



# **PT. AYOETEX**

**Jl. Mahar Martanegara No.205, Cimahi, Indonesia, 40533,  
Telp. (022) 6030089 (hunting), Fax (022) 6030044,**

**VERIFIKASI TINDAKAN  
PERBAIKAN  
PT. AYOE INDOTAMA TEXTILE**

**DOKUMENTASI  
SISTEM MANAJEMEN MUTU  
SNI ISO 9001:2015**



# **MANUAL MUTU**

## **SISTEM MANAJEMEN MUTU**

### **SNI ISO 9001:2015**

**Revisi: 2**

**Tanggal : 09 Desember 2019**

| <b>MANAJEMEN REPRESENTATIF</b> | <b>DIREKTUR</b>    |
|--------------------------------|--------------------|
| <b>RIKA NINDIAWANTY</b>        | <b>ALI GUNAMAN</b> |

# DAFTAR ISI

[illegible]



# MANUAL MUTU

## KATA PENGANTAR

No Dok : MM.00

Revisi : 1

Tgl Terbit : 01/04/2019

Halaman : 1

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, Sistem Manajemen Mutu **PT. AYOETEX** telah selesai dibakukan guna memenuhi persyaratan sertifikasi Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001 : 2015.

Seluruh perangkat Sistem Manajemen Mutu yang diimplementasikan di **PT. AYOETEX** memenuhi persyaratan standar SNI ISO 9001 : 2015 hanya untuk klausul 8.3 Desain dan Pengembangan Produk dan Jasa karena selama dalam proses produksi ***Knitting, Dyeing & Finishing*** tidak secara utuh persyaratan ini dilakukan.

Dengan pembakuan Sistem Manajemen Mutu ini seluruh kegiatan **PT. AYOETEX** dapat dilakukan secara lebih sistematis dan efektif melalui perencanaan yang lebih komprehensif dan selanjutnya sistem manajemen mutu, dikendalikan, dimonitor, dianalisa dan dilakukan tindakan yang diperlukan untuk menjamin bahwa kinerja proses ***Knitting, Dyeing & Finishing*** beserta kegiatan pendukungnya dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Selaras dengan konsep dasar Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2015 yaitu konsep Peningkatan Berkesinambungan dan selalu memperhitungkan faktor resiko, maka Dokumentasi Sistem Manajemen Mutu ini juga memuat hal-hal yang terkait dengan manajemen resiko sebagai bentuk kepedulian perusahaan akan tuntutan pasar dan harapan pelanggan.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa, memberkati kita semua.

**Bandung, 1 April 2019**  
**PT. AYOETEX**

**ALI GUNAMAN**  
**DIREKTUR**



# MANUAL MUTU

## PROFIL PERUSAHAAN

No Dok : MM-01

Revisi : 1

Tgl Terbit : 01/04/2019

Halaman : 2

**PT. AYOE INDOTAMA TEXTILE** atau dikenal dengan sebutan **PT. AYOETEX**, merupakan perusahaan tekstil terintegrasi yang disahkan badan hukum Perseroan Terbatas yang dibentuk berdasarkan Akta Pendirian nomor 210 pada tanggal 25 November 1989 dengan lokasi pabrik terletak di Jl. Mahar Martanegara No.205, Cimahi, Indonesia, 40533, Telp. (022) 6030089 (hunting), Fax (022) 6030044, **PT. AYOETEX** bergerak di bidang perajutan ( **Knitting** ), pencelupan ( **Dyeing** ), dan penyempurnaan ( **Finishing** ) dimana produk yang dihasilkan meliputi :

- Kain Rajut Cotton 100%
- Kain Rajut Cotton 100% Dgn Spandex
- Kain Rajut Rayon 100%
- Kain Rajut Rayon 100% Dgn Spandex
- Kain Rajut Campuran ( TC dan TR )
- Kain Rajut Campuran ( TC dan TR) Dgn Spandex
- Kain Rajut Poliester 100%
- Kain Rajut Poliester 100% Dgn Spandex

**PT. AYOETEX** didukung oleh kurang lebih 700 orang karyawan untuk menghasilkan produk yang terbaik bagi konsumen, dengan rata-rata produksi kain rajut greige 30 tons dan kain rajut finished 38 tons per hari. **PT. AYOETEX** secara terus menerus melakukan pengembangan perusahaan dan pencapaian kinerja yang tinggi dengan melakukan peremajaan mesin-mesin produksi yang modern dan berkelas dunia, antara lain :

- Mesin Rajut Bundar : 165 mesin
- Mesin Dyeing : 41 mesin
- Mesin Finishing : 11 mesin

Dengan dukungan teknisi-teknisi dari Korea dan Indonesia , **PT. AYOETEX** terus berusaha meningkatkan kualitas hasil-hasil produksi, hal ini sebagai upaya komitmen kami untuk selalu menghasilkan produk yang terbaik guna memberikan kepuasan terhadap seluruh pelanggan kami. Inovasi yang tiada henti terus menerus dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan permintaan pasar terhadap kualitas dan sistem kerja dengan SDM dan teknologi yang terus dikembangkan membuat kualitas produksi menjadi stabil dan memenuhi standar nasional maupun internasional.



# MANUAL MUTU

## PROFIL PERUSAHAAN

No Dok : MM-01

Revisi : 1

Tgl Terbit : 01/04/2019

Halaman : 3

Perusahaan selalu berupaya memberdayakan dengan optimal kualitas Sumber Daya Manusia yang ada. Pengembangan SDM meliputi program pengembangan karyawan melalui program pelatihan internal ( ***inhouse training*** ) maupun eksternal, sehingga kemampuan / kompetensinya dapat terus ditingkatkan.

Perusahaan memiliki tanggung jawab agar setiap individu yang terlibat dalam meningkatkan kinerja perusahaan harus meningkatkan pula potensinya secara maksimal. Bukan saja potensi dalam hal penguasaan teknis, tetapi juga semangat kebersamaan dalam tim, kreativitas, dan kepemimpinan. Semua faktor ini secara sinergis akan menjadi daya ungkit yang besar untuk meningkatkan performa Perusahaan dan kepuasan pelanggan dalam jangka panjang. Pemikiran berbasis risiko menjadi hal yang baru bagi perusahaan sebagai wujud kepedulian terhadap masa depan perusahaan.

**PT. AYOETEX** bertekad untuk terus menerus melangkah maju dan bersiap diri untuk semakin eksis di era persaingan global. Untuk itu, perusahaan berupaya secara konsisten menerapkan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001 : 2015 yang saat ini merupakan tuntutan pasar bagi perusahaan yang ingin berkompetisi secara nasional maupun internasional.

Sikap optimis dan antusias, juga dapat menciptakan kondisi yang paling memberdayakan, sehingga secara strategis **PT. AYOETEX** dapat menciptakan kesuksesan yang sejati.

**Bandung, 01 April 2019**  
**PT. AYOE INDOTAMA TEXTILE**

**ALI GUNAMAN**  
**DIREKTUR**



# MANUAL MUTU

## KEBIJAKAN DAN SASARAN MUTU

No Dok : MM-02

Revisi : 1

Tgl Terbit : 01/04/2019

Halaman : 4

### 2.1. PENDAHULUAN

Sebagai salah satu wujud komitmen **PT. AYOE INDOTAMA TEXTILE** dalam berupaya memuaskan pelanggan dan melakukan perbaikan berkelanjutan, maka manajemen **PT. AYOE INDOTAMA TEXTILE** mempunyai **Visi** dan **Misi** serta menetapkan **Kebijakan Mutu** dan **Sasaran Mutu** , yang dikomunikasikan pada setiap tingkatan organisasi untuk difahami dan dilaksanakan serta ditinjau secara terus menerus agar senantiasa sesuai dengan perkembangan jaman / tuntutan perubahan.

## V I S I

***"Going Concern dan terdepan di Industri Rajut"***

## M I S I

- UP TO DATE TERHADAP MARKET MELALUI INOVASI PRODUCT,
- MENJAGA KUALITAS PRODUCT MELALUI MODERNISASI MESIN DAN PERALATAN,
- HARGA JUAL YANG BERSAING MELALUI OPTIMALISASI PRODUCT QUANTITY,
- MENJADIKAN SDM SEBAGAI ASSET PERUSAHAAN.



# MANUAL MUTU

## KEBIJAKAN DAN SASARAN MUTU

No Dok : MM-02

Revisi : 2

Tgl Terbit : 06/12/2022

Halaman : 5

### 2.2. KEBIJAKAN MUTU

**PT. AYOE INDOTAMA TEXTILE** sebagai perusahaan tekstil penyedia kain rajut (*Knitting*) berbahan baku Poliester, Cotton, TC, & TR, dan Spandex senantiasa berupaya memanfaatkan secara optimal segala sumber daya untuk meraih peluang yang ada dan selalu berusaha mengantisipasi persaingan yang semakin ketat disertai perubahan yang semakin cepat pula. Untuk menghadapi tantangan tersebut maka diperlukan suatu kebijakan mutu yang diuraikan penjabarannya sebagai berikut :

1. Mengutamakan Mutu  
Selalu menghasilkan produk yang memberikan kepuasan kepada pelanggan / client dengan memenuhi persyaratan pelanggan dan persyaratan lain yang diacu,
2. Peningkatan Berkelanjutan  
Selalu berusaha meningkatkan kinerja dan mutu produk dengan menerapkan sistem manajemen mutu SNI ISO 9001:2015, menetapkan sasaran mutu dan mengontrol pencapaiannya serta mengidentifikasi risiko-risiko di masing-masing bagian dari bisnis proses guna menciptakan efisiensi & efektifitas dari proses bisnis yang dijalankan tiap bagian sebagai upaya perbaikan yang berkelanjutan,
3. Keikutsertaan Karyawan  
Selalu berusaha meningkatkan kompetensi karyawan serta kesadaran akan pentingnya memenuhi kepuasan pelanggan, sehingga mampu berpartisipasi secara aktif dan memberikan kontribusi yang terbaik untuk perusahaan,
4. Menjalin hubungan mitra kerja yang harmonis dan saling menguntungkan dengan seluruh pemasok.
5. Penerapan prinsip-prinsip industri hijau

Dari ( lima ) butir kebijakan mutu tersebut disarikan lagi kedalam suatu moto kebijakan mutu perusahaan **PT. AYOE INDOTAMA TEXTILE**, yaitu :

**" Kami segenap jajaran manajemen PT. AYOE INDOTAMA TEXTILE sepakat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan spesifikasi yang diharapkan pelanggan dengan mutu produk yang konsisten dan harga bersaing, serta tepat waktu dalam pengiriman dengan menerapkan prinsip-prinsip industri hijau"**





# MANUAL MUTU

## KEBIJAKAN DAN SASARAN MUTU

No Dok : MM-02

Revisi : 1

Tgl Terbit : 01/04/2019

Halaman : 6

### 2.3. SASARAN MUTU

Untuk mengimplementasikan kebijakan mutu agar lebih mudah untuk diimplementasikan oleh perusahaan dan setiap level organisasi di **PT. AYOE INDOTAMA TEXTILE** maka dijabarkan lagi dalam bentuk sasaran mutu yang lebih spesifik, terukur, mudah dicapai, ***reasonable*** dan ada batas waktu, semuanya disajikan seperti dalam lampiran MM-02/L1.

Kebijakan mutu dan sasaran mutu ini menjadi bagian dari kerangka kerja yang dikomunikasikan dan diterapkan pada seluruh organisasi di **PT. AYOE INDOTAMA TEXTILE**.

**Bandung, 01 April 2019**

**PT. AYOE INDOTAMA TEXTILE**

**ALI GUNAMAN**  
**DIREKTUR**



**PT. AYOE INDOTAMA** TEXTILE  
INTEGRATED KNITTING INDUSTRY  
CIMAHI - INDONESIA

Nomor : MM-02/L1

Revisi : 5

Tanggal : 31-08-2023

Halaman : 7

## **SASARAN MUTU**

### **MANUAL MUTU**

## **SASARAN MUTU PERUSAHAAN**

| <b>No.</b> | <b>Parameter</b>  | <b>Tahun<br/>2023</b> | <b>Tahun<br/>2024</b> | <b>Tahun<br/>2025</b> |
|------------|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>1.</b>  | <b>Ketepatan pengiriman<br/>terpenuhi sesuai jadwal</b>                                   | <b>70%</b>            | <b>70%</b>            | <b>70%</b>            |
| <b>2.</b>  | <b>Kepuasan Pelanggan (IKP)</b>   | <b>70%</b>            | <b>70%</b>            | <b>70%</b>            |
| <b>3.</b>  | <b>Persentase Kain BS Produksi<br/>setiap tahunnya</b>                                    | <b>3%</b>             | <b>3%</b>             | <b>3%</b>             |
| <b>4.</b>  | <b>Jumlah kecelakaan kerja<br/>rata-rata 0 % dari total<br/>jumlah karyawan per tahun</b> | <b>0</b>              | <b>0</b>              | <b>0</b>              |

**Bandung, 31 Agustus 2023**

**PT. AYOE INDOTAMA TEXTILE**

**ALI GUNAMAN**  
**DIREKTUR**



# MANUAL MUTU

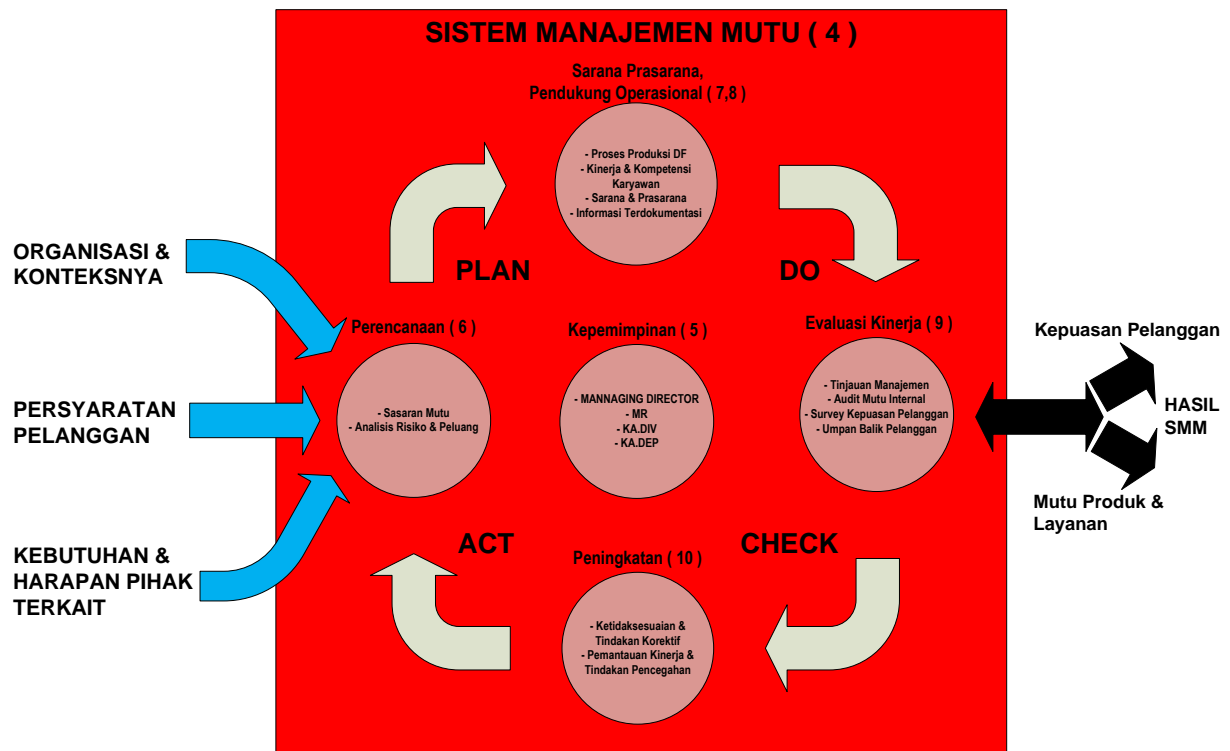
## PROSES BISNIS

No Dok : MM-03

Revisi : 1

Tgl Terbit : 01/04/2019

Halaman : 8





# MANUAL MUTU

## KONTEKS ORGANISASI

No Dok : MM-04

Revisi : 1

Tgl Terbit : 01/04/2019

Halaman : 9

### 4.1. MEMAHAMI ORGANISASI DAN KONTEKSNYA

Selaras dengan tujuan dan arahan strategis organisasi maka **PT. AYOETEX**, senantiasa mengidentifikasi masalah internal dan eksternal yang relevan dan berpengaruh kepada kemampuan dalam pengendalian proses produksi Knitting, Dyeing & Finishing kain rajut serta kegiatan pendukung lainnya.

Identifikasi masalah internal dan eksternal yang berpengaruh diakomodasi melalui analisis "**SWOT**" ( **Strength-Weakness-Opportunity-Threat** ) serta Analisa Resiko dan Peluang yang selanjutnya dievaluasi keefektifannya pada Tinjauan Manajemen ( **Management Review** ).

### 4.2. KEBUTUHAN DAN HARAPAN PIHAK BERKEPENTINGAN

**PT. AYOETEX**, senantiasa mengidentifikasi dan mengantisipasi dampak dan potensi dari kebijakan dan regulasi pemerintah yang berlaku dan kebutuhan serta harapan yang ditetapkan pelanggan yang dapat mempengaruhi sistem manajemen mutu dan kinerja bisnis proses Knitting, Dyeing & Finishing kain rajut serta kegiatan pendukung lainnya. Kebutuhan dan harapan pelanggan merupakan persyaratan dan keinginan pelanggan baik yang dinyatakan dalam kontrak maupun yang disampaikan secara verbal sejauh tidak mempengaruhi mutu produk & layanan yang dihasilkan.

Kebijakan dan regulasi pemerintah umumnya terkait dengan lingkungan dan perburuhan **PT. AYOETEX**, berupaya untuk memahami dan mengikuti.

### 4.3. RUANG LINGKUP SISTEM MANAJEMEN MUTU

Dalam menetapkan ruang lingkup sistem manajemen mutu **PT. AYOETEX** telah mempertimbangkan masalah internal dan eksternal serta kebijakan dan regulasi yang terkait yang berdampak kepada kinerja organisasi termasuk keluaran dari bisnis proses produksi Knitting, Dyeing & Finishing kain rajut serta kegiatan pendukung lainnya.

### 4.4. SISTEM MANAJEMEN MUTU DAN PROSESNYA

**PT. AYOETEX** menetapkan, menerapkan, memelihara dan meningkatkan sistem manajemen mutu secara berkelanjutan termasuk proses dan interaksinya sesuai dengan persyaratan standar SNI ISO 9001 : 2015.



# MANUAL MUTU

## KONTEKS ORGANISASI

No Dok : MM-04

Revisi : 1

Tgl Terbit : 01/04/2019

Halaman : 10

### 4.4. SISTEM MANAJEMEN MUTU DAN PROSESNYA

**PT. AYOETEX** menetapkan, menerapkan, memelihara dan meningkatkan sistem manajemen mutu secara berkelanjutan termasuk proses dan interaksinya sesuai dengan persyaratan standar SNI ISO 9001 : 2015.

**PT. AYOETEX** menetapkan proses yang diperlukan bagi sistem manajemen mutu dan penerapannya, menetapkan masukan yang diperlukan dan keluaran yang diharapkan dari proses serta urutan dan interaksi proses. Selain itu, organisasi juga menetapkan kriteria, metoda ( termasuk pengukuran dan indikator kinerja terkait ) yang diperlukan untuk memastikan operasi, dan kendali proses yang efektif termasuk penerapannya; menetapkan sumber daya yang diperlukan dan memastikan ketersediaannya termasuk penunjukkan penanggung jawab dan wewenangnya untuk pengelolaan bisnis proses utama dan pendukung lainnya; mengelola resiko dan peluang organisasi; mengevaluasi kinerja proses produksi dan layanan lainnya termasuk implementasi perubahan yang diperlukan untuk memastikan bahwa mutu produk dan layanan sesuai dengan yang direncanakan; serta senantiasa meningkatkan sistem manajemen mutu dan proses yang telah ditetapkan.

**PT. AYOETEX** senantiasa memelihara informasi terdokumentasi untuk mendukung operasional dari bisnis proses produksi kain rajut grey & finished untuk memastikan bahwa proses dilaksanakan sesuai dengan yang direncanakan.

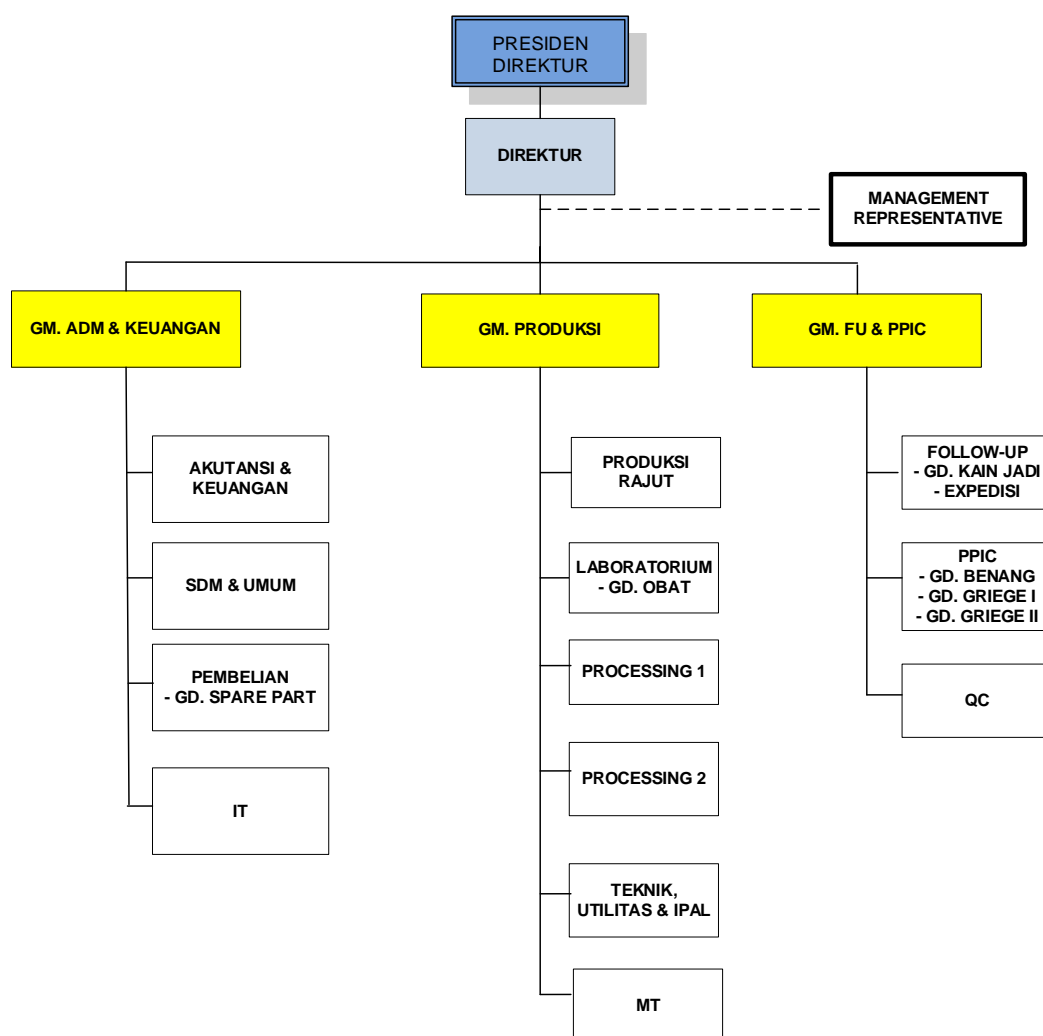


**PT. AYOE INDOTAMA** TEXTILE  
**INTEGRATED KNITTING INDUSTRY**  
**CIMAHI - INDONESIA**

Nomor : MM-04/L1  
Terbitan / Revisi : 2 / 1  
Tanggal : 01-04-2019  
Halaman : 11

## STRUKTUR ORGANISASI

### MANUAL MUTU



**Bandung, 01 April 2019**

**PT. AYOE INDOTAMA TEXTILE**

**ALI GUNAMAN**  
**DIREKTUR**



# MANUAL MUTU

## KEPEMIMPINAN

No Dok : MM-05

Revisi : 1

Tgl Terbit : 01/04/2019

Halaman : 12

### 5.1. KEPEMIMPINAN DAN KOMITMEN

Pimpinan **PT. AYOETEX**, memastikan bertanggung jawab dan berkomitmen terhadap pengelolaan sistem manajemen mutu dengan :

- a) Bertanggung jawab penuh atas keefektifan sistem manajemen mutu;
- b) Menetapkan kebijakan dan sasaran mutu atas sistem manajemen mutu organisasi yang selaras dengan konteks dan kebijakan strategis organisasi;
- c) Mengintegrasikan persyaratan sistem manajemen mutu kedalam proses bisnis organisasi;
- d) Mendorong penggunaan prinsip pendekatan proses dan pemikiran berbasis resiko;
- e) Memastikan ketersediaan sumber daya untuk sistem manajemen mutu;
- f) Mengkomunikasikan pentingnya manajemen mutu yang efektif dan pentingnya kesesuaian terhadap persyaratan sistem manajemen mutu yang efektif;
- g) Memastikan sistem manajemen mutu mencapai hasil yang diinginkan;
- h) Melibatkan, mengarahkan dan mendukung karyawan untuk berkontribusi penuh atas implementasi sistem manajemen mutu yang efektif;
- i) Mendorong terlaksananya kegiatan peningkatan perbaikan yang efektif diseluruh area;
- j) Mendukung peran manajemen lainnya dalam menunjukkan kepemimpinannya untuk area yang menjadi tanggung jawabnya.

Pimpinan **PT. AYOETEX**, bertanggung jawab dan berkomitmen penuh untuk fokus kepada pelanggan dengan memastikan bahwa persyaratan terkait dengan pelanggan dan peraturan serta undang-undang senantiasa dipenuhi; memastikan bahwa aspek resiko dan peluang yang mempunyai pengaruh terhadap bisnis proses utama dan pendukung lainnya dan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan telah dikelola; dan dengan senantiasa fokus kepada peningkatan kepuasan pelanggan.

### 5.2. KEBIJAKAN

Pimpinan **PT. AYOETEX**, menetapkan, menerapkan dan memelihara kebijakan mutu yang sesuai dengan tujuan dan konteks organisasi dan mendukung kebijakan strategis organisasi; merupakan kerangka kerja untuk menetapkan sasaran mutu; mengakomodasi komitmen untuk memenuhi persyaratan yang berlaku dan peningkatan sistem manajemen mutu yang berkelanjutan.



# MANUAL MUTU

## KEPEMIMPINAN

No Dok : MM-05

Revisi : 1

Tgl Terbit : 01/04/2019

Halaman : 13

Pimpinan **PT. AYOETEX**, memastikan bahwa kebijakan mutu senantiasa tersedia dan dipelihara sebagai informasi terdokumentasi, dikomunikasikan, dimengerti dan diterapkan dalam organisasi, dan tersedia untuk pihak yang berkepentingan jika diperlukan.

### 5.3. PERAN, TANGGUNG JAWAB DAN WEWENANG ORGANISASI

Pimpinan **PT. AYOETEX**, memastikan bahwa tanggung jawab dan wewenang untuk setiap penanggung jawab kegiatan telah ditentukan, dikomunikasikan dan dimengerti dalam organisasi.

Manajemen puncak menetapkan seorang Manajemen Representatif yang memiliki tanggung jawab dan wewenang untuk memastikan sistem manajemen mutu memenuhi persyaratan standar SNI ISO 9001 : 2015 , memastikan bahwa proses menghasilkan keluaran sebagaimana yang direncanakan; bertanggung jawab ( khususnya kepada pimpinan puncak ) atas kinerja sistem manajemen mutu dan peluang untuk peningkatan, memastikan kepedulian karyawan untuk fokus kepada pelanggan di seluruh fungsi organisasi; dan memastikan terpeliharanya keutuhan sistem manajemen mutu apabila ada perubahan pada sistem manajemen mutu yang telah direncanakan dan diterapkan.

#### DOKUMEN TERKAIT :

1. MM.02 : Kebijakan dan Sasaran Mutu
2. MM.04/L1 : Struktur Organisasi
3. MM.05/L1 : Tugas Pokok dan Fungsi  
( Untuk TUPOKSI masing-masing bagian ada di HRD )





**PT. AYOE INDOTAMA** TEXTILE  
INTEGRATED KNITTING INDUSTRY  
CIMAHI - INDONESIA

Nomor : MM-05/L1  
Terbitan / Revisi : 2 / 1  
Tanggal : 09-12-2019  
Halaman : 14

## **TUGAS POKOK & FUNGSI**

### **MANUAL MUTU**

## **TANGGUNG JAWAB & WEWENANG**

### **1. Direktur**

- Penanggung jawab utama penerapan manajemen sistem mutu
- Mengangkat dan memberhentikan Management Representative (MR) & Quality Assurance Coordinator (QAC),
- Memeriksa dan menyetujui kebijakan dan sasaran mutu yang diusulkan oleh Management Representative (MR),
- Menghadiri rapat tinjauan manajemen tentang penerapan sistem mutu yang ditetapkan
- Merekomendasikan perubahan kebijakan dan sasaran mutu yang ditetapkan

### **2. Management Representative (MR)**

Pegawai **PT. AYOE INDOTAMA TEXTILE**, yang ditunjuk oleh Manajemen untuk mengelola penerapan sistem manajemen mutu.

- Memastikan Sistem manajemen Mutu SNI ISO 9001:2015 diterapkan di seluruh Bidang/Unit dengan target pencapaian sertifikat SNI ISO 9001:2015 dan mempertahankannya serta meningkatkan kualifikasinya ke standar yang lebih tinggi
- Memberikan Laporan rutin kepada Manajemen untuk keefektifan dan keefisienan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2015 yang diterapkan untuk seluruh Bagian/Unit.
- Bertanggung jawab terhadap pemecahan masalah / kendala dalam pembangunan dan penerapan Sistem manajemen Mutu di semua Bagian/Unit.
- Memastikan penggunaan standar kerja terkini untuk masing-masing Bagian/Unit yang menerapkan /terkait dengan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2015.
- Mewakili **PT. AYOE INDOTAMA TEXTILE** untuk masalah Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2015 terutama kepada pihak luar.
- Menyusun Manual Mutu ( Quality Manual ) yang akan disahkan oleh Manajemen Puncak.

Memantau terus – menerus penerapan sistem mutu yang sesuai dengan Standard Internasional SNI ISO 9001:2015 dan melaporkannya kepada Manajemen sebagai bahan tinjauan manajemen.



**PT. AYOE INDOTAMA** TEXTILE  
INTEGRATED KNITTING INDUSTRY  
CIMAHI - INDONESIA

Nomor : MM-05/L1  
Terbitan / Revisi : 2 / 1  
Tanggal : 09-12-2019  
Halaman : 15

## **TUGAS POKOK & FUNGSI**

### **MANUAL MUTU**

- Merencanakan dan memantau program audit mutu internal.
- Mengidentifikasi dan mengkoordinasikan program – program perbaikan sistem manajemen mutu.
- Berkoordinasi dengan pihak ketiga/luar untuk hal – hal yang berhubungan dengan sistem manajemen mutu.

### **3. Quality Assurance Coordinator**

Pegawai **PT. AYOE INDOTAMA TEXTILE** yang ditunjuk oleh manajemen untuk membantu Management Representative (MR) dalam penerapan SNI ISO 9001:2015, memiliki tanggung jawab sbb :

- Membantu WM dalam pembuatan manual mutu, prosedur mutu dan instruksi kerja, formulir dll yang diperlukan,
- Mengontrol dokumen, seperti menerbitkan, perubahan, distribusi , penomoran dan pemusnahan dokumen using,
- Memelihara dokumen, seperti master dokumen, catatan mutu, laporan audit dan hasil – hasil rapat tinjauan manajemen,
- Mengkoordinasikan jadwal audit mutu internal dan rapat tinjauan manajemen,
- Bersama MR memonitor penerapan sistem mutu SNI ISO 9001:2015
- Mengkoordinasikan pelaksanaan training yang berkaitan dengan SNI ISO 9001:2015,
- Bersama MR sebagai penghubung perusahaan dengan pihak luar yang berhubungan dengan sistem manajemen mutu.

### **4. Staf Pengelola Pengendalian Dokumen & Rekaman Mutu**

Pegawai **PT. AYOE INDOTAMA TEXTILE** yang ditunjuk oleh manajemen untuk membantu Quality Assurance Coordinator (QAC) dalam penerapan sistem, manajemen mutu SNI ISO 9001 : 2015 terkait dengan pengendalian dokumen mutu dan rekaman mutu agar semua dokumen dan rekaman mutu yang beredar di lingkungan perusahaan adalah dokumen yang terkendali, mudah dikenali dan selalu yang terkini. Adapun tugas dan tanggung jawab sebagai pengelola pengendali dokumen dan rekaman mutu adalah:

- Melakukan revisi terhadap semua dokumen mutu & format rekaman mutu sesuai permintaan pembuat dari dokumen mutu tersebut,
- Melakukan proses pengendalian dokumen sesuai dengan aturan yang tertuang dalam Prosedur Pengendalian Dokumen & Rekaman Mutu ( PM.MR.01 ),



**PT. AYOE INDOTAMA** TEXTILE  
INTEGRATED KNITTING INDUSTRY  
CIMAHI - INDONESIA

Nomor : MM-05/L1  
Terbitan / Revisi : 2 / 1  
Tanggal : 09-12-2019  
Halaman : 16

## **TUGAS POKOK & FUNGSI**

### **MANUAL MUTU**

#### **5. Staf Pengelola Audit Mutu Internal**

Pegawai **PT. AYOE INDOTAMA TEXTILE** yang ditunjuk oleh manajemen untuk membantu Quality Assurance Coordinator (QAC) dalam penerapan sistem, manajemen mutu SNI ISO 9001 : 2015 terkait dengan audit mutu internal. Adapun tugas dan tanggung jawab sebagai pengelola audit mutu internal adalah :

- Membuat program audit mutu internal,
- Membuat jadwal audit mutu internal,
- Menetapkan tim audit mutu internal sesuai dengan aturan-aturan yang tertuang dalam Prosedur Audit Mutu Internal ( PM.MR.02 )
- Melaporkan hasil kajian audit mutu internal setiap satu cycle kepada MR, untuk dibahas dalam rapat tinjauan manajemen.
- Meningkatkan kompetensi para Auditor Audit Mutu Internal agar mereka lebih tajam dan memiliki kemampuan audit yang makin baik dan berkontribusi dalam perbaikan sistem manajemen mutu di perusahaan.

#### **6. Staf Pengelola Tinjauan Manajemen**

Pegawai **PT. AYOE INDOTAMA TEXTILE** yang ditunjuk oleh manajemen untuk membantu Quality Assurance Coordinator (QAC) dalam penerapan sistem manajemen mutu SNI ISO 9001 : 2015 terkait dengan pengelolaan rapat tinjauan manajemen. Adapun tugas dan tanggung jawab sebagai pengelola rapat tinjauan manajemen adalah :

- Membuat perencanaan rapat tinjauan manajemen,
- Membuat agenda rapat tinjauan manajemen,
- Membuat undangan rapat tinjauan manajemen,
- Menyiapkan materi rapat tinjauan manajemen terkait dengan tugas dan tanggung jawab MR & QAC.
- Mengatur tata cara rapat tinjauan manajemen sebagai mana dalam Prosedur Rapat Tinjauan Manajemen ( PM.MR.03 )



# MANUAL MUTU

## PERENCANAAN

No Dok : MM-06

Revisi : 1

Tgl Terbit : 01/04/2019

Halaman : 17

### 6.1. ASPEK PELUANG DAN RESIKO

Dalam merencanakan sistem manajemen mutu **PT. AYOETEX** telah mempertimbangkan aspek konteks organisasi serta kebutuhan dan harapan pihak yang berkepentingan serta menetapkan aspek resiko dan peluang yang perlu dipertimbangkan dalam memberikan jaminan bahwa sistem manajemen mutu dapat mencapai hasil yang diinginkan, meningkatkan dampak yang positif dan mencegah atau mengurangi dampak yang tidak diinginkan serta mencapai peningkatan yang diharapkan.

**PT. AYOETEX** mengidentifikasi tindakan yang diperlukan dalam mengantisipasi aspek resiko dan peluang serta menetapkan metoda untuk mengintegrasikan dan mengimplementasikannya kedalam proses sistem manajemen mutu termasuk bagaimana cara mengevaluasi keefektifan dari tindakan koreksi yang telah dilakukan. Luasan tindakan yang dilakukan dalam mengantisipasi aspek resiko dan peluang bergantung kepada besarnya potensi dampak terhadap kesesuaian dari bisnis proses dan termasuk kegiatan pendukung lainnya.

### 6.2. SASARAN MUTU

**PT. AYOETEX** menetapkan sasaran mutu pada berbagai fungsi organisasi yang terkait dengan sistem manajemen mutu. Sasaran Mutu selaras dengan Kebijakan Mutu , terukur, mempertimbangkan persyaratan yang berlaku, relevan dengan upaya memenuhi persyaratan bisnis proses dan kegiatan pendukungnya dimonitor, disosialisasikan dan diperbaharui jika diperlukan.

Sasaran Mutu **PT. AYOETEX** didokumentasikan dan dipelihara.

Dalam merencanakan bagaimana mencapai sasaran mutu maka organisasi mempertimbangkan apa yang harus dilakukan, sumber daya yang diperlukan, siapa yang bertanggung jawab, bilamana pekerjaan telah selesai dan bagaimana mengevaluasinya.

### 6.3. PERENCANAAN PERUBAHAN

Jika **PT. AYOETEX** menganggap perlu adanya perubahan sistem manajemen mutu maka perubahan tersebut dilaksanakan secara terencana dengan mempertimbangkan tujuan melakukan perubahan dan potensi dampak yang diakibatkannya, keutuhan dari sistem manajemen mutu, ketersediaan sumber daya serta alokasi atau realokasi penanggung jawab kegiatan. Perubahan sistem manajemen mutu dibahas pada Rapat Tinjauan Manajemen.



# MANUAL MUTU

## PERENCANAAN

No Dok : MM-06

Revisi : 2

Tgl Terbit : 09/12/2019

Halaman : 18

### **DOKUMEN TERKAIT :**

- 4. MM.02 : Kebijakan dan Sasaran Mutu
- 5. MM.06/L1 : Anslisis SWOT
- 6. MM.06/L2 : Analisa Risiko dan Peluang
- 7. MM.02/L2 : Program Perencanaan Sasaran Mutu
- 8. IK.MM.06.01 : Instruksi Kerja Cara Pengelolaan Analisis Berbasis Risiko
- 9. IK.MM.06.02 : Instruksi Kerja Cara Analisis SWOT



## ANALISIS SWOT

**MM.06/L1**

hal : 19

| <b>STRENGTH ( KEKUATAN )</b>  | <b>SKOR</b> | <b>BOBOT</b> | <b>TOTAL</b> |
|---|-------------|--------------|--------------|
| Komitmen Direksi yang berusaha terus untuk mempertahankan perusahaan                                | 4.00        | 0.30         | 1.20         |
| Pengalaman/Sejarah yang cukup di industri ini sehingga mempunyai jaringan pemasok yang kuat         | 4.00        | 0.25         | 1.00         |
| Meningkatkan daya saing melalui harga yang kompetitif da kualitas yg dapat diterima pasar           | 4.00        | 0.20         | 0.80         |
| Organisasi yang terus belajar & beradaptasi dengan keadaan  | 3.00        | 0.15         | 0.45         |
| Fasilitas dan mesin-mesin produksi yang cukup lengkap yang dapat bersinergi didalam group prusahaan | 3.00        | 0.10         | 0.30         |
| <b>TOTAL KEKUATAN</b>   |             | <b>1.00</b>  | <b>3.75</b>  |

| <b>WEAKNESS ( KELEMAHAN )</b>  | <b>SKOR</b> | <b>BOBOT</b> | <b>TOTAL</b> |
|--|-------------|--------------|--------------|
| System Informasi yang berjalan masih berusaha mengikuti perkembangan teknologi | 4.00        | 0.30         | 1.20         |
| Masih ada kelebihan tenaga kerja di bagian supporting                          | 4.00        | 0.25         | 1.00         |
| Kemampuan adaptasi yang kurang atas perubahan yang terjadi                     | 3.00        | 0.20         | 0.60         |
| Pengendalian inventory yang belum maksimal                                     | 2.00        | 0.15         | 0.30         |
| Preventive maintenance yang belum maksimal                                     | 2.00        | 0.10         | 0.20         |
| <b>TOTAL KELEMAHAN</b>   |             | <b>1.00</b>  | <b>3.30</b>  |

**SELISIH TOTAL KEKUATAN - TOTAL KELEMAHAN**

**POSISI SUMBU X =**

**0.45**

**( + )**

| <b>OPPORTUNITY ( PELUANG )</b>   | <b>SKOR</b> | <b>BOBOT</b> | <b>TOTAL</b> |
|--|-------------|--------------|--------------|
| Pasar dalam negeri yang cukup besar dan peluang pemasaran secara digital                                 | 4.00        | 0.30         | 1.20         |
| Mesin-mesin yang ada cukup fleksibel dan lengkap untuk memenuhi keinginan pasar                          | 4.00        | 0.25         | 1.00         |
| Regulasi Pemerintah atas penghitungan upah berdasarkan satuan hasil yang akan meningkatkan produktifitas | 3.00        | 0.20         | 0.60         |
| Kebijakan Pemerintah yang memberikan peluang kepada IKM untuk berkolaborasi                              | 3.00        | 0.15         | 0.45         |
| Regulasi yang mengendalikan impor dan memprioritaskan produksi dalam negeri                              | 3.00        | 0.10         | 0.30         |
| <b>TOTAL PELUANG</b>   |             | <b>1.00</b>  | <b>3.55</b>  |

| THREAT ( ANCAMAN )  | SKOR | BOBOT       | TOTAL       |
|---|------|-------------|-------------|
| Persaingan dengan negara sesama penghasil textile yang sudah masuk sampai ke pelosok daerah | 4.00 | 0.30        | 1.20        |
| Aturan ketanagakerjaan yang tidak konsisten dan tidak seragam                               | 4.00 | 0.25        | 1.00        |
| Regulasi pemerintah yang menimbulkan peningkatan biaya                                      | 3.00 | 0.20        | 0.60        |
| Keterbatasan Sumber Daya Air dan Aturan Limbah yang ketat                                   | 3.00 | 0.15        | 0.45        |
| Lokasi Pabrik yang dekat dengan penduduk dan banyak nya serikat pekerja                     | 1.00 | 0.10        | 0.10        |
| <b>TOTAL TANTANGAN</b>  |      | <b>1.00</b> | <b>3.35</b> |

**SELISIH TOTAL PELUANG - TOTAL TANTANGAN**

**POSISI SUMBU Y =**

**0.20 ( + )**

#### **KESIMPULAN :**

Posisi ini membuktikan perusahaan mempunyai tantangan yang berat di masa datang namun masih memiliki potensi untuk bersaing dengan kompetitor . Oleh karena itu peluang-peluang yang ada harus dimanfaatkan secara maksimal



## **Roadmap Ayoetex**

| Tahun       | Tujuan   |
|-------------|--|
| <b>2022</b> | Rasionalisasi & kaderisasi SDM melalui Pelatihan dan Evaluasi Kerja seriap Departemen dan meningkatkan kompetensi  |
| <b>2023</b> | Melanjutkan program thn 2022 & Implementasi secara bertahap ERP(enterprise resource planning) Internal dengan Master Data yang akurat menuju Smart Factory |
| <b>2024</b> | Penerapan 3 R ( Reduce Reuse Recycle)  |
| <b>2025</b> | Hasil Produksi yang sudah menggunakan bahan baku yang dihasilkan didalam negri ( Polyester & Rayon )   |
| <b>2026</b> | Menjadi Perusahaan terdepan di Industri Rajut dalam Standar Produk dan Manajemen di Sektor Produk, SDM, dan Compliance                                     |



# MANUAL MUTU

## SARANA & PRASARANA PENDUKUNG

No Dok : MM-07

Revisi : 1

Tgl Terbit : 09/12/2019

Halaman : 20

### 7.1. SUMBER DAYA

#### 7.1.1. Umum

**PT. AYOETEX**, mengidentifikasi dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk menetapkan, menerapkan dan memelihara serta peningkatan berkelanjutan dari sistem manajemen mutu dengan mempertimbangkan kapabilitas dan kendala dari sumber daya internal saat ini dan kebutuhan yang harus diperoleh dari penyedia eksternal.

#### 7.1.2. Personil

**PT. AYOETEX** menetapkan dan menyediakan personil yang diperlukan untuk penerapan sistem manajemen mutu yang efektif dan untuk operasional serta pengendalian prosesnya.

#### 7.1.3. Infrastruktur

**PT. AYOETEX** menentukan, menyediakan dan memelihara infrastruktur yang diperlukan untuk operasional proses guna mencapai kesesuaian mutu produk dan kegiatan pendukung lainnya yang antara lain mencakup bangunan dan utilitas terkait, peralatan termasuk perangkat keras dan lunak, sumber daya transportasi dan teknologi informasi dan komunikasi.

#### 7.1.4. Lingkungan Sekitar

**PT. AYOETEX** menentukan, menyediakan dan memelihara lingkungan yang diperlukan untuk operasional bisnis proses dan untuk mencapai kesesuaian terhadap mutu produk dan kegiatan pendukungnya yang antara lain mencakup aspek sosial, aspek psikologis dan fisik.

#### 7.1.5. Sarana Pemantauan dan Pengukuran

**PT. AYOETEX** menetapkan penggunaan paraf dan tanda tangan sebagai sarana untuk menjamin hasil pemantauan dan pengukuran yang digunakan untuk memverifikasi kesesuaian mutu produk dan kegiatan pendukungnya terhadap persyaratan dan regulasi yang ditetapkan. Penggunaan paraf dan tanda tangan penanggungjawab kegiatan mencakup pendelegasian wewenang kepada personil terkait untuk memastikan kelancaran operasional realisasi produksi dan kegiatan pendukungnya.

**PT. AYOETEX** menggunakan sarana pemantauan dan pengukuran yang memerlukan mampu telusur pengukuran agar hasil yang dicapai dari proses produksi dapat dipertanggung jawabkan dan memenuhi keinginan pelanggan.





# MANUAL MUTU

## SARANA & PRASARANA PENDUKUNG

No Dok : MM-07

Revisi : 1

Tgl Terbit : 01/04/2019

Halaman : 21

### 7.1.6. Pengetahuan Organisasi

**PT. AYOETEX** menentukan pengetahuan yang diperlukan untuk operasional proses dan untuk mencapai kesesuaian mutu produk yang diberikan. Pengetahuan organisasi senantiasa dipelihara dan tersedia jika diperlukan.

Dalam mengantisipasi kebutuhan dan tren yang berubah maka **PT. AYOETEX** tetap mempertimbangkan pengetahuan organisasi yang ada dan menentukan bagaimana memperoleh atau mengakses pengetahuan tambahan dan pemutakhiran pengetahuan organisasi yang diperlukan.

Pengetahuan organisasi merupakan pengetahuan spesifik organisasi yang biasa diperoleh dari pengalaman serta praktek yang senantiasa digunakan sebagai acuan dan disosialisasikan untuk mencapai sasaran organisasi yang dapat diperoleh melalui sumber internal ( pengetahuan yang diperoleh dari pengalaman, proses pembelajaran dari kegagalan, perolehan dan berbagi dari pengetahuan dan pengalaman yang tidak terdokumentasi serta hasil peningkatan kinerja ) atau sumber eksternal ( standar, konferensi, pengetahuan dari media elektronik ).

### 7.2. KOMPETENSI

**PT. AYOETEX** menetapkan kompetensi yang diperlukan bagi personil yang melaksanakan pekerjaan atau yang dalam kendalinya dapat berpengaruh pada kinerja dan keefektifan sistem manajemen mutu; memastikan bahwa personil tersebut kompeten berdasarkan pendidikan, pelatihan, atau pengalaman yang sesuai; dan jika diperlukan melakukan kegiatan untuk memperoleh kompetensi yang disyaratkan; mengevaluasi keefektifan kegiatan tersebut; dan menyimpan informasi terdokumentasi terkait sebagai bukti kompetensi.

### 7.3. AWARENESS ( KEPEDULIAN )

**PT. AYOETEX** memastikan bahwa seluruh personil yang terkait dengan bisnis proses dan kegiatan pendukungnya memahami Kebijakan Mutu Organisasi dan Sasaran Mutu yang terkait serta kontribusinya terhadap efektivitas sistem manajemen mutu termasuk manfaat dari kinerja yang lebih baik dan implikasinya jika tidak memenuhi persyaratan sistem manajemen mutu.



# MANUAL MUTU

## SARANA & PRASARANA PENDUKUNG

No Dok : MM-07

Revisi : 1

Tgl Terbit : 01/04/2019

Halaman : 22

### 7.4. KOMUNIKASI

**PT. AYOETEX** menetapkan komunikasi internal dan eksternal terkait dengan sistem manajemen mutu yang mencakup topik, waktu, pihak yang hadir, metoda dan penanggung jawab kegiatan komunikasi.

### 7.5. INFORMASI TERDOKUMENTASI

Sistem Manajemen Mutu **PT. AYOETEX**, menetapkan Informasi Terdokumentasi yang dipersyaratkan oleh standard dan informasi terdokumentasi yang ditetapkan oleh **PT. AYOETEX** untuk mendukung efektivitas sistem manajemen mutu. Dalam menyusun dan merevisi informasi terdokumentasi **PT. AYOETEX** memastikan bahwa dokumen memuat identifikasi dan deskripsi, format dan media yang digunakan serta memastikan kecukupan dan kesesuaian dokumen melalui kaji ulang dan pengesahan.

Informasi terdokumentasi yang ditetapkan oleh Sistem Manajemen Mutu dan dipersyaratkan oleh standar dikendalikan untuk memastikan dokumen tersedia dan siap digunakan bilamana diperlukan dan ditempat pekerjaan dilaksanakan serta dilindungi secara memadai.

Dalam mengendalikan Informasi terdokumentasi **PT. AYOETEX** menetapkan cara pengelolaan distribusi, akses, pengambilan dan penggunaan dokumen, penyimpanan dan perawatan dokumen, pengendalian perubahan dan menetapkan masa simpan dan pemusnahan dokumen.

**PT. AYOETEX** mengidentifikasi dan mengendalikan Informasi terdokumentasi yang berasal dari eksternal yang diperlukan untuk perencanaan dan operasional sistem manajemen mutu.

Informasi terdokumentasi yang disimpan sebagai bukti kesesuaian dijaga dan dilindungi dari perubahan yang tidak diinginkan.

#### DOKUMEN TERKAIT :

1. MM.07/L1 : Tabel Komunikasi
2. MM.07/L2 : Acuan Silang
3. PM.HR.01 : Prosedur Rekrutmen Karyawan
4. PM.HR.02 : Prosedur Penangajuan Training
5. PM.HR.03 : Prosedur Promosi, Mutasi & Demosi
6. PM.GA.01 : Prosedur Pengendalian Lingkungan
7. PM.MR.01 : Prosedur Informasi Terdokumentasi



# MANUAL MUTU

## OPERASIONAL

No Dok : MM-08

Revisi : 1

Tgl Terbit : 01/04/2019

Halaman : 23

### 8.1. PERENCANAAN DAN PENGENDALIAN OPERASIONAL

**PT. AYOETEX** merencanakan, menerapkan dan mengendalikan proses yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan bagi mutu produk dan kegiatan pendukungnya serta untuk mengimplementasikan tindakan yang dilakukan dalam mengantisipasi aspek risiko dan peluang sistem manajemen mutu dengan menentukan persyaratan mutu produk dan kegiatan pendukungnya; menerapkan kendali proses sesuai dengan kriteria; menentukan, memelihara, dan menyimpan informasi terdokumentasi untuk memastikan bahwa proses telah dilaksanakan sebagaimana direncanakan dan untuk menunjukkan bahwa pelayanan sesuai persyaratan.

**PT. AYOETEX** memastikan bahwa tidak ada proses pelayanan ataupun bagian dari padanya yang dialih daya kepada pihak eksternal.

### 8.2. PERSYARATAN PRODUK

#### 8.2.1. Komunikasi Pelanggan

Komunikasi dengan pelanggan antara lain mencakup penyediaan informasi yang berkaitan dengan produk dan penanganan complain, memperoleh umpan balik pelanggan terkait dengan bisnis proses dan kegiatan pendukungnya, penanganan dan pengendalian produk serta penetapan persyaratan khusus dalam kondisi darurat.

#### 8.2.2. Penentuan Persyaratan Produk

Dalam menentukan persyaratan mutu produk dan kegiatan pendukungnya yang akan disampaikan kepada pelanggan maka **PT. AYOETEX** memastikan bahwa persyaratan produk telah ditetapkan termasuk persyaratan peraturan perundangan yang berlaku dan persyaratan yang dianggap perlu oleh **PT. AYOETEX**.

Persyaratan dan kebutuhan termasuk harapan pelanggan dikonfirmasi terlebih dahulu oleh **PT. AYOETEX** sebelum melaksanakan kegiatan.

**PT. AYOETEX** menyimpan informasi terdokumentasi terkait tinjauan kelengkapan persyaratan permohonan dan jika ada peraturan baru yang terkait.

#### 8.2.3. Tinjauan Persyaratan

**PT. AYOETEX** memastikan kemampuannya untuk dapat memenuhi persyaratan bisnis proses dan kegiatan pendukungnya sesuai dengan ruang lingkup kegiatan **PT. AYOETEX**.



# MANUAL MUTU

## OPERASIONAL

No Dok : MM-08

Revisi : 1

Tgl Terbit : 01/04/2018

Halaman : 24

Persyaratan dan kebutuhan termasuk harapan pelanggan dikonfirmasi terlebih dahulu oleh **PT. AYOETEX** sebelum melaksanakan kegiatan.

**PT. AYOETEX** menyimpan informasi terdokumentasi terkait tinjauan kelengkapan persyaratan permohonan dan jika ada peraturan baru yang terkait.

### 8.2.4. Perubahan Persyaratan

Dalam hal terjadi perubahan persyaratan maka **PT. AYOETEX** memastikan bahwa seluruh informasi terdokumentasi yang terkait telah memahami perubahan persyaratan tersebut.

### 8.3. DESAIN DAN PENGEMBANGAN PRODUK

Dalam melaksanakan bisnis proses dan kegiatan pendukungnya **PT. AYOETEX** mengikuti persyaratan yang ditetapkan oleh pelanggan sehingga klausul Desain dan Pengembangan tidak seutuhnya dilakukan bagi bisnis proses yang diberikan.

### 8.4. PENGENDALIAN PRODUK DAN JASA YANG DISEDIAKAN EKSTERNAL

**PT. AYOETEX** tidak melakukan alih daya dalam bisnis proses dan kegiatan pendukungnya.

### 8.5. PENYEDIAAN PRODUK

#### 8.5.1. Pengendalian Penyediaan Produk

**PT. AYOETEX** memastikan bahwa bisnis proses dan kegiatan pendukungnya dilaksanakan dalam kondisi terkendali yang mencakup antara lain perencanaan kegiatan, proses pelaksanaan produksi serta kegiatan pendukungnya.

#### 8.5.2. Identifikasi dan Mampu Telusur

**PT. AYOETEX** memastikan bahwa setiap kegiatan yang terkait dengan pelanggan telah memiliki identifikasi yang unik dan status dari masing-masing tahapan proses telah teridentifikasi untuk memastikan bahwa persyaratan tahapan proses telah dipenuhi. Identifikasi produk yang diberikan memiliki mampu telusur sampai kepada informasi jenis kegiatan dan personilnya serta menyimpan semua informasi terdokumentasi yang diperlukan untuk menjamin mampu telusur perubahan telah dikaji ulang untuk memastikan kesesuaian dengan persyaratan. Dokumen tinjauan perubahan disimpan sebagai informasi terdokumentasi yang harus dikendalikan.



# MANUAL MUTU

## OPERASIONAL

No Dok : MM-08

Revisi : 1

Tgl Terbit : 01/04/2019

Halaman : 25

### 8.6. PENYERAHAN PRODUK

**PT. AYOETEX** memastikan bahwa produk maupun bagian daripadanya telah diperiksa kesesuaiannya sebelum diserahkan kepada pelanggan. Penyerahan produk dan bagian daripadanya direkam sebagai bukti penyerahan produk yang sesuai dengan persyaratan pelanggan. Rekaman serah terima produk merupakan informasi terdokumentasi yang harus dikendalikan.

### 8.7. PENGENDALIAN KELUARAN YANG TIDAK SESUAI

**PT. AYOETEX** memastikan bahwa seluruh keluaran yang tidak sesuai dengan persyaratan, diidentifikasi dan dipisahkan untuk mencegah penggunaan dan penyerahan produk yang tidak diinginkan.

**PT. AYOETEX** akan melakukan tindakan perbaikan sesuai besaran ketidaksesuaian dan dampaknya yang terdeteksi setelah penyerahan produk.

**PT. AYOETEX** memastikan bahwa seluruh ketidaksesuaian yang terkait dengan produk, diperbaiki, diidentifikasi akar permasalahan yang terjadi dan dilakukan tindakan pencegahan untuk memastikan ketidaksesuaian tidak berulang di masa yang akan datang.

Seluruh kegiatan proses produksi berikut mutu produknya dan kegiatan pendukung lainnya diverifikasi sebelum disampaikan kepada pelanggan.

**PT. AYOETEX** menyimpan informasi terdokumentasi yang terkait rekaman penanganan ketidaksesuaian.

#### DOKUMEN TERKAIT :

1. PM.PC.01 : Prosedur Perencanaan Produksi Rajut
2. PM.DF.01 : Prosedur Pengendalian Proses Produksi Processing 1
3. PM.RJ.01 : Prosedur Pengendalian Proses Produksi Rajut
4. PM.FU.02 : Prosedur Penanganan Komplain Pelanggan
5. PM.MR.04 : Prosedur Pengendalian Produk Tidak Sesuai



# MANUAL MUTU

## EVALUASI KINERJA

No Dok : MM-09

Revisi : 2

Tgl Terbit : 01/04/2019

Halaman : 26

### 9.1. PEMANTAUAN, PENGUKURAN, ANALISIS DAN EVALUASI

Seluruh tahapan kegiatan **PT. AYOETEX** yang terkait dengan bisnis proses dan kegiatan pendukungnya dilakukan pengawasan dan pemeriksaan, monitoring, evaluasi dan analisis untuk menjamin kesesuaian terhadap perencanaan dan persyaratan dan untuk memastikan bahwa sistem manajemen mutu senantiasa dipenuhi serta keefektifannya senantiasa ditingkatkan. Pengendalian mencakup jenis produk, metode, waktu pemantauan termasuk evaluasi dan analisis pemenuhan persyaratan dan keefektifan sistem manajemen mutu secara berkala. **PT. AYOETEX** menyimpan bukti rekaman pemantauan sebagai informasi terdokumentasi yang terkendali.

**PT. AYOETEX** secara berkala melakukan survey kepuasan pelanggan untuk mengetahui sejauhmana persepsi pelanggan atas upaya organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Metoda dan evaluasi serta analisis survey kepuasan pelanggan dilakukan setelah pekerjaan selesai dan minimal dalam satu tahun 1 kali survey.

**PT. AYOETEX** memastikan bahwa seluruh data dan informasi yang dihasilkan dari kegiatan pemantauan dan pengukuran senantiasa dilakukan evaluasi dan analisis yang mana hasilnya digunakan untuk mengevaluasi tingkat kesesuaian dengan persyaratan, tingkat kepuasan pelanggan, kinerja dan keefektifan sistem manajemen mutu, sejauhmana perencanaan telah diimplementasikan secara efektif, keefektifan tindakan yang dilakukan dalam mengantisipasi risiko dan peluang, kinerja pemasok dan kebutuhan peningkatan sistem manajemen mutu.

### 9.2. AUDIT MUTU INTERNAL

**PT. AYOETEX** melaksanakan audit mutu internal sekurang-kurangnya 1 tahun sekali secara berkesinambungan, sistematis dan terencana untuk menetapkan apakah sistem manajemen mutu yang memenuhi persyaratan SNI ISO 9001 : 2015 sesuai dengan yang direncanakan, telah dilaksanakan dan dipelihara secara efektif.

### 9.3. TINJAUAN MANAJEMEN

**PT. AYOETEX** secara berkala meninjau ulang Sistem Manajemen Mutu, sekurang-kurangnya 1 tahun sekali untuk menjamin konsistensi kesesuaian, kecukupan dan efektifitas sistem manajemen mutu dalam pencapaian Kebijakan Mutu dan Sasaran Mutu termasuk meninjau keselarasan dengan kebijakan dan arahan strategis organisasi.



# MANUAL MUTU

## EVALUASI KINERJA

No Dok : MM-09

Revisi : 2

Tgl Terbit : 01/04/2019

Halaman : 27

Tinjauan Manajemen minimum membahas aspek yang terkait status tindak lanjut dari tinjauan manajemen terdahulu; perubahan isu internal dan eksternal yang terkait pada sistem manajemen mutu; kinerja dan efektivitas sistem manajemen mutu termasuk tren kepuasan pelanggan dan umpan balik pelanggan; tingkat pencapaian target sasaran mutu; kinerja proses dan kesesuaian mutu produk; tren ketidaksesuaian dan tindakan korektif; hasil pemantauan dan pengukuran; hasil audit mutu internal dan eksternal serta kinerja pemasok; ketersediaan sumber daya; efektivitas tindakan yang dilakukan dalam rangka mengantisipasi risiko dan peluang serta peningkatan berkesinambungan.

Hasil Tinjauan Manajemen mencakup keputusan dan tindakan yang harus dilakukan yang terkait dengan peluang peningkatan, perubahan sistem manajemen mutu dan sumber daya yang diperlukan.

Rekaman kegiatan tinjauan manajemen disimpan sebagai informasi terdokumentasi yang terkendali.

### DOKUMEN TERKAIT :

|          |   |
|----------|---|
| PM.FU.01 | : Prosedur Penanganan Order                   |
| PM.FU.04 | : Prosedur Evaluasi Kepuasan Pelanggan        |
| PM.FU.02 | : Prosedur Penanganan Komplain Pelanggan      |
| PM.PC.01 | : Prosedur Perencanaan Produksi Rajut         |
| PM.DF.01 | : Prosedur Pengendalian Produksi Processing 1 |
| PM.RJ.01 | : Prosedur Pengendalian Proses Produksi Rajut |
| PM.MR.02 | : Prosedur Audit Mutu Internal                |
| PM.MR.03 | : Prosedur Tinjauan Manajemen                 |
| PM.MR.04 | : Prosedur Pengendalian Produk Tidak Sesuai   |



# MANUAL MUTU

## PENINGKATAN

No Dok : MM-10

Revisi : 1

Tgl Terbit : 01/04/2019

Halaman : 28

### 10.1. U M U M

**PT. AYOETEX** menetapkan kegiatan peluang peningkatan bisnis proses dan pendukungnya untuk memenuhi persyaratan dan meningkatkan kepuasan pelanggan yang mencakup peningkatan kualitas produk dan layanan dalam mengantisipasi kebutuhan dan harapan klien di masa yang akan datang; memperbaiki, mencegah atau mengurangi pengaruh yang tidak diinginkan; dan meningkatkan kinerja dan keefektifan manajemen mutu.

### 10.2. KETIDAKSESUAIAN DAN TINDAKAN KOREKSI

Dalam hal terjadi ketidaksesuaian **PT. AYOETEX** langsung menanggapi ketidaksesuaian yang terjadi dan sekaligus mengambil langkah yang diperlukan untuk mengendalikan dan memperbaikinya serta menangani dampak yang ditimbulkan dan ketidaksesuaian yang terjadi; mengevaluasi kebutuhan tindakan yang diperlukan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian agar tidak terjadi lagi dikemudian hari dengan mengkaji ulang dan menganalisis, menetapkan penyebab ketidaksesuaian termasuk menetapkan jika ketidaksesuaian yang sejenis terjadi ataupun berpotensi terjadi; menetapkan tindakan korektif yang diperlukan; jika diperlukan, memperbaharui aspek risiko dan peluang yang telah ditetapkan pada saat perencanaan dan melakukan perubahan pada sistem manajemen mutu.

Skala tindakan korektif yang dilakukan harus sesuai dengan dampak yang ditimbulkan dari ketidaksesuaian pada sistem mutu.

**PT. AYOETEX** menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti rekaman dari jenis ketidaksesuaian yang terjadi dan tindakan yang dilakukan untuk menanggapinya serta bukti dari tindakan korektif yang telah dilakukan.

### 10.3. PENINGKATAN BERKESINAMBUNGAN

**PT. AYOETEX** memastikan bahwa kesesuaian, kecukupan dan keefektifan sistem manajemen mutu senantiasa ditingkatkan secara berkelanjutan dengan mempertimbangkan hasil analisis dan evaluasi serta keluaran Tinjauan Manajemen untuk menetapkan jika ada kebutuhan atau peluang yang dapat dianggap sebagai bagian dari peningkatan berkelanjutan.





# MANUAL MUTU

## PENINGKATAN

No Dok : MM-10


Revisi : 1


Tgl Terbit : 01/04/2019

Halaman : 29

### DOKUMEN TERKAIT :

|          |   |  |
|----------|---|--|
| PM.FU.01 | : | Prosedur Penanganan Order                          |
| PM.FU.04 | : | Prosedur Evaluasi Kepuasan Pelanggan               |
| PM.FU.02 | : | Prosedur Penanganan Komplain Pelanggan             |
| PM.PC.01 | : | Prosedur Perencanaan Produksi Rajut                |
| PM.DF.01 | : | Prosedur Pengendalian Proses Produksi Processing 1 |
| PM.RJ.01 | : | Prosedur Pengendalian Proses Produksi Knitting     |
| PM.MR.02 | : | Prosedur Audit Mutu Internal                       |
| PM.MR.03 | : | Prosedur Tinjauan Manajemen                        |
| PM.MR.04 | : | Prosedur Pengendalian Produk Tidak Sesuai          |

|   |   |  |
|---|---|--|
|    | <b>INSTRUKSI KERJA</b>  | No Dokumen : IK.MM.06.01<br>Terbitan / Revisi : 2 / 1<br>Tanggal Terbit : 09-12-2019<br>Halaman : 1 dari 2 |
|   | <b>INSTRUKSI KERJA PENGELOLAAN<br/>ANALISIS BERBASIS RISIKO</b> |  |
| Dibuat oleh : QA Coordinator  |   | Disahkan oleh : Management Representative  |
| <p><b>1. Penanggung Jawab</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Management Representative</li> <li>1.2. Personil Sekretariat ISO</li> <li>1.3. Para Kepala Bagian dan Kepala Seksi di Departemen terkait</li> </ol> <p><b>2. Instruksi Kerja</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. Manajemen Representative dengan para Kepala Bagian &amp; Kepala Seksi melakukan pertemuan untuk mengidentifikasi setiap kegiatan di masing-masing Departemen/Bagian/Seksi yang dapat berdampak kepada penurunan tingkat kualitas bisnis proses dari perusahaan terkait dengan kegiatan produksi berikut dengan kegiatan pendukungnya.</li> <li>2.2. Masing-masing kegiatan diidentifikasi modus kegagalan yang mungkin terjadi, dampaknya baik kepada organisasi maupun kepada klien, tindakan koreksi atau tindakan reaksi yang harus dilakukan termasuk siapa yang bertanggung jawab.</li> <li>2.3. Setiap potensi kegagalan dinilai berdasarkan dampaknya di masa datang atas tiga kelas yaitu : Rendah, Sedang dan Tinggi dengan perincian sebagai berikut :           <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Tinggi</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Klien berpotensi meninggalkan perusahaan</li> <li>2. Terjadi pemutusan hubungan kerja</li> <li>3. Klien mengajukan komplain</li> <li>4. Kegagalan tidak terdeteksi sampai kepada tangan pelanggan,</li> <li>5. Seluruh sasaran mutu tidak tercapai</li> </ol> </li> <li>❖ <b>Sedang</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Klien berpotensi mengajukan komplain</li> <li>2. Sebagian sasaran mutu tidak tercapai</li> <li>3. Tren pencapaian sasaran mutu menurun</li> </ol> </li> <li>❖ <b>Rendah</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak berdampak langsung kepada kualitas produk atau pelayanan</li> <li>2. Tindakan koreksi dapat dilakukan sebelum produk sampai kepada pelanggan.</li> </ol> </li> </ul> </li> </ol> |   |  |

|   |   |  |
|---|---|--|
|    | <b>INSTRUKSI KERJA</b>  | No Dokumen : IK.MM.06.01<br>Terbitan / Revisi : 2 / 1<br>Tanggal Terbit : 09-12-2019<br>Halaman : 2 dari 2 |
|   | <b>INSTRUKSI KERJA PENGELOLAAN<br/>ANALISIS BERBASIS RISIKO</b> |  |
| Dibuat oleh : QA Coordinator  |   | Disahkan oleh : Management Representative  |
| <p>2.4. Analisis Peluang dapat diklasifikasikan secara berjenjang sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Menimbulkan Bisnis baru yang prospektif;</li> <li>▪ Menambah Klien Baru;</li> <li>▪ Mengurangi Biaya Operasional;</li> <li>▪ Meningkatkan Kualitas Produk &amp; Pelayanan;</li> <li>▪ Mengurangi Beban Kerja</li> </ul> <p>2.5. Analisis berbasis Risiko dan Peluang disajikan dalam bentuk tabel termasuk masing-masing Penanggung Jawab Kegiatan ( PIC ).</p> <p>2.6. Analisis berbasis Risiko dan Peluang dievaluasi minimal satu tahun sekali pada Rapat Tinjauan Manajemen dan selanjutnya ditetapkan oleh Manajemen tindak lanjut yang perlu dilakukan terutama untuk tahapan proses yang dianggap berisiko tinggi.</p> <p>2.7. Dalam hal manajemen menganggap perlu dilakukan perbaikan atau tindakan koreksi maka tindak lanjutnya harus dilakukan sesuai dengan PM.MR.05 : Prosedur Pengendalian Ketidaksesuaian dan Tindakan Koreksi.</p> <p><b>3. Sarana</b></p> <p>-</p> <p><b>4. DokumenTerkait</b></p> <p>4.1. MM.06/L2 : Analisa Risiko dan Peluang</p> <p>4.2. PM.MR.03 : Prosedur Tinjauan Manajemen</p> <p>4.3. IK.MM.06.02 : Instruksi Kerja Cara Analisis SWOT</p> |   |  |



## INSTRUKSI KERJA

### INSTRUKSI KERJA CARA ANALISIS SWOT

No Dokumen : IK.MM.06.02

Terbitan / Revisi : 2 / 1

Tanggal Terbit : 09-12-2019

Halaman : 1 dari 2

Dibuat oleh : QA Coordinator

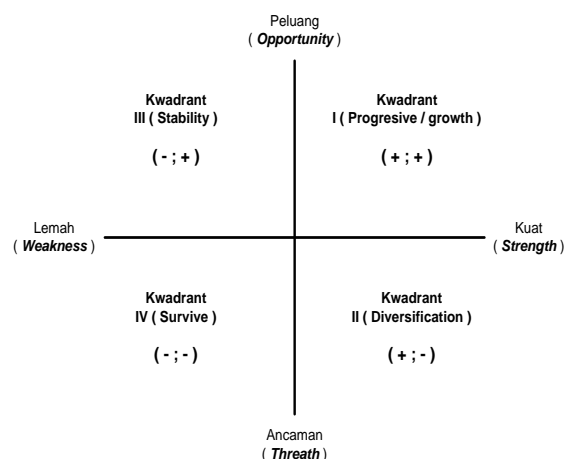
Disahkan oleh : Management  
Representative

#### 1. Penanggung Jawab

- 1.1. Management Representative
- 1.2. Personil Sekretariat ISO
- 1.3. Tim Analisis SWOT ( Top Manajemen, MR & Ka Dep )

#### 2. Instruksi Kerja

- 2.1. Manajemen Representative bersama Tim Analisis SWOT melakukan pertemuan untuk mengidentifikasi setiap kegiatan / kriteria di perusahaan dan membuat keputusan atas 5 ( lima ) faktor utama yang paling berpengaruh terhadap kualitas produk, ditinjau dari 4 ( empat ) aspek yaitu : Kekuatan ( **Strength** ), Kelemahan ( **Weakness** ), Peluang ( **Opportunity** ), Ancaman ( **Threat** ).
- 2.2. Manajemen membuat daftar indikator ( butir ) dan variabel lingkungan baik internal maupun eksternal yang diperkirakan akan sangat mempengaruhi terhadap masa depan perusahaan selama 5 ( lima ) tahun kedepan.
- 2.3. Atas dasar kesepakatan bersama manajemen memberikan penilaian terhadap besar kecilnya sumbangan atau hambatan yang diberikan oleh masing-masing indikator terhadap pencapaian tujuan perusahaan khususnya untuk satu periode penyusunan rencana strategis.
- 2.4. Manajemen menghitung nilai tertimbang dari masing-masing indikator dalam satu / setiap kategori variabel dan mengkalikan / menjumlahkannya :





## INSTRUKSI KERJA

### INSTRUKSI KERJA CARA ANALISIS SWOT

No Dokumen : IK.MM.06.02  
Terbitan / Revisi : 2 / 1  
Tanggal Terbit : 09-12-2019  
Halaman : 2 dari 2

Dibuatoleh : QA Coordinator

Disahkanoleh : Management  
Representative

1.1. Untuk nilai Pembobotan individu diperoleh atas dasar besarnya tingkat keutamaan kegiatan atau bernilai tinggi apabila keadaan / kondisi makin strategis ( dalam decimal perseratus ), dan Total Bobot untuk keseluruhan sub group adalah satu ( 1 ).

1.2. Untuk nilai Skor dari masing-masing individu sub grup, diperoleh atas dasar kesepakatan Tim, dimana nilai yang paling maksimal / ekstrim adalah empat ( 4 ) sedangkan nilai yang terendah / lemah adalah ( 1 ). Nilai dari masing-masing pernyataan antara satu dan lainnya boleh sama, selain itu nilai Skor boleh bernilai setengah atau lima persepuluh ( 0.5 ).

**TABEL PENILAIAN**

| Nilai Bobot                |     | Nilai Skor                 |   |
|----------------------------|-----|----------------------------|---|
| Paling Dominan / Strategis | 30% | Pengaruh Paling Signifikan | 4 |
| Sangat Dominan / Strategis | 20% | Pengaruh Sangat Signifikan | 3 |
| Dominan / Strategis        | 15% | Pengaruh Signifikan        | 2 |
| Kurang Dominan / Strategis | 10% | Pengaruh Kurang Signifikan | 1 |

1.3. Manajemen menentukan posisi perusahaan dalam salah satu kwadran dari keempat kwadran yang dimiliki oleh matriks SWOT – 4K, dan sekaligus menentukan strategis untuk bersaing dimana seyogyanya dilaksanakan atas dasar posisi yang dimiliki oleh perusahaan.

### 3. Sarana

-

### 4. DokumenTerkait

- 4.1. MM.06/L1 : Analisis SWOT  
4.2. PM.MR.03 : Prosedur Tinjauan Manajemen  
4.3. IK.MM.06.01 : Instruksi Kerja Cara Pengelolaan Analisis Berbasis Risiko