

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

# I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Pada era serba digital seperti saat ini, setiap orang membutuhkan jaringan internet hampir di setiap segi kehidupannya. Hingga saat ini, layanan jaringan internet gratis masih sulit ditemui di Indonesia. Hanya ada beberapa fasilitas ruang publik yang sudah menyediakan jaringan internet gratis, namun kecepatan jaringannya pun terbilang lemah. Sebagian besar masyarakat Indonesia masih bergantung pada kehadiran provider penyedia layanan internet, khususnya dalam bentuk paket data yang membutuhkan kartu SIM.

PT Telkomsel sebagai salah satu provider penyedia layanan internet berusaha untuk memenuhi kebutuhan serta kepuasan konsumen. Demi menarik perhatian pelanggannya, PT Telkomsel berusaha untuk mengemas kartu SIM yang mereka tawarkan dengan kemasan yang menarik dan desain yang mengikuti perkembangan zaman. PT Telkomsel menyerahkan urusan pengemasan kartu SIM ini kepada beberapa mitranya, salah satunya adalah Kinarya Selaras (Kisel) yang juga merupakan koperasi karyawan PT Telkomsel.

Kisel sebagai penyedia jasa yang menunjang kegiatan operasional PT Telkomsel selalu berusaha memenuhi kepuasan pelanggannya (PT Telkomsel). Salah satunya dalam proses pengemasan kartu SIM milik PT Telkomsel yang dijalankan oleh Kisel. Setiap harinya Kisel mengemas ribuan unit kartu SIM dengan merek yang berbeda-beda. Jumlah yang mencapai ribuan dalam per hari tersebut merupakan tantangan tersendiri bagi Kisel untuk tetap menjaga kualitas hasil produksi mereka. Seperti salah satu komitmennya yaitu mencapai target secara efektif, Kisel membuat sistem manajemen mutu serta kebijakan mutu yang berpedoman kepada ISO 9001:2015 untuk mengendalikan kualitas dalam proses pengemasan kartu SIM mulai dari input, proses, hingga output agar kualitas tetap terjaga sehingga dapat mencapai target.

Pencapaian target yang baik tentu akan meningkatkan nilai *Key Performance Index* (KPI) yang dibuat oleh PT Telkomsel sebagai konsumen Kisel. Hasil penilaian KPI akan mempengaruhi jumlah pesanan PT Telkomsel kepada Kisel pada periode berikutnya. Hal ini sangat berhubungan erat dengan *revenue* atau pendapatan perusahaan, serta kerugian yang dihasilkan dari pembayaran denda akibat nilai KPI yang turun atau target yang tidak tercapai. Mengingat mitra yang bekerja sama dengan PT Telkomsel tidak hanya Kisel saja, maka dari itu Kisel harus berusaha untuk terus meningkatkan kinerjanya agar dapat mempertahankan serta berupaya meningkatkan nilai KPI-nya. Sehingga dalam hal ini, penerapan sistem manajemen mutu yang baik dibutuhkan oleh Kisel untuk meningkatkan dan mempertahankan kinerja mereka.

## 1.2 Tujuan

Kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) merupakan kegiatan yang dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa untuk melihat langsung proses produksi dan membandingkan teori-teori yang didapat pada saat perkuliahan dengan keadaan nyata di lapangan. Tujuan khusus dalam melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Kinarya Selaras adalah:

- a. Mengidentifikasi penerapan sistem manajemen kualitas proses pengemasan kartu SIM
- b. Mengevaluasi pengendalian kualitas pada proses pengemasan kartu SIM

## 1.3 Manfaat

Kegiatan Praktik Kerja Lapangan ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat dari segi ilmu pengetahuan dan pengalaman kerja. Kegiatan Praktik Kerja Lapangan ini diharapkan juga dapat memberikan manfaat bagi perusahaan tempat Praktik Kerja Lapangan:

- a. Menjadi masukan dalam membantu perusahaan untuk meningkatkan efisiensi produksi dan pengendalian dalam proses produksi
- b. Mengetahui penerapan sistem manajemen kualitas proses pengemasan kartu SIM

## 1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup berfungsi untuk membuat sebuah kegiatan kerja praktik menjadi lebih fokus dan konsisten pada tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Aspek khusus yang dipelajari di Kisel yang meliputi:

- a. Sistem manajemen kualitas
- b. Kebijakan dan sasaran mutu
- c. Pengendalian kualitas *input*, proses, dan *output*
- d. Pengendalian kualitas proses pengemasan kartu SIM
- e. Penerapan *seven tools* dengan lembar periksa, stratifikasi, diagram pareto, bagan kendali, dan diagram sebab-akibat.