

KATA PENGANTAR

Assalammu `alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga hanya dengan kekuatan-Nya kami dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini dengan judul **“PENERAPAN ELEMEN-ELEMEN SISTEM MUTU ISO 9000 PADA INDUSTRI KONSTRUKSI “**.

Penyusunan Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh jenjang sarjana strata-satu pada jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

Dalam kesempatan yang baik ini, kami menyampaikan terima kasih atas segala bantuan yang telah diterima, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan Tugas Akhir ini kepada :

1. Bapak Ir. Widodo, MSc, PhD, selaku Dekan Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Ir. H. Tadjuddin BMA, MS, selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
3. Bapak Ir. H. M. Samsudin, MT, selaku Dosen Pembimbing I Tugas Akhir.
4. Bapak Ir. Faisol AM, MS, selaku Dosen Pembimbing II Tugas Akhir.
5. Bapak Sofyan Gani, selaku Manajer Pabrik PT. WIKA BETON Boyolali, Jawa Tengah.

Dalam menghadapi globalisasi pasar tersebut, termasuk pasar Eropa yang pada saat ini pangsa sebesar 65 % dari pangsa pasar dunia, serta pelaksanaan AFTA tahun 2003 di Asia dan APEC tahun 2020, maka industri di Indonesia perlu mengikuti standar yang berlaku secara internasional. Di masa mendatang semua industri baik barang maupun jasa harus meningkatkan mutu supaya dapat bersaing secara kompetitif dan bebas, baik pasar dalam negeri maupun luar negeri.

Kita lihat negara Jepang pada waktu sebelum perang, barang-barang buatan Jepang sebagai barang tiruan murahan yang bermutu rendah. Tetapi hanya dalam tempo tiga dekade sejak Jepang bangun kembali dari reruntuhan akibat pemboman barang-barang Jepang berbalik menduduki tempat kelas satu, dengan pelayanan puna jual yang prima. Di setiap rumah tangga kita terdapat barang impor dari Jepang. Mobil-mobilnya laku keras di pasaran dunia termasuk Amerika.

Di Asia Tenggara beberapa negara tetangga (Singapura dan Malaysia) telah menerapkan dan memakai ISO 9000 secara luas dalam berbagai aspek kegiatan, sehingga di masa datang akan menimbulkan kesulitan pasar terhadap produk yang kurang terjamin mutunya, sehingga ISO 9000 harus dilaksanakan secara luas dalam berbagai kegiatan usaha agar industri di Indonesia dapat dengan cepat mengejar ketinggalannya dan dengan segera dapat bersaing dalam pasar bebas. Dunia usaha Indonesia makin sadar kualitas serta perhatiannya terhadap mutu agar diakui secara internasional semakin besar.

Penerapan ISO 9000 harus dilakukan secara intensif dan berkesinambungan dari berbagai pihak yang terkait, baik swasta maupun BUMN, sehingga pemerintah Indonesia melalui Dewan Standarisasi Nasional (DSN) pada tahun 1992 telah

mengadopsi ISO 9000 sebagai Standar Nasional sistem pengendalian mutu menjadi seri SNI 19-9000-1992. Tujuan adopsi ISO 9000 tersebut adalah untuk meningkatkan mutu produksi dan jasa di Indonesia sehingga dapat bersaing dan diterima di pasar Internasional.

Seri ISO 9000 atau seri SNI 19-9000-1992 merupakan standar manajemen mutu dan jaminan mutu yang telah diterima secara internasional. Di dalam suatu organisasi, jaminan mutu memberikan jaminan kepercayaan terhadap konsumen atau pelanggan.

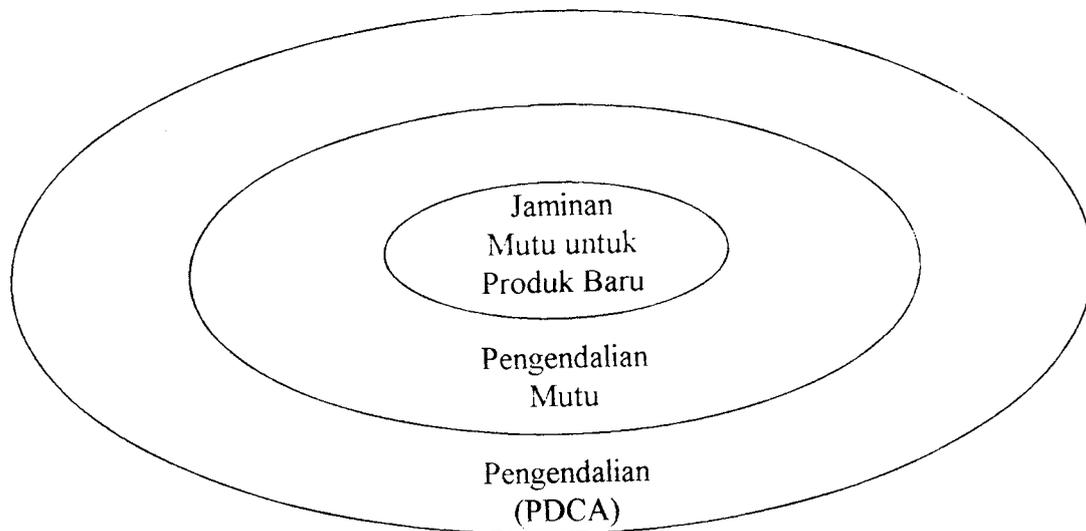
Industri konstruksi di Indonesia yang telah menerima sertifikasi ISO 9000 antara lain : PT Wijaya Karya (ISO 9001/9002), PT Pembangunan Perumahan (ISO 9001/9002), PT Jaya Konstruksi. Namun pada saat ini ada beberapa perusahaan konstruksi yang sedang dalam proses pencapaian ISO.

1.2 Pokok Masalah

Bagaimana penerapan sistem manajemen mutu dan pelaksanaan pengendalian mutu pada perusahaan industri konstruksi (kasus pabrik tiang pancang PT. Wijaya Karya).

1.3 Tujuan Penelitian

Mengetahui penerapan dan aplikasi sistem manajemen mutu dan pelaksanaan pengendalian mutu di lapangan pada industri konstruksi yang telah mendapatkan sertifikasi ISO 9000. Sehingga bisa dilihat secara langsung pelaksanaan elemen-elemen mutu yang sudah ada dalam ISO 9000. Hal tersebut



Gambar 2.1. Konsep Kendali Mutu

Lingkaran pusat : Intisari pengendalian mutu, yang mengandung jaminan mutu, yang berarti melakukan kendali mutu dengan baik bagi produk

Lingkaran kedua : Mulai memegang peranan jika arti kendali mutu yang baik telah jelas. Menggambarkan pengendalian mutu yang diartikan secara luas.

Lingkaran ketiga : Menekankan bahwa pengendalian terhadap semua tahap pekerjaan harus dilakukan secara efektif dengan menggunakan siklus PDCA.

2.2.2 Perkembangan pengendalian mutu

Pola manajemen merupakan dasar bagi setiap perusahaan, namun kemudian muncul kesadaran bahwa bagaimanapun sebagai pimpinan, pihak manajemen puncak tetap harus memegang kendali terutama dalam masalah pengendalian mutu.

memungkinkan produksi dan jasa berada pada tingkat paling ekonomis yang memuaskan konsumen secara pemih.

Akibat adanya profesionalisme gaya barat menyebabkan Feigenbaum menyarankan agar TQC ditunjang dan dilayani oleh personil/bidang yang spesialisasinya hanya dalam pengendalian mutu saja. Sebenarnya jauh sebelum Feigenbaum mengenalkan istilah TQC serta dikembangkannya konsep mutu secara intensif dalam kegiatan industri dengan dipelopori oleh para pakar Amerika, pada tahun 1930 telah ada suatu kendali mutu modern atau kendali mutu statistik (SQC) dengan penerapan diagram kontrol yang ditemukan oleh Dr. Walter A. Stewart dari laboratorium Bell di bidang industri. Dengan memanfaatkan SQC ini maka Amerika dapat memproduksi perlengkapan perang modern untuk memenangkan Perang Dunia II. Setelah usai PD II, Jepang yang mengalami kekalahan mulai menerapkan SQC dengan metoda Amerika tanpa membuat penyesuaian terlebih dahulu.

Baru pada tahun 1946, Jepang yang mengalami kekalahan dalam PD II, malakukan pendekatan-pendekatan baru dalam membangun industri dan bangsanya yang telah hancur, dan menyadari bahwa mutu merupakan elemen penting dalam "Nation Building" dengan harapan setiap orang di Jepang menjadi aktif terlibat dalam peningkatan mutu produk yang dihasilkan, dan mutu menjadi urusan bagi setiap orang serta dibutuhkan adanya training. Untuk itu mulai dilakukan penyederhanaan dan penyesuaian SQC dengan tradisi budaya dan industri bangsanya melalui usaha yang dilakukan organisasi mutu The Union of Japan Scientists and Engineer (JUSE) dengan badan QCRG (Quality Control Research

Group) yang terdiri dari berbagai kalangan ahli. Selain itu juga, JUSE mengadakan berbagai seminar tentang pengendalian mutu yang menghadirkan pakar manajemen Amerika yaitu Dr. Deming dan Dr. Juran untuk membahas penerapan TQC ala Jepang.

Kendali mutu pada awalnya dimulai dengan anggapan bahwa pemeriksaan harus dilakukan dengan ketat supaya hasil produksi yang rusak tidak ikut dikirimkan. Kendali mutu menekankan pemeriksaan dengan hanya satu divisi yang terlibat yaitu divisi pemeriksaan/inspeksi. Metode ini adalah pendekatan yang dilakukan di AS dan Eropa. Lalu Jepang mengubah pendekatan ini dengan keyakinan bahwa pemeriksaan yang sangat cermat sekalipun tidak akan dapat menghilangkan kerusakan produksi yang ada. Pendekatan baru dilakukan dengan mengendalikan faktor-faktor dalam proses tertentu yang menyebabkan kerusakan produk sehingga dihasilkan produk yang bebas dari kerusakan. Sehingga dengan pendekatan ini dapat dilakukan penghematan biaya yang harus dikeluarkan untuk pemeriksaan. Disini semua divisi seluruh perusahaan ikut terlibat, mulai dari perencanaan, desain dan riset, produksi, pembukuan, personalia, hingga ke pemasaran. Jadi walaupun sama-sama bertujuan meningkatkan produktivitas, namun sistem kendali mutu Barat dan Jepang mempunyai perbedaan penerapan.

Dengan keterlibatan seluruh jajaran karyawan dalam perusahaan, mulai dari pucuk pimpinan hingga buruh/pekerja, sehingga terbentuklah suatu kelompok kerja yang dikenal dengan nama Gugus Kendali Mutu (GKM). Dalam GKM ini anggotanya yang terdiri dari 5 sampai 12 orang berinteraksi secara aktif baik

karakteristik menyeluruh dari barang dan jasa, yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan yang ditentukan. Dan manajemen mutu didefinisikan sebagai aspek dari seluruh fungsi manajemen yang menetapkan dan melaksanakan kebijakan mutu. Istilah-istilah yang berkaitan dengan mutu dijelaskan dalam ISO 8402, dikaitkan dengan bahasan pada industri konstruksi

a. Mutu

Definisi mutu telah didefinisikan sebagai gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang dan jasa, yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan yang ditentukan.

b. Manajemen mutu

Adalah aspek dari seluruh fungsi manajemen yang menetapkan dan melaksanakan kebijakan mutu. Untuk mencapai mutu yang diinginkan, diperlukan kesepakatan dan partisipasi seluruh anggota organisasi. Sedangkan tanggungjawab manajemen mutu ada di manajemen puncak.

c. Pengendalian mutu

Adalah teknik operasional dan aktivitas yang digunakan untuk memenuhi persyaratan mutu, memantau proses maupun menghilangkan penyebab timbulnya hasil yang kurang baik pada rangkaian mutu yang relevan agar tercipta keefektifan, meyakinkan bahwa produk atau jasa memenuhi spesifikasi. Pengendalian ini meliputi pemeriksaan desain, test selama konstruksi, sampel test pada material, kalibrasi peralatan.

ISO 9003 : Sistem Mutu - Model untuk jaminan mutu dalam inspeksi akhir dan test

ISO 9004 : Manajemen Mutu dan Unsur Sistem Mutu - Pedoman.

Pengertian dan penggunaan dokumen ISO 9000 adalah :

1. ISO 8402 : adalah seri yang sifatnya miripnya kamus, membantu kita dalam membaca ISO lainnya.
2. ISO 9001 : adalah penuntun/petunjuk bagi perusahaan yang kegiatannya bersifat menyeluruh sejak proses desain, kemudian produksi sampai pelayanan konsumen dengan purna jual, contohnya: developer perumahan, yang sebelum masuk tahap produksi memulai pekerjaannya dengan mendesain, lalu produksi dan instalasi
3. ISO 9002 : adalah model standar untuk perusahaan yang memulai kerjanya pada tahap produksi sampai penjualan pada konsumen
4. ISO 9003 : adalah model standar bagi perusahaan yang tidak mendesain dan tidak memproduksi, tetapi hanya menerima dan menjual produk, berarti kegiatan pengendalian mutunya adalah menerima, memeriksa dan melakukan test dan menjual produk
5. ISO 9004 : berisikan penjelasan/pedoman tentang sistem manajemen mutu secara umum, yang isinya adalah bagaimana melaksanakan model standar ISO 9001, 9002, 9003.

ISO 9000 membutuhkan dokumen penunjang yang berisi penuntun dan persyaratan tambahan. Dokumen penunjang ini dinyatakan dalam seri ISO 10000, yaitu :

- a. Persiapan rencana mutu.
 - b. Pengorganisasian kendali penting proses, peralatan inspeksi, sumber daya produksi, perlengkapan dan ketrampilan.
 - c. Pembaharuan atau perbaikan pengendali inspeksi, teknik pengujian dan instrumen baru jika diperlukan
 - d. pengembangan kapasitas pengukuran.
 - e. Memastikan ketidaksesuaian produk diverifikasi secara memadai pada setiap tahapan proses.
 - f. Standar penerimaan bagi seluruh karakteristik produk ditetapkan.
 - g. Identifikasi dan persiapan rekaman mutu.
 - h. Pedoman mutu harus mencakup atau mengacu kepada prosedur sistem mutu dan menggambarkan struktur dokumentasi yang dipakai dalam sistem mutu itu.
- Dokumen pendukung : Pedoman mutu, prosedur sistem mutu, instruksi kerja, rencana mutu, dokumen pendukung lainnya (gambar, dll).

3. Tinjauan Kontrak

Tender dan kontrak harus ditinjau sebelum diterima untuk memastikan :

- a. Persyaratan ditetapkan dan didokumentasikan secara memadai.
- b. Persyaratan order lisan sudah disepakati/disetujui sebelum diterima.
- c. Perbedaan antara order/kontrak dan tender diselesaikan/dipecahkan.
- d. Organisasi mempunyai kemampuan untuk memenuhi persyaratan.
- e. Rekaman tinjauan kontrak dipelihara.

3.3.2 Prosedur sistem mutu

Prosedur sistem mutu PT. Wika Beton berisi uraian tentang urutan pekerjaan untuk melakukan suatu aktivitas. Prosedur ditulis oleh staf yang melaksanakan aktivitas yang akan didokumentasikan atau paling tidak oleh manajer stafnya. Prosedur mutu yang ditulis meliputi semua prosedur yang berkaitan dengan sistem mutu yang ada, seperti misalnya :

- a. prosedur mengenai pelaksanaan tinjauan manajemen,
- b. prosedur pengendalian dokumen dan lain sebagainya.

Untuk daftar dari prosedur-prosedur mutu dapat dilihat pada lampiran (lampiran - 9 tentang daftar prosedur mutu).

Sedangkan untuk contoh dari prosedur mutu dapat dilihat pada lampiran (lampiran - 8 tentang prosedur tindakan korektif dan preventif).

3.3.3 Instruksi kerja

Instruksi kerja PT. Wika Beton merupakan uraian langkah-langkah terinci dari suatu aktivitas yang termuat di dalam prosedur. Instruksi kerja ini dibuat oleh yang berkaitan langsung dengan aktivitas tersebut, namun tidak semua kegiatan/ aktivitas perlu dibuat instruksi kerjanya.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

- c. Melakukan perawatan beton dengan uap dan mengeluarkan produk dari cetakan.

Kepala Seksi QA :

- a. Memeriksa nilai slump dan benda uji.
- b. Memeriksa proses produksi dan kualifikasi produk jadi.
- c. Memeriksa hasil perbaikan produk cacat.
- d. Melakukan pemeriksaan akhir produk jadi.

Contoh Metode Pemeriksaan dan syarat kualitas proses produksi tiang pancang adalah sebagai berikut :

k. Mengingatkan pembuat dokumen agar melakukan peninjauan ulang setiap satu tahun sekali.

3. Penerima Dokumen

- a. Menerima dokumen berikut lembar pengantarnya.
- b. Menandatangani lembar pengantar dan mengembalikannya beserta yang lama.
- c. Memutakhirkan (up date) Daftar dokumen yang ada.
- d. Menyerahkan kembali dokumen yang lama, bila ada dokumen baru yang merevisi dokumen lama tersebut serta disimpan dengan baik.
- e. Memberi penjelasan/informasi kepada unit kerja yang menjadi tanggungjawabnya dan unit kerja terkait serta atasannya tentang isi dan perubahan dokumen tersebut. Penjelasan/informasi didokumentasikan oleh penerima dokumen tersebut.

3.5.3 Sistem pengamanan dokumen

Seluruh dokumen di WIKA disimpan di tempat yang aman dan setiap orang tidak boleh masuk kecuali petugas atau ada ijin langsung dari QA. Ruang untuk menyimpan dokumen selalu terkunci dan hanya orang tertentu saja yang memegang kunci tersebut. Semua karyawan di WIKA bila menemui dokumen yang terkendali dipegang oleh pihak yang tidak berwenang maka berhak melaporkan langsung hal tersebut ke bagian Pengendali Dokumen. Apabila seorang karyawan terbukti menyelundupkan dokumen yang terkendali maka bisa diancam tindakan PTKP (Permintaan Tindakan Koreksi dan Preventif) yang dibuat oleh Pemeriksa jika temuan penyimpangan dengan katagori mayor atau minor yaitu pada saat audit mutu internal.

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Umum

ISO 9000 Seri adalah sistem manajemen mutu yang dapat diterapkan di berbagai jenis perusahaan jasa dan manufakturing serta tidak mengenal lokasi perusahaannya. Bagi perusahaan pun tidak sulit untuk memahaminya asalkan ada komitmen dari pimpinan dan dukungan dari seluruh jajaran perusahaan. Untuk melakukan proses kerjanya maka dibutuhkan standar sistem pelaksanaan. Produk yang bermutu akan dihasilkan dari pengendalian mutu pada setiap proses. Pengendalian mutu mencakup segala upaya untuk mengendalikan, mengawasi dan mempertahankan metoda pelaksanaan yang sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan. Oleh karena itu ISO 9000 Seri merupakan sistem pengelolaan seluruh kegiatan yang berkaitan dengan sistem mutu organisasi dengan titik berat pada sistem dan proses sehingga keluaran yang dihasilkan terpelihara konsistensinya.

Dalam menerapkan sistem manajemen mutunya, PT. Wijaya Karya menekankan pada pemastian sistem mutu yang efisien di mana semua kegiatan dilakukan dengan cara terencana dari awal tinjauan kontrak, pengadaan, metoda pelaksanaan, peralatan yang diperlukan sampai tahap selesainya kontrak. Uraian sistem mutu yang terperinci dituangkan dalam prosedur mutu dan dokumen-

dokumen yang lain, di mana penyusunannya cukup luwes untuk mengatasi perubahan persyaratan bisnis.

Penerapan manajemen ISO 9000 Seri pada perusahaan baik itu pada perusahaan jasa maupun manufakturing secara efektif dan efisien artinya bahwa semua sistem mutu dari ISO 9000 Seri direncanakan dengan baik dan diimplementasikan dengan benar sesuai dengan esensinya akan sangat mendukung keberhasilan pelaksanaan perusahaan yang bersangkutan dan memberikan landasan yang kuat dalam menghadapi kemajuan jaman.

4.2 Item-Item ISO 9000 dalam Sistem Manajemen Mutu

Di dalam penerapan item-item ISO 9000 Seri yang diterapkan oleh PT. Wika Beton, terutama dalam proses produksi PT. Wika Beton mempunyai kebijakan-kebijakan tersendiri artinya item-item yang diadopsi diimplementasikan sesuai esensinya dari masing-masing item, baik item yang bersangkutan secara tersendiri maupun secara bersamaan pada seluruh rangkaian proses produksi. Adapun item-item seperti yang tersebut di atas adalah :

4.2.1 Tanggung jawab manajemen

Pada elemen ini, antara item-item yang diterapkan oleh PT. Wika Beton dengan item-item dalam ISO 9000 Seri secara umum telah memenuhi persyaratan yang ada. Artinya bahwa semua unsur-unsur pokok yang harus dipenuhi dalam ISO 9000 Seri yaitu :

1. Kebijakan mutu :

Kebijakan mutu yang harus dipenuhi dalam ISO 9000 Seri mencakup :
tujuan/ sasaran dan komitmen ditetapkan oleh manajemen eksekutif, relevansi

produk yang tidak sesuai, pelayanan terhadap keluhan atas pelanggan, pengemasan, penjualan dan distribusinya (termasuk pengiriman ke lokasi) serta pemberian jaminan terhadap produk yang dijual (selama waktu tertentu/ disepakati).

Dari penerapan sistem mutu yang ada pada PT. Wika Beton pada prinsipnya telah sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang ada dan semua itu dicatat sebagai rekaman mutu dan didokumentasikan dengan baik. Adapun bukti dari adanya kesesuaiannya adalah : No. Dok : WIKA-11-02-QM-001 Tentang Pedoman Mutu, juga adanya Prosedur-Prosedur Sistem Mutu (dari item-itemnya), No. Dok : WIKA-12-09-1K-026 tentang Instruksi Kerja Pemeliharaan dan Perbaikan Peralatan, dan juga adanya Prosedur Pengendalian Dokumen (No. Dok : WIKA-PO-05-PM-001) serta rekaman/ catatan dicatat sebagai rekaman mutu dengan acuannya adalah Prosedur Penyimpanan Rekaman Mutu (No. Dok : WIKA-PO-16-PM-001), No. Dok : WIKA-PO-05-PM-001 tentang Prosedur Umum Format Prosedur Mutu dan Instruksi Kerja.

Kebijakan, prosedur sistem mutu, persyaratan dan ketentuan yang dipakai oleh perusahaan dalam menunjang sistem manajemen mutunya didokumentasikan secara sistematis dan teratur dalam bentuk kebijakan dan prosedur tertulis. Di mana semua dokumen yang ada menjamin pengertian yang sama (yakni program/ rencana/ pedoman/ catatan mutu) dalam menerapkan sistem mutu.

4.2.3 Tinjauan kontrak

Pada tinjauan kontrak yang diterapkan PT. Wika Beton dilaksanakan untuk menjamin/ memastikan persyaratan-persyaratan tertentu seperti :

Bukti penerapan dari kegiatan-kegiatan di atas adalah :

1. No. Dok : WIKA-PO-10-PM-001 tentang Prosedur Umum Inspeksi dan Pengetesan serta Statusnya.
2. No. Dok : WIKA-PO-16-PM-001 tentang Prosedur Penyimpanan Rekaman Mutu.
3. No. Dok : WIKA-PO-05-PM-001 tentang Prosedur Pengendalian Dokumen.

Inspeksi dan pengujian yang dilakukan baik sebelum proses, selama proses maupun sesudah proses secara sistematis akan memastikan bahwa inspeksi dan pengujiannya telah sesuai dengan persyaratan di mana semuanya dapat dibuktikan dari kesesuaian mutu yang diberikan.

4.2.11 Peralatan inspeksi, pengukuran dan tes

Peralatan inspeksi, pengukuran dan tes yang digunakan dalam proses produksi serta untuk pengujian baik di lapangan dan di laboratorium uji dan untuk membuat keputusan diterima/dipilih harus dipelihara dan dikalibrasi dengan baik. Peralatan yang sudah lewat masa kalibrasinya harus dilakukan kalibrasi ulang secara internal dan external. Semua kegiatan kalibrasi termasuk melakukan tindakan ketidaksesuaian didokumentasi dengan baik dan setiap item ditandai dengan status kalibrasi (stiker). Rekaman kalibrasi disimpan dan dipelihara dengan baik selama peralatan tersebut dipakai.

Di WIKA alat-alat yang digunakan untuk melakukan inspeksi, pengukuran dan tes telah terdaftar dalam Daftar Induk Peralatan. Setiap peralatan yang ada memiliki dokumen riwayat kalibrasinya dan pada peralatan tersebut diberi label atau identifikasi yang menyatakan status kalibrasinya. Untuk melaksanakan

dan bukti dari penerapan ini adalah dokumen WIKA – PO – 16 – PM – 001 tentang Prosedur Penyimpanan Rekaman Mutu.

Untuk pencapaian terhadap mutu yang disyaratkan serta mengefektifkan terhadap sistem mutu yang diterapkan maka pengendalian terhadap rekaman-rekaman mutu dilakukan secara optimal.

4.2.17 Audit mutu internal

Dalam audit mutu internal PT. Wika Beton pelaksanaan kegiatan ini ini dimaksudkan untuk mengetahui bahwa kegiatan mutu yang ada telah sesuai dengan aturan yang direncanakan serta untuk mengetahui keefektifan sistem mutu.

Pokok-pokok dari tindakan audit ini adalah bahwa :

1. Pada tindakan audit ini kegiatan yang dilaksanakan didasarkan atas kepentingan kegiatan dan audit serta tindak lanjutnya dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang terdokumentasi.
2. Dari hasil audit yang didapat ditujukan kepada personil yang bertanggung jawab di bidang yang diaudit untuk mendapat perhatian. Dari kekurangan yang ditemukan dari kegiatan audit ini maka tindakan koreksi untuk mengatasi kekurangan ini harus segera diambil.

Mengenai kegiatan audit mutu internal ini secara garis besar PT. Wika Beton telah memenuhi persyaratan yang telah ditentukan dan bukti dari penerapannya adalah : dokumen WIKA – PO – 17 – PM – 001 tentang Prosedur Audit Mutu Internal.

Semua unsur, aspek dan komponen yang berkenaan dengan sistem mutu kegiatan audit mutu internal menjadi sangat penting untuk menentukan apakah unsur dalam sistem manajemen mutu efektif dalam pencapaian sasaran mutu yang disyaratkan.

Apabila ingin meningkatkan kinerja dan mempercepat waktu terhadap perkiraan analisa-analisa seperti di atas, maka yang perlu dilakukan adalah meningkatkan penanganan/ penggunaan teknik statistik yang dilakukan yaitu dengan cara penggunaan sarana program-program komputer dalam mengolah dan mengakses dari data-data yang ada. Dokumen yang digunakan sebagai acuan kerja adalah WIKA – PO – 09 – PM –002 tentang Prosedur Umum Rencana Mutu.

Penggunaan teknik statistik yang optimal dalam suatu proses produksi merupakan salah satu komponen pokok untuk mencapai persyaratan mutu tertentu di mana dengan tercapainya mutu yang disyaratkan maka kepuasan yang diberikan kepada pelanggan dapat dipenuhi.

Secara garis besar Untuk PT. Wijaya Karya Beton dalam menerapkan semua item-item yang harus dipenuhi dalam sistem mutu ISO 9000 Seri telah diterapkan dan dilaksanakan dengan baik. Hanya di sini terlihat sedikit kekurangan, yaitu pada belum penggunaan perangkat lunak komputer di dalam proses kerja yang dilakukan. Penggunaan perangkat lunak komputer hanya terbatas pada hal-hal administrasi seperti pengurusan surat-surat dalam setiap kegiatan yang dilakukan PT. Wika Beton.

Untuk lebih jelasnya mengenai penerapan sistem mutu yang dilaksanakan di PT. Wijaya Karya beton dapat dilihat pada tabel seperti berikut :