

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Semakin berkembangnya industri dan perekonomian yang terjadi di Indonesia maupun negara lain membuat persaingan diantara industri juga semakin meningkat. Persaingan antar negara menjadi hal yang harus dihadapi apabila ingin tetap bertahan dan bersaing. Hal ini memicu perusahaan industri untuk menjadi semakin maju dan terus berkembang. Salah satu yang menjadi pertimbangan pelanggan adalah kualitas. Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2014, p. 268).

PT. Dirgantara Indonesia merupakan industri pesawat terbang satu-satunya di Indonesia dan di wilayah Asia Tenggara. Berdasarkan berita dari BUMN Forum konsultasi bilateral (FKB) Pemerintah Indonesia dan pemerintah Meksiko ke-6 yang digelar di Kementerian Luar Negeri Meksiko di Mexico City menghasilkan kesepakatan pembelian pesawat N219 yang diluncurkan oleh PT. Dirgantara Indonesia. Dalam memenuhi harapan pelanggan terhadap kualitas maka standarisasi sistem manajemen mutu diperlukan untuk terus menerus meningkatkan kualitas produk. Salah satu standar sistem manajemen mutu adalah AS9100.

AS9100 merupakan standar internasional dalam bidang sistem manajemen mutu yang mencakup SMM ISO 9001:2015 yang dikembangkan untuk industri penerbangan, antariksa, dan pertahanan. Oleh karena itu PT. Dirgantara yang bergerak dibidang industri penerbangan menerapkan AS9100 untuk memenuhi sistem manajemen mutu diperusahaannya.

Untuk menjadi perusahaan terpercaya maka salah satu cara yang perlu dilakukan adalah melakukan sertifikasi. Sertifikasi dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kinerja perusahaan dan mengontrol semua alur proses yang terjadi pada suatu perusahaan. Untuk mendapatkan sertifikat maka diperlukan standarisasi yang memerlukan sebuah prosedur standar untuk mengatur bagaimana setiap aktivitas atau proses dapat berjalan dengan baik. Sistem manajemen mutu adalah

prosedur pendokumentasian yang terencana dan tersedia dari proses organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan internal dan pelanggan (Natarajan, 2017, p. 4).

PT. Dirgantara memiliki beberapa direktorat yang membantu dalam setiap pencapaian tujuan perusahaan. Salah satu direktorat tersebut adalah direktorat produksi. Direktorat produksi bertanggung jawab terhadap pembuatan produk yang dibuat oleh PT. Dirgantara. Direktorat Produksi memiliki beberapa divisi didalamnya, diantaranya adalah *Quality Assurance (QA)*, *Detail Part Manufacturing (DM)*, *Component Assembly (CA)*, *Procurement & Logistic (PL)*, *Program Management & Planning (PP)*, *Manufacture Engineering (PE)*, dan *Final Assembly Line & Delivery Center (FD)*.

Dikarenakan PT. Dirgantara Indonesia merupakan perusahaan yang membuat pesawat terbang dan perusahaan satu-satunya di Indonesia yang memproduksi hal tersebut, untuk dapat menjual dan menerima pesanan pelanggan, beberapa perusahaan yang meminta produk mengharuskan PT. Dirgantara Indonesia untuk menerapkan AS9100 Revisi D selambat-lambatnya tahun 2018 agar dapat terus bekerjasama dengan perusahaan yang sudah bekerja sama dengan PT. Dirgantara Indonesia. Berdasarkan hal tersebut penerapan AS9100 Revisi D menjadi hal yang penting bagi PT. Dirgantara Indonesia untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan juga bertahan dari persaingan.

Untuk dapat menerapkan AS9100 Revisi D maka PT. Dirgantara Indonesia harus Ptmenuhi seluruh persyaratan pada setiap klausul yang tersusun didalamnya. Salah satu klausul yang terdapat di dalam AS9100 Revisi D adalah klausul 9.1.1 tentang pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi. Proses pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi tentunya salah satu hal yang penting untuk di perhatikan yaitu salah satunya pada proses pelaporan pencapaian *quality objective* yang ada di Direktorat Produksi. Pelaporan pencapaian *quality objective* merupakan proses pelaporan yang dilakukan oleh pegawai PT. Dirgantara Indonesia, khususnya pada Direktorat Produksi. Laporan ini berisi pencapaian setiap proses produksi yang dilakukan oleh PT. Dirgantara Indonesia.

Pada saat ini PT. Dirgantara Indonesia sedang melakukan perubahan dokumen AS9100 dari Revisi C menjadi Revisi D. Pada Direktorat Produksi masih terdapat

beberapa hambatan dalam pengimplementasian sistem manajemen mutu AS9100. Auditor internal melakukan audit dan menemukan beberapa ketidaksesuaian yang terjadi di Direktorat Produksi. Salah satu ketidaksesuaian yang ditemukan adalah kegiatan pembuatan laporan pencapaian *quality objective* di Direktorat Produksi yang masih belum optimal. Hal tersebut membuat pencapaian *quality objective* setiap divisi sulit untuk dipantau. Padahal dengan laporan pencapaian *quality objective* tersebut dimaksudkan dapat memperlihatkan hasil pencapaian *quality objective* setiap tahunnya dan hasil laporan tersebut dapat menjadi bahan evaluasi.



Gambar I.1 Rekapitulasi Pengumpulan Laporan Pencapaian *Quality Objective* Direktorat Produksi

Pada gambar I.1 menunjukkan data mengenai rekapitulasi pengumpulan laporan yang dilakukan setiap bulan oleh masing-masing departemen di Direktorat Produksi. Pada data tersebut ditunjukkan bahwa hanya sebesar 27,3% yang mengumpulkan laporan sepanjang tahun 2017 dari total keseluruhan departemen yang ada di Direktorat Produksi. Hanya beberapa departemen yang mengumpulkan laporan secara rutin. Setelah dilakukan peninjauan mengenai masalah hal tersebut dapat disimpulkan bahwa PT. Dirgantara Indonesia sudah melakukan kegiatan proses pelaporan pencapaian *quality objective* akan tetapi kegiatan tersebut belum efektif dan efisien, dikarenakan waktu yang dibutuhkan untuk proses pelaporan dimulai dari pengumpulan hingga laporan disetujui oleh atasan memakan waktu yang cukup lama dan penjelasan mengenai pelaporan pencapaian *quality objective* kurang dijelaskan secara rinci pada prosedur. Penjelasan mengenai pembuatan

laporan hanya dijelaskan berupa instruksi yang singkat, isi dari instruksi tersebut hanya memberi tahu bahwa setiap departemen harus mengisi form laporan pencapaian *quality objective* dan laporan tersebut kemudian dikirimkan kepada kepala divisi yang kemudian akan diperiksa dan di *review* hasil dari laporan tersebut. Padahal masih ada beberapa tahapan sebelum dan sesudah laporan sampai kepada kepala divisi yang tidak dijelaskan pada prosedur tersebut. Masalah-masalah tersebut membuat tujuan dari pelaporan pencapaian *quality objective* Direktorat Produksi belum terpenuhi. Instruksi dalam prosedur tersebut dapat dilihat pada Lampiran B.

Dari hasil penelitian ini akan dilakukan rancangan perbaikan pada proses pelaporan pencapaian *quality objective* Direktorat Produksi yang sesuai dengan persyaratan AS9100 Revisi D pada klausul 9.1.1 tentang pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi. Hasil dari perbaikan rancangan tersebut berbentuk *Standard Operating Procedure* (SOP) sebagai acuan dalam melakukan proses pelaporan pencapaian *quality objective*. Dalam melakukan perancangan digunakan Metode *Business Process Improvement* (BPI). *Business Process Improvement* (BPI) merupakan pendekatan sistematis untuk mengoptimalkan proses yang mendasari untuk mencapai hasil yang lebih efisien dalam penerapan AS9100 Revisi D.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana membuat rancangan perbaikan proses pelaporan *quality objective*?
2. Bagaimana rancangan aplikasi untuk mendukung berjalannya proses pelaporan pencapaian *quality objective* Direktorat Produksi?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah:

1. Membuat rancangan proses bisnis pelaporan pencapaian *quality objective* menggunakan *Business Process Improvement*.
2. Membuat rancangan perbaikan *Standard Operating Procedure* (SOP) pelaporan pencapaian *quality objective* Direktorat Produksi.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab mengenai landasan teori berisi tentang kumpulan teori yang menunjang penelitian yang diperoleh dari berbagai literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang terdapat pada penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab mengenai metodologi penelitian berisi tentang metode pengumpulan data penelitian dan langkah-langkah pemecahan masalah.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini menjelaskan tentang data-data yang mendukung penelitian yang dilakukan, diantaranya ada data primer dan sekunder yang kemudian data tersebut diolah dengan menggunakan metode yang telah ditetapkan.

BAB V ANALISIS DATA

Pada Bab ini dilakukan perancangan perbaikan prosedur dan sistem pelaporan pencapaian *quality objective* berbasis *online* pada Direktorat Produksi yang telah dilakukan sesuai dengan *requirement* AS9100 Revisi D Klausul 9.1.1

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi uraian tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan memberikan saran untuk PT. Dirgantara Indonesia.