

# **Bab I Pendahuluan**

## **I.1 Latar Belakang**

Perkembangan sektor industri tekstil di Indonesia mengalami perkembangan baik dalam beberapa tahun terakhir ini, terutama sejak tahun 2007 secara bertahap industri tekstil mulai melakukan restrukturisasi dan peremajaan mesin-mesin tekstil setelah mengalami kesulitan karena keterbatasan modal untuk melakukan restrukturisasi dan peremajaan tersebut akibat krisis moneter yang melanda di Indonesia pada tahun 1998. Suksesnya restrukturisasi pada mesin industri tekstil ini membuat nilai dari ekspor tekstil dan produksi tekstil mengalami peningkatan dan membuat Indonesia semakin berkembang (sindonews.com, 2014). Bahkan industri tekstil menjadi salah satu penyumbang ekspor Indonesia terbesar selain ekspor migas dan ekspor tambang. Namun hal ini berbanding terbalik dengan perkembangan produk tekstil di pasar domestik yang mengalami penurunan karena kalah saing dengan produk impor ilegal terutama produk China yang beredar lebih murah dari segi harga sehingga konsumen lebih tertarik kepada produk non-lokal tersebut (produk pesaing) tetapi industri tekstil masih cukup bisa bertahan di pasar domestik tersebut (notestalk, 2009).

Dalam era globalisasi yang semakin kompetitif ini, pelaku bisnis dituntut memiliki daya saing yang cukup kuat untuk mempertahankan eksistensinya dan tumbuh agar tidak kalah saing dengan pelaku bisnis yang lainnya akibat kekuatan persaingan pasar global. Salah satu upayanya adalah dengan meningkatkan kualitas yang dapat memberikan dampak positif kepada bisnis melalui dua cara yaitu: dampak terhadap biaya produksi melalui proses pembuatan produk yang memiliki derajat konformasi (*conformace*) yang tinggi terhadap standar-standar sehingga menghindar terjadinya pemborosan (*waste*) dan inefisiensi; dan dampak terhadap peningkatan pendapatan melalui peningkatan penjualan atas produk berkualitas yang berharga kompetitif sehingga akan meningkatkan pangsa pasar (*market share*) dan meningkatkan pendapatan perusahaan (Gaspersz, 1997). Meningkatkan kualitas produk dapat berjalan dengan baik jika dipengaruhi pula pada peningkatan pelayanan kepada konsumen/pelanggan karena dengan

melakukan pelayanan terbaik kepada pelanggan melalui proses-proses yang berkualitas diharapkan akan menghasilkan *output* yang berkualitas sehingga memberikan kepuasan bagi pelanggan. Bagi perusahaan, hal ini akan memberikan dampak positif karena produknya menjadi pilihan terbaik oleh pelanggannya karena telah memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan.

PT. Adetex Filament merupakan salah satu industri tekstil multi-produk yang mulai didirikan tahun 1973 dan terletak di Bandung, Jawa Barat tepatnya di Jl. Raya Banjaran Km. 17 No. 590. PT. Adetex Filament menjadi salah satu pelopor yang memproduksi *polyester georgette* di Indonesia dan semenjak itu semakin berkembang di bidang manufaktur dengan berbagai macam produk tekstil, dari benang pakaian, katun, hingga kapas untuk dijadikan bahan *polyester* (About Us : Adetex.co.id). Sesuai dengan visi PT. Adetex Filament yaitu menjadi perusahaan yang secara global diakui di kalangan industri tekstil dan produk tekstil karena menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas, dan misi PT. Adetex Filament yaitu memproduksi dan menjual tekstil yang berkualitas sangat baik dengan harga bersaing kepada konsumen di seluruh dunia dan selalu berupaya untuk menjadi yang terbaik dalam hal yang berkaitan dengan produk dan pelayanan. Maka, untuk meraih kualitas produk menjadi hal terpenting bagi PT. Adetex Filament dan hal ini perlu ditingkatkan lagi agar dengan meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas, perusahaan harus menetapkan standar kualitas dan standar proses untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan tersebut. Pelanggan akan melirik atau percaya akan suatu produk/jasa jika perusahaan itu telah memiliki standarisasi yang baik dan bahkan diakui oleh nasional maupun internasional. Untuk melakukan standarisasi kualitas dan proses tersebut, perusahaan dapat menerapkan ISO 9001:2008. ISO 9001:2008 adalah suatu standar internasional untuk sistem manajemen mutu yang menetapkan persyaratan-persyaratan tertentu untuk kualitas suatu proses dan produk. Untuk diketahui, ISO 9001:2008 bukan standar produk tetapi standar pendekatan proses yang dimana jika pelaksanaan proses dilakukan peningkatan terus-menerus yang efektif akan menghasilkan produk yang memenuhi kebutuhan pelanggan.

Pada ISO 9001:2008 suatu proses bisnis menjadi faktor yang terpenting dan memiliki prinsip perbaikan secara berkelanjutan pada produk, proses, dan sistem seperti yang tercantum pada 8 prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yaitu: (1) Fokus pada pelanggan, (2) Kepemimpinan, (3) Keterlibatan karyawan, (4) Pendekatan proses, (5) Pendekatan sistem pada manajemen, (6) Perbaikan secara terus-menerus, (7) Pendekatan faktual pada pengambilan keputusan, dan (8) Hubungan yang saling menguntungkan dengan pemasok. Pendekatan proses bertujuan untuk mencapai suatu siklus dinamik dari peningkatan terus-menerus dan memberikan hasil-hasil yang signifikan kepada organisasi, terutama dalam bentuk kinerja produk dan bisnis, efektivitas, efisiensi, dan reduksi biaya. Pendekatan proses juga memudahkan fokus pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui identifikasi dari proses-proses kunci dalam organisasi, pengembangan yang berurutan, dan peningkatan terus-menerus (Gaspersz, 2005)

Berdasarkan wawancara dengan Manajer Pengembangan SDM PT. Adetex Filament yang dilakukan pada tanggal 14 November 2014 (terlampir pada Lampiran A), didapatkan informasi bahwa PT. Adetex Filament telah mengaplikasikan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada tahun 2010 namun pada tahun 2013 penerapan sesuai ISO 9001:2008 terhenti disebabkan tim *Management Representative* yang berjalan secara fungsional tidak menjalankan tanggung jawab dan wewenangnya dengan baik sehingga kinerja proses bisnis yang berkaitan dengan sistem manajemen mutu tidak ditinjau secara berkelanjutan (*continous improvement*) yang mengakibatkan sistem pengelolaan yang belum efektif dan efisien serta menjadi kendala dalam menerapkan sesuai ISO 9001:2008 secara berkelanjutan. Namun karena tuntutan pelanggan yang mengharuskan memiliki sistem manajemen mutu yang telah standarisasi internasional maka PT. Adetex Filament ingin menerapkan kembali ISO 9001:2008 sebagai acuan sistem manajemen mutu sehingga diperlukan perbaikan prosedur proses bisnis yang berkaitan dengan sistem manajemen mutu.

Melihat kondisi tersebut untuk membantu PT. Adetex Filament dapat menjamin kualitas dan memenuhi persyaratan ISO 9001:2008 klausul 4 mengenai sistem

manajemen mutu, klausul 5 mengenai tanggung jawab manajemen, klausul 6 mengenai pengelolaan sumber daya, klausul 7 mengenai realisasi produk, dan klausul 8 mengenai pengukuran, analisis dan perbaikan. Maka pada penelitian pada PT. Adetex Filament terkait ISO 9001:2008, penulis melakukan penelitian tugas akhir ini secara berkelompok dan pembagian klausul ISO 9001:2008 dapat dilihat pada Tabel I.1.

Tabel I.1 Penelitian Terkait ISO 9001:2008 pada PT. Adetex Filament

<b>Perbedaan</b>	<b>Klausul</b>	<b>Proses Bisnis</b>
Nurul Apriliani	Klausul 4 tentang sistem manajemen mutu (fokus pada klausul 4.2.3 dan klausul 4.2.4)	Fokus kepada proses dokumentasi
Rizki Nur Rachman	Klausul 6 tentang sumber daya dan klausul 7 tentang realisasi produk	Fokus kepada <i>core</i> proses atau proses operasional perusahaan
Aditya Rifqi Pratama	Klausul 8 tentang pengukuran, analisis, dan perbaikan	Proses Bisnis Audit, dan Penghitungan Kepuasan Pelanggan

Pada penelitian ini memilih penggunaan klausul 4.2.3 dan klausul 4.2.4 karena berdasarkan acuan prosedur wajib. Dalam standar ISO 9001:2008 telah dijelaskan bahwa organisasi harus memiliki 6 prosedur wajib jika ingin menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yang terdiri atas prosedur pengendalian dokumen (tercantum pada klausul 4.2.3), prosedur pengendalian rekaman (tercantum pada klausul 4.2.4), prosedur internal audit (tercantum pada klausul 8.2.2), prosedur pengendalian ketidaksesuaian produk (tercantum pada klausul 8.3), prosedur tindakan perbaikan/korektif (tercantum pada klausul 8.5.2), dan prosedur tindakan pencegahan/preventif (tercantum pada klausul 8.5.3). Namun PT. Adetex Filament telah memiliki prosedur pengendalian dokumen dan pengendalian catatan/rekaman maka dalam penelitian ini akan melakukan perbaikan *Standard Operating Procedure* (SOP) berdasarkan *requirement* ISO 9001:2008 klausul 4.2.3 dan klausul 4.2.4 dengan metode *Business Process Improvement* (BPI). *Business Process Improvement* (BPI) adalah metodologi sistematis yang dikembangkan untuk membantu organisasi membuat kemajuan yang signifikan dalam proses bisnis operasi (Harrington, 1991, hal. 20).

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah pada PT. Adetex Filament, maka perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana memperbaiki *Standard Operating Procedure* (SOP) pada PT. Adetex Filament dengan metode *Business Process Improvemet* (BPI) untuk memenuhi *requirement* ISO 9001:2008 klausul 4.2.3 dan klausul 4.2.4?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang akan dicapai adalah sebagai berikut:

1. Memperbaiki *Standard Operating Procedure* (SOP) pada PT. Adetex Filament dengan metode *Business Process Improvemet* (BPI) untuk memenuhi *requirement* ISO 9001:2008 klausul 4.2.3 dan klausul 4.2.4.

## **I.4 Batasan Penelitian**

Adapun batasan penelitian yang digunakan untuk mengarahkan maksud dan tujuan penelitian tercapai sebagai berikut:

1. Data yang digunakan adalah data yang diperoleh pada saat penelitian yaitu bulan November 2014 hingga bulan Mei 2015.
2. Rancangan perbaikan *Standard Operating Procedure* (SOP) tidak sampai tahap implementasi dan proses sertifikasi ISO 9001:2008.

## **I.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Memberikan rekomendasi rancangan perbaikan *Standard Operating Procedure* (SOP) pada PT. Adetex Filament yang sesuai dengan *requirement* ISO 9001:2008 klausul 4.2.3 dan klausul 4.2.4 sehingga dapat meningkatkan performansi kerja dan keefektifan dari sistem manajemen mutu dan prosesnya serta dapat membantu dalam memenuhi *requirement* ISO 9001:2008.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini akan diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

- Bab I           Pendahuluan  
Pada bab ini berisi mengenai latar belakang penelitian dan metode penelitian yang digunakan, rumusan masalah dan tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian yang diharapkan melalui penelitian ini, serta sistematika penulisan penelitian.
- Bab II           Landasan Teori  
Pada bab ini berisi uraian berbagai literatur dan teori yang berkaitan dengan teori-teori maupun metode-metode yang digunakan selama penelitian.
- Bab III          Metodologi Penelitian  
Pada bab ini menjelaskan tahap-tahap penelitian yang akan dilakukan yang meliputi tahap pengumpulan data, tahap pengolahan data, tahap perancangan perbaikan SOP, tahap analisis hasil perancangan serta tahap kesimpulan dan saran.
- Bab IV          Pengumpulan dan Pengolahan Data  
Pada bab ini menjelaskan tahap pengumpulan data yang terdiri dari data primer dan data sekunder, serta hasil pengolahan data yang mencakup analisis aktivitas dan *streamlining* dari proses bisnis, yang kemudian hasil pengolahan data tersebut akan dijadikan acuan untuk tahap perancangan.
- Bab V           Perancangan dan Analisis Hasil Perancangan  
Pada bab ini berisi hasil perancangan dan analisis hasil perancangan mengenai perbaikan SOP berdasarkan *requirement* ISO 9001:2008 klausul 4.2.3 dan klausul 4.2.4.
- Bab VI          Kesimpulan dan Saran  
Pada bab ini berisi mengenai kesimpulan yang diperoleh berdasarkan proses selama penelitian yang telah dilakukan, serta saran untuk perusahaan dan penelitian selanjutnya.