

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi seperti saat ini, persaingan bisnis semakin ketat baik persaingan dengan kompetitor lokal maupun asing. Hal tersebut dapat dilihat dengan adanya tingkat persaingan bisnis dalam berbagai sektor yang semakin tinggi dan perusahaan-perusahaan terus berusaha untuk menghadapi permasalahan tersebut. Dalam usaha untuk memenangkan persaingan tersebut, perusahaan harus mampu memberikan keunggulan tersendiri dibandingkan dengan pesaing-nya.

Persaingan-persaingan dalam bisnis inilah yang mendorong pasar menuntut adanya suatu standar mutu yang sama yang digunakan sebagai alat dalam mengukur kualitas perusahaan. Seberapa jauh mutu layanan yang diberikan oleh perusahaan dapat dilihat dengan adanya standar yang sama untuk memberikan tolak ukur yang jelas. Standar internasional membawa manfaat bagi teknologi, ekonomi dan sosial. Standar internasional dapat membantu untuk menyelaraskan spesifikasi teknis produk dan jasa serta membuat industri lebih efisien dan menghilangkan hambatan perdagangan internasional. Kesesuaian dengan Standar Internasional membantu untuk meyakinkan konsumen bahwa produk aman, efisien dan baik untuk lingkungan ([www.iso.org](http://www.iso.org)). *International Organization for Standardization* (ISO) merupakan

salah satu strategi yang dapat ditempuh oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas (www.iso.org).

Salah satu faktor yang dapat menunjang keunggulan kompetitif bagi perusahaan adalah dengan memberikan kualitas terbaik sebagai ciri khas perusahaan, baik dalam hal memproduksi barang maupun jasa. Penerapan sistem manajemen mutu dengan model standar ISO-9000 merupakan kunci untuk meningkatkan mutu dan produktivitas kerja yang efisien, agar mampu bersaing di pasar global. Berdasarkan suatu studi di Australia dengan menambah biaya pencegahan melalui penerapan sistem manajemen mutu sebesar 1 persen dari biaya konstruksi, maka biaya akibat kesalahan atau penyimpangan yang memerlukan *rework* dapat ditekan dari 10 persen menjadi 2 persen dari biaya konstruksi (Tanudjaja, 1999).

Susilawati (2005) menyatakan bahwa penerapan sistem manajemen mutu (SMM) pada suatu organisasi dapat meningkatkan kesadaran pada setiap personel akan perlunya menjaga kualitas, menjamin kesesuaian produk secara konsisten serta meningkatkan pelayanan kepada pelanggan yang berujung pada meningkatnya kepuasan pelanggan. Vincent Gaspersz (2001) mendefinisikan sistem Manajemen Mutu sebagai sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu.

Suardi (2001) mengatakan bahwa penerapan sistem manajemen mutu dapat memberikan berbagai nilai tambah bagi perusahaan antara lain meminimalkan produk

yang tidak memenuhi persyaratan yang berarti pula mengurangi pekerjaan ulang yang akhirnya mengoptimalkan marjinal keuntungan, dan meningkatkan produktivitas kerja yang dapat meningkatkan efisiensi perusahaan. Melalui penerapan sistem manajemen mutu pula prosedur dan tanggung jawab setiap personel terorganisir dan terdokumentasi secara baik dan jelas. Dengan demikian pelaksanaan kegiatan lebih mudah untuk ditelusuri dan dilakukan audit. Demikian halnya dengan tindakan pencegahan terhadap ketidaksesuaian dan perbaikan berkesinambungan pada semua tahapan proses. Akibatnya keefektifan, efisiensi dan konsistensi proses kerja dalam organisasi tersebut akan meningkat dan secara otomatis kemampuan bersaing dan reputasi juga meningkat menjadi lebih baik (Lukman 2010).

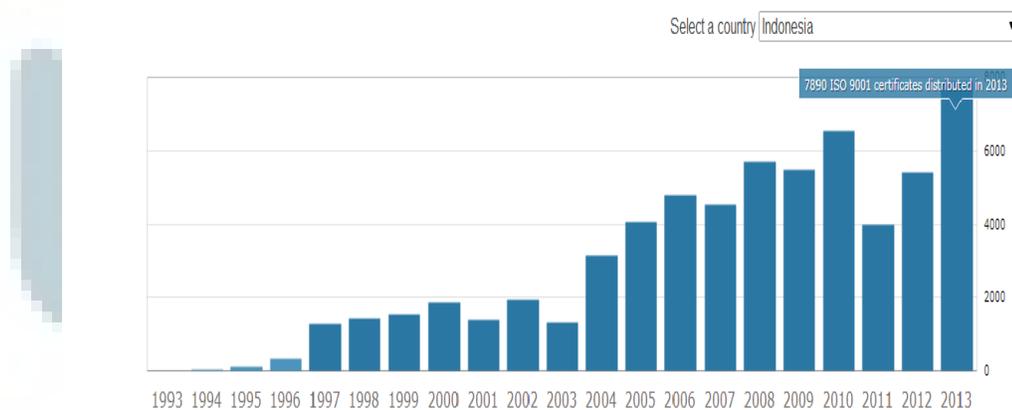
Untuk saat ini yang menjadi acuan jelas dari jaminan kualitas perusahaan dan diakui dunia adalah ISO 9001 yang merupakan seri dari ISO 9000. Manfaat ISO 9001 adalah untuk meningkatkan mutu produk atau layanan dan proses bisnis internal perusahaan, memperluas jaringan pemasaran dan pemenuhan akan persyaratan konsumen atas mutu produk (White dkk., 2009).

Standar ini didasarkan pada sejumlah prinsip manajemen mutu termasuk fokus kepada pelanggan, motivasi dan implikasi manajemen puncak, pendekatan proses dan perbaikan terus-menerus. Dengan menggunakan ISO 9001, dapat membantu dalam memastikan bahwa pelanggan mendapatkan kualitas produk atau jasa yang baik, yang pada akhirnya membawa banyak manfaat bagi bisnis ([www.iso.org](http://www.iso.org)).

Menurut Sobana (2012), ISO 9001 diartikan sebagai sistem yang berorientasi pada pendekatan proses. ISO 9001 merupakan sistem manajemen mutu dan persyaratan sistem manajemen paling populer di dunia. ISO 9001 terbit pertama kali pada tahun 1946 dan sampai saat ini telah mengalami beberapa kali revisi. Revisi yang paling akhir adalah ISO 9001:2008. Namun, pada September 2015 nanti akan diterbitkan revisi terbaru dari ISO 9001 yaitu ISO 9001:2015 ([www.iso.org](http://www.iso.org)). Ciri penerapan ISO 9001 salah satunya adalah diterapkannya pendekatan proses. Tujuan dari pendekatan proses ini adalah untuk meningkatkan efektivitas manajemen mutu dan kinerja operasional.

Di Indonesia sendiri, ISO 9001 mulai masuk pada tahun 1993 dengan perusahaan yang tersertifikasi berjumlah 8 perusahaan dan terus meningkat hingga pada tahun 2013 perusahaan yang tercatat telah tersertifikasi ISO 9001 berjumlah 7890 perusahaan.

Evolution of ISO 9001 certificates in Indonesia



Sumber : [www.iso.org](http://www.iso.org)

Gambar 1.1. ISO 9001 *Certificates in Indonesia*

Menurut Hilton (2005: 519), tujuan utama dari ISO 9001: 2000 adalah sebagai berikut:

- a. Perusahaan harus mempertahankan kualitas produk atau jasa untuk terus memenuhi kebutuhan pembeli.
- b. *Quality control system* pada perusahaan harus memberikan keyakinan kepada *supplier* bahwa kualitas dapat terus dipertahankan.
- c. Perusahaan pemasok harus memberikan kepercayaan kepada pembeli bahwa kualitas produk atau jasa yang diberikan harus konsisten.

Berdasarkan hal-hal diatas dan penelitian Evangelos L. Psomas, Angelos Pantouvakis, dan Dimitrios P. Kafetzopoulos (2012) yang berjudul *The Impact of ISO 9001 Effectiveness on the Performance of Service Companies* yang menyatakan bahwa ISO 9001 dapat mempengaruhi kualitas produk atau jasa dan kinerja operasional pada sektor jasa, maka penulis tertarik untuk meneliti hal tersebut di sektor manufaktur.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut :

- a. Apakah terdapat pengaruh antara efektivitas ISO 9001 terhadap kualitas produk?
- b. Apakah terdapat pengaruh antara efektivitas ISO 9001 terhadap kinerja operasional?
- c. Apakah terdapat pengaruh antara kinerja operasional terhadap kualitas produk?

## 1.3 Batasan Masalah

Mengingat luasnya ruang lingkup penelitian maka diperlukan pembatasan masalah dalam penelitian. Berdasarkan uraian yang terdapat dalam latar belakang masalah dan identifikasi masalah di atas, pembatasan masalah dalam penelitian ini mencakup :

- a. Efektivitas ISO 9001 yang akan diteliti dibatasi atas tiga indikator, yaitu *continuous improvement, customer satisfaction focus, prevention of nonconformities.*
- b. Responden yang dipilih adalah perusahaan manufaktur yang menggunakan ISO 9001.

- c. Penelitian ini mengacu pada penelitian dalam jurnal *“The impact of ISO 9001 effectiveness on the performance of service companies”*, yang ditulis oleh Evangelos L. Psomas, Angelos Pantouvakis, Dimitrios P. Kafetzopoulos pada tahun 2012.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara efektivitas ISO 9001 terhadap kualitas produk.
- b. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara efektivitas ISO 9001 terhadap kinerja operasional.
- c. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kinerja operasional terhadap kualitas produk.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

- a. Bagi perusahaan atau badan usaha

Bagi perusahaan atau badan usaha, penelitian ini dapat dijadikan sebagai pengetahuan dan bahan pertimbangan yang bermanfaat bagi peningkatan kualitas produk dan kinerja operasional perusahaan.

b. Bagi akademisi

Bagi kalangan akademisi, hasil penelitian ini dapat memberikan tambahan referensi untuk keperluan studi dan penelitian selanjutnya mengenai topik permasalahan yang sama.

c. Bagi penulis

Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan penulis tentang ISO 9001.

## **1.6 Sistematika Penulisan Skripsi**

Untuk memudahkan dalam memahami isi tulisan penulis dan penulisan, maka dilakukan penulisan sistematika dengan pembagian sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan menjelaskan latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini diuraikan berbagai teori yang dijadikan sebagai landasan dan acuan dalam penyusunan penelitian dan juga penjelasan dari masing-masing variabel baik yang dependen maupun independen, model dan hipotesis yang akan diterapkan.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, teknik pengumpulan data, definisi konseptual dan operasional dari masing-masing variabel, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik serta alat analisis lain yang digunakan dalam penelitian.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan membahas mengenai analisis data serta pemecahan masalah dari data yang telah berhasil dikumpulkan, hasil dari pengolahan data melalui kuesioner.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan penutup yang telah berhasil didapatkan dari hasil pembahasan setelah dilakukan analisis dan pembahasan serta diberikan saran-saran yang dapat menjadi masukan dan bermanfaat sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan.

UMMN