

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Industri otomotif merupakan salah satu sektor ekonomi yang memiliki kontribusi besar terhadap perekonomian nasional (Menperin,2021). Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2020, industri otomotif menyumbang 12,9% Produk Domestik Bruto (PDB) nasional atau sekitar Rp. 1,996 Triliun. Industri otomotif di Indonesia secara mayoritas berada pada Pulau Jawa. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS), Jawa Barat merupakan penyumbang industri otomotif terbanyak yaitu sebanyak 64%, lebih banyak dibandingkan dengan wilayah lainnya. Perusahaan otomotif juga berusaha memberikan layanan terbaik kepada customer nya yang didukung dengan proses bisnis perusahaan terkait.

Kunci utama dalam pengelolaan aktivitas dan hubungan antar aktivitas di dalam organisasi yaitu proses bisnis (Hariyanto,2018). Proses bisnis adalah kumpulan tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan bisnis, dimulai dengan input, kemudian meningkatkan nilai, dan menghasilkan hasil yang diinginkan pelanggan. Proses ini memiliki definisi yang jelas dari awal proses, akhir proses, input, dan output. (Alijoyo, 2022). Menurut Maleyeff, proses bisnis dapat didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan yang saling terkait yang diselesaikan oleh manusia atau sistem baik di dalam maupun di luar organisasi untuk mencapai tujuan bisnis tertentu (Rifai et al., 2021). Untuk mencapai tujuan organisasi, proses bisnis yang baik dan benar dapat meningkatkan kinerja, produktifitas, kualitas layanan, dan optimalisasi sumber daya (Hende,2018).

The International Organization for Standarization (ISO) merupakan standar internasional yang membantu organisasi mencapai tujuan perusahaan. ISO 9001 merupakan standarisasi yang mendefinisikan organisasi untuk menerapkan sistem penjaminan mutu untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan pasar.

Sistem manajemen mutu merupakan kegiatan suatu organisasi yang bertujuan untuk memastikan bahwa suatu proses memenuhi persyaratan tertentu suatu organisasi atau perusahaan. Menurut Brown and van der Wiele (1998); Mears and

Voehl (1995); Meyer and Allen (1997); dan Zink (1994), Mei Feng, Mile Terziovski, dan Danny Samson (2006), sistem manajemen mutu dapat dikategorikan dalam tiga kerangka kerja: (1) Perencanaan sertifikasi ISO; (2) Komitmen organisasi atau perusahaan terhadap mutu; dan (3) Penerapan prosedur standar yang telah ditetapkan.

Hadi Motor merupakan sebuah bengkel otomotif roda empat di Kota Bandung yang bergerak di bidang jasa perbaikan kendaraan. Hadi Motor berdiri sejak tahun 1985. Hadi Motor melakukan layanan *service* roda empat serta melakukan berbagai penjualan *spare part* mobil. Selain layanan *service* dan penjualan *spare part*, Hadi Motor juga menyediakan jasa pembuatan interior jok mobil.

Permasalahan yang dialami oleh Hadi Motor yaitu berada pada karyawan nya. Menurut pengelola dari Hadi Motor, untuk saat ini usahanya tersebut belum memiliki *Standard Operating Procedure (SOP)* untuk karyawan nya itu sendiri. Sehingga, para pekerja terkadang selalu terlambat dalam pengerjaan layanan. Berdasarkan data yang diperoleh, pada tahun 2023 masih terdapat kendaraan yang terlambat diselesaikan pada proses perbaikan. Berikut merupakan data keterlambatan pengerjaan kendaraan *customer* pada tahun 2023.

Tabel I.1 Jumlah Keterlambatan Pengerjaan Perbaikan Kendaraan

Bulan	Jumlah kendaraan yang mengalami keterlambatan pengerjaan (unit)
Januari	5
Februari	5
Maret	4
April	6
Mei	4
Juni	4
Juli	5
Agustus	5
September	6
Oktober	5

November	6
Desember	5
Total	60

Berdasarkan data diatas, Hadi Motor mengalami 60 kali keterlambatan dalam pelayanan pengerjaan perbaikan kendaraan dengan rata rata 5 kali keterlambatan dalam 1 bulan. Dengan jumlah keterlmabatan tersebut, tidak menutup kemungkinan akan kembali terjadi keterlambatan apabila tidak dilakukan upaya perbaikan dalam sistem manajemen mutu perusahaan.

Selain itu, berdasarkan hasil dari wawancara dengan karyawan Hadi Motor para pekerja tak jarang datang menuju bengkel tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dan terkadang tidak hadir dalam waktu beberapa hari. Jumlah pekerja yang ada di Hadi Motor terdapat 9 orang pekerja dengan 7 mekanik dan 2 admin. Berikut merupakan data kehadiran pekerja pada tahun 2024.

Tabel I.2 Daftar Hadir Pekerja Hadi Motor

Daftar Hadir Pegawai						
No	Nama	Bulan	Jumlah Kehadiran (Hari)	Jumlah Ketidakhadiran (Hari)	Total Hari Kerja (Hari)	Persentase Kehadiran (per bulan)
1	Sutrisno	Januari	30	0	30	100%
		Februari	28	0	28	100%
		Maret	31	0	31	100%
		April	22	0	22	100%
		Mei	31	0	31	100%
		Juni	29	0	29	100%
2	Idma H	Januari	29	1	30	97%
		Februari	26	2	28	93%
		Maret	28	3	31	90%
		April	21	1	22	95%
		Mei	31	0	31	100%
		Juni	27	2	29	93%
3	Mimin	Januari	27	3	30	90%
		Februari	25	3	28	89%
		Maret	28	3	31	90%
		April	17	5	22	77%

		Mei	29	2	31	94%
		Juni	26	3	29	90%
4	Solikin	Januari	30	0	30	100%
		Februari	25	3	28	89%
		Maret	31	0	31	100%
		April	22	0	22	100%
		Mei	29	2	31	94%
		Juni	29	0	29	100%
5	Wawan	Januari	30	0	30	100%
		Februari	28	0	28	100%
		Maret	31	0	31	100%
		April	20	2	22	91%
		Mei	29	2	31	94%
		Juni	29	0	29	100%
6	Alfian	Januari	30	0	30	100%
		Februari	26	2	28	93%
		Maret	31	0	31	100%
		April	22	0	22	100%
		Mei	31	0	31	100%
		Juni	29	0	29	100%
7	Emil Fajar	Januari	26	4	30	87%
		Februari	22	6	28	79%
		Maret	25	6	31	81%
		April	17	5	22	77%
		Mei	26	5	31	84%
		Juni	11	18	29	38%
8	Tun	Januari	29	1	30	97%
		Februari	27	1	28	96%
		Maret	31	0	31	100%
		April	19	3	22	86%
		Mei	31	0	31	100%
		Juni	29	0	29	100%
9	Fipah	Januari	11	19	30	37%
		Februari	16	12	28	57%
		Maret	23	8	31	74%
		April	10	12	22	45%
		Mei	17	14	31	55%
		Juni	0	29	29	0%

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh data daftar hadir pegawai dari bulan Januari 2024 hingga bulan Juni 2024. Hasil menunjukan bahwa dari total jumlah 9

pegawai yang ada di Hadi Motor, hanya terdapat 1 mekanik yang memiliki jumlah persentase kehadiran 100%. Dengan keterbatasan sumber daya, sangat memungkinkan untuk terdapat keterlambatan dalam pengerjaan perbaikan kendaraan pelanggan. Dengan tidak disiplinnya pekerja, perusahaan akan sulit untuk melaksanakan dan mengendalikan proses-proses bisnisnya. Sulitnya melaksanakan dan mengendalikan proses bisnis akan mengakibatkan mutu dari perusahaan tersebut menjadi turun.

Permasalahan keterlambatan pengerjaan perbaikan kendaraan tidak hanya terjadi akibat ketidakdisiplinan pegawai dan keterbatasan sumber daya manusia. Namun ada beberapa faktor yang menjadi penyebab keterlambatan dalam pengerjaan layanan perbaikan kendaraan. Menurut beberapa pegawai disana, terdapat faktor yang menjadi penyebab terlambat nya penanganan dari layanan perbaikan kendaraan diantaranya :

1. Kerusakan pada alat yang digunakan saat pelaksanaan layanan
2. Waktu tunggu kedatangan dari *spare part* yang sulit didapatkan
3. Mobil tua yang perlu penanganan khusus

Hadi Motor sebagai bengkel yang ingin meningkatkan kualitas mutu juga memiliki permasalahan dalam sistem pendokumentasian pada saat aktivitas bisnis nya dijalankan. Hadi Motor pada saat ini belum sepenuhnya melakukan penerapan informasi terdokumentasi yang dibutuhkan pada saat proses bisnis dijalankan. Dengan beberapa permasalahan yang ada, Hadi Motor akan mengalami kesulitan dalam melaksanakan proses bisnis yang dapat mengakibatkan mutu dari perusahaan tersebut menjadi turun.

I.2 Alternatif Solusi

Permasalahan pada Hadi Motor dapat dijelaskan pada tabel 5 *why's analysis* berikut :

Tabel I.3 5 *Why Analysis*

Keterlambatan layanan perbaikan kendaraan				
Why 1	Why 2	Why 3	Why 4	Why 5
Keterbatasan sumber daya manusia.	Pegawai terkadang tidak hadir ke bengkel.	Pekerja belum sepenuhnya menerapkan kebijakan untuk pegawai di perusahaan.	Belum adanya SOP dalam perencanaan dan pelaksanaan layanan perbaikan kendaraan.	Perusahaan belum menerapkan ISO 9001:2015 terkait kebijakan mutu.

Berdasarkan gambar diatas, tabel 5 *why's analysis* menggambarkan akar masalah yang dialami oleh hadi Motor. Proses identifikasi masalah dilakukan untuk mencari solusi alternatif permasalahan yang terjadi di suatu organisasi. Berikut merupakan hasil analisis akar masalah yang diperoleh dari latar belakang yang ada dengan alternatif solusi yang dapat dilihat pada table dibawah

Tabel I.4 Analisis Potensi Solusi Akar Masalah

Permasalahan	Penyebab Permasalahan	Potensi Solusi
Keterlambatan layanan perbaikan kendaraan	Pekerja tidak maksimal dalam menjalankan layanan perbaikan kendaraan.	Membuat kebijakan mengenai sistem layanan yang diberikan kepada pelanggan.
	Perkerja terlambat datang menuju bengkel.	Merancang SOP tertulis serta kebijakan untuk menjaga kedisiplinan pegawai.
	Tidak terdapat kebijakan untuk pegawai di perusahaan.	Membuat kebijakan untuk menjaga mutu perusahaan.

	Belum adanya SOP dalam perencanaan dan pelaksanaan layanan.	Merancang SOP tertulis yang digunakan sebagai acuan untuk pegawai dalam perencanaan dan pelaksanaan layanan.
	Perusahaan belum menerapkan ISO 9001:2015 terkait kebijakan mutu.	Menerapkan ISO 9001:2015 secara bertahap untuk menjamin mutu perusahaan

Berdasarkan tabel I.3, dapat disimpulkan bahwa permasalahan utama di Hadi Motor yaitu mengenai keterlambatan pengerjaan kendaraan pelanggan. Hal ini menjadi permasalahan karena pengerjaan kendaraan tidak sesuai dengan kesepakatan dengan pelanggan. Permasalahan ini perlu diperhatikan oleh Hadi Motor karena sangat berdampak kepada kepercayaan pelanggan dan mutu perusahaan.

Dengan permasalahan diatas, langkah yang perlu dilakukan selanjutnya adalah merancang *Standard Operating Procedure (SOP)* sebagai acuan untuk para pegawai agar dapat meminimalisir keterlambatan dalam pengerjaan layanan yang tersedia di Hadi Motor.

I.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang ada pada Hadi Motor, maka perumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana membuat rancangan *Standard Operating Procedure (SOP)* tertulis perencanaan dan pelaksanaan layanan perbaikan kendaraan di Hadi Motor berdasarkan *requirement* ISO 9001:2015 Klausul 8.1.

I.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini:

1. Membuat perancangan *Standard Operating Procedure (SOP)* tertulis perencanaan dan pelaksanaan layanan perbaikan kendaraan Sesuai dengan *requirement* ISO 9001:2015 klausul 8.1.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini bagi Hadi Motor adalah :

1. Memberikan saran mengenai *Standard Operating Procedure (SOP)* tertulis untuk perencanaan dan pelaksanaan layanan perbaikan kendaraan di Hadi Motor sesuai dengan *requirement* ISO 9001:2015.

I.6 Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang dibuatnya penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, Batasan penelitian, dan manfaat penelitian yang diperoleh.

Bab II Landasan Teori

Pada bab ini diisi dengan ringkasan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan, literatur yang relevan dengan permasalahan yang ada pada penelitian, dan metode yang digunakan pada penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini dijelaskan mengenai proses atau langkah langkah konseptual untuk menunjang penelitian yang terperinci. Tahap-tahap tersebut meliputi pengumpulan data, perancangan solusi, verifikasi, dan proses validasi.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab ini berisi mengenai Kumpulan data yang diperlukan untuk melakukan perancangan. Serta pengolahan dari data yang telah diperlukan.

Bab V Analisis

Pada bab ini berisi mengenai proses verifikasi dan validasi dari hasil rancangan yang telah dibuat. Pada bab ini juga terdapat analisis dari perancangan yang telah dibuat.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini berisi kesimpulan dari perancangan yang telah dibuat setra saran yang ditujukan untuk perusahaan maupun peneliti selanjutnya.