

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Manusia memiliki berbagai macam kebutuhan setiap harinya, kebutuhan dasar manusia terbagi menjadi lima kategori yaitu fisiologis, keselamatan dan keamanan, rasa memiliki, harga diri, dan aktualisasi diri [1]. Tentunya di dalam kebutuhan tersebut kepuasan menjadi hal yang secara tidak langsung dipertimbangkan dan diinginkan oleh masyarakat pada umumnya. Tidak hanya sekedar mencukupi kebutuhan, tapi mutu ataupun kualitas dari hal yang diinginkan tersebut berperan penting atas kepuasan masyarakat.

Kata mutu memiliki banyak pengertian, menurut Edward Sallis mutu merupakan persamaan antara kenyataan dan apa yang disampaikan serta sesuai dengan ekspektasi pelanggan [2]. Menurut W. Edwards Deming, mutu yang baik merupakan tingkat keseragaman dan keandalan yang dapat diprediksi dengan standar kualitas yang sesuai dengan pelanggan [3]. Walaupun pengertian yang disampaikan para ahli tidak sama, namun semua memiliki kesamaan yang menjadikan mutu sebagai tolak ukur akan kesesuaian suatu produk atau jasa akan keuntungan yang dijanjikan atau yang seharusnya. Mutu tersebut dapat dijadikan tolak ukur untuk menilai kualitas perusahaan pada umumnya.

Perusahaan pada umumnya berbisnis dengan tujuan mencari keuntungan atau laba. Dalam usaha memperoleh keuntungan atau laba, perlu adanya kepercayaan masyarakat akan mutu kinerja dan produk dari perusahaan agar masyarakat sendiri merasa puas dan tenang bertransaksi di perusahaan. Penjagaan dan peningkatan mutu merupakan hal yang penting bagi setiap perusahaan, tidak terkecuali PT XYZ.

ISO mempublikasikan ISO 9001 ke khalayak umum pada tahun 1987. Walaupun sertifikasi sistem manajemen mutu bukan merupakan hal wajib, sertifikasi ISO 9001 memiliki peran utama yang penting dalam suatu bisnis internasional dan merupakan suatu *proxy* yang diperhatikan untuk pemakaian dan intensitas sistem manajemen mutu. ISO memperkenalkan ISO 9001:2008 pertama kali diperkenalkan pada tahun 2008 bulan November dan diperbaiki pada 2009 bulan Juli. Pada tahun 2015, ISO 9001 kembali diulas dan terdapat beberapa ketentuan baru untuk sertifikasi ISO 9001 yang diperkenalkan. Salah satu ketentuan baru yang diperkenalkan pada ISO 9001:2015 adalah persiapan atau pola pemikiran berdasarkan risiko. Pemikiran berbasis risiko harus dapat ditangani dan dikelola pada semua aspek fungsi dan proses sistem manajemen mutu.

ISO 9001:2015 memiliki 10 klausul yang terdiri dari ruang lingkup, acuan normatif, istilah dan definisi, konteks organisasi, kepemimpinan, perencanaan, dukungan, operasi, evaluasi kinerja, dan peningkatan. Penelitian ini menilai berdasarkan klausul ketujuh ISO 9001:2015 mengenai dukungan. Klausul dukungan terbagi menjadi beberapa bagian yaitu sumber daya, kompetensi, kepedulian,

komunikasi, dan informasi terdokumentasi. Analisis klausul ketujuh merupakan analisis terhadap organisasi, sehingga produk atau jasa yang dibuat oleh perusahaan tidak termasuk ke dalam penilaian.

Menteri Perindustrian, Agus Gumiwang Kartasasmita mengatakan bahwa “Standar ISO 9001:2015 merupakan pondasi dari infrastruktur mutu sebuah organisasi khususnya industri untuk menghasilkan produk yang konsisten dan berkualitas sehingga mampu meningkatkan daya saing industri dalam negeri.” [4]

PT XYZ merupakan perusahaan penyedia produk ECM (*Enterprise Content Management*) yang berpusat di Stuttgart, Jerman dan telah hadir di pasar Indonesia sejak tahun 2006. Layanan yang diberikan oleh XYZ memiliki mutu yang harus dijaga serta dikembangkan agar pembeli tetap percaya akan layanan mereka. Oleh karena itu diperlukannya sebuah standar yang dapat mengukur dan mengatur mutu pada perusahaan tersebut agar selalu terjaga dan terstruktur. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan salah satu perwakilan dari perusahaan, yang menjabat sebagai *business analyst*. Saat ini, perusahaan belum memiliki standarisasi dari ISO 9001:2015 dan tertarik melakukan sertifikasi ISO 9001:2015 untuk membuat PT XYZ lebih unggul dibandingkan dengan kompetitor lainnya. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui kesiapan PT XYZ sebelum mengimplementasikan ISO 9001:2015, berdasarkan klausul ke-7. Klausul ke-7 dipilih setelah berdiskusi dengan perusahaan terlebih dahulu, saat ini perusahaan sedang ingin memperbaiki internal perusahaan mulai dari pengetahuan, fasilitas dan sebagainya. Berdasarkan diskusi yang dilakukan,

PT XYZ ingin melakukan pengecekan berdasarkan klausul ke-7 terlebih dahulu karena dapat membantu perusahaan dalam pengecekan internal.

ECM (*Enterprise Content Management*) merupakan digitalisasi konten atau informasi dan dokumen perusahaan, selain itu ECM juga memelihara, mengumpulkan, mengorganisir, mengelola, dan menyimpan dokumen serta informasi yang penting bagi perusahaan. *Enterprise Content Management System* adalah suatu sistem yang digunakan oleh perusahaan atau organisasi untuk melakukan proses *Enterprise Content Management*.

Secara internasional, beberapa standar dipakai untuk mengukur manajemen mutu tersebut dan salah satu *framework* tersebut adalah ISO 9001:2015. Standar tersebut menjadi titik ukur serta panduan untuk sebuah perusahaan agar dapat terus menerus memenuhi harapan pelanggan dan meningkatkan kinerja serta kesejahteraan karyawan [5]. Oleh karena itu penerapan ISO 9001:2015 dapat menjadi solusi XYZ untuk mengatur dan mempertahankan mutu serta membuka kesempatan menjadi lebih unggul dari perusahaan yang belum menggunakan *framework* seperti ini dengan benar ataupun bahkan belum sama sekali menggunakannya.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang akan dibahas adalah:

1. Bagaimana cara agar perusahaan dapat meningkatkan tingkat kesiapan untuk implementasi ISO 9001:2015 berdasarkan hasil pengukuran dengan standar ISO 9001:2015 klausul ke-7?

### **1.3. Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini, batasan masalah yang ada adalah:

1. Data yang digunakan hanya pada ruang lingkup PT XYZ dengan berfokus pada klausul ke-7 mengenai dukungan dari standar ISO 9001:2015.
2. Penelitian ini hanya mencakup klausul 7 membahas mengenai isi dari suatu organisasi dalam hal sumber daya, kompetensi, kesadaran, komunikasi, dan informasi terdokumentasi berdasarkan pada standar internasional ISO 9001:2015.

### **1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1. Tujuan Penelitian**

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

1. Memberikan informasi berupa saran atau cara kepada perusahaan mengenai hal yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan tingkat kesiapan untuk implementasi ISO 9001:2015 berdasarkan hasil pengukuran dengan standar ISO 9001:2015 klausul ke-7.

#### **1.4.2. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti, dengan melakukann pengukuran tingkat kesiapan PT XYZ menggunakan standar ISO 9001:2015 klausul ke-7, peneliti dapat menambah

pengetahuan mengenai manfaat besar bagi perusahaan dari penerapan ISO 9001:2015 serta pemahaman lebih mendalam terkait audit pada perusahaan.

2. Bagi perusahaan, dengan adanya pengukuran tingkat kesiapan PT XYZ menggunakan standar ISO 9001:2015 klausul ke-7 perusahaan dapat mengetahui tingkat kesiapan implementasi ISO 9001:2015 berdasarkan klausul ke-7 serta kekurangan yang dimiliki dan didapatkan juga saran dari penelitian ini, sehingga perusahaan dapat memperbaiki dan mengembangkan sebelum implementasi ISO 9001:2015 berdasarkan klausul ke-7.
3. Bagi pembaca, dengan adanya penelitian ini pembaca dapat mengetahui pentingnya standarisasi ISO 9001:2015 pada suatu perusahaan serta mengetahui langkah-langkah apa saja yang diperlukan untuk mengukur tingkat kesiapan perusahaan.