

DAFTAR PUSTAKA

- [1] <http://www.kemenperin.go.id/artikel/8843/Hadapi-MEA,-Produk-UMKM-Harus-Ber-SNI>. Dikunjungi 5 Oktober 2015.
- [2] Ministry of Trade. (2015) : *Masyarakat Ekonomi Asean*. Jakarta : Direktorat Jendral Kerjasama Perdagangan Internasional, Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. Website: http://ditjenkpi.kemendag.go.id/website_kpi/
- [3] Saleh, R. A., et. al. (2013) : *Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 Penerapan Pada Usaha Kecil dan Menengah*. Jakarta: BSN.
- [4] Iriani, A. (2015) : *Berbagi pengetahuan dalam transformasi studi grounded theory di UKM batik Sragen*. Disertasi Doktor Ilmu Manajemen. Universitas Kristen Satya wacana: Salatiga.
- [5] Wiradanti, B. (2012). *Studi Mengenai Implementasi Requirments Engineering Good Practices Dengan Memanfaatkan Konsep Willingness to Implement new Policy*. Bandung: Tugas Magister Program Studi Teknik Industri, Institut Teknologi Bandung.
- [6] Iriani, Y. dan Hadiputra, D. (2010). Analisi Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap Kinerja Karyawan di PT Industri Telekomunikasi Indonesia. Simposium Nasional RAPI IX 2010.
- [7] Burtonshaw-Gunn, S. A. (2011): *Alat dan Teknik Analisis Manajemen*. Jakarta: Indeks.
- [8] Sekaran, U. dan Bougie, R.. (2010) : *Research Methods for Business a Skill Buiding Approach*. UK : Jhon Wiley and Sons.
- [9] Tricker, Ray. (2010). *ISO 9001: 2008 for Small Businesses (Fourth Edition)*. London: Elsevier Ltd.
- [10] Heizer, Jay dan Render, Barry. (2009). *Manajemen Operasi, Edisi 9 Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- [11] Mulyono, Sri. (2006). *Statistika Untuk Ekonomi Dan Bisnis Edisi Ke Tiga*. Jakarta: Lembaga Penerbit FE-UI.
- [13] Sudjana. (2005). *Metode Statistika Edisi Enam*. Bandung: Penerbit "Tarsito" Bandung.
- [14] Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- [15] Yin, R. K. (2003) : *Case Study Research Design and Methods, Third Edition*. California: SAGE Publications.
- [16] Arikunto, S.. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Penerbit Rineka Cipta.
- [17] Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif edisi Revisi*. Remaja Rosdakarya: Bandung

Lampiran 7. Lembar Kerja Analisis Kesenjangan

No	Uraian	Keterangan
1	Tujuan (visi dan misi): <i>Ada visi sudah didokumentasikan dan disosialisasikan</i>	Visi: Mengembangkan usaha pempek (Diversifikasi Bisnis) Misi: (1) Mampu memenuhi orderan kuliner pempek (2) Pengembangan fasilitas kuliner
2	Perencanaan: <i>Ada perencanaan kebutuhan bahan dari pemilik untuk produksi rutin dan work order yang masuk dan sudah terdokumentasi dengan baik.</i>	Perencanaan dilakukan jika akan melakukan produksi pempek. Perencanaan tersebut meliputi perkiraan bahan baku, jumlah yang akan dihasilkan, hingga teknik pengemasan, penyimpanan dan pengiriman.
3	Identifikasi pelanggan: <i>Memiliki pelanggan (pangsa pasar tersendiri) dari dalam dan luar Palembang</i>	Pelanggan Pempek T banyak berasal dari toko-toko yang akan menjual kembali produk pempek tersebut. Untuk pelanggan personal Pempek T Bisa menembus pasar luar negeri
4	Identifikasi produk: <i>Memiliki variasi produk atau jenis yang masing-masing memiliki beberapa macam ukuran dan variasi.</i>	Produk pempek pastel merupakan produk ciri khas dan unggulan di pempek T. Produk pempek yang dihadirkan yaitu pempek lenjer, telur, kulit, pastel, tahu, keriting, kapal selam, tekwan dan model.
5	Analisa penyebab kegagalan: <i>Kegagalan produk lebih banyak berasal dari (1) Ketergantungan terhadap tenaga ahli dan pekerja khusus (2) Bahan baku produksi (3) Teknologi komunikasi</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proses Produksi pempek sangat tergantung dari ketersediaan tenaga ahli yang akan mengerjakannya 2. Butuh perhatian khusus seperti pengawasan dan kontrol untuk pekerja (terutama proses pengadonan) 3. Kondisi ketersediaan bahan baku ikan (gabus) juga sangat berpengaruh terhadap produksi pempek. 4. Pemanfaatan teknologi informasi yang memungkinkan pesaing menjiplak dan melakukan tindakan yang merugikan citra produk.
6	Identifikasi kompetensi personel: <i>Memiliki tenaga ahli dan pekerja yang kompeten dalam hal produksi pempek</i>	Memiliki tenaga ahli dan pekerja dalam hal pembuatan pempek dan pelayanan. Memiliki 2 orang pekerja ahli spesialisasi (keahlian khusus) dalam hal pemrosesan pempek dan penilaian mutu hasil pempek dan 11 orang juru masak dan 15 orang pelayan.
7	Identifikasi proses produksi /bisnis proses: <i>Pelaksanaan produksi/bisnis masih dilakukan secara konvensional dilakukan di tempat sendiri dan berbentuk usaha keluarga (pengetahuan dan keterampilan diturunkan secara turun temurun)</i>	Proses produksi sangat bergantung pada orang, <i>knowledge sharing</i> resep produk pempek diturunkan turun temurun. Produksi sifatnya memenuhi permintaan pelanggan (<i>make to order</i>). Dari awal proses pengadaan bahan baku ikan, pengawasan dilakukan untuk memperoleh mutu bahan yang baik, selanjutnya proses pengadonan dilakukan oleh pekerja terlatih dibawah pengawasan dan seterusnya hingga diperoleh pempek yang siap saji.
8	Identifikasi sistem dokumentasi: <i>Sudah memiliki Sistem dokumentasi, dokumentasi dilakukan untuk keperluan transaksi bisnis</i>	Dokumentasi dilakukan dalam bentuk <i>hardcopy</i> untuk keperluan transaksi bisnis (seperti kartu nama, nota) dan atribut produk seperti brosur paket, daftar menu dan label. Untuk hal lainnya didokumentasikan sesuai kebutuhan.
9	Identifikasi bahan baku dan pemasok: <i>Bahan baku yang digunakan yaitu ikan gabus, didapat dari mitra yang telah di percaya.</i>	Bahan baku ikan dari pemasok sangat menentukan kualitas dan jumlah produksi dari pempek. Dari 3 mitra pemasok yang telah bekerjasama pengawasan dan pengecekan terhadap kualitas bahan baku tetap dilakukan.
10	Pengujian produk yang dilakukan: <i>Pengujian kualitas dilakukan saat bahan baku masuk, proses produksi dan hasil akhir produk pempek</i>	Pengujian produk pempek dilakukan dengan menggunakan indera penglihatan dan perasa dari tenaga ahli. <i>Intuisi</i> dari ahli sangat dominan dalam pengujian produk baik dari segi rasa, ukuran, bentuk dari macam-macam produk pempek yang dibuat.
11	Spesifikasi mutu produk: <i>Memiliki standar internal (dari ahli/pemilik) untuk produk pempek, berupa spesifikasi bahan, tingkat kekerasan, kepadatan, kerapian bentuk dan ukuran pempek</i>	Mutu produk pempek ditentukan oleh jenis bahan baku yang digunakan, keterampilan pegawai, dengan ukuran hasil produk pempek yang seragam. Spesifikasi mutu produk tersebut tetap di jaga dengan cara menyediakan bagian khusus yang akan mengecek dan menjaga kualitas pempek yang dihasilkan agar sesuai dengan spesifikasi yang telah ditetapkan.

Lembar Kerja
Analisis Kesenjangan Penerapan SNI ISO 9001:2008 Setelah Pembimbingan

Klausul	Nama Klausul SNI ISO 9001:2008	Skor	Skor yang dicapai	Total Skor ideal	Total Skor yang dicapai	Presentase pencapaian
4	Sistem Manajemen Mutu			4	4	100%
4.1	Persyaratan umum (Bisnis proses)	1	1			
4.2	Persyaratan dokumentasi					
4.2.2	Manual Mutu	1	1			
4.2.3	Pengendalian dokumen	1	1			
4.2.4	Pengendalian rekaman	1	1			
5	Tanggung Jawab Manajemen			6	6	100%
5.1	Komitmen manajemen	1	1			
5.2	Fokus pada pelanggan	1	1			
5.3	Kebijakan mutu	1	1			
5.4	Perencanaan	1	1			
5.5	Tanggung jawab, wewenang dan komunikasi	1	1			
5.6	Tinjauan manajemen	1	1			
6	Pengelolaan Sumber Daya			4	4	100%
6.1	Penyediaan Sumber Daya	1	1			
6.2	SDM	1	1			
6.3	Prasarana	1	1			
6.4	Lingkungan kerja	1	1			
7	Realisasi produk			6	6	100%
7.1	Perencanaan realisasi produk (rencana mutu)	1	1			
7.2	Proses yang berkaitan dengan pelanggan	1	1			
7.3	Disain dan pengembangan	1	1			
7.4	Pembelian	1	1			
7.5	Produksi dan penyediaan jasa	1	1			
7.6	Pengendalian peralatan, pemantauan dan pengukuran	1	1			
8	Pengukuran, analisis dan perbaikan			8	8	100%

8.2.1	Kepuasan pelanggan	1	1			
8.2.2	Internal Audit	1	1			
8.2.3	Pemantauan dan pengukuran proses	1	1			
8.2.4	Pemantauan dan pengukuran produk	1	1			
8.3	Pengendalian produk tidak sesuai	1	1			
8.4	Analisis data	1	1			
8.5.2	Tindakan korektif	1	1			
8.5.3	Tindakan preventif	1	1			

Hasil analisis tersebut dituangkan dalam *radar chart* pada gambar 2, dengan memberikan nilai terhadap kondisi awal UKM dengan rentang 0 sampai 1 yaitu:

0 = belum menerapkan

0,5 = telah menerapkan tetapi belum didokumentasikan

1 = telah menerapkan dan telah didokumentasikan

RADAR CHART

Jari 4 : Sistem manajemen mutu

Jari 5 : Tanggung jawab manajemen

Jari 6 : Pengelolaan sumberdaya

Jari 7 : Realisasi produk

Jari 8 : Pengukuran, analisis dan perbaikan

Nilai dalam bentuk tabel:

Faktor	Total Skor yang ideal	Total Skor yang dicapai	Persen pencapaian
Sistem Manajemen Mutu	4	[3] 4	[75%] 100%
Tanggung Jawab Manajemen	6	6	100%
Pengelolaan Sumber Daya	4	4	100%
Realisasi Produk	6	[4.5] 6	[75%] 100%
Pengukuran, analisis dan perbaikan	8	[7.5] 8	[94%] 100%

Lampiran 8. Pedoman Wawancara

VARIABEL	NO	PERTANYAAN
Penerapan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008	1	Persepsi tentang SNI ISO 9001:2008 dan Pengetahuan tentang Sistem Manajemen Mutu
	2	Prinsip SMM SNI ISO 9001:2008
	3	Tahap-tahap pelaksanaan SMM SNI ISO 9001:2008
	4	Manfaat SMM SNI ISO 9001:2008
	5	Bentuk layanan/Standar layanan/Mutu layanan
	6	Sumber daya manusia sebagai pelaksana
	7	Sarana dan prasarana
Faktor penghambat penerapan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008	1	Apa faktor penghambat dan pendukung penerapan SMM SNI ISO (SDM, dukungan pelanggan, sarpras)
	2	Bagaimana mengatasinya

	WAWANCARA/KUISIONER PENERAPAN SNI ISO 9001:2008	No Dokumen : _____
		Revisi : _____
		Tanggal Terbit : _____
		Halaman : _____

Nama organisasi : _____
 Alamat organisasi : _____
 No Telepon : _____
 e-mail : _____
 Nama pimpinan organisasi : _____

Bagian 1 Pertanyaan mengenai implementasi SMM oleh organisasi sampai dengan saat ini

1. Sebutkan unit yang terkait dengan penerapan SNI ISO 9001:2008?
2. Berapakah jumlah personel yang terkait dengan penerapan SNI ISO 9001:2008?
3. Berapakah jumlah personel yang telah mengikuti pelatihan sistem manajemen mutu?
4. Apakah telah ada persyaratan kompetensi personel?
5. Apakah kompetensi staf teknis telah sesuai?
6. Apakah kompetensi staf administrasi telah sesuai?
7. Apakah kompetensi wakil manajemen dalam pelaksanaan SNI ISO 9001:2008 telah sesuai?
8. Apakah kompetensi personal yang melaksanakan audit internal (audit internal) telah sesuai?
9. Berapa kali audit internal dilakukan?
10. Berapa banyak auditor internal yang dimiliki organisasi?
11. Pada saat penyusunan dokumen, klausal apakah dari SNI ISO 9001:2008 yang paling sulit dipenuhi kesesuaiannya?
12. Klausal apakah yang paling banyak ditemukan “ketidaksesuaian (NC)” pada saat internal audit?
13. Tahap implementasi SNI ISO 9001:2008 saat ini

	WAWANCARA/KUISIONER PENERAPAN SNI ISO 9001:2008	No Dokumen : _____
		Revisi : _____
		Tanggal Terbit : _____
		Halaman : _____

Bagian 2 Pertanyaan pada masalah pelaksanaan SNI ISO 9001:2008

Berdasarkan pengalaman organisasi, masalah apakah yang dihadapi pada saat pelaksanaan penerapan SNI ISO 9001:2008 (beri tanda V pada kolom jawaban yang dipilih)

Faktor	Sangat setuju (Sangat Sulit)	Setuju	Tidak setuju	Sangat tidak setuju (tidak ada masalah)	Tidak tahu
1. Pembuatan kebijakan mutu					
2. Pembuatan sasaran mutu					
3. Penjabaran sasaran mutu organisasi ke dalam sasaran mutu unit kerja					
4. Pembuatan proses bisnis					
5. Pengangkatan wakil manajemen					
6. Kurangnya kompetensi internal auditor					
7. Kurangnya pelatihan personel					
8. Membuat/Mendeskripsikan prosedur					
9. Penentangan/ketidakpedulian karyawan terhadap implementasi SNI ISO 9001:2008					
10. Kurangnya sumber daya keuangan					
11. Kurangnya fasilitas dan peralatan					

Lampiran 9. Hasil Catatan Lapangan (Hasil Audit)

CATATAN LAPANGAN

PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU SNI ISO 9001:2008

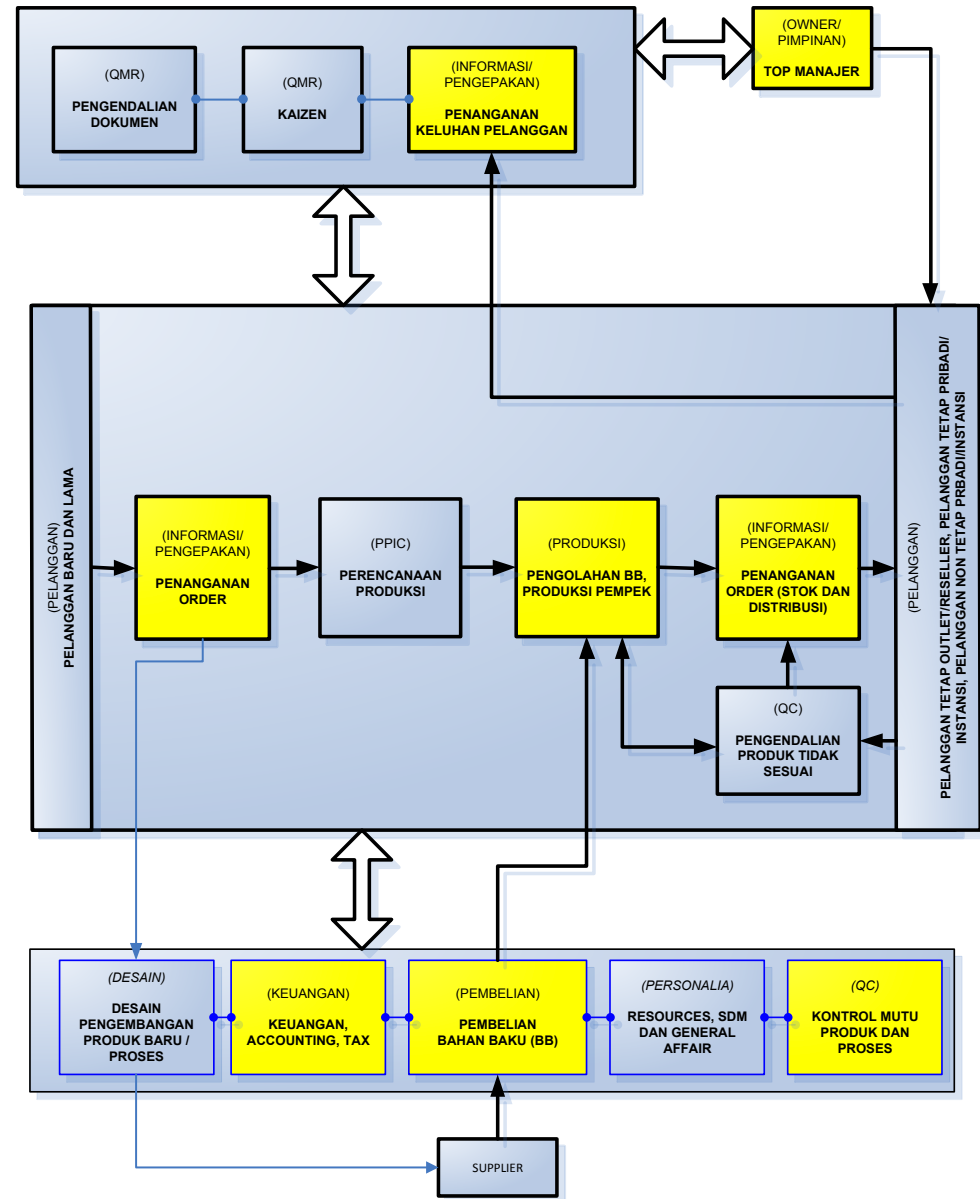
Waktu	: Juli 2015 – Juni 2016
Tempat	: Ruang Diskusi, Lantai Produksi
Subjek Penelitian	: UKM T
Deskripsi	: Dari hasil pengamatan beberapa hal yang menjadi perhatian untuk diselesaikan adalah (1) Kelengkapan dokumen mutu (2) Pelatihan personel untuk peningkatan kompetensi dan wawasan (3) Realisasi produk (perencanaan dan pengembangan produk). Dari hasil wawancara/pengisian kuisisioner masalah yang dihadapi dalam penerapan SMM SNI ISO 9001:2008 yaitu (1) pembuatan klausul 6 (manajemen SDM) dan 7 (Realisasi produk) (2) pembuatan proses bisnis (3) membuat/mendeskrripsikan prosedur kerja. (3) keterbatasan biaya untuk pelaksanaan penerapan SMM SNI ISO 9001:2008. (4) Pola pikir (<i>mind set</i>) pemilik akan pentingnya standar (5) inkonsistensi untuk – perbaikan terus menerus – menjadi budaya (6) ketersediaan resources (SDM ahli, Biaya)

Lampiran 10. Jadwal Penelitian

Tabel L.1 Jadwal Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Bulan					
		Januari 2016	Februari 2016	Maret 2016	April 2016	Mei 2016	Juni 2016
1	Penyusunan Proposal Kegiatan Penelitian						
2	Survey Awal dan penyusunan kuisisioner						
3	Identifikasi Awal Penerapan SNI						
4	Pengumpulan Data						
5	Pengolahan Data dan Analisis						
6	Penulisan Laporan						
7	Pengiriman Laporan ke Jurnal						
8	Seminar Laporan						

Lampiran 11. Identifikasi Komponen (Proses Bisnis di UMKM)
(1) Skema Proses Bisnis UMKM



(2) Tabel Identifikasi Komponen

Kisi-Kisi Penyusunan Instrumen Pengumpul Data

NO	VARIABEL	INDIKATOR	TEKNIK		
			PENGAMATAN	WAWANCARA	DOKUMENTASI
1	Penerapan SMM SNI ISO 9001:2008	1. Memahami Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008		X	
		2. Penerapan sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008	X	X	X
2	Faktor penghambat dan pendukung penerapan SMM SNI ISO 9001:2008	1. Internal	X	X	
		2. eksternal (Dukungan Pelanggan/Pemerintah /Faktor eksternal lainnya)	X	X	

Penjabaran Penyusunan Instrumen Pengumpul Data

NO	KOMPONEN DAN SUB KOMPONEN	INDIKATOR	BUKTI-BUKTI	SUMBER DATA	METODE	INSTRUMEN
1	KLAUSAL 4	Ketersediaan Prosedur	Dokumen	Orang, dokumen	Wawancara, Observasi	Pedoman/protokol wawancara Panca indra, kamera
2	KLAUSAL 5 Klausal 5.1 (Komitmen Manajemen) Klausal 5.5.3 (Komunikasi internal) Klausal 5.2 (fokus pelanggan)	Komitmen manajemen puncak Pemahaman karyawan Pemantauan dan pengukuran	Dokumen	Orang, dokumen	Wawancara, Observasi	Protokol wawancara Panca indra, kamera
3	KLAUSAL 6 Klausal 5.6.3 dan 6.3 (output tinjauan dan prasarana)	Prosedur dan teknologi	Dokumen	Orang, dokumen, mesin	Wawancara, Observasi	Protokol wawancara Panca indra, kamera
4	KLAUSAL 7 Klausal 7.1 (Perencanaan realisasi produk)	Perbaikan produk dan proses/peralatan	Dokumen	Orang, dokumen	Wawancara, Observasi	Protokol wawancara Panca indra, kamera
5	KLAUSAL 8 Klausal 8.2.2 (audit internal)	Kontrol mutu	Dokumen	Orang, dokumen	Wawancara, Observasi	Protokol wawancara Panca indra, kamera
6	Faktor penghambat dan pendukung penerapan SMM SNI ISO 9001:2008 1. Faktor internal 2. Faktor eksternal	1. SDM, (a) Skill dan tingkat pendidikan (b) Keahlian (c) Kualitas SDM dan jiwa kewirausahaan 2. Keuangan (a) Permodalan (b) Akses finansial	Dokumen, jumlah pelatihan, pengalaman Jumlah aset yang dimiliki	Orang, dokumen	Wawancara, Observasi	Protokol wawancara Panca indra, kamera

		<p>3. Sistem organisasi dan manajemen (a) Manajemen (b) Birokrasi</p> <p>4. Realisasi produk/Infrastruktur (Sarana dan prasarana), (a) ketersediaan teknologi (b) ketersediaan informasi (c) ketersediaan input (energy, Bahan Baku). (d) kualitas dan standar produk</p> <p>5. Pemasaran (a) Akses dan transfer teknologi bagi UMKM. (b) Kemitraan. (c) Dukungan Pelanggan/Pemerintah /Faktor eksternal lainnya</p>	<p>Mutu dan layanan</p> <p>Mutu Produk dan layanan purna jual</p> <p>Banyaknya jaringan mitra, ketersediaan informasi produk atau layanan</p>			
--	--	---	---	--	--	--

Lampiran 12. Persyaratan-persyaratan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008

Kalusul sebagai tolak ukur: Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) klausul (/klausul/) berarti ketentuan tersendiri dari suatu perjanjian, yang salah satu pokok atau pasalnya diperluas atau dibatasi.

Sistem Manajemen Mutu	Klausul
Ruang Lingkup	1
Umum	1.1
Aplikasi	1.2
Acuan Normatif	2
Tujuan dan Definisi	3
Persyaratan Sistem Manajemen Mutu	4
Persyaratan Umum	4.1
a) Menetapkan proses yang diperlukan untuk sistem manajemen mutu dan penerapannya diseluruh unit kerja sekolah Anda. b) Menetapkan urutan dan interaksi dari proses-proses tersebut. c) Menetapkan kriteria dan metode yang dibutuhkan untuk menjamin bahwa operasi serta pengendalian dari prosesproses tersebut menjadi efektif. d) Memastikan ketersediaan sumber daya dan informasi yang dibutuhkan untuk mendukung operasi dan pemantauan dari proses-proses tersebut. e) Melakukan pemantauan, pengukuran dan (bila memungkinkan) serta menganalisa proses-proses yang dilakukan. f) Menerapkan tindakan yang perlu untuk mencapai hasil yang direncanakan untuk peningkatan berkelanjutan dari proses tersebut.	

Persyaratan Dokumen	4.2
a) Umum	4.2.1
b) Pedoman/Manual Mutu	4.2.2
c) Pengendalian Dokumen	4.2.3
d) Pengendalian Rekaman/Catatan Mutu	4.2.4
Tanggung Jawab Manajemen	5
a) Komitmen Manajemen	5.1
b) Fokus pada Pelanggan	5.2
c) Kebijakan Mutu	5.3
d) Perencanaan	5.4
1. Tujuan Mutu	5.4.1
2. Perencanaan Sistem Manajemen Mutu	5.4.2
e) Tanggung Jawab, Wewenang, dan Komunikasi	5.5
1. Tanggung Jawab dan Wewenang	5.5.1
2. Wakil Manajemen	5.5.2
3. Komunikasi Internal	5.5.3
f) Tinjauan Manajemen	5.6
1. Umum	5.6.1
2. Input Tinjauan	5.6.2
3. Output Tinjauan	5.6.3
Manajemen Sumber Daya	6
a) Penyediaan Sumber Daya	6.1
b) Sumber Daya Manusia	6.2
1. Umum	6.2.1
2. Kemampuan, Kesadaran, dan Pelatihan	6.2.2
c) Prasarana	6.3
d) Lingkungan Kerja	6.4
Realisasi Produk	7
a) Perencanaan Realisasi Produk	7.1
b) Proses yang berkaitan dengan Pelanggan	7.2
1. Penentuan Persyaratan yang Berkaitan dengan Produk	7.2.1
2. Tinjauan Persyaratan yang Berkaitan dengan Produk	7.2.2
3. Komunikasi dengan Pelanggan	7.2.3

c) Disain dan Pengembangan	7.3
1. Perencanaan Disain dan Pengembangan	7.3.1
2. Input Disain dan Pengembangan	7.3.2
3. Output Disain dan Pengembangan	7.3.3
4. Tinjauan Disain dan Pengembangan	7.3.4
5. Verifikasi desain dan Pengembangan	7.3.5
6. Validasi Desain dan Pengembangan	7.3.6
7. Pengendalian Perubahan Disain dan Pengembangan	7.3.7
d) Pembelian	7.4
1. Proses Pembelian	7.4.1
2. Informasi Pembelian	7.4.2
3. Verifikasi Produk (Barang maupun jasa) yang dibeli	7.4.3
e) Penyediaan Produksi dan Jasa	7.5
1. Pengendalian Penyediaan Produk (barang) dan Jasa	7.5.1
2. Validasi Proses untuk Penyediaan Produk dan Jasa	7.5.2
3. Identifikasi dan Mampu Telusur	7.5.3
4. Kepemilikan Pelanggan	7.5.4
5. Pengawetan Produk	7.5.5
f) Pengendalian Peralatan Monitoring dan Pengukuran	7.6
Pengukuran, Analisa, Dan Perbaikan	8
a) Umum	8.1
b) Monitoring dan Pengukuran	8.2
1. Kepuasan Pelanggan	8.2.1
2. Internal Audit	8.2.2
3. Monitoring dan Pengukuran Proses	8.2.3
4. Monitoring dan Pengukuran Produk	8.2.4
c) Pengendalian Produk Tidak Sesuai	8.3
d) Analisa Data	8.4
e) Perbaikan	8.5
1. Perbaikan Berkelanjutan	8.5.1
2. Tindakan Koreksi	8.5.2
3. Tindakan Pencegahan	8.5.3

Lampiran

Lampiran 1. Surat Tugas



UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS

VERITAS ET SCIENTIA NOBIS LUMEN

SURAT TUGAS

Nomor: 24/II/A-PN1002/1/16

Rektor Universitas Katolik Musi Charitas memberikan tugas kepada,

1	Nama	Dominikus Budiarto, MT (0216078202)
	Program Studi/Fakultas	Teknik Industri/Fakultas Sains dan Teknologi
	Judul Penelitian	Implementasi Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 Studi Kasus Di UKM Pempek
	Reviewer	Theresia Sunarni M.T. (0205087504)
2	Ketua	Dr. Candra Astra Terenggana SE.,MM (0220077401)
	Program Studi/Fakultas	Manajemen /Fakultas Bisnis dan Akuntansi
	Judul Penelitian	Variasi Produk Pempek Terhadap Minat Beli Masyarakat Kota Palembang
	Reviewer	Lina, S.E., M.Si. (0201067401)
3	Ketua	M. Y. Dedi Haryanto, S.E., M.Si (0205107401)
	Program Studi/Fakultas	Akuntansi /Fakultas Bisnis dan Akuntansi
	Judul Penelitian	Pengaruh <i>Financial Constrains</i> Terhadap hubungan Antara <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) Dan Nilai Perusahaan
	Reviewer	Heriyanto,SE.,M.Sc (0204058801)
4	Ketua	Drs. Andreas Sarjono, M.M. (0215095501)
	Anggota 1	Maria Josephine Tyra, S.E., M.M. (0210016301)
	Program Studi/Fakultas	Manajemen/FBA
	Judul Penelitian	Pengaruh Karakteristik, Sikap Dan Keterampilan Wirausahawan Terhadap Keberhasilan Usaha
	Reviewer	Lina, S.E., M.Si. (0201067401)
5	Ketua	Lina, S.E., M.Si. (0201067401)
	Program Studi/Fakultas	Manajemen/FBA
	Judul Penelitian	Pengaruh Reputasi Penjual, Kepercayaan, Kesadaran, Dan E-Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Produk Sepeda <i>Online</i> Di Bukalapak.Com
	Reviewer	Fransiska Soejono, S.E., M.Sc (0216117701)
6	Ketua	Vincensius Surani S.Kep.,Ners
	Anggota 1	Lilik Pranata, S. Kep. Ners., M.Kes (0201078801)
	Anggota 2	Komang Astri Purnama Putri S.Kep
	Program Studi/Fakultas	S1 keperawatan dan Ners
	Judul Penelitian	Efektifitas Senam aerobik Terhadap Tingkat kesegaran Jasmani mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Katolik Musi Charitas
	Reviewer	Ns. Tiurma, S.Pd, S.Kep, M.Kes (0209036001)



UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS

VERITAS ET SCIENTIA NOBIS LUMEN

Untuk melakukan penelitian dan review internal, bagi dosen Fakultas Sains dan Teknologi, Fakultas Bisnis Dan Akuntansi dan Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Katolik Misi Charitas.

Surat tugas ini dibuat untuk dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

23 Januari 2016

a.n. REKTOR

UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS,

Wakil REKTOR I



DR. HERI SETIAWAN, S.T., M.T.

NIDN.02 1110 7101

Tembusan:

1. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
2. Dekan Fakultas Bisnis dan Akuntansi.
3. Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
4. Kepala KAUK

Kampus Bangau (Rektorat)

Jl. Bangau No. 60 Palembang 30113

Telp. +62 711-378171

Sumatera Selatan - Indonesia

Website : www.ukmc.ac.id | Email : rektorat@ukm.ac.id

Kampus Burlian

Jl. Kol. Burlian Lrg. Suka Senang No. 204 Km.7 Palembang 30152

Telp. +62 711-412806

Sumatera Selatan - Indonesia

Lampiran 2. Susunan Organisasi Tim Peneliti Dan Pembagian Tugas

No.	Nama/NIDN	Instansi Asal	Bidang Ilmu	Alokasi Waktu (jam/minggu)	Uraian Tugas
1	Dominikus Budiarto, S.T., M.T.	FST UKMC	Teknik Industri	5	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan kegiatan penelitian • Membuat proposal • Melakukan observasi awal dan pengumpulan data • Membuat laporan • Mempresentasikan hasil penelitian

Lampiran 3. Biodata Tim Peneliti

Biodata Peneliti

A. Identitas Diri

1	Nama Lengkap (dengan gelar)	Dominikus Budiarto, S.T.,M.T.
2	Jenis Kelamin	Laki-Laki
3	Jabatan Fungsional	-
4	NIP/NIK/Identitas lainnya	-
5	NIDN	0216078202
6	Tempat, Tanggal Lahir	Kotabumi, 16 Juli 1982
7	E-mail	d_budiarto@ukmc.ac.id
8	Nomor Telepon/HP	082240952042
9	Alamat kantor	UKMC Jl. Bangau No.60 Palembang
10	Nomor telepon /Faks	0711366326/ 0711366326
11	Lulusan yang telah dihasilkan	-
12	Mata Kuliah yang diampu	1. Pengantar Teknik Industri 2. Menggambar Teknik 3. Elemen Mesin 4. Pemrograman Komputer 5. Proses Manufaktur 6. Pemodelan Sistem 7. Otomasi Sistem Produksi 8. Sistem Manufaktur Terintegrasi Komputer

B. Riwayat Pendidikan

	S-1	S-2	S-3
Nama Perguruan Tinggi	Sekolah Tinggi Teknik Musi	Institut Teknologi Bandung	
Bidang Ilmu	Teknik Industri	Teknik dan Manajemen Industri	
Tahun Masuk – Lulus	2002 - 2007	2010 - 2013	
Judul	Perencanaan Kapasitas	Usulan Desain dan	

Skripsi/Tesis/Disertasi	Efektif IGD di RS Myria Palembang	Intensi Penggunaan media VR untuk dosen pengampu mata kuliah ProsMan	
Nama Pembimbing/ Promotor	Benedictus Effendi, M.T.	DR. T.M.A. Ari Samadhi	

C. Pengalaman Penelitian dalam 5 tahun terakhir (Bukan skripsi, thesis, maupun disertasi)

No	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah (Rp)
1	2013/2014	Pengembangan Sistem Retail (SOP) di CV Komputer 9 Palembang (Terlampir Jurnal Teknik Industri, Hal: 40-48, Mei 2008 ISSN: 1412-338X)	STT Musi	1.000.000
2	2013/2014	Persepsi Efektivitas Penggunaan Media Virtual Reality (VR) (Terlampir Jurnal Performa Media Ilmiah Teknik Industri 2014, Hal: 109-116, September 2014 ISSN: 1412-8624)	Hibah Dikti	14.000.000
3	2014/2015	Analisis Strategi Operasi Dalam Meningkatkan Keunggulan Kompetitif Dalam Industri Jasa Transportasi	FST UKMC	3.000.000

D. Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat dalam 5 tahun terakhir

No	Tahun	Judul Pengabdian Kepada Masyarakat	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah (Rp)
1	Smtr ganjil 2009/2010	Ekstra-kurikuler Xaverius 3 TA 2009/2010	STT Musi	1.920.000
2	Smtr ganjil 2013/2014	Ekstra-kurikuler Xaverius 3 TA 2009/2010	STT Musi	1.920.000
3	Smtr Ganjil 2015/2016	Pelatihan Pemahaman Penerapan Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008	FST UKMC	2.500.000

E. Publikasi Artikel Ilmiah Dalam Jurnal dalam 5 tahun terakhir

No	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber*	Jumlah (Juta Rp)
1	2008	Pengembangan Sistem Retail (SOP) di CV Komputer 9	STT Musi	3.000.000

		Palembang		
2	2014	Persepsi Efektivitas Penggunaan Media Virtual Reality (VR)	Dikti	14.000.000

F. Pemakalah Seminar Ilmiah (*Oral Presentation*) dalam 5 tahun terakhir

No	Nama Pertemuan Ilmiah/Seminar	Judul Artikel Ilmiah	Waktu dan Tempat
1	Workshop	Animation Presentation with Power Point	24 Agustus, 2012 Hotel Green Forest Bandung
2	Workshop	Presentation with Flash	16-18 September 2013, Hotel Gino Feruci Bandung
3	Seminar	Analisis Strategi Operasi Dalam Meningkatkan Keunggulan Kompetitif Dalam Industri Jasa Transportasi	28 November 2015, UKMC Palembang

G. Penghargaan dalam 10 tahun terakhir (dari pemerintah, asosiasi, atau institusi lainnya)

No	Jenis Penghargaan	Institusi Pemberi Penghargaan	Tahun
1	<i>The Best Instructor</i>	<i>Binus Center Bandung</i>	<i>2011</i>
2			

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila di kemudian hari ternyata dijumpai ketidaksesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima sanksi. Demikian biodata ini dibuat dengan sebenarnya.

Palembang, 12 September 2016
Peneliti,



(Dominikus Budiarto, M.T.)

Lampiran 4. Berita Acara Seminar Hasil Penelitian (disiapkan oleh LPPM)



UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS

VERITAS ET SCIENTIA NOBIS LUMEN

BERITA ACARA

BA.1.017/II/B1-PN10.01/10/16

Pada hari Sabtu, 1 Oktober 2016 telah dilaksanakan seminar internal hasil penelitian yaitu:

Nama Pembicara : Dominikus Budiarto, ST., MT.
 Judul Penelitian : Identifikasi Faktor-Faktor Kunci yang Berpengaruh terhadap Implementasi Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008
 Peserta : Dosen Tetap Unika Misi Charitas
 Tempat : Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Katolik Misi Charitas

Untuk selanjutnya, berita acara seminar internal hasil penelitian ini digunakan sebagaimana mestinya.

Pembicara,

Dominikus Budiarto, ST., MT.
 NIDN. 0216078202



Fransiska Soejono, S.E., M.Sc.
 NIDN. 0216047701.

Kampus Bangau (Rektorat)
 Jl. Bangau No. 60 Palembang 30113
 Telp. +62 711-378171
 Sumatera Selatan - Indonesia

Kampus Burlian
 Jl. Kol. Burlian Lrg. Suka Senang No. 204 Km. 7 Palembang 30152
 Telp. +62 711-412806
 Sumatera Selatan - Indonesia

Website : www.ukmc.ac.id | Email : rektorat@ukmc.ac.id

Lampiran 5. Presensi seminar hasil penelitian (disipakan oleh LPPM)



UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS

VERITAS ET SCIENTIA NOBIS LUMEN

DAFTAR HADIR

Kegiatan : Seminar internal
 Hari, tanggal : Sabtu, 1 Oktober 2016
 Waktu : Pukul 09.00 s.d. selesai
 Tempat : Gedung Theresia Lt. 4, FIKes

NO	NAMA	Prodi	UU
1			1
2	Dominikus Bediast	TI	2 Domb
3	Andrew Gumawan	FBA Akuntan	3 [Signature]
4	SHELLA NOVETA	PBI	4 [Signature]
5	SURLYBY NOVITA SARI	Kebidanan	5 [Signature]
6	Widdy Angeraini	Kebidanan	6 Hse
7	Ira Kumrama	PIU Analisis	7 [Signature]
8	Lidwina Septie Ch	DE Analisis	8 [Signature]
9	Mustika Sari H	DI Analisis	9 [Signature]
10	Franciska Soejono	LPPM	10 [Signature]
11	Turma	Si Kepuasan	11 [Signature]
12	Kristoforus J.B.	FST	12 [Signature]
13	Theresia Sunarni	FST	13 [Signature]

Kampus Bangau (Rektorat)
 Jl. Bangau No. 60 Palembang 30113
 Telp. +62 711-378171
 Sumatera Selatan - Indonesia

Kampus Burlian
 Jl. Kol. Burlian Lrg. Suka Senang No. 204 Km. 7 Palembang 30152
 Telp. +62 711-412806
 Sumatera Selatan - Indonesia

Website : www.ukmc.ac.id | Email : rektorat@ukmc.ac.id



UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS

VERITAS ET SCIENTIA NOBIS LUMEN

NO	NAMA	Prodi	TTD
15	Arif Auyanto	Si - fst	15
16	M. HAITI	P. W AK	16
17	Maria Tarina Rini	si kep	17
18	Srimiyah	si kep	18
19	Lili prameta	filas Lppm	19
20	M.K. Fitriani	Diy, Kep-	20
21	Maria Bellanar	Dosen FST	21
22	Latius Hermawan	Dosen FST	22
23	Ns. Vaustra	Prodi Ners Fikes	23
24	Ricca Monica	Prodi kebidan	24
25	Y. Dika . Pratama	Prodi TI	25
26	Rosnita		26
27			27
28			28
29			29
30			30
31			31
32			32

Kampus Bangau (Rektorat)
 Jl. Bangau No. 60 Palembang 30113
 Telp. +62 711-378171
 Sumatera Selatan - Indonesia

Kampus Burlian
 Jl. Kol. Burlian Lrg. Suka Senang No. 204 Km. 7 Palembang 30152
 Telp. +62 711-412806
 Sumatera Selatan - Indonesia

Website : www.ukmc.ac.id | Email : rektorat@ukmc.ac.id

Lampiran 6. Notulen Presentasi (berisikan hasil presentasi saran dan [Pertanyaan yang muncul])

NOTULENSI SEMINAR LAPORAN PENELITIAN

=====
 Hari/tanggal : Sabtu, 1 Oktober 2016
 Waktu : Pk. 09.00 s.d. Selesai
 Tempat : Kampus FIKES, Jl. Burlian, Palembang.
 Agenda : Presentasi Laporan Penelitian.
 Reviewer : Theresia Sunarni, S.T., M.T.
 =====

=====
 Hasil Presentasi/Seminar

A. Bapak Dominikus Budiarto, S.T., M.T. mempresentasikan dan menjelaskan laporan penelitian dari Bab I Pendahuluan s/d Bab VII

B. Saran dan pertanyaan terkait Penelitian sebagai berikut:

1. Pertanyaan 1 (Nama:Theresia Sunarni):

Banyak data yang belum ditampilkan dalam laporan ini, misalnya di landasan teori belum di jelaskan secara rinci dan cara penentuan kalusul yang dipilih sebagai sub variabel.

Jawaban:

Baik, akan diperbaiki mengenai hal tersebut di landasan teori.

2. Pertanyaan 2 (Nama:Theresia Sunarni):

Penulisan referensi perlu konsisten, menyebutkan nama atau nomor urut!

Jawaban:

Baik akan diperbaiki mengenai penulisan daftar pustaka

3. Pertanyaan 3 (Nama:Theresia Sunarni):

Tujuan penelitian ke 1 dan ke 3 belum terjawab!

Jawaban:

Baik akan di tambahkan di bab kesimpulan untuk jawaban yang belum dituliskan.

4. Pertanyaan 4 (Nama:Theresia Sunarni):

Analisis hasil penelitian untuk hasil sebaran kuisioner dan faktor kunci yang ditemukan perlu dibahas di bab 5!

Jawaban:

Baik, akan di bahas mengenai hasil tersebut.

5. Pertanyaan 5 (Nama: Ian Kurniawan):

Judul Bab 4 adalah Metode Penelitian bukan metodologi penelitian, karena metodologi merupakan kecakupan keseluruhan bab!

Jawaban:

Baik akan saya betulkan untuk Bab tersebut.

6. Pertanyaan 2 (Nama: Fransiska Soejono):

Penelitian ini merupakan kegiatan lanjutan dari pendampingan UKM, sebaiknya juga diupdate data terkait kesenjangan yang terjadi! Tidak menampilkan data yang lama!

Jawaban:

Benar kegiatan penelitian ini memang dimulai saat kegiatan pendampingan UKM, Data mengenai analisis kesenjangan penerapan UKM akan di update mulai setelah Pendampingan hingga berakhirnya periode penelitian ini.

Palembang, 1 / 10 / 2016

Reviewer

Theresia Sunarni, S.T., M.T.

Notulen



Dominikus Budiarto, MT