

Bab I Pendahuluan

I.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia industri saat ini menuntut organisasi perlu memiliki daya saing yang tinggi agar dapat bertahan dan memenangkan persaingan. Daya saing tersebut dapat ditingkatkan melalui standar kualitas yang dimiliki perusahaan itu sendiri. Kualitas merupakan keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang meliputi *marketing, engineering, manufacture, dan maintenance*, yang mana produk dan jasa tersebut dalam pemakaiannya akan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan (Montgomery, 2013).

ISO 9001:2015 merupakan standar yang menetapkan persyaratan untuk kualitas sistem manajemen yang membantu organisasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam standar ini dilakukan penerapan *risk based thinking* untuk mengantisipasi risiko yang mungkin terjadi. Penerapan *risk based thinking* berdasarkan *ISO 9001:2015* klausul 6.1 dimana organisasi harus merencanakan langkah-langkah pengendalian risiko dan peluang. *Risk register* merupakan informasi terdokumentasi untuk validasi apakah organisasi sudah melakukan *risk based thinking* (Bob Deysher, 2015).

Industri otomotif merupakan salah satu industri yang prospektif untuk terus dikembangkan dan akan ikut meningkatkan kontribusi pada pertumbuhan ekonomi. Salah satu pendukung industri otomotif yaitu produk *spare parts* kendaraan bermotor. Dengan pesatnya pertumbuhan industri kendaraan bermotor, tidak hanya mendorong perusahaan maju namun juga perusahaan berkembang untuk bersaing meningkatkan mutu produknya. Hal ini menjadikan industri *spare parts* penting untuk menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM).

CV. XYZ merupakan salah satu perusahaan manufaktur penghasil *spare parts* atau suku cadang untuk kendaraan bermotor beroda dua yang memproduksi *jig, dies, mold* dan *spare part*. Perusahaan yang berdiri pada tahun 1993 ini bekerja sama dengan PT Showa Mfg, PT Yamaha, Astra Group, dan lain-lain. Untuk

meningkatkan mutu produk dan pelayanannya, CV. XYZ sedang menerapkan SMM (Sistem Manajemen Mutu) ISO 9001:2008 dalam mengelola perusahaan guna mencapai kepuasan pelanggan sekaligus meningkatkan produktivitas perusahaan agar dapat menghadapi persaingan yang kompetitif saat ini. Dengan munculnya ISO 9001:2015, maka CV. XYZ dituntut untuk memperbaharui sistem manajemen mutu agar sesuai dengan standar terbaru dan dapat menjaga kualitas produk untuk mitra kerjanya.

Sebagai organisasi yang bergerak di bidang *supplier* (pemasok) *spare parts*, CV. XYZ berperan penting dalam menentukan mutu produk dan melakukan pengembangan desain produk. Berdasarkan penelitian awal yang dilakukan dengan pihak CV. XYZ, proses desain dan pengembangan produk sudah ada di CV. XYZ dimana perusahaan berfokus pada pembuatan cetakan produk. Perusahaan telah menetapkan *input* desain dan pengembangan melalui ide yang diberikan baik oleh direktur maupun pegawai yang kemudian dikembangkan dan direalisasikan menjadi *output* desain pengembangan yang selanjutnya dipasarkan oleh bagian marketing perusahaan. Akan tetapi, saat ini pengimplementasian kegiatan tersebut belum maksimal dikarenakan pendokumentasian proses desain dan pengembangan produk masih dilakukan dengan kurang baik. Pada penelitian ini berfokus pada perancangan SOP desain dan pengembangan produk berdasarkan klausul 8.3 ISO 9001:2015. Dari hasil perancangan ini diharapkan CV. XYZ memiliki SOP yang dapat dijadikan sebagai standarisasi cara yang dilakukan pihak perusahaan dalam melaksanakan pekerjaannya dan acuan dalam menerapkan sistem manajemen mutu serta dapat mengendalikan kemungkinan terjadinya risiko.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah pada CV. XYZ, maka perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana menyusun *risk register* untuk proses desain dan pengembangan produk?

2. Bagaimana merancang *Standard Operating Procedure (SOP)* desain dan pengembangan produk di CV. XYZ berdasarkan *ISO 9001:2015* klausul 8.3?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Membuat *risk register* untuk proses desain dan pengembangan produk.
2. Membuat rancangan *Standard Operating Procedure (SOP)* desain dan pengembangan produk di CV. XYZ berdasarkan *ISO 9001:2015* klausul 8.3.

I.4 Batasan Penelitian

Batasan dari penelitian ini adalah :

1. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data pada saat dilakukan penelitian (September 2015 – Mei 2016).
2. Hasil perhitungan risiko yang diambil pada penelitian ini adalah risiko yang masuk level risiko tinggi.
3. Penelitian ini tidak sampai pada tahap implementasi.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Memberikan rekomendasi *Standard Operating Procedure (SOP)* desain dan pengembangan produk di CV. XYZ berdasarkan *ISO 9001:2015* klausul 8.3.
2. Memberikan rekomendasi cara meminimasi terhadap risiko-risiko yang mungkin terjadi.

I.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini berisi latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, dan manfaat penelitian yang diperoleh melalui penelitian ini.

Bab II Landasan Teori

Dalam bab ini berisi studi literatur diantaranya penelitian yang terkait dengan permasalahan yang sedang diteliti, metode yang digunakan dalam penelitian, dan literature-literatur lainnya yang relevan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini dijelaskan mengenai model konseptual yang menggambarkan *input*, proses, dan *output* dari suatu konsep penelitian yang dilakukan. Kemudian dijelaskan pula langkah-langkah penelitian yang dilakukan berupa tahap pengumpulan dan pengolahan data dari data primer dan sekunder, tahap perancangan *SOP* desain dan pengembangan, tahap analisis mengenai hasil rancangan *SOP*, dan tahap kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab ini dijelaskan mengenai pengumpulan data primer dan sekunder berupa data hasil wawancara yaitu data proses bisnis aktual perusahaan dan data potensi risiko, struktur organisasi, visi dan misi organisasi, serta standar *ISO 9001:2015*. Kemudian akan dijelaskan mengenai pengolahan data dari pengumpulan data tersebut berupa identifikasi *gap* antara kondisi aktual dengan *requirements ISO 9001:2015* dan hasil *risk register*.

Bab V Perancangan dan Analisis

Pada bab ini dijelaskan mengenai perancangan *SOP* desain dan pengembangan produk dari analisis *gap* dan *risk register* untuk dibuat prosedur yang kemudian dilakukan *improve* dengan metode *Business Process Improvement* sehingga menghasilkan rancangan *SOP* dan akan disesuaikan dengan kondisi perusahaan dan *requirement ISO 9001:2015* klausul 8.3.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini dijelaskan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran terhadap hasil penelitian tugas akhir.