

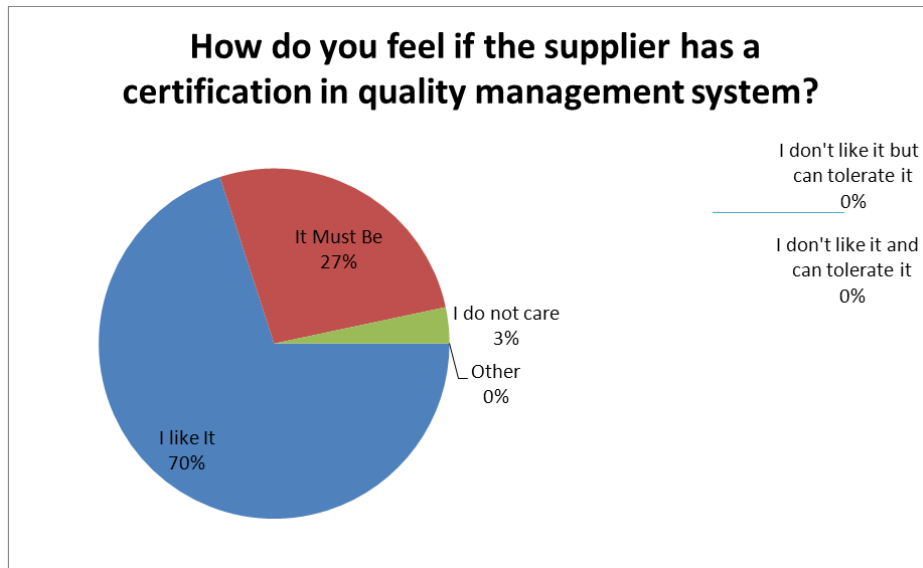
BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Industri tekstil dan produk tekstil mempunyai peran penting dalam perekonomian Negara. Namun dalam beberapa tahun terakhir industri tekstil mengalami penurunan pertumbuhan akibat mahalnya ongkos tenaga kerja, membanjirnya produk impor dan tingginya biaya energi sehingga biaya produksi semakin mahal (Kemenperin, 2014). Selain itu, industri tekstil juga harus menghadapi pasar global yang masuk ke Indonesia saat diberlakukannya *Asean Economic Community* (AEC). Hal ini memungkinkan terjadinya penurunan pada industri tekstil karena banyaknya produk impor yang memiliki harga yang murah dan kualitas yang hampir sama (Indhryani & Adiguna, 2013).

PT. Adetex Filament adalah grup perusahaan tekstil multi-produk yang terletak di Bandung, Jawa Barat. Perusahaan manufaktur ini memproduksi berbagai macam produk tekstil, mulai dari benang pakaian, katun sampai *polyester*. Perusahaan yang bergerak dibidang pengolahan benang menjadi kain ini memilih penyempurnaan kualitas dan pengembangan sumber daya manusia sebagai fokus utama perusahaan untuk mencapai persaingan global. Perusahaan PT. Adetex Filament memiliki keinginan untuk terus menghasilkan dan menjamin produk yang berkualitas. Tujuan dari perusahaan adalah untuk memperoleh kepuasan pelanggan dan berkomitmen untuk melakukannya melalui inovasi dan perbaikan terus-menerus (About Us: Adetex, 2014).

Kepuasan pelanggan merupakan faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan serta dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Untuk memperoleh kepuasan pelanggan, perusahaan harus menerapkan sistem manajemen mutu. Perusahaan harus menerapkan sistem manajemen mutu yang tepat untuk mengontrol dan memantau semua tahapan proses produksi dan harus memberikan bukti kepada pelanggan potensial bahwa produk memiliki kualitas yang terjamin. Dengan demikian perusahaan harus mampu menghasilkan produk yang dapat memuaskan pelanggan dan menunjukkan bukti jaminan kualitas dengan tersertifikasi (Tricker, 2010, p. 24).



Gambar I-1 Hasil Survey Terhadap Perusahaan Yang Memiliki Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu

(Sumber : Competitive Strategy to Achieve ISO-9001 Certification In Small And Medium Supply Enterprises In Ciudad Juarez, Chihuahua, Mexico, 2014)

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan di Ciudad Juarez, Mexico perusahaan yang sudah memiliki sertifikasi dalam sistem manajemen mutu lebih disukai bahkan beberapa perusahaan mensyaratkan penting memiliki sertifikasi dalam sistem manajemen mutu perusahaan (Contreras & Silva, 2013). Manfaat penting dari survey tersebut adalah sertifikasi dapat menjadi komponen strategi kompetitif daya saing dan peningkatan kualitas yang dihasilkan.

Kualitas menjadi komponen yang sangat penting dalam strategis daya saing. Dalam laporan *Global Competitiveness* yang menentukan pertumbuhan terhadap inovasi ekonomi salah satu komponennya adalah kualitas. Salah satu sistem manajemen mutu yang populer di dunia adalah standar ISO 9001. Pada tahun 2010 lebih dari satu juta perusahaan telah mendapatkan sertifikat sistem manajemen mutu sesuai dengan standar ISO 9001. Dalam penerapannya diakui bahwa sistem manajemen mutu standar ISO 9001 sebagai alat strategis untuk meningkatkan proses, mengakses pasar luar negeri dan meningkatkan daya saing (Priede, 2012).

Manfaat lain dari penerapan standar ISO adalah perusahaan yang telah tersertifikasi dapat mengiklankan pada media massa ataupun pada promosi produk

bahwa sistem manajemen kualitas dari perusahaan itu telah diakui secara internasional. Hal ini dapat membentuk *image* perusahaan serta daya saing dalam pangsa pasar global. Sertifikasi standar ISO menunjukkan bahwa kebijakan, prosedur dan instruksi sudah berkaitan dengan proses yang berkualitas dan di rencanakan dengan baik. Dengan demikian sertifikasi standar ISO dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan melalui jaminan kualitas yang terorganisasi dan sistemik (Suryatama, 2014, p. 13).

Menurut Peraturan Menteri Perindustrian RI Nomor 41/M-IND/PER/3/2010, standar ISO 9001:2008 menjadi tolok tolok ukur dalam keberhasilan kinerja program Kementerian Perindustrian sebagai rujukan penentuan standar yang digunakan dalam mengelola mutu perusahaan. Standar ISO 9001:2008 memberikan manfaat dalam program Kementerian Perindustrian melalui Rencana Tindak Pembangunan Jangka Menengah Kementerian Perindustrian 2010-2014.

Standar ISO 9001:2008 merupakan standar internasional untuk sistem manajemen mutu. ISO 9001:2008 menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi desain dan penilaian yang bertujuan untuk menjamin perusahaan menghasilkan produk yang berkualitas sesuai dengan syarat yang ditetapkan. Dalam penerapannya, ISO 9001:2008 terdiri dari lima bagian utama yang menjabarkan sistem manajemen mutu perusahaan yaitu :

1. Sistem manajemen mutu (klausul 4 dari ISO 9001:2008)
2. Tanggung jawab manajemen (klausul 5 dari ISO 9001:2008)
3. Manajemen sumber daya (klausul 6 dari ISO 9001:2008)
4. Realisasi produk (klausul 7 dari ISO 9001:2008)
5. Analisis, pengukuran dan peningkatan (klausul 8 dari ISO 9001:2008)

Berdasarkan wawancara awal kepada manajer pengembangan sumber daya manusia pada tanggal 14 Nopember 2014 (Lampiran A), PT. Adetex Filament sudah menerapkan ISO 9001:2008 sejak tahun 2010, namun saat ini penerapannya tidak berjalan sesuai dengan tujuan perusahaan dan perkembangan yang ada pada perusahaan. Hal ini disebabkan oleh sejak tahun 2013, tim MR (*Management Representative*) tidak dapat berjalan lagi secara fungsional karena adanya peningkatan *demand* untuk produksi. Karena meningkatnya *demand* produksi,

tujuan perusahaan untuk memiliki sertifikat ISO telah gagal. Hal ini dapat menyebabkan kurangnya perhatian terhadap kepuasan pelanggan, pengendalian dan peningkatan yang diperlukan agar menjamin kesesuaian produk, menjamin kesesuaian dari sistem manajemen mutu dan meningkatkan terus-menerus efektivitas dari sistem manajemen mutu (Gasperz, 2001, p. 1). Perusahaan ingin menerapkan kembali sistem manajemen ISO 9001:2008 sebagai standar acuan sistem manajemen mutu karena untuk mengeksport produknya, pelanggan menuntut perusahaan untuk memiliki sistem manajemen mutu yang telah terstandarisasi internasional. PT. Adetex Filament memilih untuk menggunakan ISO sebagai standar sistem manajemen mutu mereka karena perusahaan yang menjadi pelanggan mereka mensyaratkan untuk tersertifikasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Untuk merancang sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, perusahaan harus memenuhi *requirement* yang terdapat dalam lima klausul utama ISO 9001:2008. Salah satunya adalah klausul 8 tentang analisis, pengukuran dan peningkatan.

Berdasarkan wawancara tanggal 6 Juni 2015 (lampiran A), PT. Adetex Filament sudah memiliki prosedur wajib klausul 8 ISO 9001:2008. Prosedur wajib yang telah ada diperusahaan yaitu prosedur audit mutu internal, prosedur tindakan perbaikan dan prosedur tindakan pencegahan. Namun karena perusahaan berhenti menjalankan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, prosedur yang telah ada tidak dapat dipakai dengan kondisi saat ini karena diperlukan penyesuaian dan adanya keluhan serta kendala pada prosedur tersebut. Keluhan dan kendala dalam prosedur saat ini adalah prosedur kurang informatif serta memiliki aktivitas yang cenderung panjang oleh karyawan PT. Adetex Filament.

Oleh karena itu, berdasarkan tuntutan pelanggan dan kebutuhan perusahaan ISO 9001:2008 harus diterapkan. Dalam implementasinya, ISO 9001:2008 sangat berguna untuk perusahaan dalam meningkatkan kinerja perusahaan. Salah satu dalam dokumentasi proses yang dapat dilakukan adalah dengan membuat atau memperbaiki prosedur atau dokumen pendukung lainnya sebagai langkah awal dalam menjalankan kembali implementasi ISO 9001:2008 sehingga proses dapat berjalan dengan baik, terkendali dan terpelihara. Prosedur ini dapat berupa *standard operating procedure* (SOP) yang dirancang berdasarkan klausul 8 ISO

9001:2008. Diharapkan rancangan ini dapat membantu perusahaan untuk menghasilkan produk yang berkualitas dan mampu memenuhi kepuasan pelanggan serta memperoleh sertifikat ISO untuk dapat mengekspor produknya.

Dalam penelitian ini dilakukan perbaikan dengan pembagian penelitian sebagai berikut :

Tabel I-1 Pembagian Penelitian

Peneliti	Klausul	Deskripsi
Nurul Apriliani	Klausul 4 & 5	Sistem manajemen mutu dan tanggung jawab manajemen
Rizki Nur Rachman	Klausul 6 & 7	Pengelolaan sumber daya dan realisasi produk
Aditya Rifqi Pratama	Klausul 8	Pengukuran, analisis dan <i>improvement</i>

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan maka perumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana perbaikan proses bisnis yang sesuai dengan kebutuhan PT. Adetex Filament?
2. Bagaimana rancangan perbaikan *standard operating procedure* (SOP) sesuai dengan *requirement* klausul 8 ISO 9001:2008 di PT. Adetex Filament?
3. Bagaimana rancangan *standard operating procedure* (SOP) sesuai dengan *requirement* klausul 8 ISO 9001:2008 yang belum ada di PT. Adetex Filament?

I.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Melakukan perbaikan proses bisnis yang sesuai dengan kebutuhan PT. Adetex Filament.
2. Melakukan rancangan perbaikan *standard operating procedure* (SOP) sesuai dengan *requirement* klausul 8 ISO 9001:2008 di PT. Adetex Filament.
3. Melakukan rancangan *standard operating procedure* (SOP) sesuai dengan *requirement* klausul 8 ISO 9001:2008 yang belum ada di PT. Adetex Filament.

I.4 Batasan Penelitian

Untuk mengarahkan penelitian agar maksud dan tujuan dapat tercapai maka ditentukan batasan penelitian sebagai berikut :

1. Data yang digunakan adalah data pada periode tahun nopember 2014 hingga mei 2015.
2. Rancangan *standard operating procedure* (SOP) tidak sampai tahap implementasi dan proses sertifikasi ISO 9001:2008.
3. Rancangan dan perbaikan dilakukan pada *standard operating procedure* (SOP) yang terkait dengan klausul wajib ISO dan *standard operating procedure* (SOP) yang belum ada sesuai dengan *requirement* ISO 9001:2008.

I.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan perusahaan mempunyai *Standard Operating Procedure* (SOP) yang sesuai dengan klausul 8 ISO 9001:2008.
2. Dengan adanya *Standard Operating Procedure* (SOP) usulan di harapkan perusahaan memiliki sistem manajemen mutu yang sesuai dengan *requirement* ISO 9001:2008 serta dapat mengekspor produknya.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori

Pada bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Bab ini membahas hubungan antar konsep yang menjadi kajian penelitian dan uraian kontribusi penelitian mengenai pengertian sistem manajemen mutu, ISO 9001:2008, *standard operating procedure* (SOP), proses bisnis, dan *process business improvement* (BPI).

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini dijelaskan mengenai model konseptual dan langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi: tahap pengumpulan data, pengolahan data, perancangan, analisis hasil perancangan serta tahap kesimpulan dan saran.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab ini dijelaskan mengenai data apa saja yang diperlukan dalam penelitian ini dan pengolahan data yang dilakukan. Pengolahan data meliputi identifikasi proses bisnis, analisis metode *business process improvement* (BPI).

Bab V Perancangan dan Analisis

Pada bab ini dijelaskan mengenai hasil rancangan SOP dan dokumen pendukung lainnya yang disyaratkan oleh klausul 8 ISO 9001:2008. Hasil rancangan berupa prosedur audit mutu internal, prosedur

pengendalian ketidaksesuaian produk, prosedur tindakan perbaikan, dan prosedur tindakan pencegahan.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini dijelaskan mengenai kesimpulan dari penelitian ini serta saran bagi PT. Adetex Filament dan penelitian selanjutnya.