

## **PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU (SMM) ISO 9001:2008 PADA BAGIAN INCOMINGEXPRESS MAIL SERVICE (EMS), KILAT KHUSUS, DAN POS EKSPRES DI MAIL PROCESSING CENTER (MPC) BANDUNG 40400 PT. POS INDONESIA (PERSERO)**

Muhamad Fahrurozi

Departemen Manajemen dan Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Padjadjaran  
fahrurozi8293@gmail.com

Budi Harsanto

Departemen Manajemen dan Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Padjadjaran  
budi.harsanto@feb.unpad.ac.id

### *Abstrak*

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada bagian incoming Express Mail Service (EMS), kilat khusus, dan pos ekspres di Mail Processing Center (MPC) Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif-deskriptif dengan pengolahan data primer hasil dari wawancara dengan manajer terkait dan kuesioner kepada sampel karyawan yang menjadi ruang lingkup penerapan ISO 9001:2008. Analisis kinerja sebelum dan sesudah penerapan ISO 9001:2008 menggunakan uji tanda. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diperoleh hasil bahwa : (1) Tujuh prinsip Total Quality Management (TQM) telah diterapkan; (2) Permasalahan yang ditemukan selama penerapan ISO 9001:2008 diantaranya masih terdapat karyawan yang tidak disiplin dalam pencatatan dokumen, terdapat ketimpangan antara database lokal dan nasional, serta terjadinya salah salur kiriman barang; (3) Terdapat perbedaan kinerja sebelum dan sesudah penerapan ISO 9001:2008.*

*Kata Kunci : Sistem Manajemen Mutu, ISO 9001:2008, Mutu, Incoming MPC Bandung, Jasa*

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan bisnis di Indonesia terus bergerak dinamis seiring dengan tingginya permintaan masyarakat terhadap barang dan jasa. Perusahaan-perusahaan terus berlomba untuk mendapatkan konsumen sebanyak-banyaknya guna meningkatkan keuntungan yang diperoleh. Untuk meningkatkan jumlah konsumen, perusahaan harus mengetahui keinginan konsumen tersebut dan berusaha untuk memenuhi keinginannya sehingga konsumen merasa puas.

Kepuasan konsumen dapat terwujud apabila kualitas barang dan jasa yang diproduksi perusahaan setara atau bahkan lebih tinggi dari tingkat kepentingan konsumen. Perusahaan tentu terus berupaya memproduksi barang dan jasa sesuai dengan yang diharapkan konsumen. Untuk menghasilkan produk yang berkualitas, tentu dibutuhkan suatu Sistem Manajemen Mutu (SMM) yang dapat mengontrol kualitas dari barang dan jasa yang dihasilkan oleh sebuah perusahaan. Sistem Manajemen Mutu (SMM) terus

diupayakan oleh perusahaan-perusahaan di industri yang terus berkembang dan bergerak dinamis. Salah satunya adalah industri pengiriman barang atau biasa disebut industri kurir.

Industri pengiriman barang atau kurir terus berkembang di Indonesia. Tercatat rata-rata pertumbuhan industri kurir di Indonesia yaitu sebesar 6-7% setiap tahunnya (sindonews.com). Hal tersebut menjadi peluang yang cukup menjanjikan bagi para pendatang baru yang akan masuk ke industri tersebut. Peluang tersebut semakin besar dengan diberlakukannya Undang-Undang Pos no.38 tahun 2009, dimana tidak hanya Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang dapat masuk di industri tersebut, melainkan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan pihak swasta pun bisa masuk ke dalamnya.

PT Pos Indonesia (Persero) yang berdiri sejak 1995 (sebelumnya bernama Perum Pos dan Giro, PN Pos dan Giro, PN Postel, dan Jawatan PTT) telah memiliki jaringan *outlet* milik sendiri sebanyak 4.067 dan 12.000 Agen Pos di seluruh Indonesia yang merupakan jaringan terbesar