

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan-perusahaan di berbagai sektor industri dituntut untuk memastikan kualitas produk dan layanan mereka secara konsisten. Sertifikasi ISO 9001:2015 telah diakui sebagai standar internasional untuk manajemen mutu, yang membantu perusahaan dalam mencapai efisiensi operasional, kepuasan pelanggan, dan peningkatan kinerja keseluruhan. PT. XYZ, sebagai perusahaan yang beroperasi di sektor teknologi informasi, juga merasakan tekanan persaingan yang semakin ketat.

Persaingan di industri konsultan teknologi informasi di Indonesia juga menjadi sebuah hal yang signifikan dalam konteks penelitian ini. Hal ini juga didukung dengan besarnya pertumbuhan di sektor teknologi informasi beserta konsultasinya. Menurut data dari *website* Statista (2023) pendapatan di pasar Konsultasi & Implementasi teknologi informasi diproyeksikan mencapai US\$295,10 juta pada tahun 2023. Pendapatan tersebut diperkirakan akan menunjukkan tingkat pertumbuhan tahunan dengan proyeksi dari tahun 2023 hingga 2028 sebesar 12,27%, menghasilkan volume pasar sebesar US\$526,40 juta pada tahun 2028 (Statista, 2023). Banyak perusahaan konsultan teknologi informasi bersaing untuk menawarkan solusi teknologi terbaik kepada klien mereka. Di Jakarta saja tercatat sebanyak 638 perusahaan yang bergerak dalam teknologi informasi sebagai pesaing dari PT. XYZ (Crunchbase, 2023). Dalam persaingan ini, faktor kualitas, efisiensi, dan kepuasan pelanggan menjadi kunci utama dalam memenangkan kepercayaan dan mendapatkan proyek-proyek yang berharga.

Perasingan yang ketat di industri teknologi informasi membuat PT. XYZ harus berbenah diri. Berdasarkan observasi peneliti terdapat beberapa kelemahan dalam tata kelola di manajemen. Beberapa prosedur terkait tata kelola mutu belum terdokumentasikan dengan baik. Pada beberapa kasus tender atau *pitching*, personel tim harus mempersiapkan dokumen dari awal. Perusahaan belum memiliki prosedur yang jelas, terdokumentasi, disosialisasikan dan diwajibkan terkait layanan kepada klien dan kepuasan klien. Oleh karenanya sehingga dengan sertifikasi ISO 9001:2015 dapat membantu perusahaan memberikan jasa dengan kualitas yang lebih baik dan konsisten kepada klien.

Selain itu berdasarkan observasi peneliti, beberapa perusahaan kompetitor PT. XYZ seperti KDDI, DDI, Master Systems, IJ Global Services, dan Packet Systems belum tersertifikasi ISO 9001:2015. Oleh karenanya implementasi dan sertifikasi ISO 9001:2015 yang dilakukan oleh PT. XYZ dapat menjadi *distinctive competence* dari perusahaan dibandingkan pesaing. Selain itu dengan sertifikasi ISO 9001:2015 memungkinkan perusahaan membuka peluang baru berupa kerja sama dengan perusahaan internasional yang mengharuskan vendornya memiliki

sertifikasi manajemen kualitas untuk menjamin kualitas jasa yang mereka beli dari PT. XYZ.

Perusahaan konsultan IT di Indonesia tidak hanya berkompetisi dalam hal teknologi yang diterapkan, tetapi juga dalam kemampuan manajemen mutu dan layanan yang diberikan kepada klien. Oleh karena itu, sertifikasi ISO 9001:2015 dapat menjadi keunggulan kompetitif bagi perusahaan konsultan IT untuk membuktikan kualitas dan profesionalisme mereka kepada klien. Oleh karenanya, studi kesiapan sertifikasi ISO 9001:2015 di PT. XYZ dengan menggunakan metode AHP memiliki relevansi yang kuat dalam konteks persaingan di industri konsultan teknologi informasi di Indonesia. Melalui peningkatan manajemen kualitas, perusahaan dapat mengurangi tingkat cacat, retur, atau komplain pelanggan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan.

Di sisi lain, biaya sertifikasi ISO 9001:2015 cukuplah mahal bagi organisasi. Oleh karenanya, sebelum dilakukan sertifikasi maka sebaiknya organisasi perusahaan melakukan implementasi ISO 9001:2015 lalu dilakukan audit kesiapan atau implementasinya. Penilaian kesiapan implementasi dan keberhasilannya dari penerapan ISO 9001:2015 dapat dilakukan dengan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dengan memberikan gambaran indeks keputusan keberhasilan atau kegagalan dari implementasi tersebut (Jain, 2012). Melalui metode ini dapat diketahui tingkat kesuksesan perusahaan dalam mengimplementasikan ISO 9001:2015. Sehingga jika terjadi kegagalan dalam implementasi atau tingkat kesuksesan implementasi yang rendah, maka perusahaan dapat memperbaiki implementasi konteks dan klausul ISO 9001:2015 yang belum optimal. Dan jika berdasarkan perbaikan implementasi konteks dan klausul maka dapat dilakukan perhitungan kembali hingga diperoleh indeks keputusan keberhasilan implementasi ISO 9001:2015 yang layak. Ketika hal ini telah dicapai, maka perusahaan dapat melakukan sertifikasi dan menekan biaya kegagalan dalam sertifikasi.

PT. XYZ adalah sebuah perusahaan konsultan IT yang berlokasi di Jakarta Pusat. PT. XYZ menjunjung tinggi nilai "*Creating value, with passion and dedication*". Nilai ini mendorong perusahaan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya. Dalam rangka mencapai standar mutu yang lebih tinggi dan memperkuat posisinya sebagai konsultan IT terkemuka, PT. XYZ berencana untuk melakukan sertifikasi ISO 9001:2015.

1.2 Rumusan Masalah

Berikut ini merupakan rumusan masalah pada penelitian ini:

1. Bagaimana kondisi saat ini PT. XYZ dalam hal persiapan implementasi standar ISO 9001:2015?
2. Bagaimana indeks keputusan keberhasilan penerapan ISO 9001:2015 berdasarkan penilaian AHP di PT. XYZ?
3. Bagaimana indeks keputusan kegagalan penerapan ISO 9001:2015 berdasarkan penilaian AHP di PT. XYZ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berikut ini merupakan tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah:

1. Mengevaluasi kondisi PT. XYZ saat ini dalam rangka persiapan implementasi standar ISO 9001:2015.
2. Menentukan indeks keputusan keberhasilan penerapan ISO 9001:2015 berdasarkan penilaian AHP di PT. XYZ.
3. Menentukan indeks keputusan kegagalan penerapan ISO 9001:2015 berdasarkan penilaian AHP di PT. XYZ.

1.4 Batasan Penelitian

Berikut ini merupakan batasan pada penelitian ini:

1. Penelitian ini akan difokuskan pada evaluasi persiapan PT. XYZ dalam mengimplementasikan standar ISO 9001:2015.
2. Penelitian ini akan dilakukan di PT. XYZ yang berlokasi di Jakarta Pusat.
3. Penelitian ini akan mengadopsi metode kuesioner sebagai sarana utama untuk mengukur tingkat kesiapan dalam pelaksanaan standar ISO 9001:2015 di perusahaan PT XYZ. Responden dalam penelitian ini adalah anggota jajaran manajemen perusahaan yang menempati posisi fungsional terendah, yakni pemimpin grup.
4. Penelitian ini akan berfokus pada variabel-variabel yang relevan dengan kesiapan sertifikasi ISO 9001:2015 di PT. XYZ, yaitu klausul dan sub klausul 4 sampai dengan 10, yaitu Organisasi, Kepemimpinan, Perencanaan, Dukungan, Operasi, Evaluasi, dan Perbaikan.
5. Penelitian ini tidak akan memasukkan aspek teknis khusus dalam bidang IT yang menjadi fokus layanan PT. XYZ.
6. Keterbatasan yang dihadapi dalam lingkup penelitian ini mencakup jumlah responden yang terbatas, tingkat kejujuran dan kesungguhan responden dalam melengkapi kuesioner, serta pengetahuan terbatas yang dimiliki oleh masing-masing responden mengenai ISO 9001:2015. Pengetahuan mereka terbatas pada pemahaman dasar tentang klausul dan konteks yang dijelaskan dalam kuesioner.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan proposal penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN

Menjelaskan latar belakang pemilihan topik penelitian, organisasi masalah dalam penulisan penelitian ini, tujuan dan kegunaan penelitian ini setelah selesai, dan sistematika penulisan penelitian ini.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Menjelaskan tentang landasan teori yang di gunakan sebagai dasar penyusunan penelitian ini. Di dalamnya melingkupi teori metode kuantitatif dan prosedur metode kuantitatif.

BAB III. METODE

Mendeskripsikan desain dan metode yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah penelitian ini guna mencapai tujuan penelitian dan tahapan penelitian secara rinci, ringkas dan jelas.

BAB IV. HASIL

Pada bab ini akan menguraikan tentang hasil pengumpulan data dan analisis dari. Pada bagian ini terdiri atas deskripsi data dan analisa data dengan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) untuk melihat indeks keberhasilan dan indeks kegagalan dari implementasi ISO 9001:2015 di perusahaan PT. XYZ.

BAB V. PEMBAHASAN

Pada bab ini adalah pembahasan terkait hasil analisa data dan menjelaskan bagaimana hambatan atau keberhasilan apa yang menyebabkan terjadinya pencapaian indeks keberhasilan dan indeks kegagalan implementasi ISO 9001:2015 di PT. XYZ. Kemudian penulis akan mengevaluasi pencapaian indeks keberhasilan dan indeks kegagalan implementasi ISO 9001:2015 di PT. XYZ serta mengusulkan upaya perbaikan dalam penyelesaian masalah yang terjadi.

BAB VI. PENUTUP

Bagian ini adalah tahapan terakhir, maka bab ini akan berisikan kesimpulan dan saran yang diberikan oleh penulis kepada perusahaan, agar perusahaan dapat mengimplementasikan serta tersertifikasi ISO 9001:2015.