

ABSTRAKSI

CV. Gradient merupakan perusahaan manufaktur pembuatan *mould*, *presstool*, *JIG* dan *fixture*, *spare part* dan *repair*. Untuk meningkatkan daya saing dengan perusahaan lain yang sejenis, CV. Gradient berencana untuk menerapkan sistem manajemen mutu standar ISO 9001:2008. Penerapan ISO 9001:2008 mengharuskan suatu organisasi merancang beberapa dokumen yang terdiri atas *Standard Operating Procedure* (SOP) dan kebijakan lainnya. Dokumen ini dibutuhkan untuk menjamin bahwa sistem manajemen mutu dijalankan secara terkendali, terarah dan terukur.

Penelitian ini berfokus pada perancangan *standard operating procedure* (SOP) dan kebijakan lainnya yang memenuhi *requirement* klausul 7 ISO 9001:2008. Data yang dikumpulkan pada penelitian ini adalah kondisi *existing* CV. Gradient, SOP mitra *benchmark* (PT.Cisangkan dan Clarion) serta dokumen standar mutu ISO 9001:2008 klausul 7. Data tersebut diolah dengan cara mengidentifikasi *gap* antara kondisi *existing* CV. Gradient dengan *requirement* klausul 7 ISO 9001:2008. *Gap* tersebut dihilangkan dengan metode benchmarking, sehingga didapatkan *best practice* berupa *standard operating procedure* (SOP) dan kebijakan lainnya yang dirancang mitra benchmark (PT. Cisangkan dan Clarion) dalam memenuhi *requirement* klausul 7 ISO 9001:2008.

Penelitian ini, mengusulkan rancangan (1) SOP Perencanaan Realisasi Produk (2) SOP Tinjauan Order (3) SOP Penanganan Keluhan Pelanggan (4) SOP Perancangan dan Pengembangan Produk (5) SOP Pengadaan Material (6) SOP Proses Produksi dan Penanggulangan Produk *Reject* (7) SOP Penyimpanan dan Pengiriman Produk Jadi (8) SOP Kalibrasi Alat Ukur (9) Instruksi Kerja Penggunaan Mesin CNC (10) Instruksi Kerja Penggunaan Mesin *Injection* (11) Instruksi Kerja Pengemasan Produk (12) Instruksi Kerja Pemeliharaan Properti Pelanggan dan (13) Instruksi Kerja Kalibrasi Alat Ukur Jangka Sorong.

Kata kunci: *Standard Operating Procedures*, *ISO 9001:2008*, *Benchmarking*