

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Proses pelayanan maupun produk akhir yang dihasilkan oleh suatu organisasi harus berorientasi terhadap kualitas. Orientasi terhadap kualitas bertujuan agar produk yang dihasilkan memiliki mutu yang dapat memenuhi atau melebihi keinginan konsumen serta memiliki daya saing di pasar global, hal ini didukung oleh Sutikno dalam (Suprihatiningsih, 2016) bahwa “Kualitas adalah suatu karakteristik produk yang nantinya akan memenuhi kebutuhan konsumen”.

Organisasi yang berorientasi terhadap kualitas harus memiliki pengendalian kualitas. Pengendalian kualitas salah satunya bisa dilakukan dengan menerapkan Sistem Manajemen Mutu dan Sistem Manajemen Lingkungan yang salah satunya diterapkan dengan Standardisasi ISO. “Penerapan standar ISO memberikan manfaat yakni dapat menghasilkan produk yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan dapat mencapai peningkatan berkesinambungan terhadap efektivitas SMM perusahaan” (Rintiasti,2017). Selain itu ISO juga bermanfaat bagi perusahaan seperti minimalnya kesalahan kerja, proses bisnis dijalankan secara kontinu, hubungan dengan eksternal maupun sumber daya yang ada menjadi lebih jelas dan terpantau serta terukur dan lain sebagainya.

ISO (*International Organization for Standardization*) merupakan salah satu badan internasional yang mengeluarkan standar internasional yang mencakup seluruh bidang industri maupun bisnis. ISO telah mengeluarkan banyak standar salah satunya yang mengatur mengenai sistem manajemen mutu yakni ISO 9001, standar manajemen lingkungan yakni ISO 14001, lalu juga ada OHSAS, ISO 31000 dsb.

Sistem Manajemen Mutu (SMM) adalah sekumpulan persyaratan mengenai prosedur standar untuk mengelola sistem di organisasi. SMM bertujuan dalam menjamin kesesuaian barang dan jasa terhadap persyaratan yang diharapkan oleh organisasi. Sedangkan Sistem Manajemen Lingkungan (SML) bertujuan untuk membantu perusahaan dalam mengorganisasikan, mengembangkan dan

menerapkan kebijakan terkait lingkungan serta mengelola aspek lingkungannya, baik saat proses planning, implementasi, pemeriksaan serta evaluasi dari penerapan SML ini.

Salah satu persyaratan saat diterapkannya SMM dan SML, perusahaan harus memenuhi *requirement 7.5* yakni mengenai informasi terdokumentasi. Informasi terdokumentasi merupakan dokumen yang berisi mengenai setiap proses yang ada, yang mencakup penerbitan dokumen, penanganan dokumen kadaluarsa, penanganan dokumen eksternal, dan penyimpanan seluruh dokumen organisasi serta pendistribusian dan lain sebagainya. “Informasi perlu untuk didokumentasikan untuk mengetahui bahwa Sistem Manajemen telah efektif diterapkan yang mana informasi ini nantinya disampaikan dari satu sumber ke sumber lainnya dan dapat dipercaya keakuratannya” (Hoyle,2016).

Informasi terdokumentasi merupakan *requirement* yang harus dipenuhi organisasi. Informasi terdokumentasi ini merupakan masalah krusial karena dokumen-dokumen dari penerapan standar ini tentu akan menyulitkan perusahaan dalam pengelolaannya, sehingga penting dilakukannya pengelolaan atau pengendalian dokumen dari kedua standar yang mana bertujuan untuk mengetahui bahwa penerapan SMM dan SML ini sudah efektif dan di-*maintaine* dengan baik serta mengetahui ketercapaiannya sasaran mutu dan target telah ditetapkan karena adanya rekaman atau dokumen yang dimiliki oleh perusahaan terkait.

ISO 9001 dan ISO 14001 ini yang berisi sekumpulan *requirement* mengenai Sistem Manajemen Mutu dan Lingkungan. Kedua ISO ini telah diperbarui dari ISO 9001:2008 menjadi yang terbaru ISO 9001:2015, serta Sistem Manajemen Lingkungan yang telah diperbaharui menjadi 14001:2015. Perbedaan dari versi sebelumnya dan saat ini yakni yang terbaru mensyaratkan bahwa organisasi harus mempertimbangkan risiko yang ada pada klausul 6. Risiko harus identifikasi untuk menghindari hal-hal buruk yang dimungkinkan terjadi atau mengurangi dampak saat risiko tersebut terjadi saat tengah dilakukan implementasi sehingga dapat

diantisipasi sebelumnya, selain itu juga manajemen risiko juga membahas list risiko serta penanganannya yang mana nantinya akan direkap dalam *risk register*.

PT.Telehouse *engineering* merupakan perusahaan yang bergerak di bidang bisnis manufaktur mekanikal, elektrikal dan infrastruktur, yang telah menerapkan integrasi ISO 9001:2015 dan 14001:2015 namun belum melakukan manajemen risiko khususnya pada bagian pengendalian informasi terdokumentasi yang mana juga termasuk dalam *requirement* klausul 6. Mengingat perusahaan belum mempertimbangkan risiko dari pengendalian informasi terdokumentasi sesuai dengan *requirement* ISO 9001:2015 dan 14001:2015 klausul 7.5 serta pengendalian informasi terdokumentasi merupakan masalah yang krusial yang mana untuk memastikan bahwa proses pengendalian informasi terdokumentasi dari Sistem Manajemen Mutu dan Sistem Manajemen Lingkungan di perusahaan berjalan dengan baik sehingga pada penelitian ini penulis berfokus pada “Perancangan *Standard Operating Procedure* Pengendalian Informasi Terdokumentasi Sesuai dengan ISO 9001:2015 dan ISO 14001:2015 Bagi PT.Telehouse *Engineering* dengan Mempertimbangkan Risiko dan Menggunakan Metode *Businesss Process Improvement*”.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dibahas sebelumnya, permasalahan yang ditetapkan pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana *gap* antara kondisi aktual pengendalian informasi terdokumentasi di PT Telehouse *engineering* dengan *requirement* ISO 9001:2015 dan ISO 14001:2015 klausul 7.5?
2. Bagaimana menetapkan *risk register* dalam merancang SOP pengendalian informasi terdokumentasi sesuai dengan ISO 9001:2015 klausul 7.5 dan ISO 14001:2015 klausul 7.5 di PT.Telehouse *engineering*?
3. Bagaimana hasil rancangan SOP di PT.Telehouse *engineering* yang sesuai dengan *requirement* ISO 9001:2015 dengan ISO 14001:2015 klausul 7.5 mengenai pengendalian informasi terdokumentasi dan telah

mempertimbangkan risiko dengan menggunakan metode *Business Process Improvement*?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai pada penelitian ini yaitu:

1. Menentukan *gap* antara kondisi aktual pengendalian informasi terdokumentasi di PT Telehouse *engineering* dengan *requirement* ISO 9001:2015 dan ISO 14001:2015.
2. Menetapkan *risk register* dalam merancang SOP pengendalian informasi terdokumentasi sesuai dengan ISO 9001:2015 klausul 7.5 dan ISO 14001:2015 klausul 7.5 di PT.Telehouse *engineering*.
3. Membuat rancangan SOP di PT.Telehouse *engineering* sesuai dengan ISO 9001:2015 dengan ISO 14001:2015 klausul 7.5 mengenai pengendalian informasi terdokumentasi dan telah mempertimbangkan risiko dengan menggunakan metode *Business Process Improvement*.

I.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini hanya sampai pada rancangan pembuatan *Standard Operating Procedure* pada proses pengendalian informasi terdokumentasi sesuai dengan ISO 9001:2015 dan ISO 14001:2015 klausul 7.5 yang ada di PT.Telehouse *engineering* tanpa melakukan tahap implementasi.
2. Risiko yang dilakukan penanganan pada penelitian ini hanyalah risiko yang memiliki level tinggi dan sangat tinggi..
3. Perbaikan proses yang digunakan pada penelitian ini hanya tahap ke 6 dari metode *Businesss Process Improvement*. yakni *apply improvement technique*.

I.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu: memberikan masukan kepada PT.Telehouse *engineering* terkait dengan rancangan SOP klausul 7.5 mengenai pengendalian informasi terdokumentasi yang sesuai dengan *requirement* ISO 9001:2015 dan ISO 14001:2015.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika sebagai berikut

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini berisikan uraian latar belakang penelitian yang menjelaskan alasan dasar dari perancangan SOP Pengendalian Informasi Terdokumentasi di PT.Telehouse *engineering*, perumusan masalah serta tujuan penelitian yang menjelaskan uraian permasalahan yang akan dibahas, batasan penelitian serta manfaat penelitian yang diharapkan dalam penelitian ini.

BAB II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini berisi uraian literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti, literatur yang relevan dan berhubungan dengan penelitian ini serta penjelasan mengenai pemilihan metode yang nantinya akan digunakan dalam perancangan *Standard Operating Procedure (SOP)*

BAB III Metodologi Penelitian

Pada bab ini akan dibahas mengenai model konseptual serta sistematika penyelesaian masalah yang mana berisikan langkah-langkah penelitian dari awal sampai akhir diantaranya tahap pengumpulan data, tahap pengolahan data, tahap perancangan, tahap analisis serta tahap kesimpulan dan saran.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab ini berisi penjelasan mengenai pengumpulan data yang dibutuhkan untuk penelitian ini. Data yang dibutuhkan meliputi data primer dan juga data sekunder yang mana setelah didapatkan data-data tersebut akan diolah untuk tahap perancangan SOP dan juga analisis.

BAB V Perancangan dan Analisis

Pada bab ini berisi mengenai perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) Proses Pengendalian informasi terdokumentasi yang sesuai dengan ISO 9001:2015 dan ISO 14001:2015 klausul 7.5 yang telah mempertimbangkan risiko serta analisis Perancangan SOP yang telah dihasilkan.

BAB VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini berisi mengenai kesimpulan yang didapatkan serta saran yang diajukan kepada PT.Telehouse khususnya pada proses pengendalian dokumen maupun untuk penelitian selanjutnya.