

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Peningkatan persaingan pada pasar global dan harapan konsumen yang tinggi terhadap kualitas produk, mendorong perusahaan untuk menghasilkan produk berkualitas yang memenuhi Standar Internasional (ISO). ISO merupakan standar manajemen mutu yang dikeluarkan oleh International Organization for Standardization yang berisikan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi sebuah perusahaan atau organisasi dalam membentuk suatu Sistem Manajemen Mutu (Quality Management System). Salah satu kegiatan dalam meningkatkan kualitas sesuai dengan spesifikasi produk yaitu menerapkan sistem manajemen mutu yang tepat dengan melibatkan semua aspek perusahaan yang terintegrasi pada standar ISO sebagai panduan. Di Indonesia standar integrasi ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 & ISO 45001:2018 diadopsi identik menjadi sebuah standar sistem oleh Badan Standardisasi Nasional (BSN) menjadi ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 & ISO 45001:2018.

Untuk memenangkan persaingan dengan kompetitor dan memperoleh kepercayaan dari konsumen serta persyaratan untuk bisa mengikuti tender pada suatu proyek-proyek yang diselenggarakan oleh berbagai perusahaan, membutuhkan sertifikasi ISO yang sudah terintegrasi. Maka dari itu, perusahaan harus bisa membangun suatu sistem manajemen mutu yang baik demi tercapainya kepuasan pelanggan. PT XYZ adalah salah satu dari produsen katup industri yang ada di Indonesia, didirikan pada tahun 2010, perusahaan secara konsisten mendedikasikan dirinya dalam menyediakan dan melayani berbagai macam katup yang sangat cocok untuk sektor kontrol cairan dunia. Produk-produk yang dimiliki PT XYZ antara lain *piston check valve, fittings, butterfly valve, gate valve, flanges, ball valve, choke valve*. Untuk memberikan kualitas dan pelayanan yang baik dan untuk memenuhi kebutuhan klien, PT XYZ sudah menjalankan integrasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) dari beberapa standar internasional, antara lain: ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018.

Sistem manajemen mutu yang diterapkan di PT XYZ telah berjalan, tetapi penerapan dan tingkat konsistensi pada karyawan masih belum sesuai. Dalam proses audit internal PT XYZ pada tahun 2019 ditemukan 23 temuan, tahun 2020 ditemukan 12 temuan dan tahun 2021 ditemukan 22 temuan, sedangkan dalam proses audit eksternal PT XYZ pada tahun 2018 ditemukan 21 temuan, tahun 2019 ditemukan 13 temuan dan tahun 2020 ditemukan 3 temuan.

Berdasarkan temuan-temuan hasil audit yang dilakukan oleh Lembaga sertifikasi maupun internal karyawan tersebut, PT XYZ perlu melakukan perbaikan dan perubahan prosedur terdokumentasi untuk meminimasi temuan audit eksternal. Dengan berpedoman pada ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 & ISO 45001:2018 sebuah organisasi atau perusahaan dapat melakukan evaluasi apakah produk

(barang/jasa) dan proses yang dilakukan oleh perusahaan tersebut dapat memenuhi keinginan atau persyaratan dari customer secara konsisten. Maka untuk menjamin konsistensi mutu produk dan jasa yang dihasilkan sesuai dengan persyaratan perusahaan ataupun pelanggan dan mencegah terjadi kegagalan mutu produk, perlu dilakukan perbaikan dan *improvement* serta mengevaluasi hasil temuan untuk menurunkan temuan hasil audit dalam penerapan manajemen mutu ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 & ISO 45001:2018 di PT XYZ.

## **1.2 Perumusan Masalah**

PT XYZ telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu integrasi ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 & ISO 45001:2018, tetapi hingga saat ini penerapan dan tingkat konsistensi ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 & ISO 45001:2018 masih sering ditemukan banyaknya temuan-temuan yang masih sangat mengganggu keberlanjutan pemerolehan sertifikasi. Maka dari itu perlu diketahui akar penyebab masalah dan bagaimana upaya memperbaiki temuan untuk mempertahankan sertifikasi ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 & ISO 45001:2018 di PT XYZ.

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan mengetahui temuan-temuan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui temuan-temuan hasil audit internal dan eksternal di PT XYZ.
2. Menganalisis faktor penyebab dan dampak temuan-temuan hasil audit internal dan eksternal di PT XYZ.
3. Sebagai bahan evaluasi lebih oleh perusahaan dalam menciptakan manajemen mutu yang baik sesuai standar.
4. Memberikan upaya-upaya proses dalam meningkatkan manajemen mutu yang baik.
5. Melakukan peningkatan dan perbaikan integrasi ISO 9001:2015, 14001:2015 & 45001:2018 menggunakan *FMEA (Failure Mode And Effect Analysis)* sebagai model untuk menjalankan proses manajemen dengan perbaikan secara terus-menerus.

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan nilai manfaat kepada pihak pihak terkait. Adapun manfaat yang di harapkan tersebut sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan: Penelitian ini diharapkan dapat membantu PT XYZ dalam memperbaiki integrasi ISO 9001:2015, 14001:2015 & 45001:2018 di perusahaan, berupa peningkatan sistem manajemen dari segi manajerial maupun teknis, sehingga pada tahap sertifikasi berikutnya dapat mengurangi potensi temuan oleh Audit Eksternal dan dapat mempertahankan sertifikasi ISO

9001:2015, 14001:2015 & 45001:2018 serta menjaga tingkat kepuasan pelanggan.

2. Bagi Universitas: Penelitian ini di harapkan bisa menjadi salah satu pelengkap sumber pustaka di Universitas Esa Unggul dan juga bagi mahasiswa Esa Unggul yang membutuhkan referensi keilmuan dalam kaitannya dengan topik ISO 9001:2015, 14001:2015 & 45001:2018 dan metode PDCA (*Plan, Do, Check, Action*).
3. Bagi Peneliti: Untuk menambah wawasan peneliti terkait sistem manajemen pada perusahaan, terutama mengenai implementasi integrasi ISO 9001:2015, 14001:2015 & 45001:2018.