

BAB I Pendahuluan

I.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia industri pada masa ini memegang peranan penting bagi pertumbuhan dan perkembangan ekonomi di seluruh dunia, baik dalam skala kecil maupun skala besar, dimana semua pelaku industri berlomba-lomba untuk mendapatkan keuntungan atas usahanya, dengan berusaha sebaik mungkin dalam pemenuhan kebutuhan pelanggannya. Diharapkan untuk pelanggan merasa puas atas produk yang diberikan. Pesatnya perkembangan dunia industri memberikan dampak semakin ketat persaingan yang ada, oleh karena itu organisasi harus lebih memperhatikan cara mereka menjalankan bisnisnya. Menjaga mutu akan produk yang dihasilkan adalah salah satu cara bagaimana perusahaan memuaskan pelanggan, Karena ketika pelanggan merasa tidak terpuaskan maka akan berdampak kepada keuntungan perusahaan dikarenakan para pelanggannya pergi.

Menjaga dan meningkatkan mutu produk dapat dilakukan dengan *improvement* proses salah satunya dengan menerapkan standar yang telah banyak diterapkan di seluruh dunia yang dibuat oleh *The International Organization for Standardization* yang merupakan lembaga standar dunia yang bergerak dalam bidang standarisasi, yang salah satunya adalah standarisasi untuk mutu produk, standarisasi mutu tersebut dibuat dikarenakan mutu menjadi salah satu keinginan konsumen yang paling penting dalam seleksi antara produk dan jasa (Montgomery, 2009, p. 4).

Adapun standarisasi yang dibuat mengenai sistem manajemen mutu ialah *ISO 9001*, dimana dalam perjalanannya *ISO 9001* ini mengalami banyak perubahan, yaitu dimana *ISO 9001:2008* sekarang menjadi *ISO 9001:2015*. Tentunya perubahan tersebut dibuat untuk membuat standar tersebut menjadi lebih baik dari sebelumnya. Berdasarkan standar *ISO 9000:2008* kualitas adalah suatu derajat yang dicapai oleh karakteristik yang berhubungan erat dalam memenuhi persyaratan. Jadi dapat dikatakan bahwa kualitas tidak hanya terkait dengan kualitas produk saja, namun juga dengan persyaratan-persyaratan yang ditetapkan. Dengan menerapkan *quality management system* yang diharapkan dapat memenuhi kesesuaian dan kepuasan pelanggan. Persyaratan tersebut telah diatur oleh badan standarisasi internasional (*International Organization for Standardization*) dalam *ISO 9001:2015* yang berfokus terhadap peningkatan (*improvement*) proses operasi di dalam organisasi, dapat diartikan bahwa *ISO 9001:2015* dapat

meningkatkan kualitas dan efisiensi serta menjamin produk atas pemenuhan persyaratan yang di tetapkan oleh *International organization for standarization*.

CV.XYZ adalah salah satu perusahaan industri manufaktur di bidang suku cadang kendaraan bermotor. CV.XYZ berdiri pada tahun 1993 yang bertempat di Jln. Situ Batu no. C18 Buah Batu, Bandung. CV.XYZ merupakan perusahaan yang berfokus pada manufaktur yang memproduksi *dies, moulds, jig & fixture, precision parts* dan *plastic product* yang dihasilkan dari mesin *plastic injection*. CV.XYZ merupakan salah satu perusahaan *spare part* yang menjadi partner kerja dari PT Showa Indonesia Mfg. PT.Showa Indonesia Mfg yang merupakan salah satu perusahaan otomotif terkemuka di Indonesia yang menetapkan rekan bisnisnya untuk selalu menjaga konsistensi mutu produknya, sehingga dengan menerapkan *ISO 9001:2015* sebagai standar sistem manajemen mutu CV.XYZ dapat menjaga konsistensi mutu produknya, Saat ini CV.XYZ telah menerapkan *ISO 9001:2008*, yang berupa Manual mutu, *SOP* wajib, *SOP*, dan kebijakan lainnya.

Sebelumnya CV.XYZ telah menerapkan *ISO 9001:2008*, tetapi dalam penerapannya dilapangan CV.XYZ belum konsisten dalam pelaksanaannya, yaitu masih banyaknya kelemahan dalam pendokumentasian dari requirement *ISO 9001:2008*. Dengan munculnya *ISO* terbaru, yaitu *ISO 9001:2015* maka dalam penelitian ini difokuskan pada perancangan *Standard Operating Procedure (SOP)* fokus pelanggan berdasarkan *ISO 9001:2015* klausul 5.1.2 berbasis *risk based thinking* dengan menggunakan metode *business process improvement*, dengan menerapkan *ISO* terbaru ini maka secara otomatis *ISO* yang sebelumnya juga terpenuhi. Klausul 5.1.2 tersebut berisi tentang hal apakah yang harus diterapkan agar perusahaan tetap dapat menjaga kualitas pelayanannya terhadap pelanggan, seperti adanya persyaratan pelanggan, peraturan dan perundang-undangan serta resiko dan peluang, dimana semua hal tersebut merujuk pada fokus terhadap pelanggan, oleh karena itu perusahaan membutuhkan *SOP* fokus pelanggan untuk dapat menjaga dan meningkatkan mutu produk dan kepuasan pelanggan.

Adapun beberapa standarisasi yang akan dilakukan dalam penelitian kali ini yang menggunakan *ISO 9001:2015* (klausul 5.1.2) dengan berdasarkan pada *risk based thinking* yang direalisasikan dalam bentuk *risk register*. *Risk register* berfungsi untuk mengidentifikasi resiko yang ada di dalam aktivitas proses fokus pelanggan serta berfungsi untuk melakukan tindakan penanganan resiko. *Risk register* ini juga merupakan salah satu persyaratan dalam

pemenuhan requirement *ISO 9001:2015* untuk memastikan resiko dan peluang dalam require *ISO 9001:2015* dalam kalusul 5.1.2.

Pemenuhan *requirement* dari standar *ISO 9001:2015* klausul 5.1.2 dapat dilihat pada **lampiran A**. berikut pengenalan mengenai klausul yang akan di kan dalam penelitian ini pada *CVXYZ*:

- Klausul 5.1.2 (Fokus Pelanggan)

Manajemen puncak harus menunjukkan kepemimpinan dan komitmen serta fokus pelanggan dengan memastikan:

- a. Persyaratan pelanggan, perundang-undangan dan peraturan lain yang berlaku telah ditetapkan dan dipenuhi;
CV.XYZ telah memastikan persyaratan pelanggan, perundang-undangan dan peraturan lain yang berlaku tetapi apa yang dilakukan di *CV. XYZ* masih belum sesuai dengan ketentuan *requirement ISO 9001:2015*.
- b. Resiko dan peluang yang berpengaruh terhadap kesesuaian produk dan jasa serta kemampuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan telah ditetapkan;
CV.XYZ telah menetapkan Resiko dan peluang yang berpengaruh terhadap kesesuaian produk dan jasa serta kemampuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi hal tersebut dilakukan oleh *CV. XYZ* belum sesuai dengan ketentuan *requirement ISO 9001:2015*.
- c. Fokus meningkatkan kepuasan pelanggan;
Menurut Usan Sanjaya, *CV.XYZ* telah melakukan analisis dan evaluasi terhadap keluhan pelanggan guna untuk mengetahui langkah apa yang akan dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi dalam penerapannya masih belum sesuai dengan ketentuan *requirement ISO 9001:2015*.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang dihadapi oleh *CV.XYZ* maka rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian terkait adalah:

1. Bagaimana menetapkan *risk register* untuk merancang *standar operating procedure (SOP)* fokus pelanggan berdasarkan *ISO 9001:2015* (klausul 5.1.2) dengan menggunakan metode *business process improvement* di *CV.XYZ*?
2. Bagaimana merancang *standar operating procedure (SOP)* *CV.XYZ* berdasarkan *ISO 9001:2015* (klausul 5.1.2) yang berbasis *risk based thinking* dengan menggunakan metode *business process improvement* di *CV.XYZ*?

I.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dari penelitian:

1. Menetapkan *risk register* untuk merancang *standar operating procedure (SOP)* fokus pelanggan dengan *ISO 9001:2015* (klausul 5.1.2) dengan menggunakan metode *business process improvement* di *CV.XYZ*.
2. Merancang *standar operating procedure (SOP)* fokus pelanggan di *CV.XYZ* berdasarkan *ISO 9001:2015* (klausul 5.1.2) berbasis *risk based thinking* dengan menggunakan metode *business process improvement* di *CV.XYZ*.

I.4 Batasan Masalah

Batasan masalah penelitian:

1. Penelitian ini dilakukan dari bulan November 2016 – Januari 2017.
2. Penelitian ini hanya sampai pada tahap usulan, tidak mencapai tahap implementasi.
3. Pelanggan dalam penelitian ini adalah pelanggan eksternal dari *CV. XYZ*.

I.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Memberikan usulan *standar operating procedure (SOP)* analisis data dan *standar operating procedure (SOP)* revisi *CV.XYZ* untuk memenuhi *requirement* berdasarkan *ISO 9001:2015* (klausul 5.1.2).
2. *CV.XYZ* mampu melaksanakan yang berkaitan dengan fokus pelanggan berdasarkan *standar operating procedure (SOP)* berdasarkan *ISO 9001:2015* (klausul 5.1.2).
3. Dengan menetapkan *risk register* *CV.XYZ* dapat mengidentifikasi potensi resiko yang ada serta dapat meminimasi resiko yang berkaitan dengan fokus pelanggan.
4. Memberikan gambaran terhadap perusahaan yang berada dalam kondisi yang sama dalam dunia industri.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini disajikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini mengutarakan mengenai latar belakang penelitian dimana menjadi acuan topik permasalahan penelitian serta metode yang digunakan, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian dan manfaat penelitian.

Bab II Landasan Teori

Bab ini berisi literatur yang mempunyai relevansi dengan masalah yang dihadapi serta dibahas tentang hasil penelitian-penelitian sebelumnya dan relevansi konsep kajian.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini berisi tentang langkah penelitian yang akan dilakukan, mencakup teknik pengumpulan data, teknik analisis perancangan *SOP*, analisis data dan revisi *SOP* yang dibutuhkan hingga verifikasi kesesuaian rancangan prosedur dan teknik penarikan kesimpulan.

Bab IV Pengolahan Data

Bab ini berisi tentang pengumpulan data yang meliputi data primer dan data sekunder, serta hasil pengolahan data yang meliputi hasil *requirement*, *risk register* dan *gap* hasil *requirement* yang kemudian data tersebut menjadi acuan untuk tahap perancangan.

Bab V Perancangan dan Analisis

Bab ini berisi tentang perancangan yang diusulkan mengenai *SOP* fokus pelanggan berdasarkan persyaratan *ISO 9001:2015*. Pada bab ini pula dijabarkan analisis hasil perancangan dan implementasi di perusahaan penelitian.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan, serta saran untuk perusahaan dan penelitian selanjutnya

