

## BAB I PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Dewasa ini perkembangan industri memiliki peranan yang cukup besar bagi pertumbuhan ekonomi bagi individu maupun perusahaan-perusahaan besar. Perkembangan industri yang sangat pesat memicu perusahaan-perusahaan lebih cermat dalam menjalankan bisnisnya agar konsumen tidak beralih kepada perusahaan pesaing. Keberhasilan perusahaan dalam memenangkan persaingan tidak hanya berasal dari kemampuan untuk mengelola dan meningkatkan sumber daya yang dimiliki, tetapi mutu produk yang dimiliki harus ditingkatkan karena mutu memegang hal penting dalam perusahaan serta yang menjadi faktor utama bagi kepuasan konsumen (Syarifanti, 2011). Konsumen berpotensi mempertimbangkan berbagai faktor, salah satunya adalah faktor kualitas dari suatu produk sehingga standar mutu dari suatu produk harus disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Industri penghasil *spare parts* merupakan salah satu industri yang sedang berkembang di Indonesia. Banyak industri-industri kecil yang sedang berkembang dan berlomba-lomba untuk meningkatkan mutu produknya agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sekaligus bertahan dalam persaingan sehingga tidak kalah dengan industri yang sudah besar. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini adalah sebagai berikut.

Tabel 1.1 Data Penjualan Suku Cadang CV. Gradient Periode Januari 2010-  
Oktober 2012

Penjualan (unit)		
2010	2011	2012
65.700 unit	78.900 unit	62.700 unit

Sumber : CV. Gradient

Tabel diatas merupakan data penjualan suku cadang atau *spare parts* khususnya produk Spring Guide HGN52-400-01 pada CV. Gradient dimana pada tahun 2010 terdapat penjualan sebesar 65.700 unit, pada tahun 2011 total penjualan sebesar 78.900 unit dan pada akhir Oktober 2012 total penjualan 62.700 unit. Untuk tahun 2012 mengalami penurunan karena rekapan data tersebut hanya hingga bulan Oktober saja dan belum terupdate. Meskipun demikian, dapat terlihat penjualan produk terjadi peningkatan sebesar 20,1%. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa industri kecil penghasil suku cadang seperti CV. Gradient pun berusaha meningkatkan angka penjualan produknya dan sekaligus meningkatkan kualitas produknya pula agar dapat bertahan dari kompetitor lainnya.

CV. Gradient merupakan salah satu perusahaan penghasil *spare parts* atau suku cadang untuk kendaraan bermotor khususnya sepeda motor. CV. Gradient berdiri pada tahun 1993 yang merupakan salah satu perusahaan *spare parts* yang menjadi partner kerja dengan Astra Group dan PT. Showa. CV. Gradient perusahaan yang berfokus kepada manufaktur yang memproduksi *moulds, press tool, jig & fixture, spare parts, repair*, dan lain-lain. Tentunya menjadi partner kerja dari Astra Group dan PT. Showa, CV. Gradient memiliki *requirement* tersendiri terhadap standar mutu produk suku cadang itu sendiri. Melihat kedua perusahaan tersebut merupakan termasuk perusahaan ternama otomotif di Indonesia dan memiliki konsumen yang tidak sedikit, membuat CV. Gradient untuk lebih gencar dalam meningkatkan standar mutunya untuk memenuhi kriteria kualitas yang diinginkan oleh Astra Group dan PT. Showa yang merujuk kepada sistem manajemen mutu berdasarkan ISO 9001:2008.

*International Organization for Standardization* atau dikenal dengan ISO dijadikan acuan standar sistem manajemen mutu di seluruh dunia. ISO 9001:2008 adalah salah satu standar yang berfokus pada *improvement* proses operasi dalam organisasi yang berarti standar ini dapat meningkatkan kualitas dan efisiensi (Psomas dkk.,2011). Penerapan ISO 9001:2008 akan memberikan dampak terhadap seluruh bagian proses yang terkait, dari segi kualitas produk maupun pelayanan terhadap konsumen karena ISO 9001:2008 memberikan suatu

persyaratan yang harus dipenuhi oleh suatu organisasi dalam melakukan sebuah proses (Agus Syukur, 2010, p.11). Dalam penelitian ini menggunakan ISO 9001:2008 karena telah dijadikan suatu standar sistem manajemen mutu dan dapat menjadi *value added* yang dibutuhkan oleh organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi *stakeholder*. Selain untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi *stakeholder*, ISO 9001:2008 dapat meningkatkan kepuasan *stakeholder* terhadap organisasi tersebut, sehingga ISO 9001:2008 dapat memandu organisasi atau perusahaan dalam mengelola sistem manajemen mutu.

Sebelum organisasi atau perusahaan mengelola sistem manajemen mutu, perusahaan harus memenuhi persyaratan dokumentasi yang menjadi salah satu *requirement* ISO 9001:2008. Persyaratan dokumentasi tersebut terdiri dari manual mutu, prosedur, instruksi kerja dan rekaman mutu (form) sesuai dengan klausul 4.2 dalam ISO 9001:2008. Persyaratan dokumentasi tersebut penting untuk dipenuhi karena sebagai bagian sistem manajemen mutu dimana dokumen tersebut dapat berisi perintah atau laporan yang dapat mendukung aktivitas operasional dan non-operasional perusahaan. Dalam penelitian ini khusus berfokus pada perancangan sistem manajemen mutu yaitu manual mutu, dimana manual mutu merupakan dokumen utama yang dari perusahaan yang dijadikan referensi prosedur mutu, sehingga sangat penting bagi perusahaan memiliki manual mutu.

Manual mutu merupakan bagian dari sistem manajemen mutu yang merujuk pada ISO 9001:2008. Setiap perusahaan yang tersertifikasi ISO 9001:2008 tentu memiliki sistem manajemen mutu. Sistem manajemen mutu yang dilakukan seluruh organisasi atau perusahaan termasuk perusahaan manufaktur sekalipun harus mampu meningkatkan kepuasan dan kebutuhan *stakeholder* yang nantinya akan berpengaruh pada upaya perbaikan berkelanjutan perusahaan. Lingkup manual mutu dalam pembahasan ini adalah tentang *core process* dari perusahaan yaitu proses produksi dari *receiving raw material* hingga *packaging* meliputi juga *support process* seperti *inventory*, *purchasing* serta *management process* dimana pihak konsumen meminta *order* produk tertentu dengan jumlah *demand* dan spesifikasi yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini, salah satu upaya untuk

melakukan perbaikan berkelanjutan (*continous improvement*) perusahaan melalui metode *benchmarking*. Dengan metode *benchmarking* perusahaan dapat mengetahui bagaimana pelaksanaan dan pengimplementasian sistem manajemen mutu dari perusahaan lain yang sejenis yaitu bergerak pada industri manufaktur dan sudah tersertifikasi ISO 9001.

Berdasarkan penelitian awal yang dilakukan dengan pihak CV. Gradient pada tanggal 6 Desember 2012 dapat diketahui perusahaan sudah memiliki sistem manajemen mutu yang dapat memenuhi persyaratan dokumentasi seperti manual mutu, prosedur, instruksi kerja, akan tetapi persyaratan dokumentasi yang dimiliki CV. Gradient masih belum baku dan belum sempurna. Khususnya manual mutu yang dimiliki perusahaan belum mencakup dari lingkup sistem manajemen mutu yang seharusnya seperti *core process* dan *support process* yang ada di perusahaan tidak dicantumkan secara detail di dalamnya. Manual mutu yang ada di perusahaan hanya sebatas *quality control* untuk pengendalian produksi saja, padahal manual mutu yang sesuai dengan standar ISO 9001:2008 khususnya klausul 4.2.2 harus mencakup uraian interaksi antar proses bisnis yang ada di perusahaan serta terdapat usulan prosedur terdokumentasi terkait yang seharusnya ada dalam perusahaan. Selain itu perusahaan belum memiliki standar mutu dan standar kerja yang baku dan cara bekerja di dalam perusahaan tersebut masih merangkap antara pekerjaan satu dengan pekerjaan yang lainnya sehingga perlu dilakukannya desain ulang dari sistem manajemen mutu sekaligus persyaratan dokumentasi khususnya manual mutu dari perusahaan tersebut.

Pemenuhan persyaratan terdokumentasi tersebut sebelumnya harus dilakukan pembenahan terhadap sistem manajemen mutu perusahaan. Pada kondisi saat ini sistem manajemen mutu perusahaan masih belum terstruktur dan belum baik, maka dilakukan pembenahan sistem manajemen mutu dengan menggunakan standar ISO 9001:2008 bukan menggunakan standar ISO 14001 atau menggunakan OHSAS 18001 karena fokus pada penelitian ini adalah pembenahan pada sistem manajemen mutu perusahaan. Apabila sistem manajemen mutu perusahaan sudah mumpuni dapat dilakukan penerapan standar

lain seperti standar ISO 14001 yang berfokus pada sistem manajemen lingkungan atau OHSAS 18001 yang berfokus pada kesehatan dan keselamatan kerja.

Dengan melihat keadaan pada penelitian awal terhadap CV. Gradient, menjadi suatu keharusan dan pentingnya untuk merancang sistem manajemen mutu perusahaan tersebut secara baku. Apabila tidak dilakukan maka akan berdampak bagi perusahaan seperti hilangnya loyalitas konsumen, kalah dalam persaingan serta mutu produk tersebut dapat menurun. Selain itu perancangan sistem manajemen mutu CV. Gradient didasari oleh standar ISO 9001:2008 juga menggunakan metode *benchmarking* terhadap perusahaan yang sejenis. Dengan adanya perancangan sistem manajemen mutu ini diharapkan dapat membantu perusahaan terkait dalam pelaksanaan aktivitas baik secara operasional maupun non-operasional sehingga terus dapat meningkatkan kepuasan *stakeholder* dan konsumen, serta dapat membantu dalam *continous improvement* sekaligus memajukan perusahaan kedepannya.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan diatas, adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana rancangan manual mutu untuk CV. Gradient sesuai dengan *requirement* standar ISO 9001:2008 dan menggunakan metode *benchmarking*?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Membuat rancangan manual mutu untuk CV. Gradient yang sesuai dengan *requirement* standar ISO 9001:2008 dan menggunakan metode *benchmarking*.

## **I.4 Batasan Penelitian**

Adapun batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Data yang ada adalah data yang digunakan saat penelitian (Desember 2012-Juli 2013)

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

Adapun manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi perusahaan dapat memiliki rancangan manual mutu yang dapat memenuhi salah satu persyaratan sistem manajemen mutu sesuai standar ISO 9001:2008
2. Bagi perusahaan dapat memudahkan pembenahan sistem manajemen mutu yang didasari standar ISO 9001:2008

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

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika sebagai berikut.

#### **Bab I Pendahuluan**

Pada bab pendahuluan ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian yang menjadi dasar dari topik penelitian dan metode yang digunakan dalam penelitian, rumusan masalah dan tujuan penelitian yang dapat memperlihatkan permasalahan yang terjadi dalam penelitian, batasan penelitian juga manfaat penelitian yang diharapkan melalui penelitian ini.

#### **Bab II Landasan Teori**

Pada bab landasan teori ini berisi uraian studi literatur yang mengarah dan berkaitan dengan teori-teori maupun metode-metode yang digunakan selama proses penelitian.

#### **Bab III Metodologi Penelitian**

Pada bab ini dijelaskan tentang model konseptual penelitian dan sistematika pemecahan masalah dalam penelitian yang meliputi tahap pengumpulan data, tahap pengolahan data, tahap perancangan,

tahap analisis, serta tahap kesimpulan & saran.

#### **Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Pada bab ini dipaparkan tentang pengumpulan data yang meliputi data primer dan data sekunder, serta hasil pengolahan data yang mencakup identifikasi *gap* dan analisis *benchmarking* dimana usulan dari analisis tersebut dijadikan acuan untuk tahap perancangan.

#### **Bab V Perancangan dan Analisis**

Pada bab ini berisi perancangan yang diusulkan mengenai manual mutu yang berdasarkan persyaratan ISO 9001:2008 serta disesuaikan dengan keadaan perusahaan. Pada bab ini pula dipaparkan verifikasi perancangan tersebut serta analisis implementasi di perusahaan penelitian.

#### **Bab VI Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini dipaparkan mengenai kesimpulan yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan serta saran untuk perusahaan dan penelitian selanjutnya.