

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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 UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

TINJAUAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum PT. Freshklindo Graha Solusi

PT. Freshklindo Graha Solusi adalah perusahaan jasa kebersihan terkemuka di Indonesia, yang menawarkan solusi cerdas berdasarkan layanan yang inovatif dan dibuat dengan hati (disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan). Perusahaan menciptakan peluang untuk sukses melalui kemitraan yang dapat dipercaya dan diandalkan.

Misi perusahaan adalah “PT. Freshklindo Graha Solusi (PT.FGS) adalah perusahaan jasa kebersihan yang terkemuka di Indonesia, menawarkan solusi cerdas berdasarkan layanan yang inovatif dan dibuat dengan hati (disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan). Menciptakan peluang untuk sukses melalui kemitraan yang dapat dipercaya dan diandalkan.”

Sedangkan visi perusahaan adalah:

- a. Melayani perusahaan-perusahaan besar dengan sukses.
- b. Klien melihat PT. Freshklindo Graha Solusi sebagai mitra pilihan mereka.
- c. Layanan inovatif dan solusi cerdas membuat kami sebagai cleaning service yang paling kompeten di Indonesia.
- d. Perusahaan menyambut perubahan sebagai sebuah kesempatan.
- e. Semangat wirausaha.

Kebijakan umum perusahaan, yaitu:

1. Sesuai dengan tujuan dari PT. FGS dalam memberikan jasa kebersihan perumahan dan industri.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Mencakup komitmen untuk mematuhi peraturan atau persyaratan lainnya dan terus-menerus meningkatkan efektivitas sistem manajemen mutu.
3. Didokumentasikan, diterapkan, dipelihara dan ditinjau secara periodik.
4. Menyediakan kerangka kerja untuk menetapkan dan meninjau sasaran mutu.
5. Memastikan semua orang mengerti peran dan tanggung jawab mereka mengenai mutu pekerjaan, termasuk perlindungan terhadap K3 dan mengurangi risiko serendah mungkin, sewajarnya dan dapat diterima.
6. Dan membuat perubahan yang sesuai untuk perusahaan dengan tujuan untuk perbaikan kinerja.

Manajemen PT. Freshklindo Graha Solusi berkomitmen untuk menyediakan tempat yang aman bagi karyawan, tamu, dan subkontraktor. Hal ini dicapai melalui penerapan sistem manajemen yang menetapkan standar dan melakukan pengendalian terhadap seluruh kegiatan. Oleh karena itu sistem kinerja pegawai senantiasa ditinjau dan diperbaiki secara berkesinambungan

Pihak marketing perusahaan memiliki peran dan tanggung jawab untuk mengelola akun pelanggan, mencari pelanggan baru, mempertahankan pelanggan yang sudah ada, dan mempromosikan dan menjual jasa, memastikan kepuasan pelanggan dan pelaksanaan proyek sebagaimana yang ditawarkan sebelumnya kepada pelanggan.

Bagian sumber daya manusia (SDM) berperan dan bertanggung jawab untuk menyediakan karyawan melalui perekrutan, memberikan umpan-balik untuk bagian SDM, terkait kesenjangan pada spesifikasi pekerjaan, menjaga karyawan agar loyal dan bekerja sebagai tim, memelihara profesionalisme

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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 UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

karyawan, termasuk menerapkan penghargaan/hukuman/disiplin untuk karyawan.

Bagian pengelola Subkontraktor, memiliki peran dan tanggung jawab untuk menyediakan karyawan melalui kontrak dengan mitra bisnis, menganalisis kesenjangan karyawan subkontraktor dengan spesifikasi pekerjaan, bekerja sama dengan pemimpin proyek untuk memelihara profesionalisme karyawan kontraktor, termasuk menerapkan hadiah/hukuman/disiplin karyawan dari mitra kerja.

Bagian sarana dan prasarana, memiliki peran dan tanggung jawab untuk:

1. Menyediakan atau memberikan dukungan kepada karyawan dan menyediakan pelatihan terhadap karyawan rumah tangga, termasuk transportasi, pendukung perjalanan, serta mengatur rumah tangga dan keamanan kantor.
2. Menyediakan transportasi, bahan baku, kenyamanan/produktivitas/keamanan tempat kerja dilingkungan kantor termasuk menyediakan peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan untuk kegiatan operasi dan kantor.
3. Memastikan semua alat-alat/peralatan/alat ukur memadai, sesuai dan digunakan sebagaimana fungsinya untuk mendukung operasional dan kegiatan kantor.

Bagian operasional, memiliki peran dan tanggung jawab sebagai pemimpin proyek untuk mengelola sumber daya yang tersedia untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memenuhi harapan pelanggan sesuai dengan apa yang disepakati pada masing-masing proyek dan memenuhi persyaratan kontrak dan kepuasan pelanggan.

PT. FGS berkomitmen untuk memastikan kesehatan dan keselamatan karyawan dan meminimalkan efek atas produk jasanya terhadap lingkungan.

Semua manajer dan pemimpin bertanggungjawab untuk mendefinisikan, menerapkan, mempertahankan dan terus-menerus meningkatkan sistem manajemen, terutama yang berkaitan dengan jasa pelayanan PT. FGS.

Tanggung jawab manajemen PT. FGS meliputi:

1. Mengkomunikasikan persyaratan dan peraturan pelanggan yang berlaku kepada semua fungsi yang relevan.
2. Menetapkan kebijakan manajemen dan prosedurnya dalam proses cleaning.
3. Menetapkan target manajemen.
4. Melakukan tinjauan manajemen.
5. Memastikan ketersediaan sumber daya yang memadai untuk menerapkan keselamatan kerja.
6. Melakukan pengembangan dan peningkatan yang berkelanjutan untuk sistem manajemen keselamatan kerja.⁸

B. Organisasi PT. Freshklindo Graha Solusi (PT. FGS)

Tanggung jawab dan otoritas dalam penerapan kesehatan dan keselamatan kerja didefinisikan dalam struktur organisasi PT. FGS dan deskripsi tanggung jawab dan wewenang. Tim SDM bertanggung jawab untuk memastikan bahwa orang-orang telah bekerja dengan sistem pengendalian

⁸PT. Freshklindo Graha Solusi, *Manual Sistem Manajemen*, 2016, h.16

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mutu yang ditetapkan dan untuk memantau bahwa semua sistem kontrol mutu telah dilaksanakan sesuai dengan tuntutan pelanggan.

Direktur bertanggung jawab untuk memastikan bahwa kegiatan proyek mematuhi persyaratan dalam kontrol cleaning, standar, peraturan, dan manual mutu pada keseluruhan proyek atau kegiatan usaha lainnya. Dalam melaksanakan tugasnya manajemen dibantu oleh pemimpin proyek sebagai manajer mutu, petugas SDM dan pengontrol dokumen. Untuk menindaklanjuti dan memantau prosedur yang diterapkan.

Semua karyawan bertanggung jawab untuk menyelaraskan aktivitas data dan dokumen sesuai dengan persyaratan standar mutu dan kesehatan dan keselamatan kerja yang telah ditetapkan, dan bertanggung jawab untuk mengambil tindakan untuk menghilangkan segala ketidakpatuhan yang terjadi selama cleaning. Semua karyawan bertanggung jawab atas kebijakan mutu dan sasaran mutu sesuai dengan peran dan tanggung jawab.

Direktur sebagai pemimpin bertanggung jawab untuk menyediakan sumber daya untuk melaksanakan tujuan mutu, kebijakan mutu dan komunikasi dengan semua organisasi bahwa tuntutan pelanggan telah sesuai dengan spesifikasi dan standar yang berlaku.

Top manajemen berperan:

1. Memastikan penerapan sistem manajemen mutu dan keselamatan kerja yang efektif.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Memastikan proses sistem mutu terbangun secara efektif dan terpelihara untuk meningkatkan standar mutu-kesehatan dan keselamatan kerja melalui manajemen, pelatihan dan penyediaan sumber daya.
3. Mempromosikan kesadaran mutu dan keselamatan kerja, serta partisipasi personil melalui komunikasi yang efektif.
4. Menunjuk seorang perwakilan manajemen yang merancang dan mengimplementasikan program audit yang menilai efektivitas sistem manajemen yang berkelanjutan.

Perwakilan manajemen memiliki tanggung jawab dan wewenang sesuai uraian tugas dan tanggung jawab perwakilan manajemen. Perwakilan manajemen mempersiapkan sistem untuk menganalisa kinerja dan menyampaikannya kepada Direktur, yang melakukan peninjauan berkala terhadap kinerja. Proses ini mengidentifikasi tindakan-tindakan yang diperlukan untuk perbaikan dari praktek SDM dan sistem manajemen. Efektivitas sistem manajemen SDM dinilai melalui audit internal.

Pelatihan disediakan untuk memastikan bahwa semua personil sadar akan tanggung jawab mereka dalam keadaan tertentu. Personil harus membuat diri sendiri menyadari persyaratan standar mutu dan keselamatan kerja yang berlaku di lokasi dimana mereka bekerja. Hal ini penting, terutama untuk konsultan dan kontraktor bertugas di lokasi klien. Ketika insiden terjadi di lokasi klien, diperlukan bahwa sistem harus diikuti oleh klien dan PT. Freshklindo Graha Solusi.

Direktur PT. FGS menugaskan seorang perwakilan manajemen yang berdedikasi, dan tim SDM yang memadai sebagai sumber daya di lokasi proyek untuk memastikan penerapan manajemen mutu dan keselamatan kerja pada proyek tersebut. Tim SDM akan memelihara, mengembangkan dan terus menerus meningkatkan sistem manajemen mutu dan memantau efektivitas. Mereka akan bekerja sama dengan pemimpin proyek untuk menunjuk personil yang memonitor di lokasi proyek dan akan melakukan peran pengawasan terhadap mutu yang berkelanjutan. Personil safety monitor juga akan memastikan untuk memenuhi kepatuhan terhadap peraturan, dan kesesuaian hal yang diperlukan di tempat kerja.

Manajemen proyek dibentuk untuk setiap proyek. Pendekatan yang harus diikuti akan didasarkan pada hubungan kerja yang erat antara semua disiplin ilmu. Tim proyek mengembangkan SDM proyek. Perencanaan manajemen SDM dengan tim, serta tim FGS manajemen. Hal ini berkembang sesuai dengan persyaratan dan spesifikasi PT. FGS dan akan mempertimbangkan dokumen yang relevan dari kebutuhan klien.

Tim manajemen proyek bertanggungjawab untuk:

1. Memastikan pelaksanaan manual mutu dan rencana mutu proyek dan prosedur pendukung yang berlaku di lokasi kerja yang menjadi tanggung jawabnya.
2. Memastikan bahwa seluruh karyawan menyadari dan memahami persyaratan SDM dan seluruh prosedur pendukung yang berlaku.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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 UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Mempromosikan umpan balik dari masalah/perbaikan sesuai catatan selama pelaksanaan pekerjaan.
4. Berpartisipasi dalam program manajemen PT. FGS.
5. Bekerja sama dengan manajer untuk memastikan kepatuhan terhadap peraturan, standar, dan standar kebutuhan klien.
6. Pastikan semua subkontraktor dan pemasok melakukan sistem manajemen kualitas mereka sendiri, rencana dan prosedur, dan mengikuti sistem prosedur FGS.

PT. FGS telah mengembangkan dokumentasi sistem manajemen mutu yang meliputi:

- a. Kebijakan mutu dan target mutu.
- b. Manual mutu.
- c. Prosedur dan catatan/rekaman yang dibutuhkan sesuai dengan ISO 9001.
- d. Dokumen dan catatan/rekaman yang ditentukan oleh PT. FGS sebagai hal yang diperlukan untuk memastikan proses perencanaan, operasional dan kontrol yang efektif.
- e. Data/informasi, dan catatan/rekaman sebagai penerapan standar mutu dan standar keselamatan kerja.⁹

Dari penjelasan tersebut di atas dapat diketahui, bahwa PT. FGS telah menerapkan manajemen mutu sebagai salah satu sistem dalam menerapkan administrasi perusahaan, sehingga perusahaan memperlihatkan manajemen yang modern dan mengikuti perkembangan yang ada.

⁹*Ibid.*

C. Sumber Daya pada PT. FGS

Direktur PT. FGS menentukan dan menyediakan sumber daya yang dibutuhkan:

- a. Untuk menerapkan dan memelihara sistem manajemen mutu dan terus meningkatkan efektivitas.
- b. Meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi persyaratan pelanggan.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka PT. FGS menyediakan:

1. Sumber daya yang memadai untuk memastikan kinerja, memenuhi standar yang ditetapkan oleh perusahaan.
2. Sistem manajemen yang memadai untuk memastikan semua aspek yang dikendalikan.
3. Personil yang kompeten.
4. Pelatihan yang efektif.
5. Peralatan yang memadai dan pemeliharaan peralatan.
6. Sistem internal audit manajemen kesehatan dan keselamatan kerja yang independen.

Personil yang melakukan pekerjaan dan mempengaruhi persyaratan layanan dinyatakan kompeten dengan mempertimbangkan pendidikan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman atau sesuai dengan kualifikasi persyaratan pelanggan.

Tim manajemen di lokasi proyek dan pimpinan proyek bertanggung jawab untuk memastikan bahwa personil yang ditugaskan untuk proyek

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tersebut memiliki pengalaman yang diperlukan, pelatihan dan kualifikasi untuk melakukan tugas mereka sesuai fungsinya.

Manajemen PT. FGS memastikan bahwa perusahaan memiliki jumlah personil yang cukup dan memiliki keahlian untuk pekerjaan lapangan. Oleh karena itu PT. FGS memberikan pelatihan dan melaksanakan kegiatan lainnya untuk meningkatkan sumber daya manusia yang ada terus-menerus, mengevaluasi efektivitas sebagai pelatihan prosedur kualifikasi personil ditingkatkan dengan berbagai cara termasuk melalui pelatihan internal, membaca prosedur, standar, instruksi kerja, SOP, eksternal pelatihan, pelatihan kerja, seminar dan sebagainya.

Manajemen PT. FGS menetapkan kompetensi yang diperlukan untuk personil yang pekerjaannya berpengaruh atas persyaratan jasa layanan, antara lain dengan:

- a. Menyediakan pelatihan atau mengambil tindakan lain untuk mencapai kompetensi yang diperlukan sesuai dengan persyaratan kualifikasi.
- b. Mengevaluasi efektivitas tindakan dan pertunjukan laporan hasil.
- c. Memastikan bahwa personil menyadari relevansi dan pentingnya kegiatan mereka dan bagaimana mereka berkontribusi terhadap pencapaian sasaran mutu.
- d. Menyimpan record pendidikan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman yang sesuai.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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 UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PT. FGS mengoperasikan sistem pemeliharaan peralatan untuk memastikan keselamatan semua personil terus menerus. Sistem memberlakukan dua metode inspeksi:

1. Inspeksi visual oleh personil terlatih yang sesuai.
2. Inspeksi formal oleh teknisi yang memenuhi syarat setiap kali suatu kesalahan terdeteksi atau dugaan.

Semua peralatan terdaftar di buku catatan pemeliharaan, pemeriksaan berlangsung seperti yang dijadwalkan pada buku catatan atau kapanpun setiap ada dugaan kecacatan, hanya teknisi yang memenuhi syarat yang melakukan instalasi listrik. Pemeliharaan preventif dilakukan melalui penggunaan formulir jadwal pemeliharaan.

PT. FGS mengoperasikan kebijakan dalam penyediaan alat pelindung diri untuk kegiatan operasional dimana bahaya yang diidentifikasi tidak dapat dihilangkan atau dikurangi ke tingkat yang dapat diterima. Manajer dan pemilik proses setelah mengenali kebutuhan alat pelindung diri memastikan bahwa:

- a. Alat pelindung diri yang sesuai diperoleh dan dikeluarkan untuk setiap individu.
- b. Setiap individu dilatih dalam penggunaan dan pentingnya menggunakan alat pelindung diri pada setiap saat.
- c. Kondisi alat pelindung diri secara teratur diperiksa untuk mendeteksi apabila ada cacat atau kerusakan dan penggantian akan dikeluarkan bila diperlukan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Perlunya alat pelindung diri diidentifikasi oleh manajer dan pemilik proses yang memelihara aspek kesehatan dan keselamatan kerja yang terdaftar untuk wilayah tugasnya. Aspek-aspek yang dianggap berbahaya dikategorikan menjadi tinggi, menengah, atau rendah, risiko dan alat pelindung diri yang sesuai diidentifikasi, diperoleh dan dikeluarkan untuk digunakan.

Perwakilan manajemen dan/atau pimpinan proyek melakukan pemeriksaan secara periodik dengan tujuan memastikan bahwa alat pelindung diri yang telah dikeluarkan sedang digunakan dalam cara yang tepat.

Perlu ditekankan bahwa penggunaan alat pelindung diri tidak dapat mengurangi atau menghilangkan bahaya. Penggunaannya tidak dianggap sebagai solusi. Hal terbaiknya adalah membatasi efek dari kecelakaan. Alat pelindung diri adalah baris terakhir pertahanan dimana tindakan untuk menghilangkan bahaya atau untuk mengurangi ke tingkat yang dapat diterima adalah terbukti menjadi tidak praktis.¹⁰

¹⁰*Ibid.*