

KEPUTUSAN DIREKSI PT. GRAHA SARANA DUTA
NOMOR: KD.036 /UM.000/GSD-000/2013

TENTANG
PENGELOLAAN DAN IMPLEMENTASI SISTEM MUTU ISO 9001
DI LINGKUNGAN PT. GRAHA SARANA DUTA

DIREKSI PT. GRAHA SARANA DUTA

- Menimbang :
- a. Bahwa dalam upaya mewujudkan Visi, Misi dan tujuan Perusahaan maka PT. Graha Sarana Duta senantiasa memelihara dan meningkatkan layanan prima (*service excellence*) di seluruh unit organisasi.
 - b. Bahwa untuk melaksanakan hal sebagaimana tersebut pada huruf a di atas, PT. Graha Sarana Duta mengadopsi standar internasional ISO 9001 sebagai salah satu alat bantu (*tool*) untuk mengimplementasikan proses/ aktifitas kerja yang memenuhi persyaratan (*comply*), efisien, efektif, ramah lingkungan dan berdaya saing tinggi.
 - c. Bahwa implementasi sistem mutu ISO 9001 menjadi bagian dan tanggung jawab seluruh karyawan PT. Graha Sarana Duta untuk selalu berkomitmen, konsisten, *comply* dan senantiasa melakukan perbaikan berkesinambungan dalam segala bidang.
 - d. Bahwa untuk mewujudkan kegiatan sebagaimana tersebut di atas maka perlu ditetapkan kembali Keputusan Direksi PT. Graha Sarana Duta tentang Pengelolaan dan Implementasi Sistem Mutu ISO 9001.
- Mengingat :
- a. PT. Graha Sarana Duta, NPWP 01.002.944.5-073.000, yang didirikan dengan Akta Notaris Tahjawati, SH (Pengganti Abdul Latief, SH, Notaris di Jakarta) No.135 tanggal 30 September 1981 dan telah disahkan oleh Menteri Kehakiman dengan keputusan No. C2-2596 HT01-01 TH.82 tanggal 18 Nopember 1982 yang Anggaran Dasarnya telah dirubah dengan Akta Notaris Ashoya Ratam, SH., M.Kn dengan Akta No. 13 tanggal 10 April 2013 dan telah disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Azasi Manusia No. AHU-0044682.AH.01.09. tahun 2013 tanggal 15 Mei 2013.
 - b. SK. Direksi nomor 015/PS120/GSD-00/2002 tanggal 1 April 2002 tentang Penunjukan Quality Management Reperesentatif (QMR) dan Sekretaris QMR Building Management dan Kantor Perusahaan PT. GSD
 - c. SK. Direksi nomor 182 & 183/PS330/GSD-00/2003 tanggal 11 Agustus 2003 tentang Penunjukan Quality Management Representatif (QMR) dan Sekretaris Sistem Mutu ISO 9001 : 2000 Kantor Pusat PT. GSD
 - d. SK/

TELKOM PROPERTY (PT. GRAHA SARANA DUTA)

TelkomProperty Annex Building, Jl. Kebon Sirih No. 10, Jakarta Pusat 10110
tel +62-21 3800 900 fax +62-21 348 30 653; hotline call center +62-21 500 473
website www.telkomproperty.co.id email purel@telkomproperty.co.id

Handwritten signature or mark.

- d. SK. Direksi nomor 001/PS170/GSD-00/2004 tanggal 16 Januari 2004 tentang Pembentukan TIM Perancangan dan Implementasi Sistem Mutu ISO 9001 : 2000 di Lingkungan Kantor Pusat PT. GSD
- e. SK. Direksi nomor 053/PS170/GSD-00/2004 tanggal 4 Nopember 2004 tentang Tim Implementasi Sistem Mutu ISO 9001 : 2000 di lingkungan PT. GSD
- f. SK Direksi nomor 021/PS170/GSD-00/2008 tanggal 10 Maret 2008 tentang Penunjukan/ Penugasan TIM Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000
- g. SK Direksi nomor 144/UM.000/GSD-ISO/2010 tanggal 6 Agustus 2010 tentang Penunjukan TIM Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000
- h. SK Direksi nomor 261/UM000/GSD-000/2011 tanggal 20 Juli 2011 tentang Perubahan TIM Sistem Mutu ISO 9001 : 2008 PT. GSD
- i. SK Direksi nomor 780/UM000/GSD-000-ISO/2013 tanggal 23 Mei 2013 tentang Tim Pengelola Sistem Mutu ISO 9001 : 2008 PT. GSD
- j. Keputusan Direksi PT. Graha Sarana Duta Nomor KD.028/PS.150/GSD-000/2013 tanggal 01 Agustus 2013 tentang Struktur Organisasi PT. Graha Sarana Duta.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKSI PT. GRAHA SARANA DUTA TENTANG PENGELOLAAN DAN IMPLEMENTASI SISTEM MUTU ISO 9001 DI LINGKUNGAN PT. GRAHA SARANA DUTA

Pasal 1 Ketentuan Umum

Dalam keputusan ini yang dimaksud dengan :

- a. **Perusahaan** adalah Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Graha Sarana Duta.
- b. **Area** adalah perwakilan atau representatif perusahaan yang berfungsi mengelola dan mengintegrasikan bisnis perusahaan di wilayah operasinya masing-masing meliputi perencanaan, penyelenggaraan dan pengembangan bisnis *property management service, facilities management* serta mengembangkan properti yang terkait dengan pengelolaan properti dan *facilities management* sesuai dengan batas kewenangan yang ditetapkan.
- c. **Facility Management** adalah organisasi pengelola bisnis *facility management* yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan, optimalisasi dan pengelolaan properti dan *facilities* di suatu *cluster* wilayah geografis tertentu yang ditetapkan dengan mengembangkan keunggulan *cost leadership*.
- d. Building/

TELKOM PROPERTY (PT. GRAHA SARANA DUTA)

TelkomProperty Annex Building, Jl. Kebon Sirih No. 10, Jakarta Pusat 10110
tel +62-21 3800 900 fax +62-21 348 30 653 hotline call center +62-21 500 473
website www.telkomproperty.co.id email purel@telkomproperty.co.id



- d. **Building Management** adalah organisasi pengelola suatu property/ gedung atau beberapa gedung sesuai dengan skema property management system yang berlaku dipasar.
- e. **Mutu** adalah kesesuaian terhadap persyaratan atau standar yang berhubungan dengan produk (barang/ jasa), tenaga kerja, proses serta lingkungan.
- f. **Kebijakan Mutu** adalah maksud dan arahan secara menyeluruh sebuah organisasi yang terkait dengan mutu yang dinyatakan secara resmi oleh pimpinan puncak.
- g. **Sasaran Mutu** adalah sesuatu yang ingin dicapai berkaitan dengan mutu.
- h. **Sistem manajemen mutu** adalah kegiatan terkoordinasi untuk mengarahkan dan mengendalikan perusahaan dalam hal mutu, melalui sekumpulan prosedur dan standar kerja yang terdokumentasi, bertujuan untuk menjamin kesesuaian dari suatu proses produksi (barang/ jasa) terhadap persyaratan pelanggan, peraturan dan perundangan yang berlaku.
- i. **Proses** adalah kumpulan kegiatan saling terkait atau berinteraksi yang mengubah masukan menjadi keluaran
- j. **Pendekatan proses** adalah bahwa *output* / produk akhir tidak dilihat secara parsial, tetapi merupakan suatu proses yang panjang dan saling terkait satu dengan lainnya, sesuai alur proses yang ada dalam perusahaan.
- k. **Effisiensi** adalah usaha untuk mencapai prestasi dengan menggunakan sumberdaya yang ada secara maksimal tanpa mengganggu keseimbangan tujuan, kondisi, sistem dan peralatan yang ada.
- l. **Prosedur** adalah cara tertentu untuk melaksanakan suatu kegiatan.
- m. **QMR** (*Quality Management Representative* / Wakil Manajemen) adalah seorang anggota manajemen perusahaan yang ditunjuk oleh pimpinan puncak, yang diluar tugas dan tanggung jawabnya secara struktural memiliki tugas dan kewenangan untuk mengelola sistem mutu.
- n. **ISO 9001** adalah standar Internasional tentang sistem manajemen mutu, sebagai kerangka kerja bagi perusahaan dalam hal mutu melalui pendekatan proses, berdasarkan prinsip kesesuaian, konsisten dan perbaikan berkelanjutan.
- o. **Dokumen Level 1** adalah Manual Mutu menguraikan kebijakan perusahaan yang dimaksudkan untuk menunjukan bagaimana setiap persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 dipenuhi dan dipertahankan termasuk penetapan kebijakan mutu dan sasaran mutu perusahaan.
- p. **Dokumen Level 2** adalah Prosedur Mutu, menguraikan bagaimana organisasi melaksanakan aktifitas yang dilaksanakan sesuai kebijakan yang diuraikan dalam pedoman mutu.
- q. Dokumen/

X

- q. **Dokumen Level 3** adalah Dokumen Pendukung, menguraikan bagaimana petugas melaksanakan tahapan pekerjaan secara berurutan yang diuraikan dalam pedoman mutu.

Pasal 2
Maksud dan tujuan

- (1) Maksud ditetapkan keputusan ini adalah sebagai pedoman implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 di seluruh unit kerja PT. Graha Sarana Duta, guna terselenggaranya aktifitas Perusahaan yang memenuhi persyaratan, sistematis, efektif dan efisien.
- (2) Tujuan ditetapkan keputusan ini untuk dapat mewujudkan perusahaan yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya sesuai visi misi perusahaan.

Pasal 3
Ruang Lingkup

- (1) Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 meliputi seluruh aktivitas organisasi sesuai portofolio bisnis perusahaan.
- (2) Penjaminan sistem mutu ISO 9001 diterapkan pada lingkup "**Provision Of Property Management Service**", namun tidak mempengaruhi kemampuan atau tanggung jawab organisasi dalam menyediakan produk pada butir (1) diatas yang memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan yang berlaku.

Pasal 4
Tim Pengelola

Tim Pengelola sistem mutu terdiri dari :

- (a) QMR dan Sekretariat ISO kantor pusat,
- (b) QMR dan Sekretariat ISO kantor area,
- (c) Sekretariat ISO kantor BM/ FM,
- (d) Auditor Mutu Internal

disertakan sebagai lampiran-I dari surat keputusan ini

Pasal 5
Implementasi

- (1) Implementasi Sistem Mutu ISO 9001 PT. Graha Sarana Duta berawal dari Visi dan Misi, penetapan kebijakan, penjabaran sasaran strategis.
- (2) Penetapan kebijakan mutu sebagaimana butir (1) di atas disertakan sebagai lampiran-II dari surat keputusan ini.

(3) Management/

TELKOM PROPERTY (PT. GRAHA SARANA DUTA)

TelkomProperty Annex Building, Jl. Kebon Sirih No. 10, Jakarta Pusat 10110
tel +62-21 3800 900 fax +62-21 348 30 653 hotline call center +62-21 500 473
website www.telkomproperty.co.id email purel@telkomproperty.co.id

- (3) Management menyediakan sumber daya termasuk pelatihan yang diperlukan.
- (4) Keterlibatan pegawai dalam bentuk partisipasi aktif dalam membangun dan mengimplementasikan Sistem Mutu ISO 9001.
- (5) Konsistensi implementasi sistem mutu menjadi tanggung jawab struktural unit kerja terkait, dalam hal ini para pemegang prosedur.
- (6) Standar kerja dan ketentuan lain yang dipakai sebagai acuan implementasi selalu di *update* sesuai dengan perkembangan ketentuan yang berlaku.

Pasal 6 Pengukuran dan Review

- (1) Pengukuran konsistensi implementasi dan efektifitas sistem manajemen mutu dilaksanakan melalui audit mutu.
- (2) Audit mutu internal dilaksanakan oleh Tim Auditor yang ditunjuk oleh QMR melalui Enterprise Quality Manager.
- (3) Tim Auditor sebagaimana tersebut butir (2) diatas disertakan dalam lampiran-III keputusan ini.
- (4) Audit mutu eksternal (*surveillance*) dilakukan oleh badan sertifikasi yang telah ditunjuk oleh PT Graha Sarana Duta.
- (5) Waktu pelaksanaan Audit mutu internal dan eksternal, minimal dilaksanakan satu tahun sekali.
- (6) Review/ evaluasi kinerja implemetasi sistem manajemen mutu dilaksanakan melalui rapat tinjauan manajemen (*management review*), minimal satu kali dalam satu tahun, dengan agenda :
 - (a) Hasil audit
 - (b) Umpan balik pelanggan
 - (c) Kinerja proses dan kesesuaian produk
 - (d) Status tindakan pencegahan dan koreksi
 - (e) Tindak lanjut dari tinjauan manajemen sebelumnya
 - (f) Perubahan yang dapat mempengaruhi sistem manajemen mutu
 - (g) Rekomendasi untuk perbaikan
- (7) Agenda rapat tinjauan manajemen sebagaimana butir (6) diatas dapat dibahas dalam satu kali rapat dan/ atau dapat dilakukan secara bertahap, maksimal seluruh butir agenda sudah dibahas dalam tahun berjalan.

Pasal 7 /



Pasal 7
Penutup

- (1) Hal-hal yang belum diatur dalam keputusan ini akan ditetapkan tersendiri dengan Keputusan Direksi,
- (2) Dengan diberlakukannya Keputusan ini, maka semua ketentuan terdahulu yang bertentangan dengan keputusan ini dinyatakan tidak berlaku

Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan

Ditetapkan di : Jakarta
Pada Tanggal : 09 Desember 2013
a.n. Direksi PT. Graha Sarana Duta



AHMAD KORDINAL
PRESIDENT DIRECTOR

Tembusan :

1. Board of Directors
2. Head of Internal Audit
3. Para Vice President Head Office
4. Para General Manager Area I-V
5. Para FM/ BM

TELKOM PROPERTY (PT. GRAHA SARANA DUTA)

TelkomProperty Annex Building, Jl. Kebon Sirih No. 10, Jakarta Pusat 10110
tel +62-21 3800 900 fax +62-21 348 30 653 hotline call center +62-21 500 473
website www.telkomproperty.co.id email purel@telkomproperty.co.id



Lampiran-I
Pengelola Sistem Manajemen Mutu ISO 9001

Pengelolaan Sistem Mutu ISO 9001 dilekatkan pada Job Desc masing-masing unit kerja sesuai dengan KD.028/PS.150/GSD-000/2013, dengan pengaturan sebagai berikut :

| NO | URAIAN | PIC |
|----|------------------------------|--|
| 1 | QMR Kantor Pusat | Vice President Corporate Bussiness Effectiveness |
| 2 | QMR Kantor Area | General Manager Area |
| 3 | Sekretaris ISO Kantor Pusat | Enterprise Quality Manager |
| 4 | Sekretaris ISO Kantor Area | Bussiness Support Area |
| 5 | Sekretaris ISO Kantor FM/ BM | Facilities Manager/ Building Manager |
| 6 | Auditor Mutu Internal | Enterprise Quality Manager |

Tugas Wakil Manajemen Mutu/ *Quality Management Representative* (QMR) Kantor Pusat :

1. Menjamin dokumen sistem manajemen mutu ISO 9001 telah sesuai dengan persyaratan.
2. Memastikan proses yang diperlukan ditetapkan, diimplementasikan dan dipelihara.
3. Mengelola dan mensupervisi implementasi sistem manajemen mutu.
4. Memastikan peningkatan kesadaran akan persyaratan pelanggan dan peraturan yang berlaku.
5. Merencanakan dan mengkoordinasikan pelaksanaan internal audit sistem manajemen mutu.
6. Mendampingi (*Counter Part*) auditor eksternal sistem manajemen mutu.
7. Mengkoordinasikan rapat tinjauan manajemen (*Management Review Meeting*), tindakan pencegahan dan tindakan perbaikan.
8. Melaporkan kepada manajemen puncak tentang kinerja sistem manajemen mutu dan perbaikan yang diperlukan.
9. Mempertahankan sertifikat sistem manajemen mutu yang telah diraih.

Tugas Wakil Management Mutu/ *Quality Management Representative* (QMR) Kantor Area :

1. Mendokumentasikan sistem mutu tingkat Area.
2. Mendistribusikan dokumen sistem mutu tingkat Area .
3. Mensosialisasikan kebijakan mutu tingkat Area.
4. Mengkoordinasikan dan mengontrol penyusunan/ pemeliharaan pedoman mutu, pedoman prosedur dan dokumen pendukung.
5. Mengembangkan prosedur dan mengkoordinasikan rapat tinjauan manajemen, tindakan pencegahan dan tindakan koreksi tingkat Area.
6. Memonitor tindak lanjut hasil temuan audit internal, surveillance dari hasil rapat tinjauan manajemen.
7. Mengelola dan mengembangkan prosedur dan catatan mutu tingkat Area.
8. Improvement sistem mutu tingkat Area secara berkesinambungan.

Tugas/.....

TELKOM PROPERTY (PT. GRAHA SARANA DUTA)

TelkomProperty Annex Building, Jl. Kebon Sirih No. 10, Jakarta Pusat 10110
tel +62-21 3800 900 fax +62-21 348 30 653 hotline call center +62-21 500 473
website www.telkomproperty.co.id email purel@telkomproperty.co.id



Tugas Sekretaris Sistem Mutu :

1. Melaksanakan tugas-tugas kesekretariatan.
2. Mendokumentasikan hasil-hasil kerja penyusunan dan implementasi ISO 9001.
3. Mempersiapkan rapat/ pertemuan pembahasan sistem mutu ISO 9001.
4. Mencatat, merumuskan dan mendokumentasikan hasil-hasil rapat.
5. Mendampingi pelaksanaan internal audit sistem mutu dan surveillance ISO 9001 dilingkungan terkait.
6. Memonitor dan mengkompulasi tindakan koreksi temuan audit internal dan surveillance.
7. Mendokumentasikan dan mengusulkan improvement.

Tugas Auditor Mutu Internal :

1. Memastikan bahwa sistem manajemen mutu perusahaan telah sesuai dengan persyaratan ISO 9001, persyaratan pelanggan dan perundangan yang berlaku.
2. Mengevaluasi ke-efektif-an sistem manajemen mutu dalam rangka pencapaian target perusahaan.
3. Mengidentifikasi peluang untuk tindakan pencegahan, perbaikan dan peningkatan yang diperlukan.

Ditetapkan di : Jakarta
Pada Tanggal : 09 Desember 2013
a.n. Direksi PT. Graha Sarana Duta



AHMAD KORDINAL
PRESIDENT DIRECTOR

TELKOM PROPERTY (PT. GRAHA SARANA DUTA)

TelkomProperty Annex Building, Jl. Kebon Sirih No. 10, Jakarta Pusat 10110
tel +62-21 3800 900 fax +62-21 348 30 653 hotline call center +62-21 500 473
website www.telkomproperty.co.id email purel@telkomproperty.co.id



Lampiran-II
Kebijakan Mutu

KEBIJAKAN MUTU PT. GRAHA SARANA DUTA

**MENYEDIAKAN JASA DAN PRODUK PROPERTI MELALUI UPAYA
PENINGKATAN MUTU YANG BERKELANJUTAN, DALAM ASPEK KUALITAS,
LINGKUNGAN, KEUANGAN, KESEHATAN, KESELAMATAN,
KESEJAHTERAAN DAN KEMASLAHATAN KARYAWAN SERTA KEPATUHAN
TERHADAP PERATURAN DAN UNDANG-UNDANG YANG BERLAKU**

Ditetapkan di : Jakarta
Pada Tanggal : 09 Desember 2013
a.n. Direksi PT. Graha Sarana Duta



AHMAD KORDINAL
PRESIDENT DIRECTOR

TELKOM PROPERTY (PT. GRAHA SARANA DUTA)

TelkomProperty Annex Building, Jl. Kebon Sirih No. 10, Jakarta Pusat 10110
tel +62-21 3800 900 fax +62-21 348 30 653 hotline call center +62-21 500 473
website www.telkomproperty.co.id email purel@telkomproperty.co.id



Lampiran-III

Daftar Auditor Mutu Internal

| NO | NAMA | LOKASI KERJA | INSTITUSI PELATIHAN | SERTIFIKAT | |
|----|-----------------------|---------------------------------------|------------------------|------------|-----------|
| | | | | NO | TANGGAL |
| 1 | M. Yamin | Kantor Pusat/ Corporate Effectiveness | BSI | 2009- | - |
| 2 | Erwin Hermawan | Kantor Pusat/ Operation | BSI | 2009- | - |
| 3 | Asep Sudirman | Kantor Pusat/ Corporate Effectiveness | BSI | 2009-1204 | - |
| 4 | Suratmi Patimah | Kantor Pusat/ Supply & IS | BSI | 2010-1259 | 15-Dec-10 |
| 5 | Nani Suhartinah | Kantor Pusat/ Project Management | BSI | 2010-1253 | 15-Dec-10 |
| 6 | J Emelia A | Kantor Pusat/ Operation | BSI | 2010-1248 | 15-Dec-10 |
| 1 | Laura Melissa | Kantor Area I | BSI | 2010-1250 | 15-Dec-10 |
| 2 | Chandrawaty | FM Sumsel Jambi | BSI | 2009- | - |
| 3 | Rena Putri A | FM Sumsel Jambi | BSI | 2009- | - |
| 4 | Wira Widiyatara | FM Rikep | BSI | 2009- | - |
| 5 | Budi Setiawan | FM Sumut | BSI | 2010-1241 | 15-Dec-10 |
| 6 | Syafni Nur Aini | FM Ridar | BSI | 2010-1260 | 15-Dec-10 |
| 1 | Rudiyanto | Kantor Area II | BSI | 2009- | - |
| 2 | Kurnia Darmawan | BM. TTC Buaran | BSI | 2009- | - |
| 3 | Andiyantoro | FM Jakarta Barat | BSI | 2009- | - |
| 4 | Warsidi | FM Tangerang Banten | BSI | 2010-1261 | 15-Dec-10 |
| 5 | Fauzar Effendy | FM Jakarta Pusat & Utara | BSI | 2010-1243 | 15-Dec-10 |
| 1 | Riza Sumirat PD | Kantor Area III | BSI | 2009- | - |
| 2 | Restu Habsari | FM Jateng DIY | BSI | 2009- | - |
| 3 | Fransiska Hapsari | FM Jateng DIY | BSI | 2010-1244 | 15-Dec-10 |
| 4 | Wawan Gunawan | FM Bandung Timur | BSI | 2010-1262 | 15-Dec-10 |
| 5 | Maya Juliasari | FM Bandung Barat | BSI | 2010-1251 | 15-Dec-10 |
| 1 | Cok Oka Winaya | Kantor Area IV | BSI | 2010-1255 | 15-Dec-10 |
| 2 | I Gede Karmita Wijaya | Kantor Area IV | BSI | 2010-1255 | 15-Dec-10 |
| 3 | Rosmilawati | BM. TTC Balikpapan | BSI | 2010-1257 | 15-Dec-10 |
| 4 | Rezky Dwi Istianthy | BM. TTC Banjarbaru | BSI | 2010-1255 | 15-Dec-10 |
| 1 | Harmono Widiyanto | FM Jatim Centrum | BSI | 2009- | - |
| 2 | Dimas Danurwendo | FM Jatim Centrum | BSI | 2009- | - |
| 3 | Ketut Suabawa | FM Bali Nusra | BSI | 2009- | - |
| 4 | I Kadek Agus Parwatha | FM Bali Nusra | BSI | 2010-1247 | 15-Dec-10 |

TELKOM PROPERTY (PT. GRAHA SARANA DUTA)

TelkomProperty Annex Building, Jl. Kebon Sirih No. 10, Jakarta Pusat 10110

tel +62-21 3800 900 fax +62-21 348 30 653 hotline call center +62-21 500 473

website www.telkomproperty.co.id email purel@telkomproperty.co.id