

# **Bab I      Pendahuluan**

## **I.1      Latar Belakang**

Dewasa ini, tantangan global yang dihadapi Negara dan dunia tidak dapat dihindari baik dari sektor pemerintah maupun swasta, persaingan pun kian sengit dan menuntut suatu organisasi untuk memiliki suatu sistem pengelolaan terintegrasi yang baik. Melakukan perbaikan yang konsisten dan berkelanjutan pun menjadi keharusan bagi suatu organisasi untuk dapat terus menaikan daya saing dan mutu demi memenuhi permintaan *customer* (Cipta Dharma, 2007, p.1). Bagian dari perbaikan tersebut salah satunya adalah dengan standarisasi manajemen yang kini telah menjadi isu utama lebih khusus lagi standarisasi Sistem Manajemen Mutu (SMM). Inti dari penerapan standar mutu adalah terjaganya mutu hasil dari suatu produk, yaitu suatu sistem *knowledge sharing* yang memungkinkan setiap orang untuk menghasilkan hal sama dengan mutu sama, sehingga akan mengurangi ketergantungan terhadap satu orang (Arief Maulana, 2011, p.13). Hal ini mendasari suatu organisasi baik sektor pemerintah maupun swasta untuk membuat dan menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) yang memenuhi standar demi tercapainya kesesuaian dengan keinginan yang diharapkan dari *customer* atau mitra kerja lembaga tersebut.

Salah satu standard Sistem Manajemen Mutu (SMM) yang diakui oleh dunia adalah ISO 9001:2008. Penerapan ISO 9001:2008 telah berlangsung di berbagai sektor bisnis komersil manufaktur ataupun jasa serta organisasi non profit dan institusi pemerintahan di 162 negara. Indonesia adalah salah satu negara yang menerapkan sepenuhnya ISO 9001:2008 menjadi Standar Nasional Indonesia 19-9000 (SNI 19-9000) dan merupakan standar wajib nasional seluruh perusahaan di Indonesia. Standar ini merupakan sarana untuk dapat mencapai tujuan mutu dalam menerapkan *Total Quality Management* (TQM) yang diharapkan membantu suatu lembaga dalam bersaing dan mencapai efektifitas dan efisiensi, maka tidak heran sesuai yang tercatat pada Lampiran A (Peraturan Menteri Perindustrian RI Nomor 41/M-IND/PER/3/2010) berdasar data dari BPS Kementrian Perindustrian bahwa

standard mutu ISO 9001:2008 telah digunakan dan diterapkan oleh lebih dari 600 perusahaan di Indonesia.

CV. Gradient merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang manufaktur pembuatan *mould, press tool, jig & fixture, sparepart, repair* yang berdiri sejak tahun 1993 dan memiliki *customer* utama PT. Showa Indonesia Mfg yaitu salah satu perusahaan Astra Group yang bergerak dibidang komponen *automotive (shock absorber motor Honda all type, Suzuki Spin, Thunder, Smash, Kawasaki Ninja, Kaze, Blitz, Edge Dll. Mobil Honda CRV, Jazz, Freed, Toyota Avanza, Daihatsu Xenia, Mitsubishi. Power steering, gear, steering stem)* yang merupakan perusahaan besar di Indonesia dan memiliki standar kualitas tinggi untuk produknya. PT. Showa Indonesia Mfg melakukan pemesanan berupa komponen dari *sparepart* sepeda motor kepada CV. Gradient sejumlah jutaan unit setiap tahunnya. PT. Showa Indonesia Mfg menginginkan proses produksi dilakukan secara tepat sehingga menghasilkan *output* dengan kualitas yang baik, terbukti dengan adanya *checksheet* rincian kriteria kualitas untuk setiap proses yang harus CV. Gradient terapkan saat memproduksi produk pesanan PT. Showa Indonesia Mfg. Berikut data *checksheet requirement* kualitas proses dari PT. Showa Indonesia Mfg.

**Tabel I-1. *checksheet requirement* kualitas proses PT. Showa Indonesia Mfg (CV. Gradient, 2012)**

Nama Proses	Penerimaan dan Penyimpanan Raw	Mixing	Injection	Quality Inspection	Storage & Packaging	QA & Eng Document						
Item Pengecekan Yang Penting	1	Spec Material : Polypropylene ( PP )	1	IK Proses Mixing	1	IK Proses Injection	1	Data Sesuai PIS & C/S	1	Packing Standard	1	FMEA
	2	COA	2	Pencampuran 2% dari berat produk ( 14 kg matrl : 280 gram pewarna )	2	Pencapaian Dimensi & Toleransi			2	Labeling	2	Part Inspection Standard
	3	Check Sheet	3	Alat Ukur / Timbangan	3	Check Sheet			3	FIFO	3	C/S Delivery
	4	Visual / kemasam	4	Lama pemanasan	4	Kesiapan Alat Ukur			4	Visual / limmit sample OK/NG	4	QCPC
	5	FIFO			5	Historical Dies			5	Lot No.	5	Cp/ CPK
	6	IK Kedatangan			6	Check Sheet Maintenance MC			6	Traceability (S)	6	Kalibrasi Schedule
	7	Identifikasi Material			7	Parameter			7	IK penyimpanan	7	Limmit sample part similar
											8	Jig Insp / Go no Go
											9	MP training

Tabel I-1 menunjukkan aturan proses produksi yang menjadi syarat dari PT. Showa Indonesia Mfg kepada CV. Gradient. Salah satu *customer* CV. Gradient tersebut telah menetapkan persyaratan mengenai prosedur pengecekan pada material yang dikirimkan oleh *Supplier*, prosedur *mixing* dan *injection* yang merupakan bagian dari proses produksi, hingga prosedur *storage & packaging*, prosedur *quality assurance* dan *quality inspection* yang dari prosedur-prosedur tersebut menjadi bagian dari *requirement* klausul 7 ISO 9001:2008 tentang realisasi produk. Dari uraian tersebut terbukti bahwa *customer* saat ini lebih selektif dalam memilih produsennya, bila CV. Gradient tidak membuat dan mengimplementasikan penjaminan mutu yang sesuai standar maka CV. Gradient akan kalah bersaing dengan perusahaan lainnya yang sejenis bahkan ditinggalkan oleh konsumennya saat ini. Sedangkan pada kenyataannya, CV. Gradient belum memiliki standar untuk sistem manajemen mutu pada proses produksinya. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Usan Sanjaya yang menjabat sebagai Kepala Divisi *Plastic Production* CV. Gradient (*form* wawancara terlampir pada lampiran B), bahwa pengendalian mutu yang ada pada proses produksi CV. Gradient belum terstandar secara menyeluruh, standard diterapkan hanya kepada *customer* yang mensyaratkan kualitas proses produksi sesuai dengan permintaannya seperti PT. Showa Indonesia Mfg itupun

hanya berdasar *requirement customer* bukan sesuai standard mutu yang diakui secara *universal*.

Klausul 7 ISO 9001:2008 mengharuskan suatu organisasi memenuhi persyaratan terdokumentasi yang terdiri dari manual mutu, prosedur, instruksi kerja dan *form* yang berkaitan dengan realisasi produk, yang kesemuanya belum dimiliki secara lengkap dan sesuai standard oleh CV. Gradient. Realisasi produk ini menjadi sangat penting dalam rangka pemenuhan kepuasan *customer*. Menurut Kotler et al, kualitas produk merupakan keseluruhan ciri atau sifat barang dan jasa yang berpengaruh pada kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan *customer* (Kotler, 1997, p.49). Perusahaan akan berusaha membuat produk yang berkualitas, yang ditampilkan baik melalui ciri-ciri luar (*design*) produk maupun inti (*core*) produk itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa suatu perusahaan dikatakan telah memberikan kualitas produk yang baik jika produk yang ditawarkan memenuhi atau melebihi harapan *customer* (Kotler, 2003, p.84). Berikut rincian kesesuaian persyaratan klausul 7 dengan kondisi saat ini CV. Gradient.

**Tabel I-2.** Kesesuaian Persyaratan Klausul 7 dengan Kondisi Saat Ini Perusahaan  
(sumber: (Gaspersz, 1997); hasil wawancara)

Point Klausul	Isi Klausul	Kondisi Saat Ini Perusahaan		
		Ya	Tidak Sesuai	Tidak Ada
<b>7.1</b>	<b>Perencanaan Realisasi</b>			
	- Perusahaan menetapkan tujuan kualitas dan persyaratan untuk produk		√	
	- Kebutuhan menetapkan proses dan dokumentasi serta memberikan sumber daya dan fasilitas yang spesifik terhadap produk		√	
	- Rekaman yang diperlukan agar memberikan bukti proses realisasi yang dihasilkan memenuhi persyaratan		√	
<b>7.2</b>	<b>Proses yang Berkaitan dengan Pelanggan</b>			
	- Identifikasi produk yang terkait dengan ketentuan pelanggan		√	
	- Penetapan persyaratan penanganan, kontrak atau order		√	
<b>7.3</b>	<b>Perancangan dan Pengembangan dalam Perusahaan</b>			
	- Perusahaan menetapkan prosedur perancangan dan pengembangan produk		√	

Point Klausul	Isi Klausul	Kondisi Saat Ini Perusahaan		
		Ya	Tidak Sesuai	Tidak Ada
	- Perusahaan menetapkan prosedur pelaksanaan dan pencatatan tinjau ulang desain			√
<b>7.4</b>	<b>Pembelian</b>			
	- Perusahaan menetapkan prosedur untuk pembelian		√	
	- Perusahaan melakukan prosedur pemilihan & evaluasi <i>supplier</i>		√	
<b>7.5</b>	<b>Produksi</b>			
	- Ketersediaan instruksi kerja yang diperlukan perusahaan		√	
	- Perusahaan menetapkan prosedur untuk pengendalian proses		√	
	- Perusahaan menetapkan prosedur inspeksi dan pengujian		√	
	- Perusahaan menetapkan prosedur untuk identifikasi dan kemampuan penelusuran produk		√	
	- Perusahaan menetapkan prosedur untuk inspeksi dan pengujian akhir		√	
<b>7.6</b>	<b>Pengendalian Peralatan Pemantauan dan Pengukuran</b>			
	- Perusahaan menetapkan prosedur untuk pemantauan dan pengukuran peralatan		√	
	- Perusahaan menetapkan prosedur kalibrasi peralatan		√	
	- Perusahaan menetapkan prosedur setel ulang peralatan		√	

Tabel I-2 menjelaskan bahwa beberapa dokumentasi proses realisasi produk telah ada namun belum sesuai standard klausul 7 ISO 9001:2008, bahkan untuk point klausul 7.3 persyaratan masih belum ada karena kegiatan perancangan produk baru dan pengembangan produk lama masih baru dilakukan oleh CV. Gradient.

Berdasarkan hal diatas maka perlu dilakukan penelitian untuk merancang *Standard Operating Procedure* (SOP) usulan serta mengidentifikasi kebijakan lainnya yang dibutuhkan untuk memenuhi persyaratan klausul 7 tentang realisasi produk sesuai Standar ISO 9001:2008 pada CV. Gradient. Metode yang digunakan adalah metode *benchmarking*, karena meskipun CV. Gradient telah memiliki dokumen terkait realisasi produk saat ini, tetapi belum terstruktur dan memenuhi standar serta hanya berdasar *requirement customer*. Dibutuhkan data *benchmarking* berupa SOP proses realisasi produk perusahaan manufaktur sejenis yang telah tersertifikasi ISO 9001:2008 untuk dijadikan acuan.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Perumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah rancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) usulan tentang realisasi produk untuk memenuhi persyaratan klausul 7 Standar ISO 9001:2008 pada CV. Gradient?
2. Apa sajakah kebijakan lainnya yang dibutuhkan untuk memenuhi persyaratan klausul 7 Standar ISO 9001:2008 pada CV. Gradient?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Adapun Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membuat rancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) usulan untuk memenuhi persyaratan klausul 7 Standar ISO 9001:2008 pada CV. Gradient.
2. Menetapkan dan mendokumentasikan kebijakan lainnya yang dibutuhkan untuk memenuhi persyaratan klausul 7 Standar ISO 9001:2008 pada CV. Gradient.

## **I.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diambil oleh CV. Gradient dari penelitian ini jika usulan SOP dan kebijakan lainnya yang sesuai *requirement* klausul 7 ISO 9001:2008 diimplementasikan adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan daya saing dengan perusahaan lainnya yang sejenis.
2. Memperoleh kepercayaan dari *customer*.
3. Meningkatkan kualitas hasil produksi.
4. Membantu perusahaan untuk menjelaskan secara detail kegiatan dari proses produksi.
5. Menstandarkan aktivitas yang dilakukan pihak yang bersangkutan di bagian produksi sehingga dapat meningkatkan komunikasi antar pihak – pihak yang terkait, terutama pekerja dengan pihak manajemen.

## **I.5 Batasan Masalah**

Batasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Data yang digunakan adalah data yang didapatkan pada saat dilakukan penelitian.

2. Pengecualian terhadap klausul 7.4.3.b ISO 9001:2008 tentang verifikasi di tempat Pemasok.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I Pendahuluan**

Pada bab ini berisi uraian tentang latar belakang yang mendasari pentingnya diadakan penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

### **BAB II Landasan Teori**

Bab ini berisi tinjauan teori-teori dan literatur yang relevan dengan penelitian. Bab II membahas profil perusahaan objek penelitian yaitu CV. Gradient, penelitian terkait yang telah dilakukan peneliti sebelumnya, definisi kualitas, definisi sistem manajemen mutu, ISO, *benchmarking*, *Standard Operating Procedure* (SOP) dan Kebijakan.

### **BAB III Metodologi Penelitian**

Bab ini berisi uraian tentang langkah-langkah penelitian secara rinci yang dituangkan dalam metode konseptual serta sistematika pemecahan masalah. Pada bab ini dijelaskan bagaimana penulis melakukan penelitian, dari mulai tahap merumuskan masalah penelitian, studi literatur, cara pengumpulan dan pengolahan data, perancangan, analisis dan usulan, serta penarikan kesimpulan serta penulisan saran.

### **BAB IV Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Pada bab ini terdapat dua sub-bab yaitu pengumpulan data dan pengolahan data. Data yang dikumpulkan terdiri dari Proses Bisnis serta Sistem Manajemen Mutu CV. Gradient yang didapat melalui wawancara kepada PIC (*Person In Charge*), Struktur Organisasi, Job Description, Instruksi Kerja, Proses Produksi CV. Gradient, Dokumen Klausul 7 ISO 9001:2008, Serta SOP terkait Proses Realisasi Produk mitra *benchmark* PT. Cisangkan dan Clarion. Pengolahan data dilakukan dalam tiga tahap yaitu membandingkan proses realisasi produk CV. Gradient saat ini dengan requirement klausul & ISO 9001:2008, gap dan analisis *benchmarking*.

## **BAB V Perancangan dan Analisis**

Pada bab ini dilakukan tahap verifikasi hasil rancangan dan analisis untuk membandingkan kondisi perusahaan sebelum dan sesudah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

## **BAB VI Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini dijelaskan mengenai tahapan kesimpulan dan saran terhadap hasil penelitian tugas akhir yang menjawab dari tujuan penelitian serta saran untuk penelitian selanjutnya.