

Bab I Pendahuluan

I.1 Latar Belakang

Pada dasarnya, kualitas produk atau jasa berfokus pada sejauh mana produk atau jasa memenuhi, dan terus memenuhi harapan pelanggan (Tricker, Ray. 2010. Page 1). Namun, tidak hanya *output* yang dihasilkan yang menjadi perhatian utama dalam suatu perusahaan untuk meningkatkan kualitas, tetapi juga dengan memperhatikan bagaimana proses bisnis internal yang diterapkan oleh perusahaan.

Suatu perusahaan jika ingin memiliki produk yang berkualitas baik dan memenuhi keinginan konsumen, perusahaan sebaiknya menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) berbasis *International Organization for Standardization (ISO) 9001*. Namun perusahaan tidak hanya dituntut menerapkan SMM *ISO 9001* saja, tetapi juga melihat dari segi lingkungan dengan menerapkan Sistem Manajemen Lingkungan berbasis *ISO 14001*.

Sistem Manajemen Mutu (SMM) merupakan suatu sekumpulan prosedur yang terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang memiliki tujuan untuk menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang atau jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu (Gasperz, 2013). Persyaratan-persyaratan yang dapat menghasilkan sistem manajemen kualitas yang baik dengan tujuan menjamin kepuasan pelanggan, telah ditetapkan oleh *International Organization for Standardization (ISO)*, dalam standar *ISO 9001:2015*.

Selain menerapkan SMM, saat ini banyak perusahaan yang juga menerapkan Sistem Manajemen Lingkungan (SML) yang bertujuan meningkatkan pengelolaan lingkungan perusahaan. “Sistem manajemen lingkungan adalah bagian dari sistem manajemen organisasi yang digunakan untuk mengembangkan dan menerapkan kebijakan lingkungannya dan mengelola aspek lingkungannya” (Gaspersz, 2012). *ISO* memiliki standar tersendiri yang membahas mengenai penerapan SML, yaitu dikenal dengan nama *ISO 14001:2015*.

CV. XYZ merupakan salah satu industri manufaktur khususnya dibidang otomotif yang menghasilkan produk-produk berupa *spare part, mould, press tool, jig & fixture, repair*, dan lain-lain. CV. XYZ merupakan perusahaan manufaktur otomotif yang menjadi salah satu rekan kerja beberapa perusahaan ternama dibidang manufaktur otomotif, yaitu diantaranya PT Showa Indonesia Mfg dan Astra Group. Untuk dapat mempertahankan kerjasama dengan PT Showa Mfg dan Astra Group, CV. XYZ terus berusaha meningkatkan standar untuk memenuhi kriteria produk maupun prosedur yang diinginkan oleh PT Showa Mfg dan Astra Group yang menerapkan standar berbasis SMM, dan juga standar berbasis SML.

Pada saat ini CV. XYZ telah menerapkan integrasi *ISO 9001:2008* yang berfokus pada kualitas dan *ISO 14001:2015* yang berfokus pada lingkungan. Namun, beberapa kegiatan yang diterapkan sesuai persyaratan khususnya mengenai pengendalian informasi terdokumentasi belum optimal dijalankan oleh perusahaan, yakni diantaranya persyaratan kegiatan penyimpanan dokumen, dan perawatan dokumen. Sehingga perlu adanya perbaikan agar perusahaan dapat optimal dalam upaya pengendalian informasi terdokumentasi. Selain itu *ISO* telah mengeluarkan versi terbaru mengenai kualitas dan lingkungan yaitu *ISO 9001:2015* dan *ISO 14001:2015*. CV. XYZ menyadari bahwa perbaikan secara terus-menerus perlu dilakukan mengenai implementasi SMM berbasis *ISO 9001:2015* dan SML berbasis *ISO 14001:2015* yang bertujuan agar konsumen percaya bahwa kualitas produk yang dihasilkan dan penanganan limbah yang dilakukan sesuai dengan standar. Untuk itu CV. XYZ membutuhkan penerapan SMM dan SML terintegrasi berbasis *ISO 9001:2015* dan *ISO 14001:2015* pada proses pengendalian informasi terdokumentasi. Sistem terintegrasi penting diterapkan agar tidak adanya duplikasi kegiatan pada kedua standar tersebut mengenai SMM dan SML.

Perubahan versi standar *ISO* tersebut juga sangat signifikan, karena perusahaan/organisasi dalam upaya penerapan *requirement ISO*, diharuskan mempertimbangkan risiko dengan melakukan tahapan *risk assessment*. Dengan memperhatikan risiko-risiko yang dapat terjadi pada proses bisnis perusahaan, diharapkan CV. XYZ dapat optimal dalam upaya penerapan kedua standar

berbasis SMM dan SML tersebut berdasarkan integrasi *ISO 9001:2015* dan *ISO 14001:2015*.

Suatu perusahaan dapat berjalan dengan baik, apabila terdapat sebuah panduan yang disebut *Standard Operating Procedure* (SOP) sebagai penunjang operasional sebuah perusahaan. “Secara luas, SOP didefinisikan sebagai informasi terdokumentasi yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilaksanakan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilaksanakan secara benar, tepat, dan konsisten, untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya” (Arini Tathagati, 2015, p.1). oleh karena itu, CV. XYZ perlu merancang dan menetapkan SOP yang dibutuhkan agar aktivitas di perusahaan dapat berjalan dengan efektif dan memenuhi persyaratan *ISO 9001:2015* dan *ISO 14001:2015*.

Berdasarkan penjelasan diatas, akan dilakukan penelitian untuk merancang SOP pengendalian informasi terdokumentasi. Penelitian ini akan melanjutkan penelitian terdahulu yaitu mengenai perancangan *standard operating procedure* (SOP) untuk memenuhi *requirement ISO* berdasarkan integrasi 9001:2008 dan *ISO 14001:2004* (klausul 4.4.3, 4.4.5, 4.4.6, 4.4.7, 4.5.1, 4.5.4, 4.5.5, 4.6) di CV Gradient dengan metode *business process improvement* yang telah dibahas oleh Hasna Fatharani.

Namun, pada penelitian ini hanya difokuskan pada perancangan SOP pengendalian informasi terdokumentasi berdasarkan integrasi *ISO 9001:2015* klausul 7.5 dan *ISO 14001:2015* klausul 7.5 dengan mempertimbangkan risiko menggunakan metode *business process improvement*.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana mengintegrasikan *requirement ISO 9001:2015* dan *ISO 14001:2015*?
2. Bagaimana merancang *risk register* pada proses pengendalian informasi terdokumentasi ?

3. Bagaimana rancangan *Standar Operating Procedure* (SOP) yang sesuai berdasarkan *requirement* integrasi *ISO 9001:2015* dan *ISO 14001:2015* berdasarkan *Risk Assessment* di CV. XYZ?

I.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, meliputi:

1. Mengintegrasikan *requirement ISO 9001:2015* dan *ISO 14001:2015*.
2. Merancang *risk register* pada proses pengendalian informasi terdokumentasi.
3. Membuat rancangan *Standar Operating Procedure* (SOP) yang sesuai berdasarkan *requirement* integrasi *ISO 9001:2015* dan *ISO 14001:2015* berdasarkan *Risk Assessment* di CV. XYZ.

I.4 Batasan Penelitian

Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Data yang digunakan adalah data pada saat dilakukan penelitian yaitu pada tahun 2015.
2. Penelitian ini hanya sampai pada tahap usulan, tidak sampai pada tahap implementasi.
3. Risiko yang dilakukan penanganan hanya yang memiliki *rating* tinggi sampai sangat tinggi.

I.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapat dari penelitian ini, yaitu:

1. Memberikan rancangan dan *Standar Operating Procedure* (SOP) yang sesuai berdasarkan *requirement* integrasi *ISO 9001:2015* dan *ISO 14001:2015* berdasarkan *Risk Assessment* di CV. XYZ.
2. Memberi rancangan *risk register* pada proses pengendalian informasi terdokumentasi.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini dijelaskan latar belakang dari penelitian yang akan menjadi pembahasan pada penelitian serta metode yang digunakan dan rumusan masalah yang dapat memperlihatkan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, dan manfaat penelitian yang didapatkan dalam penelitian ini.

BAB II Landasan Teori

Pada bab ini menjelaskan isi metode yang digunakan pada penelitian ini, dan teori-teori pendukung yang digunakan pada penelitian ini.

BAB III Metodologi Penelitian

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai model konseptual penelitian dan sistematika pemecahan masalah dalam penelitian yang meliputi tahap pengumpulan data, pengolahan data, perancangan dan analisis, serta kesimpulan dan saran.

BAB IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab ini dijelaskan mengenai data apa saja yang dikumpulkan yaitu berupa data primer dan data sekunder. Data tersebut akan diolah sehingga menghasilkan *gap* dan *risk register* yang akan menjadi inputan untuk perancangan SOP pada tahapan selanjutnya.

BAB V Perancangan dan Analisis

Pada bab ini dijelaskan mengenai perancangan SOP pengendalian informasi terdokumentasi. Inputan pada perancangan ini adalah *gap* dan *risk register*. Proses perancangan akan dilakukan dengan menggunakan metode BPI dan selanjutnya akan dilakukan analisis hasil usulan rancangan SOP pengendalian informasi terdokumentasi berdasarkan empat aspek, yaitu berdasarkan *requirement* integrasi, proses bisnis eksisting, risiko, dan efektifitas

BAB VI Kesimpulan dan Saran

bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dari penelitian dan saran yang dapat diambil oleh peneliti selanjutnya.