baik dilakukan dengan edukasi dan diskusi kepada pelanggan, dan menetapkan kesepakatan terkait batas waktu untuk pelaporan hasil pengujian. Untuk aplikasi/*software* yang belum tersedia dan proses pembuatan laporan secara manual, dapat dilakukan dengan menyediakan aplikasi sederhana bersama tim IT dan



melakukan peninjauan ulang oleh manajemen untuk proses pelaporan hasil pengujian yang telah berjalan saat ini.

Kata kunci: kualitas, ISO, faktor-faktor penyebab kegagalan, pelaporan hasil pengujian, diagram sebab akibat.

ABSTRACT

IDENTIFICATION OF FAILURE CAUSES FACTORS IN REPORTING THE TEST RESULTS (Study at PT XYZ)

Soni Aditia Abdullah
18/432864/PEK/24130

The implementation of a qualified management system is an essential thing to win the competition in the global market. The implementation and improvement of quality can provide customer satisfaction, increase company value in terms of controlling operational costs, and become an advantage of being able to compete against its competitors. A qualified management system has specific standard references that are applied according to the needs and goals of the company's business. The implementation standard of qualified management system that is widely applied in companies today is ISO (International Organization for Standardization).

This research was conducted at PT XYZ which is engaged in the service sector and has implemented an ISO 17025:2017 for qualified management system of testing and calibration laboratories. Products that have been produced by the company are test results reports or certificates. This research is a qualitative research to analyze the factors that can cause failures in reporting the test results. The analysis was carried out using a cause effect diagram to describe the failure causes factors. The main data source in this study is primary data supported by secondary data. Primary data were obtained through in-depth interviews with each informant, such as laboratory managers, technical managers, quality managers, and laboratory supervisors who are responsible for checking the process of reporting test results.

The results of the study found that there were six failure causes factors in reporting the test results at PT XYZ. These six factors are the type of training provided that is still inappropriate to the personnel requirements, the responsibility in checking process is still not going well, the process of test report drafting is still using manual process, there is not any available application/ software to process the test result report, the communication between the company and the customer have not been going well, and the workers are still lack of accuracy in doing their work. Recommendations that can be given to PT XYZ, on the side of training section, special training should be provided for arranging the good test results reports and regular training should be planned for all levels of positions. Responsibilities that have not been going well and the accuracy that is still lack should be improved by training to increase awareness of work, conduct an exchange system for the manager level, and create a checking or controlling assessment to confirm the test reports. Communication that has not been going well could be carried out by education and discussions with the customers, and set a procedure and deadline of reporting the test results. For unavailable applications/software and also manual process of creating reports can be solved by providing a simple application with the IT team and conducting a review by the management team for the current testing result reporting process.



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

IDENTIFIKASI FAKTOR PENYEBAB KEGAGALAN PELAPORAN HASIL PENGUJIAN STUDI PADA PT XYZ

SONI ADITIA ABDULLAH, Prof. Nurul Indarti, Sivilokonom., Cand. Merc., Ph.D.

Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

Keywords: quality, ISO, failure causes factors, reporting of test results, cause effect diagram.