



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Sekarang ini semua lembaga / perusahaan dituntut untuk bertahan dalam dunia globalisasi. Standarisasi management telah menjadi isu utama khususnya terkait dengan standarisasi Sistem Manajemen. Untuk itu suatu lembaga / perusahaan perlu menyiapkan kerangka sistem mutu ke arah yang diinginkan sesuai dengan sasaran yang ditetapkan oleh lembaga tersebut, dalam pengertian bahwa tujuan dan sasaran mutu selalu berorientasi pada kepuasan pelanggan atau mitra kerja lembaga tersebut. (LingkarMutuIndonesia, 2015)

Menanggapi isu tersebut diatas, standar sistem manajemen yang telah berkembang di negara maju dan bahkan di negara-negara berkembang adalah Sistem Manajemen Mutu **ISO 9001**. Standar ini merupakan sarana atau sebagai alat untuk mencapai tujuan dan sasaran mutu yang diharapkan mampu menjawab perkembangan globalisasi sehingga mampu mencapai efektifitas dan efesiensi suatu organisasi. Namun, dalam penerapannya, terdapat berbagai macam hambatan. Seperti pada jurnal penelitian "*Implementation Barriers of ISO 9000 within the Malaysian local government*" oleh (Abdullah, Razak, Hanafi, & Jaafar, 2013). Temuan dari studi berikut menunjukkan bahwa hambatan utama dalam proses penerapan ISO 9000 dalam organisasi LG tidak sepenuhnya sama dengan hambatan utama yang telah umum diidentifikasi sebelumnya. Dari total lima hambatan yang

teridentifikasi, ditemukan bahwa hambatan ini terkait dengan aspek organisasi, sumber daya serta perilaku dan budaya. (Abdullah, Razak, Hanafi, & Jaafar, 2013)

Sertifikasi ISO pada perusahaan memang tidak selalu menjamin bahwa perusahaan tersebut akan lebih berkembang kedepannya dikarenakan setiap perusahaan mempunyai kriteria dan standar yang berbeda-beda. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Singles, de Water, & Rueel, 2013)”. Dalam studi tersebut, mereka menemukan bahwa sertifikasi ISO tidak memegang penuh dalam perkembangan suatu perusahaan. (Singles, de Water, & Rueel, 2013)

Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 & 9001 perlu direncanakan dengan baik karena kegiatan ini merupakan suatu investasi yang sangat besar baik dari sisi pendanaan maupun dari sisi waktu (International Organization for Standardization, 2017).

Rencana yang baik adalah kunci kesuksesan pelaksanaan. Rencana merupakan jembatan penghubung masa kini dan masa depan atau posisi saat ini dengan posisi yang akan datang yang diharapkan. Melalui perencanaan, manajemen mengkoordinasikan strategi-strategi dan upaya-upaya, mempersiapkan perubahan dan mengelola perkembangan agar memudahkan dan memperlancar pengelolaan dari sistem manajemen mutu ISO 9001:2000. Perencanaan yang baik merupakan seni membuat hal yang sulit menjadi sederhana sehingga memudahkan untuk mewujudkan segala sesuatunya menjadi mungkin dilaksanakan, mungkin diwujudkan dan mungkin dicapai.

Latar belakang dilakukannya penelitian ini adalah antara lain adanya masalah dalam operasional yang terkait dengan evaluasi performa dalam perusahaan tersebut. Masalah di atas terjadi karena adanya hambatan komunikasi dan ketidakkompetenan serta kurangnya pengetahuan mengenai sistem yang terdapat pada beberapa pegawai / karyawan perusahaan tersebut yang mengakibatkan adanya efek / masalah dalam proses manajemen dan produksi yang membuat kinerja dan operasional perusahaan tidak berjalan dengan maksimal.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, didapatkan suatu perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil evaluasi kualitas sistem manajemen mutu berdasarkan ISO 9001:2015 pada PT BKB?
2. Bagaimana rekomendasi evaluasi kualitas sistem manajemen mutu permasalahan kualitas berdasarkan ISO 9001:2015 pada PT BKB?

### **1.3. Batasan Masalah**

Dalam penelitian kali ini, pembatasan masalah dimaksudkan agar lebih memfokuskan permasalahan yang dibahas untuk mendapatkan tingkat kedalaman penelitian secara maksimal. Permasalahan dibatasi pada pengelolaan mutu pada PT BKB berdasarkan ISO 9001:2015, dan audit yang dilakukan hanya sebatas data yang tersedia pada komputer (*around the computer*).

1. Data yang akan dilakukan audit adalah data tentang *business flow and role* dalam perusahaan tersebut.
2. Dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 hanya dilakukan uji ahli tanpa dilakukan uji lapangan.
3. Pembuatan penelitian ini hanya meliputi portofolio modul aplikasi dan tahun pengembangan.

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah disebutkan sebelumnya, maka berikut dibawah ini adalah tujuan dari penelitian ini:

1. Menganalisis kesesuaian kebutuhan proses bisnis untuk mendapatkan hasil kesenjangan antara kebutuhan proses bisnis yang ada pada PT Bersama Kita Besar dengan persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.
2. Untuk mengetahui hasil evaluasi kualitas manajemen mutu berdasarkan ISO 9001:2015 pada PT BKB.
3. Untuk memberikan hasil rekomendasi evaluasi kualitas manajemen mutu permasalahan kualitas mutu berdasarkan ISO 9001:2015 pada PT BKB.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian merupakan dampak dari pencapaiannya tujuan. Seandainya dalam penelitian, tujuan dapat tercapai dan rumusan masalah dapat dipecahkan secara tepat dan akurat, maka apa manfaatnya secara praktis maupun secara teoritis. Berikut adalah manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Menambah wawasan dan kemampuan berpikir mengenai penerapan teori yang telah di dapat dari mata kuliah yang telah diterima ke dalam penelitian yang sebenarnya.
2. Hasil penelitian dapat digunakan untuk menggambarkan sistem penilaian mutu manajemen yang sedang berjalan saat ini di PT BKB (Bersama Kita Besar).

### **1.6.Sistematika Penulisan**

Untuk memahami lebih jelas laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada Laporan Skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literature review yang berhubungan dengan penelitian.

## **BAB III PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan gambaran dan sejarah singkat PT BKB, struktur organisasi, visi / misi, metode penelitian, maturity model, klausul-klausul, dll.

## BAB IV ANALISA SISTEM DAN PENGUKURAN

Bab ini menjelaskan pengukuran yang diusulkan dengan menggunakan mind map dari sistem yang akan diimplementasikan, serta pembahasan secara detail final elisitasi yang ada di bab sebelumnya, di jabarkan secara satu persatu dengan menerapkan konsep sesudah adanya sistem yang diusulkan.

## BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan analisa dan optimalisasi pengukuran berdasarkan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya.

UMMN