BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi memiliki tiga ciri utama yaitu kebebasan, keterbukaan dan integrasi global. Kebebasan merupakan ciri dimana suatu negara bebas memasukkan barang atau jasa ke negara lain tanpa hambatan. Keterbukaan ditandai dengan kemajuan teknologi informasi yang semakin canggih dan memudahkan kita mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Akibatnya, terjadilah persaingan yang semakin ketat dan sekaligus akan memberikan peluang pasar yang semakin luas. Hal inilah yang mendorong dunia usaha maupun pemerintah untuk memberikan atau menghasilkan barang dan jasa yang bermutu dan berdaya saing tinggi dengan harapan barang dan jasa tersebut dapat diterima pasar domestik maupun internasional.

Memberikan kepuasan konsumen bukanlah hal mudah. Kebutuhan konsumen selalu mengikuti deret ukur, sedangkan kemampuan perusahaan atau organisasi dalam menghasilkan barang dan jasa mengikuti deret hitung. Maka untuk mengurangi kesenjangan tersebut produsen harus menghasilkan barang atau jasa yang berstandar internasional atau yang berintegrasi global.

ISO 9000 merupakan salah satu jaminan mutu yang banyak digunakan dalam berbagai bidang usaha untuk meningkatkan mutu dengan memberikan panduan pada institusi atau organisasi yang dapat digunakan untuk menetapkan dan mengukur sistem mutu. ISO 9000 merupakan pemandu untuk pemilihan dan penggunaan standar. ISO 9000 berisi pedoman yang digunakan bersamaan dengan standar lainnya seperti ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 dan ISO 9004.

ISO 9001 merupakan *Quality Management System* atau sistem penjaminan mutu. Isinya yaitu mekanisme standar yang disusun, disepakati dan diterapkan oleh suatu organisasi dalam menjalankan roda perusahaan. Sistem ini secara gamblang akan menunjukkan bagaimana perusahaan beroperasi. Bagaimana perkerjaan mengalir dari satu aktifitas ke aktifitas lain. Penanganan pekerjaan mulai dari *customer*, *input* ke dalam masing-masing proses dan *output* yang dihasilkan dari setiap proses. Parameter-parameter fisik dari hasil pekerjaan yang menentukan apakah hasil tersebut memenuhi prasyarat kualitas yang telah ditentukan dan disepakati.

ISO 9001 dipahami sebagai sistem manajemen mutu yang menjadikan *customer* sebagai orientasi keberhasilan organisasi dengan mendayagunakan seluruh komponen organisasi sebagai suatu kesatuan utuh. ISO 9001 ini bersifat *top-down*, artinya diperlukan arahan dari *top management* untuk memimpin seluruh komponen terlibat dalam implementasi. ISO 9001 meliputi aspek yang menyeluruh dan sangat fleksibel, artinya bisa diterapkan di semua jenis organisasi. (Subagyo, Yoyo. (2009), LANGKAH MUDAH MEMBUAT ISO 9001, (*ON-LINE*), http://indonesia-*gateway*.web.id, 18 Februari 2009)

Perusahaan harus seksama memahami persyaratan ISO 9001 dan filosofinya, sehingga penjabaran terhadap persyaratan bisa menjadi optimal dan perusahaan bisa merasakan manfaat dari ISO 9001 yang seharusnya memang bisa dirasakan manfaatnya bagi perusahaan.

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 telah diadopsi oleh Indonesia menjadi SNI 19-9001:2001 yang memuat persyaratan sistem manajemem mutu dan dapat diterapkan pada semua organisasi apapun jenis, ukuran dan produk yang dihasilkan. Sistem ini juga memberi suatu kerangka kerja yang telah terbukti (*tried and tested framework*) bagi penerapan pendekatan sistem di dalam mengelola proses organisasi sehingga memastikan produk yang dihasilkan memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Agar barang atau jasa yang dihasilkan berstandar internasional, diperlukan penerapan sistem manajemen yang terdokumentasi sehingga menjadi pedoman dalam mengelola proses atau aktivitas agar produk atau jasa yang dihasilkan memenuhi sasaran yang ditetapkan. Salah satu sistem manajemen yang banyak diterapkan untuk menjamin mutu suatu produk atau jasa serta mampu merespon serangkaian persyaratan dan harapan *stakeholder*, yaitu Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000. (Budiono, Cipto. (2008), PENINGKATAN MUTU LAYANAN MELALUI ISO, (*ON-LINE*), http://www.surya.co.id, 21 Februari 2008)

Acuan dalam standar sistem manajemen mutu hanya memuat hal-hal yang bersifat umum, sehingga organisasi yang ingin menerapkan standar ini perlu memperhatikan hubungan antara proses dan pemetaannya dalam organisasi termasuk kecanggihannya. Nilai penting lain yang diperlukan adalah memahami persyaratan standar itu sendiri, komitmen yang kuat dan terus melakukan pembelajaran guna perbaikan berkesinambungan. (Budiono, Cipto. (2008), PENINGKATAN MUTU LAYANAN MELALUI ISO, (*ON-LINE*), http://www.surya.co.id, 21 Februari 2008)

Komitmen dimulai dari pihak manajemen, manajemen harus mentransfer komitmen ini kepada seluruh elemen di perusahaannya. Sehingga tidak bisa komitmen hanya oleh manajemen saja atau hanya karyawan saja (termasuk manajer sampai operator). Baik dalam ISO 9001, ISO 14001 dan OHSAS 18001 komitmen yang ada juga harus di tulis dan di tandatangani oleh manajemen dan komitmen ini juga harus dikomunikasikan kepada seluruh karyawan, baik mulai level bawah sampai level tertinggi.

Secara umum dalam sistem manajemen mutu, suatu perusahaan atau organisasi harus menunjukkan kemampuannya untuk menyediakan secara konsisten produk atau jasa yang memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan yang berlaku yang berhubungan dengan produk atau jasa dimana secara keseluruhan sistem diharapkan dapat

meningkatkan kepuasan pelanggan dengan adanya sistem yang efektif serta hal yang terpenting adalah adanya *continual improvement* serta jaminan kesesuaian terhadap persyaratan pelanggan.

Komitmen perusahaan dalam penerapan ketiga standar tersebut dapat dituangkan kedalam suatu kebijakan perusahaan. Kebijakan yang diambil apabila hanya menerapkan satu sistem maka harus sesuai dengan sistem yang akan di gunakan, tetapi apabila akan menerapkan sistem yang terintegrasi, maka kebijakan perusahaan juga harus menunjukkan komitmennya terhadap sistem-sistem yang diaplikasikan diperusahaannya.

PT. Syamsir Karya Pertama (PT. SKP) berdiri pada tanggal 18 Agustus 1997 di Jakarta, Indonesia. Didirikan oleh sekelompok ahli nasional yang memiliki pengalaman luas di berbagai bidang rekayasa, konstruksi, pengadaan, operasi dan pemeliharaan di industri minyak dan gas.

PT. SKP menawarkan berbagai pelayanan seperti rekayasa, pengadaan, jasa konstruksi untuk proses di pabrik minyak & gas, *Petrochemical* dan lainnya. Dengan lebih dari sepuluh tahun pengalaman di berbagai proyek yang melibatkan berbagai proses modern, PT. SKP siap untuk melayani klien untuk mencakup semua aspek dari pelaksanaan proyek pengadaan dan konstruksi atau *start up.*

Persaingan di usaha kontraktor saat ini bukan hanya datang dari pesaing lokal, tetapi pesaing asing mulai ikut meramaikan persaingan tersebut. Agar setiap pengusaha yakin bahwa standar sumber daya manusia di perusahaannya sama atau sesuai dengan standar yang berlaku secara internasional, maka banyak perusahaan menerapkan sistem manajemen kualitas ISO 9001:2000, jika tidak menerapkan sistem manajemen kualitas ISO 9001:2000, maka perusahaan tidak dapat atau sulit untuk menaikkan level bisnisnya ke tingkat yang lebih tinggi lagi. PT. SKP telah menerapkan sistem manajemen kualitas ISO 9001:2000 sejak tahun 2006.

Dengan penjelasan dan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk membahas mengenai penerapan sistem manajemen kualitas ISO 9001:2000 ditinjau dari tiga aspek manfaat penerapan ISO 9000 yang merupakan pedoman standar seri manajemen mutu internasional, yaitu Aspek Konsistensi Pelaksanaan dan Mampu Telusur, Aspek Pengendalian Pencegahan dan Aspek Perkembangan dan Pertumbuhan Perusahaan dengan judul **"Evaluasi Kinerja Penerapan Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001:2000 Pada PT. Syamsir Karya Pertama".**

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalahnya, yaitu :

1. Bagaimanakah kinerja penerapan sistem manajemen kualitas ISO 9001:2000 berdasarkan penekanan Aspek Konsistensi Pelaksanaan dan Mampu Telusur pada PT. Syamsir karya Pertama?
2. Bagaimanakah kinerja penerapan sistem manajemen kualitas ISO 9001:2000 berdasarkan penekanan Aspek Pengendalian Pencegahan pada PT. Syamsir karya Pertama?
3. Bagaimanakah kinerja penerapan sistem manajemen kualitas ISO 9001:2000 berdasarkan penekanan Aspek Perkembangan dan Pertumbuhan Perusahaan pada PT. Syamsir karya Pertama?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengevaluasi kinerja penerapan sistem manajemen kualitas ISO 9001:2000 berdasarkan penekanan Aspek Konsistensi Pelaksanaan dan Mampu Telusur pada PT. Syamsir karya Pertama. (T-1)

2. Untuk mengevaluasi kinerja penerapan sistem manajemen kualitas ISO 9001:2000 berdasarkan penekanan Aspek Pengendalian dan Pencegahan Perusahaan pada PT. Syamsir karya Pertama. (T-2)
3. Untuk mengevaluasi kinerja penerapan sistem manajemen kualitas ISO 9001:2000 berdasarkan penekanan Aspek Perkembangan dan Pertumbuhan Perusahaan pada PT. Syamsir karya Pertama. (T-3)

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi PT. Syamsir Karya Pertama
    - Hasil penelitian ini dapat mengetahui bagaimana penerapan sistem manajemen kualitas ISO 9001:2000 pada perusahaan. Dengan mengetahui tingkat baik buruknya ketiga aspek sistem manajemen kualitas tersebut, diharapkan perusahaan dapat mengembangakan ketiga aspek yang telah dievaluasi. Sehingga perusahaan dapat menerapkan sistem manajemen kualitas ISO 9001:2000 dengan baik dan dapat memenuhi tujuan yang akan dicapai oleh perusahaan.
2. Bagi Penulis
    - Memperluas pengetahuan dan wawasan tentang manfaat sistem manajemen kualitas ISO 9001:2000, mulai dari penerapan sampai dampak yang ditimbulkan.
    - Dapat memahami bagaimana dunia kerja yang sesungguhnya dengan segala permasalahannya dan solusinya.

3. Bagi Pihak lain

    - Dapat dijadikan pedoman dan inspirasi untuk menemukan ide-ide baru untuk menyempurnakan dan mengembangkan penelitian ini dengan metode atau analisa yang baru.