

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Di era globalisasi saat ini, kepuasan pelanggan sebagai pengguna produk baik berupa barang atau pun jasa mulai mendesak produsen untuk menghasilkan produk yang bermutu. Dengan tersedianya produk yang bermutu tentunya dapat mengambil hati pelanggan untuk terus – menerus memilih produk tersebut. Selain itu, faktor harga juga menentukan keberhasilan suatu produk dimata pelanggan. Produk yang bermutu tinggi dan harga yang terjangkau pasti menjadi pilihan utama. Produsen dituntut untuk meningkatkan mutu, sedangkan pelanggan menuntut produk yang dimilikinya bermutu. Oleh karena itu, keberadaan mutu menjadi prioritas bagi keduanya.

Salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh perusahaan adalah memberikan kepuasan bagi pelanggan. Pelanggan yang merasa puas dengan produk perusahaan, tentu akan menjadi pelanggan tetap. Sedangkan pelanggan yang merasa produk perusahaan tidak sesuai dengan harapan, maka tidak akan membeli produk perusahaan tersebut di kemudian hari. Pelanggan tersebut tentu akan membicarakan kepada teman, saudara atau bahkan rekan bisnisnya mengenai produk yang mengecewakan. Dari sini dapat diketahui bahwa pelanggan sangat penting bagi perusahaan.

PT Sumber Tirtahokindo sebagai perusahaan swasta yang bergerak dalam kegiatan produksi (*manufacturing*) dan perdagangan (*trading*) fiberglass juga merasakan permasalahan dalam memberikan kepuasan pada pelanggan. Di samping itu, tingginya tingkat persaingan dalam perebutan tender membuat perusahaan ini ingin menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Keberadaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 merupakan sistem manajemen mutu yang disusun untuk menyamakan sistem jaminan mutu yang digunakan di berbagai negara. Dengan demikian, peningkatan mutu manajemen

tersebut harus mengikuti standar yang telah diakui seperti sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 karena mutu dapat disebut sebagai tujuan yang menjadi indikator keberhasilan suatu perusahaan.

PT Sumber Tirtahokindo yang telah berdiri sejak tahun 1997 mendambakan prosedur terdokumentasi sebagai acuan bagi perusahaan untuk menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Menjadikan perusahaan menuju ISO 9001:2008 bukanlah hal yang mudah, dibutuhkan proses yang sangat panjang dan kesiapan dari berbagai pihak untuk berkomitmen terhadap masa depan perusahaan. Oleh karena itu, dengan adanya sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 tentunya dapat menjadi titik tolak kebangkitan PT Sumber Tirtahokindo untuk mulai melakukan perubahan guna mencapai tujuan yang ingin dicapai.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

PT Sumber Tirtahokindo belum memahami bagaimana mewujudkan implementasi dan memperoleh sertifikasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 sehingga berdampak pada kegagalan untuk memenangkan tender di banyak perusahaan. Salah satu contoh persyaratan tender tercantum pada lampiran 1.

1.3 TUJUAN

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi manajemen proses bisnis sehingga dapat merancang sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di PT Sumber Tirtahokindo.
2. Menggunakan analisis kesenjangan (*GAP analysis*) untuk mengetahui / mengidentifikasi kesenjangan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap sistem manajemen mutu PT Sumber Tirtahokindo.
3. Mengusulkan prosedur wajib dan prosedur proses yang nantinya diperlukan dalam upaya menerapkan ISO 9001:2008 di PT Sumber Tirtahokindo.

1.4 RUANG LINGKUP

Di dalam melakukan penelitian diperlukan ruang lingkup agar pembahasan menjadi lebih terarah. Batasan ruang lingkup penelitian ini, yaitu:

1. Penelitian dilakukan pada tanggal 30 September 2011 – 6 Januari 2012.
2. GAP *analysis* didasarkan pada isi dan kelengkapan dokumen yang dipersyaratkan dalam sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.
3. Usulan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di PT Sumber Tirtahokindo sampai dengan tahap audit internal.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan pada hasil penelitian ini telah disesuaikan dengan metode pembahasan, dan dikelompokkan kedalam beberapa bab dimana masing – masing bab akan dibagi – bagi lagi kedalam sub bab. Dengan adanya pembagian bab ini, diharapkan dapat memberikan penjelasan secara terperinci mengenai hasil penelitian. Susunan sistematika penulisannya sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab pertama memaparkan latar belakang perumusan masalah, tujuan, ruang lingkup, dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori

Bab kedua berisi tentang teori – teori dasar mengenai pengertian sistem mutu dan manajemen mutu, mutu berorientasi kepada konsumen, perbaikan terus – menerus, dan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Dasar – dasar inilah yang akan digunakan untuk mendukung proses usulan penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ketiga menerangkan tahapan – tahapan berfikir dan pelaksanaan secara sistematis yang dilakukan, seperti tempat dan waktu penelitian beserta tahapan penelitian.

Bab IV Pengumpulan Data dan Pembahasan

Bab keempat berisi profil perusahaan mencakup sejarah dan perkembangan perusahaan, lokasi, sarana, dan prasarana perusahaan, produk yang dihasilkan, pemasaran produk, struktur organisasi, manajemen proses bisnis. Dari data tersebut kemudian disusun analisa kesenjangan (*GAP analysis*) sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap sistem manajemen mutu PT Sumber Tirtahokindo, sampai pada usulan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di PT Sumber Tirtahokindo.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Bab terakhir menguraikan kesimpulan. Selain itu, berdasarkan pengamatan yang didapat selama melakukan penelitian, diberikan saran – saran yang bermanfaat bagi pembaca.

Daftar Pustaka

Lampiran