ABSTRAKSI

CV Gradient merupakan suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa manufaktur dan perdagangan umum berdiri sejak tahun 1993. CV Gradient dapat mendukung segala jenis pekerjaan manufaktur dengan memproduksi berbagai macam produk seperti *mould* (plastik, alumunium, karet), *presstool, JIG&Fixture, Sperepart,* dan *Repair*. CV Gradient berencana untuk menerapkan suatu sistem manajemen mutu yang bersertifikasi dan diakui secara internasional agar mutu yang dihasilkan dapat memenuhi kualifikasi produk dan sesuai dengan permintaan konsumen. Dalam pengimplementasian sistem penjaminan mutu perlu adanya pendokumentasian proses salah satunya berupa prosedur terdokumentasi yang berarti bahwa prosedur itu ditetapkan, didokumentasikan, diterapkan dan dipelihara. Prosedur ini dapat berbentuk *Standard Operating Procedure* (SOP) serta kebijakan lainnya. SOP dan kebijakan lain yang dibuat dalam penelitian ini hanya dibatasi oleh klausul 6 dan 8 ISO 9001:2008

Perancangan SOP serta kebijakan dilakukan dengan mengidentifikasi hasil *requirement* dari persyaratan ISO 9001:2008 klausul 6 dan 8, kondisi eksisting CV Gradient dan data *benchmarking* perusahaan lain (Clarion dan PT. Cisangkan). Data tersebut digunakan untuk melakukan pengolahan data dengan identifikasi *gap* yang terjadi antara *requirement* dari persyaratan ISO 9001:2008 klausul 6 dan 8 dan kondisi eksisting CV Gradient. Sedangkan analisis *benchmarking* dilakukan dengan membandingkan hasil SOP data *benchmarking* perusahaan lain (Clarion dan PT. Cisangkan) dengan mengidentifikasi proses bisnis perusahaan yang menjadi mitra *benchmark* tentang cara pemenuhan *requirement* klausul 6 dan 8 ISO 9001:2008. Setelah diidentifikasi dan dibandingkan akan didapatkan proses bisnis yang dapat diambil sebagai usulan terhadap CV Gradient.

Hasil penelitian yang diperoleh untuk memenuhi persyaratan klausul 6 dan klausul 8 ISO 9001:2008 di CV Gradient meliputi prosedur penetapan dan penyediaan kebutuhan mesin dan prasarana, prosedur penetapan dan penyediaan kebutuhan SDM, prosedur penetapan dan penyediaan kebutuhan dana, prosedur pelatihan karyawan, prosedur pemeliharaan prasarana, IK pemeliharaan mesin, IK pemeliharaan kebersihan lingkungan, IK proses pengukuran kepuasan konsumen, prosedur pengukuran dan pemantauan proses, spesifikasi kompetensi karyawan, dan aturan berakhirnya hubungan kerja karyawan.

Kata Kunci : ISO 9001:2008*, Benchmarking, Standard Operating Procedur*