



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

Persaingan global yang dihadapi di era globalisasi sangat sulit untuk dihindari. Hal tersebut menyebabkan setiap perusahaan siap ataupun tidak, harus bersaing menyiapkan diri sebaik mungkin agar mampu bertahan dan bersaing dengan perusahaan lainnya. Setiap perusahaan pasti mencoba semaksimal mungkin untuk memenuhi ekspektasi maupun kebutuhan setiap para *customer* (Akram, 2011).

ISO 9001 sangat berperan penting dan menyebabkan tingkat keselarasan antara pelanggan dan *supplier* sehingga tercipta kepuasan *customer*. Implementasi ISO 9001 sangat bermanfaat bagi perusahaan yang menyadari pentingnya standar internasional dan juga perubahan ke arah yang lebih baik. Dampak penerapan ISO 9001 bahkan dapat bermanfaat diluar dari perusahaan itu sendiri (Mokadem, 2016).

ISO 9001 sebagai standar internasional sistem manajemen mutu merupakan persyaratan yang sangat menarik karena memiliki aspek berfikir yang berbasis risiko. Perusahaan harus melakukan perhitungan risiko-risiko yang tidak hanya terkait dengan kualitas dan kepuasan pelanggan namun juga pada lingkungan kerja karyawannya (Chiarini, 2017).

Oleh karena itu setiap perusahaan pasti berupaya semaksimal mungkin untuk memberikan kualitas terbaik untuk para konsumen. Tentunya salah satunya adalah dengan mengimplementasikan ISO 9001:2015 sebagai standar manajemen mutu. Pada penelitian ini, akan dilakukan implementasi ISO 9001:2015 pada PT Softex Indonesia. Dengan menggunakan standar internasional ini diharapkan merupakan keputusan yang tepat dan dapat membantu organisasi untuk meningkatkan kinerja secara keseluruhan dan menyediakan dasar yang kuat untuk inisiatif pembangunan yang berkelanjutan.

Berfokus pada bagian *Information Technology* PT Softex Indonesia, prawawancara dilakukan untuk mencari *risk and opportunities*. Dalam prawawancara ditemukan beberapa *risk* yang ada pada PT Softex Indonesia. Perusahaan yang menyimpan data-data penting yang bersifat rahasia tentunya harus dijaga dengan baik. Oleh karena itu, *server* harus dijaga dengan baik. Data perusahaan yang juga mencakup seluruh proses bisnis tentunya penting dan harus disimpan sebaik mungkin. *Back up* data harus dilakukan dan dipastikan bahwa data disimpan secara berkala. Selain penyimpanan yang secara berkala, data yang di *back up* juga tidak boleh *corrupt*. Risiko yang mungkin terjadi lainnya adalah terjadinya bencana alam atau sabotase yang menyebabkan *server* rusak dan tidak dapat digunakan lagi.

Dalam divisi ini *employee knowledge* tidak boleh sepenuhnya dikuasai oleh satu individu saja. Apabila terjadi sesuatu yang tidak diinginkan, maka *employee* lain tidak dapat menggantikan perkerjaannya. Oleh karena itu, penting sekali adanya dokumentasi sistem dan juga alur bisnis. Dokumentasi yang berisi informasi biasanya

juga masih berupa *hardcopy* sehingga sangat berisiko apabila terjadinya kebakaran maupun bencana alam lainnya. Dengan menggunakan standar ISO 9001:2015 diharapkan dapat menghasilkan kualitas dari *output* program maupun *support* yang dihasilkan oleh divisi *Information Technology*. Pada penelitian ini difokuskan hanya pada klausul tujuh yaitu dukungan. Pengukuran tingkat kematangan yang dilakukan berdasarkan klausul tujuh. Hal ini bertujuan agar implementasi bisa fokus pada klausul tujuh. Klausul tujuh dipilih karena menjadi prioritas utama divisi teknologi informasi pada PT Softex Indonesia untuk diimplementasikan dan dilakukan *continuous improvement* sehingga dapat mengurangi risiko.

PT Softex Indonesia adalah sebuah perusahaan yang menjual perawatan bayi, perawatan dewasa dan perawatan wanita. Dalam menunjang pencapaian manajemen mutu PT Softex Indonesia telah memperoleh ISO 9001:2008 yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Namun, demi memberikan kepuasan yang lebih dan manajemen mutu yang terus menerus meningkat, PT Softex Indonesia ingin mengimplementasi ISO 9001:2015 yang berfokus pada *risk based thinking*. Kurangnya tenaga kerja untuk membantu mengimplementasikan ISO 9001:2015 juga menjadi alasan penelitian ini dilakukan. Dengan adanya implementasi yang berdasarkan dengan *risk* dan *opportunities* ini dapat menggerakkan perusahaan untuk menempatkan kontrol pencegahan untuk meminimalkan risiko dan memaksimalkan penggunaan peluang yang ada.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan dibahas adalah:

1. Bagaimana hasil rekomendasi atas pengukuran manajemen mutu sistem informasi dengan klausul tujuh ISO 9001:2015 pada PT Softex Indonesia?
2. Bagaimana hasil implementasi manajemen mutu sistem informasi dengan menggunakan klausul tujuh ISO 9001:2015 pada PT Softex Indonesia?

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian kali ini batasan masalah yang ada adalah:

1. Menggunakan standar internasional ISO 9001:2015.
2. Menggunakan klausul tujuh ISO 9001:2015.
3. Implementasi dilakukan pada divisi teknologi informasi PT Softex Indonesia.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

1. Memberikan rekomendasi atas permasalahan manajemen mutu klausul tujuh ISO 9001:2015 pada PT Softex Indonesia.
2. Mengetahui proses dan hasil implementasi klausul tujuh ISO 9001:2015 pada PT Softex Indonesia.

1.5 Sistematika Penulisan

Berikut adalah organisasi penulisan skripsi mengenai Implementasi ISO 9001:2015 yang dilakukan pada PT. Softex Indonesia:

BAB 1 PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, alasan dipilihnya klausul tujuh sebagai acuan dan implementasi pada PT Softex Indonesia. Selain itu dalam bab ini berisi informasi batasan masalah, rumusan masalah dan juga tujuan dari penelitian yang dilakukan.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Dalam bab landasan teori akan dijelaskan tentang metode yang menjadi dasar penelitian ini. Dengan metode metode yang ada akan dijadikan landasan atas analisa permasalahan yang ada beserta dengan teorinya.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab metode penelitian terdapat gambaran perusahaan secara umum yang disajikan sebagai objek penelitian. Selain itu akan dibahas juga metode-metode penelitian yang dijadikan landasan bagi penelitian ini.

BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan diuraikan secara rinci tahapan audit yang dilakukan mulai dari awal hingga akhir. Dalam analisis dan pembahasan akan berisikan hasil dari

pengumpulan data yang dilakukan dan juga cara pengolahan data tersebut. Selain itu dijelaskan juga hasil implementasi klausul tujuh pada PT Softex Indonesia.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab lima merupakan bab terakhir dalam karya ilmiah ini dimana akan dibahas tentang kesimpulan dan juga hasil dari penelitian ini yaitu hasil implementasi klausul tujuh pada PT Softex Indonesia. Selain kesimpulan, bab ini juga berisi saran yang dapat digunakan untuk penelitian berikutnya yang serupa.

UMMN