



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

Peningkatan produktivitas dan kualitas diharapkan dapat meningkatkan pendapatan dan daya saing di pasar dunia, serta mampu memenuhi permintaan konsumen yang semakin meningkat (Erni, 2011). Di dalam perusahaan harus memiliki standar yang mengacu pada standar yang sudah ditetapkan untuk menjadikan perusahaan yang memiliki nilai yang berkualitas dan sistem yang baik. Oleh karena itu, perusahaan berusaha meningkatkan kualitas barang dan jasa dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat dan peluang pasar yang semakin luas (www.iso.org, 10 September 2017, Pkl 12:10).

Salah satu standarisasi kualitas internasional yang menjadi pedoman perusahaan dalam sistem manajemen mutu adalah standar sertifikasi ISO 9001 (Erni, 2011). Saat ini, ISO telah meluncurkan ISO 9001 terbaru yaitu ISO 9001:2015 yang merupakan hasil revisi dari ISO 9001:2008. Menurut ISO, standar ISO 9001:2015 yang direvisi, tidak sama seperti versi sebelumnya dimana terdapat beberapa revisi yaitu ISO 9001:1994, ISO 9002:1994 dan ISO 9003:1994 menjadi versi ISO 9001:2000 dan sekarang direvisi kembali menjadi ISO 9001:2015 (Fonseca, 2015).

Menurut Khomah (2013), peningkatan persaingan dalam pasar global dan harapan konsumen yang tinggi terhadap kualitas produk dan jasa, mendorong

perusahaan untuk mampu menghasilkan produk berkualitas standar internasional. Hal tersebut juga terjadi pada perusahaan TI di Indonesia, khususnya PT Intikom Berlian Mustika (Intikom). Intikom merupakan perusahaan sebagai bagian dari *group business* SALIM (Salim Group) yang bergerak di bidang *Information Technology* (IT) sebagai penyedia solusi ICT kepada perusahaan-perusahaan di Indonesia. Intikom memiliki *range IT Product* dan *Services* yang cukup lengkap untuk membantu setiap *client* dalam mencapai tujuan strategis.

Berdasarkan hasil dari wawancara kepada *manager* TI (Agus Susanto) bahwa Intikom menyatakan ISO merupakan standar manajemen yang dinilai paling baik dalam menjalankan sebuah bisnis. Oleh sebab itu, Intikom perlu mengoperasikan ISO 9001 di dalam *Integrated Management System* sebagai standar sistem manajemen mutu. Selain Intikom menganggap bahwa ISO itu penting, ada beberapa alasan sebelum memutuskan untuk proses ISO 9001 maka Intikom melakukan pertimbangan dalam perusahaannya.

Menurut Agus Susanto, di dalam perusahaannya terdapat penurunan kinerja karyawan dalam hal menjalankan pekerjaannya masing-masing sehingga pekerjaan menjadi tidak terselesaikan tepat waktu dan tidak berjalan dengan baik. Selain itu, ada kendala dalam hal prosedur atau acuan untuk karyawan dalam hal tanggung jawab dan pembagian tugas dan adanya kinerja karyawan yang kurang dalam hal menanggapi komplain para *customer* dari sisi *sales* maupun *after sales services*, terutama dalam hal *IT solution*.

Penelitian ini menggunakan ISO 9001:2015 untuk melihat apakah dengan menggunakan ISO 9001:2015 dapat melihat permasalahan yang ada di atas dan

untuk mengetahui hasil rekomendasi dari tata kelola TI yang sedang berjalan saat ini di dalam perusahaan tersebut apakah sudah berjalan dengan baik atau tidak untuk menunjang performa para kinerja karyawan dan layanan pada perusahaan. Dari penelitian ini diharapkan dengan hasil pengukurannya dapat membantu dan meningkatkan kualitas manajemen mutu pada perusahaan sehingga perusahaan dapat memberikan kebutuhan dan layanan terbaik kepada para konsumen dan dapat menerapkan sertifikasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 atas dasar akreditasi Komite Akreditasi Nasional (KAN).

1.2. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana hasil evaluasi kualitas manajemen mutu berdasarkan ISO 9001:2015 pada PT. Intikom Berlian Mustika?
2. Bagaimana hasil rekomendasi evaluasi kualitas manajemen mutu berdasarkan ISO 9001:2015 pada PT. Intikom Berlian Mustika?

1.3. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini ada batasan masalah dengan tujuan mempermudah dalam melakukan penjelasan, terarah, dan sesuai dengan yang diharapkan serta terorganisir dengan baik. Berikut adalah batasan masalahnya:

1. Permasalahan dibatasi pada Sistem Manajemen Mutu yang ada di PT. Intikom Berlian Mustika berdasarkan Klausul 1 sampai dengan klausul 10 ISO 9001:2015.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah disebutkan pada sub bab sebelumnya, maka berikut adalah tujuan dari skripsi:

1. Untuk mengetahui hasil evaluasi kualitas manajemen mutu berdasarkan ISO 9001:2015 pada PT. Intikom Berlian Mustka.
2. Untuk memberikan hasil rekomendasi kualitas manajemen mutu berdasarkan ISO 9001:2015 pada PT. Intikom Berlian Mustika.

1.5. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN.

Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat, dan sistematika penulisan penelitian dalam penilaian ISO 9001:2015.

BAB II LANDASAN TEORI.

Bab ini menguraikan landasan teori yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas. Teori yang akan digunakan berhubungan dengan permasalahan yang dibahas yaitu penelitian mengenai ISO 9001-2015 pada PT. Intikom Berlian Mustika.

BAB III METODE PENELITIAN.

Bab ini berisikan tentang proses dalam melakukan penelitian dan bahan yang digunakan dalam melakukan penelitian, cara melakukan penelitian dan metode penelitian dalam melakukan pengambilan data.

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN.

Bab ini menjelaskan pembahasan terhadap masalah-masalah yang telah dirumuskan dan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan melakukan wawancara dan menyebarkan kuisioner kepada perusahaan. Adapun hasil dari kuisioner yang telah diisi oleh pihak perusahaan untuk dapat melihat tingkat kinerja perusahaan sesuai dengan klausul yang ada.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.

Bab ini menguraikan kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian yang telah dilakukan dan saran untuk pengembangan lebih lanjut mengenai topik penelitian yang berhubungan dengan penilaian kinerja berdasarkan ISO 9001:2015.

UMN