

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Kualitas merupakan karakteristik yang dimiliki oleh produk maupun pelayanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Pada umumnya setiap perusahaan dituntut untuk dapat memenuhi permintaan dan persyaratan yang diinginkan oleh pelanggan dengan memperhatikan kualitas produk maupun pelayanannya. Dalam upaya menjaga kualitas, dalam penerapannya tidak hanya memfokuskan pada *input* dan *output*nya saja, namun dilihat pula dari prosesnya. Proses yang dilakukan perbaikan secara berkala akan meningkatkan kualitas produk dan pelayanannya dalam memenuhi permintaan dan persyaratan. Tak hanya dilihat dari proses manufakturnya saja namun perusahaan perlu melihat pula pada proses bisnis yang dilakukan.

Proses bisnis merupakan serangkaian aktivitas yang terstruktur untuk menghasilkan keluaran yang ditujukan untuk konsumen (Davenport, 1993). Perusahaan yang melakukan perencanaan proses bisnis yang baik akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam bekerja, dengan kata lain selalu melakukan perbaikan pada setiap aktivitasnya sehingga memiliki tingkat efisiensi dan efektivitas yang baik yang akan mempengaruhi pada kualitas produk atau pelayanan. Dalam upaya meningkatkan kualitas tentunya harus memiliki suatu standar proses untuk dijadikan sebagai acuan dalam melakukan suatu aktivitas atau proses.

ISO (*International Organization for Standardization*) merupakan suatu organisasi internasional yang bertindak dalam pembuatan standar-standar internasional yang berguna untuk meningkatkan kualitas dalam suatu organisasi, adapun standar yang dikeluarkan oleh ISO yang mengatur sistem manajemen perusahaan yaitu ISO 9001 yang menjelaskan sistem manajemen mutu yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan. ISO menerbitkan versi terbarunya dari ISO 9001:2008 yaitu ISO 9001:2015 yang

mempertimbangkan *Risk Based Thinking* pada setiap prosesnya. CV. XYZ merupakan suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang manufaktur dan penjualan yang menghasilkan produk akhir untuk sepeda motor seperti *press tool, mould, fixture, spare part, jig* dan produk lainnya. Perusahaan ini telah berdiri sejak tahun 1993 yang mempunyai banyak mitra kerja serta menjadi *supplier* suku cadang dalam perusahaan pembuatan komponen otomotif yang besar. Oleh karena itu, perusahaan ini harus dapat meningkatkan kualitas produknya secara terus menerus sehingga dapat memenuhi permintaan pelanggan.

Pada ISO 9001 : 2015 klausul 4.2 menyebutkan bahwa dalam upaya memenuhi permintaan dan memuaskan pihak-pihak yang terkait maka suatu organisasi perlu memahami kebutuhan dan harapannya. Kebutuhan merupakan unsur-unsur yang dibutuhkan oleh manusia dalam menjaga keseimbangan baik secara fisiologis maupun psikologis yang bertujuan untuk mempertahankan kehidupan dan kesehatan (Maslow, 1943). Harapan adalah keseluruhan dari kemampuan yang dimiliki individu untuk menghasilkan jalur mencapai tujuan yang diinginkan, bersamaan dengan motivasi yang dimiliki untuk menggunakan jalur-jalur tersebut (Snyder, 1994). Selain itu jika proses tersebut tidak memiliki standar prosedur yang sesuai dengan *requirement* ISO 9001:2015 maka perusahaan tidak akan dapat menjawab kebutuhan dan harapan dari pihak yang terkait dan hilangnya kepercayaan dan kepuasan pihak terkait yang menyebabkan kegagalan dalam meningkatkan sistem manajemen mutu. Sehingga kualitas layanan yang didapatkan tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapan pihak terkait. Kualitas layanan merupakan pemenuhan dari harapan konsumen atau kebutuhan konsumen yang membandingkan antara hasil dengan harapan dan menentukan apakah konsumen sudah menerima layanan yang berkualitas (Scheuning, 2004) .

Pada saat ini CV.XYZ telah menerapkan sistem manajemen mutu berdasarkan standar ISO 9001:2008 yang berfokus pada produk. *Requirement* ISO 9001:2015 yang akan dibahas pada penelitian ini adalah klausul 4.2 mengenai kebutuhan dan harapan pihak yang terkait. Kondisi eksisting dari CV. XYZ saat ini belum mempunyai standar yang mendukung dalam memenuhi kebutuhan dan harapan dari pihak yang terkait atau *stakeholder*. *Stakeholder* adalah sebuah kelompok ataupun individu yang memiliki daya pengaruh ataupun dipengaruhi oleh sebuah pencapaian tujuan tertentu (Freeman, 1984).

Selain itu perusahaan ini belum mengidentifikasi *stakeholder* yang terlibat dalam proses bisnis. Oleh Karena itu perusahaan ini perlu mengidentifikasi kebutuhan dan harapan dari *interested parties*. Proses mengidentifikasi kebutuhan dan harapan *interested parties* merupakan hal yang penting dilakukan, jika kebutuhan dan harapan tersebut tidak dapat diketahui maka ekspektasi dan tujuan yang ingin dicapai oleh mereka tidak akan tercapai, sehingga kualitas layanan yang didapatkan tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapan *interested parties*.

Adapun kondisi eksisting CV. XYZ yang belum menerapkan ISO 9001:2015 klausul 4.2 mengenai kebutuhan dan harapan *interested parties* menyebabkan perusahaan mengalami kendala pada saat proses audit dari pihak eksternal yang mensyaratkan proses bisnis yang dijalankan harus sesuai dengan *requirement* ISO 9001:2015 salah satunya yaitu proses informasi terdokumentasi. Sistem Manajemen Mutu dan proses yang membutuhkan suatu organisasi untuk memelihara informasi terdokumentasi sejauh yang diperlukan untuk mendukung operasi dari proses dan menyimpan informasi terdokumentasi sejauh yang diperlukan untuk memiliki keyakinan bahwa proses sedang dilakukan seperti yang direncanakan (ISO 9001:2015, 2016). Kondisi aktualnya pada saat proses audit perusahaan akan dilakukan, perusahaan membuat data yang tidak sesuai dengan yang dijalankan karena data tersebut sebelumnya tidak terdokumentasi. Selain itu perusahaan perlu mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2015 dikarenakan tuntutan dari *customer* yang mensyaratkan perusahaan *supplier* untuk

mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2015, jika tidak mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2015 maka *customer* akan memutuskan kerja sama dengan perusahaan *supplier*, sehingga berdasarkan kondisi aktual yang terjadi diketahui *interested parties* yang mempunyai *urgency* dan tingkat kepentingan yang tinggi adalah *customer*, maka perusahaan perlu memenuhi kebutuhan dan harapan yang diinginkan oleh *customer*.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah SECI yang merupakan proses penciptaan pengetahuan timbul dari interaksi melalui suatu proses konversi pengetahuan yang disebut SECI (*Socialization, Externalization, Combination, dan Internalization*) (Ikujiro Nonaka, 1995). Metode SECI digunakan untuk dapat menciptakan usulan proses dalam menetapkan kebutuhan dan harapan *interested parties*.

Berdasarkan hasil analisis awal, maka dilakukan identifikasi kebutuhan dan harapan *customer* di CV. XYZ menggunakan metode SECI yang sesuai dengan *requirement* ISO 9001:2015 pada klausul 4.2.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini, adalah bagaimana rancangan SOP (*Standard Operating Procedure*) mengenai kebutuhan dan harapan *interested parties* yang sesuai dengan *requirement* ISO 9001:2015 klausul 4.2 menggunakan metode SECI?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah merancang SOP (*Standard Operating Procedure*) mengenai kebutuhan dan harapan *interested parties* yang sesuai dengan *requirement* ISO 9001:2015 klausul 4.2 menggunakan metode SECI.

#### **I.4 Batasan Masalah**

Batasan masalah dari penelitian ini antara lain :

1. Dalam penelitian perancangan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 hanya memfokuskan kepada satu *interested parties* yang mempunyai *urgency* dan tingkat kepentingan paling tinggi.
2. Penelitian ini hanya sampai pada tahap usulan, dan tidak sampai pada tahap implementasi.

#### **I.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah

1. Perusahaan memiliki SOP ( *Standard Operating Procedure* ) mengenai kebutuhan dan harapan *interested parties* yang telah memenuhi *requirement* ISO 9001:2015.
2. Proses bisnis mengenai kebutuhan dan harapan *interested parties* terdokumentasi
3. Memberikan usulan proses penetapan kebutuhan dan harapan *interested parties* yang sesuai dengan ISO 9001:2015 Klausul 4.2.

#### **I.6 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan isi dari uraian mengenai latar belakang penelitian yang menjelaskan dasar dari dilakukannya penelitian yaitu perancangan SOP ( *Standard Operating Procedure* ) mengenai kebutuhan dan harapan *interested parties* CV. XYZ, perumusan masalah serta tujuan penelitian yang menjelaskan mengenai permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini, batasan penelitian serta manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini.

## **BAB II            LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi uraian studi literatur mengenai penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti, penjelasan mengenai teori-teori pendukung serta penjelasan pemilihan metode. Dalam penelitian ini, kajian yang akan menjadi acuan adalah metode SECI.

## **BAB III            METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi penjelasan mengenai model konseptual yang menggambarkan *input, process*, dan *output* dari suatu konsep penelitian yang dilakukan serta sistematika penyelesaian masalah yang terdiri atas tahap pengumpulan data, tahap pengolahan data, tahap perencanaan, tahap analisis serta tahap penarikan kesimpulan dan saran.

## **BAB IV            PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini dilakukan pengumpulan data yang terdiri dari data primer dan data sekunder dan pengolahan data berupa proses penetapan kebutuhan dan harapan *customer*. Data tersebut kemudian diolah menggunakan metode SECI.

## **BAB V             PERANCANGAN DAN ANALISIS HASIL**

Bab ini menjelaskan *output* dari pengumpulan dan pengolahan data yang dilakukan pada sebelumnya yaitu *Standard Operating Procedure* (SOP) Penetapan Kebutuhan dan Harapan *Interested Parties* berdasarkan ISO 9001:2015 Klausul 4.2 yang disesuaikan dengan kondisi perusahaan dan ISO 9001:2015 klausul 4.2.

## **BAB VI            KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menjelaskan kesimpulan dan saran yang diberikan berdasarkan hasil penelitian tugas akhir yang menjawab tujuan penelitian serta terdapat saran untuk penelitian selanjutnya.