

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Dalam perkembangan industri yang telah banyak berkembang, otomotif menjadi pilar penting dalam sektor industri manufaktur. Persaingan industri dalam bidang otomotif khususnya di bidang kendaraan bermotor semakin ketat dengan meningkatnya jumlah kendaraan bermotor. Berdasarkan hasil *survey* dari Badan Pusat Statistik, jumlah kendaraan bermotor pada tahun 2014 yaitu sebesar 114.209.266 kendaraan di Indonesia (Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis tahun 1987-2013, 2014). Salah satu dampak dari banyaknya penjualan kendaraan bermotor yaitu terjadi peningkatan penjualan *spare parts*. Hal ini menjadikan industri di bidang *spare parts* perlu mempertahankan eksistensinya dengan meningkatkan kualitasnya di dalam dunia bisnis. Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh persaingan, kualitas menjadi kata kunci perkembangan suatu perusahaan. Kualitas merupakan karakteristik produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan dari konsumen (Montgomery, 2013, p. 6). Untuk mendapatkan produk yang berkualitas diperlukan peningkatan dan perbaikan secara berkelanjutan melalui implementasi sistem manajemen mutu untuk menjamin kesesuaian suatu proses dan produk terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu (Gasperz, 2013).

Implementasi sistem manajemen mutu bertujuan untuk menjamin kepuasan pelanggan yang mengacu pada standar internasional yang ditetapkan oleh *International Organization for Standardization (ISO)*. Salah satu standar yang membahas mengenai sistem manajemen mutu adalah *ISO 9001*. *ISO 9001* telah mengalami berbagai perubahan untuk menciptakan peningkatan sistem manajemen mutu yang baik dengan menerapkan *continuous improvement*. Saat ini *ISO* telah mengalami perbaikan dari *ISO 9001:2008* menjadi *ISO 9001:2015*. Perubahan yang signifikan dari *ISO 9001:2008* menjadi *ISO 9001:2015* yaitu diterapkannya konsep manajemen risiko. Risiko adalah kemungkinan kejadian atau aktivitas yang menghambat pencapaian tujuan strategis dan operasional organisasi (Deysher, 2015, p. 6).

CV.XYZ merupakan perusahaan yang memproduksi *spareparts* kendaraan bermotor. CV.XYZ telah menerapkan *ISO 9001:2008* untuk meningkatkan penjualan perusahaan karena penerapan *ISO* merupakan salah satu syarat CV.XYZ dapat menjadi *supplier/partner* kerja dari perusahaan besar di Indonesia. Oleh karena itu, berdasarkan perubahan *ISO 9001:2008* menjadi *ISO 9001:2015* maka perusahaan besar yang menjalin kerja sama dengan CV.XYZ mengharuskan CV.XYZ untuk menerapkan *ISO 9001:2015* paling lambat pada tahun 2017 agar tetap menjadi *supplier/partner* kerja dari perusahaan tersebut, sehingga berdasarkan perubahan *ISO* yang signifikan tersebut CV.XYZ harus menerapkan konsep manajemen risiko pada perusahaan. Berdasarkan hal itu, penerapan *ISO 9001:2015* sangat diperlukan bagi CV.XYZ untuk mempertahankan pelanggannya dan dapat bertahan dari persaingan yang tinggi di Indonesia saat ini.

Untuk menerapkan *ISO 9001:2015*, perusahaan harus memenuhi seluruh persyaratan pada tiap klausul yang terdapat di dalamnya. Salah satu klausul yang terdapat dalam *ISO 9001:2015* yaitu klausul 7.1.5 yang mengatur tentang pemantauan dan pengukuran sumber daya. Pada CV.XYZ pengukuran sumber daya sangat penting dilakukan, baik untuk mengukur produk maupun material seakurat mungkin. Alat ukur yang digunakan untuk pengukuran sumber daya pada CV.XYZ adalah *caliper*, timbangan, *depth gages digital*, dan lain lain. Sebagai sumber daya yang dibutuhkan di dalam proses produksi, alat ukur perlu dikalibrasi untuk memastikan keakuratan pengukurannya. CV.XYZ tidak memiliki sumber daya untuk melakukan proses kalibrasi alat ukur pada internal perusahaan sehingga CV.XYZ harus melakukan *order* kalibrasi alat ukur kepada *vendor*. CV.XYZ sudah memiliki *vendor* tetap. Hasil pengukuran sangat berpengaruh terhadap kualitas produk. Maka dari itu alat ukur perlu dipantau dan dipelihara dengan baik untuk menjamin hasil pengukuran yang valid. Untuk menjaga keabsahan dan validitas pengukuran maka perlu dilakukan proses kalibrasi alat ukur secara berkala. Kesalahan pengukuran dapat mengakibatkan terjadinya kegagalan produk yang dapat membuat kerugian pada perusahaan dan juga mengurangi performansi perusahaan di mata pelanggan. Oleh karena itu, *ISO 9001:2015* klausul 7.1.5 dapat dijadikan acuan bagi perusahaan untuk melakukan proses *order* kalibrasi alat ukur di CV.XYZ. Berdasarkan tinjauan awal pelaksanaan *order* kalibrasi alat ukur pada

CV.XYZ belum dilakukan secara rutin dan tidak memiliki proses baku sebagai acuan dalam melakukan *order* kalibrasi alat ukur sehingga berdampak pada proses kalibrasi menjadi tidak konsisten dan kerusakan pada alat ukur. Tabel I.1 menunjukkan kondisi aktual perusahaan yang belum sesuai.

Tabel I. 1 Tabel Kondisi Aktual

No	Kondisi Aktual
1	Perusahaan tidak memiliki proses baku pelaksanaan <i>order</i> kalibrasi alat ukur
2	Perusahaan tidak memiliki dokumentasi kegiatan <i>order</i> kalibrasi yang telah dijalankan.
3	Perusahaan tidak memiliki prosedur atau standar proses untuk pelaksanaan <i>order</i> kalibrasi alat ukur.
4	<i>Vendor</i> tidak melakukan verifikasi alat ukur yang telah dikalibrasi kepada pihak CV.XYZ.

Proses *order* kalibrasi alat ukur di CV.XYZ perlu memiliki proses baku atau prosedur agar proses kalibrasi dapat berjalan dengan konsisten sehingga pelaksanaannya dapat rutin dilaksanakan dan menghasilkan alat ukur yang valid. Selain itu dengan adanya proses baku atau prosedur tersebut maka dapat memudahkan entitas dalam melakukan proses *order* kalibrasi secara sistematis dan memudahkan *monitoring* serta evaluasi proses.

Untuk membantu dalam memenuhi proses *order* kalibrasi alat ukur kepada *vendor* sesuai klausul 7.1.5 pada ISO 9001:2015, ISO memiliki standar panduan kompetensi laboratorium kalibrasi yaitu ISO/IEC 17025:2008. Karena CV.XYZ melakukan kalibrasi ke pihak *vendor* dan sudah memiliki *vendor* tetap, maka terdapat beberapa persyaratan yang harus dimiliki oleh *vendor* kalibrasi sebagai acuan CV.XYZ dalam memilih *vendor* untuk proses kalibrasi alat ukur yaitu pada ISO/IEC 17025 klausul 4.7.1.a mengenai pelayanan *vendor* kepada pelanggan. Dari persyaratan pelayanan kepada pelanggan tersebut maka *vendor* yang terpilih dipastikan baik karena sudah sesuai dengan persyaratan ISO/IEC 17025 klausul 4.7.1.a mengenai pelayanan kepada pelanggan.

Berangkat dari permasalahan tersebut, penelitian ini berfokus pada perancangan proses *order* kalibrasi alat ukur dengan *output* perancangan *SOP order* kalibrasi alat ukur dengan mempertimbangkan risiko untuk memenuhi *ISO 9001:2015* klausul 7.1.5 menggunakan metode *business process improvement*. Metode tersebut digunakan untuk membantu perusahaan mendapatkan perbaikan yang signifikan di dalam proses bisnisnya dimana proses aktual telah berjalan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai langkah standardisasi 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 rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana rancangan proses *order* kalibrasi alat ukur dengan mempertimbangkan risiko untuk memenuhi *ISO 9001:2015* klausul 7.1.5 menggunakan metode *business process improvement* di *CV.XYZ*?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dilakukan penelitian adalah membuat rancangan proses *order* kalibrasi alat ukur dengan mempertimbangkan risiko untuk memenuhi *ISO 9001:2015* klausul 7.1.5 menggunakan metode *business process improvement* di *CV.XYZ*?

## **I.4 Batasan Penelitian**

Batasan dari penelitian ini adalah:

1. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data yang didapatkan pada saat penelitian (September 2016 – Mei 2017)
2. Pelaksanaan perancangan proses yang diteliti yaitu hanya berfokus pada proses *order* kalibrasi alat ukur pada perusahaan.
3. *Risk management* yang dilakukan hanya sampai proses penetapan *risk register* dengan hanya mempertimbangkan risiko yang masuk level risiko tinggi dan tidak sampai proses *monitoring* risiko.
4. Penelitian yang dilakukan hanya sampai tahap *Apply Improvement Techniques* dan tidak sampai tahap implementasi.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah memberikan rekomendasi proses berupa *SOP order* kalibrasi alat ukur di CV. XYZ dan cara meminimasi terhadap risiko-risiko yang mungkin dapat terjadi untuk memenuhi *ISO 9001:2015* klausul 7.1.5.

## **1.6 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.

### **Bab II     Landasan Teori**

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

### **Bab III    Metode Penelitian**

Pada bab ini dijelaskan mengenai model konseptual yang menggambarkan *input*, proses, dan *output* dari suatu konsep penelitian yang dilakukan. Kemudian dijelaskan pula tahap-tahap penelitian yang dilakukan dalam sistematika pemecahan masalah. Tahap-tahap tersebut meliputi tahap pengumpulan data, tahap pengolahan data, tahap perancangan, tahap analisis, serta tahap kesimpulan dan saran.

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

Pada bab ini dijelaskan mengenai pengumpulan data primer dan data sekunder. Setelah data dikumpulkan maka dilakukan proses pengolahan data. Hasil dari pengolahan data tersebut merupakan *gap* antara proses aktual *order* kalibrasi alat ukur dengan persyaratan *ISO 9001:2015*, *ISO/IEC 17025:2008*, dan teori persyaratan kalibrasi mengenai proses *order* kalibrasi alat ukur kepada pihak *vendor* yang sesuai, setelah itu dilakukan identifikasi risiko pada tiap aktivitas dalam proses terkait penelitian, analisis risiko, evaluasi risiko, perlakuan risiko, hingga pembuatan *risk register*

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

Pada bab ini dijelaskan mengenai analisis perancangan *SOP order* kalibrasi alat ukur berdasarkan identifikasi *gap*, *risk register*, dan objektif proses menggunakan metode *Business Process Improvement* sehingga menghasilkan rancangan *SOP* dan akan disesuaikan dengan kondisi perusahaan dan *requirement ISO 9001:2015* klausul 7.1.5.

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

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