

ABSTRAKSI

PT.Pertamina Depot Rewulu merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa perminyakan. Tujuan utama dari kegiatan bisnis Depot Rewulu adalah menerima, menimbun, dan menyalurkan BBM untuk memenuhi kebutuhan di wilayah D.I.Yogyakarta, DPPU Adisucipto Yogyakarta, DPPU Adi Sumarmo solo serta konsinyasi BBM ke Depot Solo, Cepu dan Madiun dengan standar mutu produk dan spesifikasi/persyaratan lain yang diminta pelanggan maupun ketentuan-ketentuan regulasi lainnya.

Sebagai komitmen untuk mencapai tujuan diatas dan upaya untuk mempertahankan sertifikat ISO 9001:2000 yang diperoleh sejak tahun 2006, maka PT.Pertamina Depot Rewulu mengimplementasikan Continous Process Improvement. Dalam implementasinya, PT.Pertamina Depot Rewulu harus menetapkan rencana-rencana dan menerapkan proses-proses pengukuran, pemantauan, analisis dan peningkatan yang diperlukan agar menjamin kesesuaian dari produk, menjamin kesesuaian dari sistem manajemen kualitas, dan meningkatkan terus menerus efektifitas dari sistem manajemen kualitas untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Berangkat dari hal diatas maka peneliti mencoba melakukan perancangan sistem pengendalian kualitas agar memenuhi persyaratan dari klausul 8.5.1 dalam ISO 9001:2000 (peningkatan terus-menerus) dengan menggunakan konsep PDCA berdasarkan pengukuran kinerja.

Pengukuran kinerja dilakukan dengan menggunakan data kepuasan pelanggan existing dari bulan agustus sampai bulan oktober. Hasil yang didapatkan untuk penilaian dasar pada bulan agustus adalah 67,4% yang menunjukkan kategori baik, sehingga perusahaan harus melakukan effort untuk penilaian selanjutnya sebesar 10%. Berdasarkan pengukuran kinerja sistem manajemen mutu dalam pencapaian kepuasan pelanggan terdapat kecenderungan permasalahan yaitu belum tercapainya effort yang seharusnya ditargetkan oleh perusahaan sebesar 10%, karena effort yang didapatkan oleh perusahaan pada bulan oktober hanya sebesar 5,6%. Untuk mencapai tujuan ISO 9001:2000 yaitu kepuasan pelanggan sehingga dengan hasil tersebut diperlukan adanya perbaikan yang berkelanjutan dan pengendalian kualitas distribusi BBM secara kontinu.

Hampir sebagian besar masalah terjadi pada proses penyaluran dimana menghasilkan ketidakpuasan yaitu keterlambatan penyerahan sebesar 20%. Untuk mengatasi persoalan diatas maka penulis memberikan usulan perbaikan yaitu prosedur pendidikan pelanggan, prosedur monitoring penyaluran BBM ke SPBU dan prosedur keterlambatan penyerahan.

Kata kunci : PDCA, Kepuasan pelanggan, Perbaikan Berkesinambungan, ISO 9001:2000