

ABSTRAKSI

CV. Gradient merupakan perusahaan manufaktur yang bergerak di bidang pembuatan suku cadang dari karet dan berbagai jenis plastik. Kualitas produk merupakan faktor utama dalam proses kerja sebelum produk sampai kepada pelanggan. Sebagai perusahaan manufaktur yang memproduksi suku cadang, CV. Gradient tidak terlepas dari upaya penjaminan mutu produk sebagai cara untuk bertanggung jawab kepada pelanggan atas produk yang dihasilkannya. Sistem ISO 9001:2008 adalah salah satu Sistem Penjaminan Mutu yang dapat diterapkan. Sistem Manajemen Mutu ini mempersyaratkan dokumen-dokumen yang harus dipenuhi, salah satunya adalah prosedur wajib yang harus ditetapkan, didokumentasikan, diterapkan dan dipelihara.

Dalam perancangan prosedur wajib di CV. Gradient, digunakan beberapa data antara lain proses bisnis CV. Gradient, klausul ISO 9001:2008 dan data *benchmarking* perusahaan lain (Clarion dan PT. Cisangkan). Data tersebut digunakan untuk melakukan pengolahan data dengan mengidentifikasi *gap* yang terjadi antara persyaratan ISO 9001:2008 dengan kondisi sistem pendokumentasian eksisting di CV. Gradient. Selanjutnya dilakukan analisis *benchmarking* dilakukan dengan membandingkan *Standar Operating Procedures* perusahaan lain yang memiliki karakteristik yang sejenis yaitu manufaktur. Persyaratan masing-masing klausul ISO 9001:2008 dijadikan sebagai kriteria pembandingan pada analisis *benchmarking*. Hasil analisis *gap* dan *benchmarking* yang diperoleh merupakan acuan dalam memberikan perancangan usulan.

Rancangan yang diusulkan dalam penelitian ini adalah (a) SOP Pengendalian Dokumen (b) SOP Pengendalian Rekaman (c) SOP Audit Internal (d) SOP Produk Tidak Sesuai (e) SOP Tindakan Perbaikan dan Tindakan Pencegahan

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