

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan industri yang terus-menerus mengalami peningkatan yang pesat, saat ini perusahaan saling bersaing untuk menciptakan kualitas terbaik yang juga mampu bersaing di pasaran. Kualitas produk yang baik didukung oleh kualitas perusahaan yang baik. Salah satu kunci keberhasilan suatu perusahaan sangat bergantung dari sumber daya manusia yang terdapat pada perusahaan tersebut dan bagaimana sumber daya tersebut dapat memberikan dedikasi penuh terhadap perusahaan.

Perkembangan suatu perusahaan sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya yang dimiliki perusahaan tersebut dan bagaimana suatu perusahaan mengelola sumber daya yang dimilikinya. Apabila sumber daya dapat dimanfaatkan dengan baik, maka perusahaan akan mengalami peningkatan kualitas. Namun sebaliknya, apabila sumber daya yang ada tidak dapat dikelola dengan semestinya, maka kerugian yang akan didapatkan oleh perusahaan baik dari materi atau non-materi. Untuk mendapatkan produk yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan konsumen 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).

Hal ini yang menyebabkan sumber daya manusia menjadi salah satu hal yang paling krusial dalam rangka meningkatkan kualitas dari suatu perusahaan.

PT Trengginas Jaya merupakan salah satu perusahaan subsidiari dari Yayasan Pendidikan Telkom / *Telkom Foundation* yang berdiri sejak tahun 2012. Perusahaan ini bergerak dibidang penyedia pengelolaan jasa *outsourcing*, *Business retail*, dan *property*. Perusahaan ini memiliki bisnis sebagai penyedia tenaga administrasi, sekertaris, *customer service*, *academical assistant*, *network project supervisor*, *security*, *driver*, *cleaning service* dan pengelolaan Asrama Mahasiswa (dalam bidang *outsourcing*), sebagai Pemenuhan kebutuhan barang dan jasa, penyediaan layanan jasa *catering*, Penjualan barang-barang ritael (dalam

bidang *business retail*) dan sebagai tenaga pemeliharaan atau perbaikan gedung/bangunan & taman, pemeliharaan AC, persewaan kendaraan roda dua dan empat, sewa kursi & tenda serta, pengelolaan perpajakan dan jasa konstruksi (dalam bidang properti).

PT Trengginas Jaya telah menerapkan ISO 9001:2015 mengenai sistem manajemen mutu, untuk meningkatkan kualitas perusahaan karena penerapan ISO merupakan salah satu syarat yang dibutuhkan untuk memastikan kualitas mutu yang dimiliki oleh PT. Trengginas Jaya sudah berjalan dengan baik. Sebagai salah satu perusahaan jasa penyedia tenaga *outsourcing*, PT. Trengginas Jaya terus menerus melakukan perbaikan berkelanjutan untuk memastikan tenaga *outsourcing* yang dikelolanya memiliki kualitas yang memadai dan kompeten untuk dapat disalurkan ke perusahaan-perusahaan yang bekerjasama dengan PT. Trengginas Jaya. PT. Trengginas Jaya juga memiliki salah satu tujuan yaitu memenuhi dan meningkatkan kepuasan pelanggannya. Namun, pada kondisi aktual, perusahaan yang sudah tersertifikasi *ISO 9001:2015* belum sepenuhnya melakukan pemenuhan terhadap klausul-klausul *ISO 9001:2015*, khususnya *ISO 9001:2015* klausul 9.1.2 mengenai kepuasan pelanggan. Selain itu, perusahaan juga belum memiliki proses pengukuran kepuasan yang terdokumentasi dengan baik dan rinci. Tabel 1.1 menunjukkan kondisi aktual yang dimiliki oleh perusahaan :

Tabel 1. 1 Tabel kondisi aktual

No	Kondisi Aktual
1	Perusahaan mengukur kepuasan pelanggan hanya berdasarkan angket
2	Perusahaan belum memiliki prosedur pengukuran kepuasan pelanggan yang rinci
3	Masih terdapat <i>gap</i> antara pemenuhan ISO 9001:2015 klausul 9.1.2 dengan kondisi aktualnya

Untuk itu, penulis melakukan penelitian ini yang berfokus pada perancangan sistem kerja untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode Perancangan Proses BPM V3.0 guna membantu perusahaan untuk melakukan pengukuran kepuasan pelanggan dan membantu meningkatkan kualitas pelayanan

perusahaan sehingga sistem yang ada akan mengalami peningkatan dan perbaikan untuk menghasilkan system pengukuran yang lebih baik dari yang sudah ada.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah pada PT. Trengginas Jaya maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana rancangan sistem kerja pengukuran kepuasan pelanggan yang baik dan dapat memenuhi ISO 9001:2015 klausul 9.1.2 menggunakan metode perancangan proses BPM di PT. Trengginas Jaya ?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dilakukan penelitian adalah membuat rancangan sistem kerja pengukuran kepuasan pelanggan yang baik dan dapat memenuhi ISO 9001:2015 klausul 9.1.2 menggunakan metode perancangan proses BPM di PT. Trengginas Jaya.

I.4 Batasan Penelitian

1. Penelitian ini dilakukan pada satu objek saja yaitu unit *cleaning service* yang dimiliki oleh PT. Trengginas Jaya
2. Perancangan ini hanya sampai pada tahap *improve* dan belum sampai pada tahap implementasi
3. Pengukuran perancangan ini tidak sampai pada pengukuran efisiensi

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah memberikan rekomendasi rancangan sistem untuk mengukur kepuasan pelanggan, yang nantinya dapat digunakan oleh perusahaan.

I.6 Sistematika Penulisan

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. Pengolahan data menghasilkan perancangan alat ukur kepuasan pelanggan yang baru dan proses perhitungan kepuasan yang baru. Setelah itu dilakukan pembuatan rancangan sistem kerja pengukuran kepuasan pelanggan yang baru

Bab V Analisis

Pada bab ini dijelaskan mengenai analisis perancangan sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang baru menggunakan metode perancangan proses BPM sehingga menghasilkan rancangan sistem kerja pengukuran kepuasan pelanggan yang baik dan yang akan disesuaikan dengan kondisi perusahaan dan *requirement ISO9001:2015*

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.