

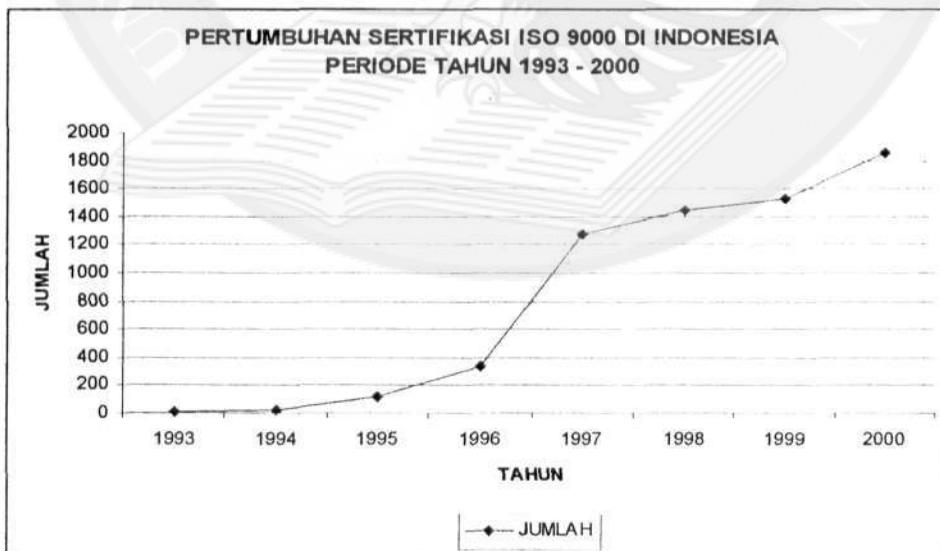
# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 mulai dikenal di Indonesia sekitar tahun 1990-an, merupakan suatu standar yang menitikberatkan pada jaminan mutu. Banyak sekali keuntungan yang diperoleh dengan menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 ini, seperti antara lain meningkatkan kepercayaan pelanggan, meningkatkan citra mutu perusahaan, meningkatkan produktifitas dan mutu produk/jasa, alur kerja yang sistematis dan terdefiniskan dengan baik serta mengurangi pemborosan. Tak heran, jika banyak perusahaan menggunakan Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 ini sebagai strategi dalam berkompetisi antar pemain di area *red ocean*.

Menurut data statistik, perusahaan yang meraih sertifikat ISO 9000 di Indonesia meningkat secara *significant* (Lihat gambar 1.1 di bawah)



Gambar 1.1 Pertumbuhan Sertifikasi ISO 9000 Periode Tahun 1993 -- 2000  
Sumber : *The ISO Survey of ISO 9000 - Tenth cycle*

Tabel 1.1 Pertumbuhan Sertifikasi ISO 9000 Periode Tahun 1993 – 2000

| Countries Far East         | Jan 1993 | Sept 1993 | June 1994 | March 1995 | Dec 1995 | Dec 1996 | Dec 1997 | Dec 1998 | Dec 1999 | 2000 |
|----------------------------|----------|-----------|-----------|------------|----------|----------|----------|----------|----------|------|
| Brunei Darussalam          |          | 2         | 3         | 5          | 17       | 46       | 84       | 108      | 115      |      |
| Cambodia                   |          |           |           |            |          |          |          | 1        | 1        |      |
| China                      | 10       | 35        | 150       | 285        | 507      | 3406     | 5698     | 8245     | 15109    |      |
| Hongkong, China            | 69       | 161       | 336       | 551        | 739      | 1312     | 1637     | 1940     | 2150     |      |
| Macau, China               |          |           |           |            |          |          |          | 9        | 18       |      |
| Taipei Chinese             | 43       | 96        | 337       | 1060       | 1354     | 1889     | 2608     | 3173     | 3807     |      |
| Fiji                       |          |           |           | 1          | 1        | 4        | 8        | 8        | 8        |      |
| Indonesia ✓                | 1        | 8         | 22        | 55         | 125      | 340      | 1273     | 1442     | 1525     |      |
| Japan                      | 165      | 434       | 1060      | 1827       | 3762     | 7247     | 6487     | 8613     | 14564    |      |
| Korea, Democratic People's |          |           |           |            |          |          |          |          | 330      |      |
| Korea, Republic of         | 27       | 87        | 226       | 390        | 619      | 892      | 5806     | 7729     | 11533    |      |
| Malaysia                   | 122      | 224       | 258       | 628        | 690      | 1123     | 1610     | 1707     | 1921     |      |
| Mongolia                   |          |           |           |            |          |          | 1        | 1        | 1        |      |
| Myanmar                    |          |           |           |            |          | 2        | 4        | 4        | 4        |      |
| Nepal                      |          |           |           |            |          |          |          |          |          |      |
| Papua New Guinea           |          |           |           |            |          |          | 7        | 7        | 7        |      |
| Philippines                |          | 4         | 13        | 79         | 102      | 155      | 629      | 668      | 723      |      |
| Samoa                      |          |           |           |            |          |          |          |          | 1        |      |
| Singapore                  | 243      | 523       | 662       | 1003       | 1180     | 1808     | 2909     | 3000     | 3140     |      |
| Thailand                   | 3        | 9         | 24        | 95         | 143      | 182      | 1104     | 1236     | 1527     |      |
| Vietnam                    |          |           |           |            | 1        | 1        | 13       | 29       | 164      |      |

Sumber : *The ISO Survey of ISO 9000 - Tenth cycle*

Dari grafik dan tabel di atas tampak jelas bahwa perusahaan yang menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 memang benar merasakan manfaatnya, terutama terhadap efektifitas dan efisiensi dari kinerja perusahaan. Suatu kinerja dikatakan efektif jika kinerja tersebut mampu memenuhi standar/persyaratan/tuntutan yang ditentukan oleh pelanggan maupun ketentuan/peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan itu sendiri dengan cara yang benar (*doing the right thing*). Sedangkan kinerja disebut efisien jika kinerja tersebut dapat menghasilkan sesuatu yang optimal (*doing the thing right*)

Agar sistem efektif, ada dua hal penting yang perlu diperhatikan oleh perusahaan yaitu :

1. standar apa yang dipakai perusahaan dalam implementasi sistem

2. bagaimana perusahaan dapat menyerap dan mengolah standar tersebut sehingga menjadi kebutuhan dan pedoman kerja yang sesuai bagi setiap personil dalam beraktivitas sehari-hari

Menurut Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9000, suatu perusahaan dikatakan efektif jika memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. sistem manajemen mutu
2. tanggung jawab manajemen
3. manajemen sumber daya
4. realisasi produk
5. pemantauan dan pengukuran

Berhasil atau tidaknya implementasi standar tergantung dari proses distribusi antar *linking pin* dalam organisasi. Sedangkan seberapa besar efektifitas yang telah dicapai perusahaan dapat diukur setelah perusahaan mengimplementasikan standar tersebut dalam satu periode tertentu.

Analisis SWOT adalah salah satu teknik analisis manajemen yang tepat untuk dapat mengidentifikasi kekuatan (*strength*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunity*), dan ancaman (*threat*) perusahaan terkait dengan implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9000. Diharapkan dengan Analisis SWOT, dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai perbedaan posisi perusahaan pra dan pasca implementasi, perbandingan tingkat efektifitas perusahaan pra dan pasca implementasi dan faktor-faktor pendukung keberhasilan penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 di perusahaan.

Untuk itu penggunaan alat bantu Analisis SWOT dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 memiliki peranan yang sangat penting agar

perusahaan memiliki keunggulan bersaing terhadap *competitor* dan terus meningkat secara berkelanjutan.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Untuk mengetahui dampak dari penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 pada perusahaan maka perlu dilakukan suatu pemetaan mengenai kinerja perusahaan pada periode pra dan pasca implementasi.

Masalah diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana peta kekuatan perusahaan pra dan pasca sertifikasi ISO 9000?
2. Bagaimana efektifitas kinerja perusahaan pra dan pasca sertifikasi ISO 9000?
3. Apakah perbedaan posisi dan efektifitas kinerja perusahaan memberikan dampak yang signifikan bagi perusahaan?

## **1.3 Pembatasan Masalah**

Untuk meneliti seluruh identifikasi masalah di atas, maka penelitian dibatasi pada:

1. pengukuran efektifitas dari sistem adalah berdasarkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000
2. pengidentifikasian setiap kekuatan, kelemahan, peluang, ancaman yang dihadapi perusahaan dalam berkompetisi dengan analisis SWOT berdasarkan standar sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 (unsur finansial tidak termasuk)

3. penelitian mengenai *knowledge management* terbatas pada pengidentifikasian indikasi *knowledge management* yang sudah diterapkan di perusahaan

#### **1.4 Pembatasan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan hanya menggunakan data dari perusahaan yang telah memperoleh Sertifikat ISO 9000 dan telah melakukan renewal sertifikasi. Data yang diambil berdasarkan dua periode yang berbeda yaitu periode pra dan pasca implementasi.

#### **1.5 Rumusan Masalah**

Berdasarkan Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah dan Pembatasan Penelitian yang telah ditulis di atas, rumusan masalahnya adalah "Suatu analisis mengenai dampak dari penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 terhadap efektifitas dan efisiensi kinerja di PT. XYZ melalui pemetaan kinerja pra dan pasca implementasi."

#### **1.6 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang dilakukan adalah :

1. mengetahui dampak penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 terhadap posisi suatu perusahaan dengan menggunakan analisa SWOT
2. mengetahui dampak penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 terhadap efektifitas kinerja perusahaan

## 1.7 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian yang digunakan dan akan dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

### 1. metode dan desain penelitian

metode riset yang akan digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan studi kasus dan analisis SWOT, yaitu dengan mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang dihadapi PT. XYZ.

### 2. jenis data dan variabel

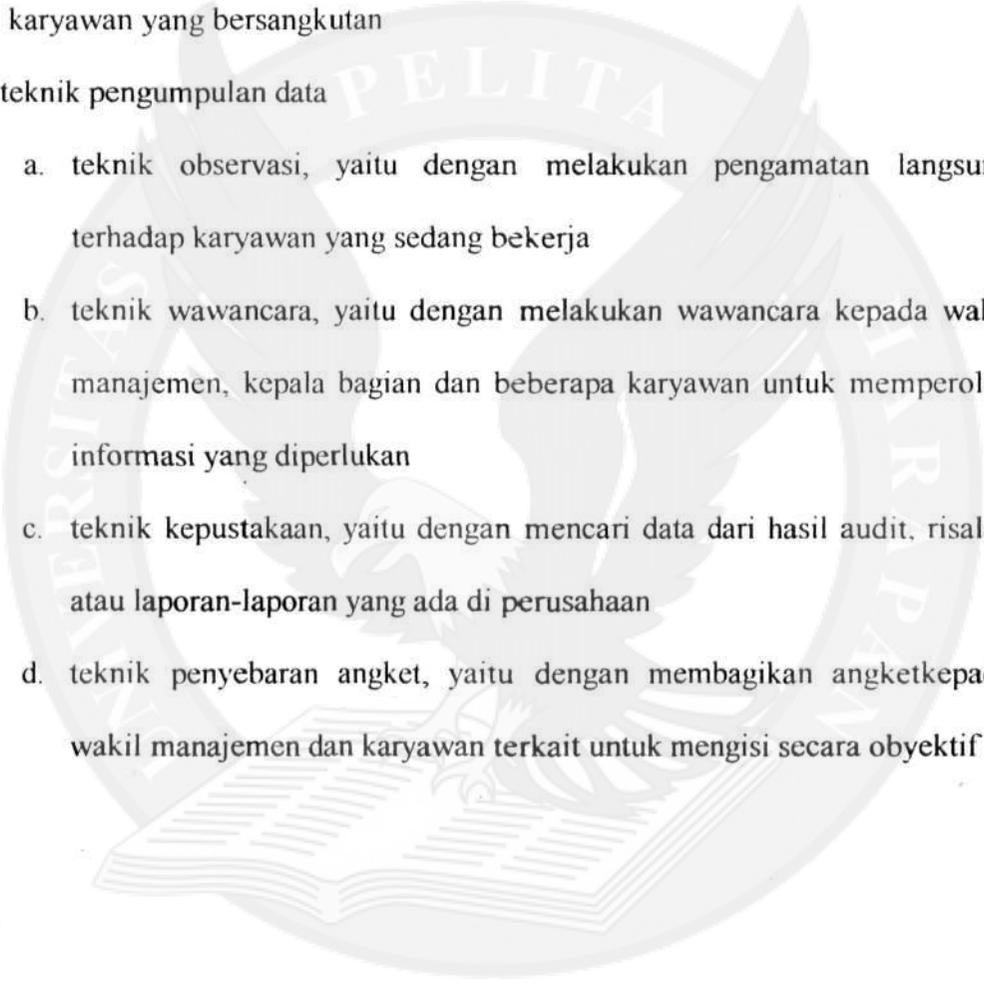
jenis data yang dikumpulkan berupa data kuantitatif dan kualitatif yang terdiri dari data primer dan data sekunder.

Data primer diambil langsung dari perusahaan, terdiri atas:

- a. gambaran umum perusahaan
- b. bidang usaha
- c. komitmen manajemen terhadap penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9000
- d. dokumen terkait persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 (*quality manual*, hasil audit internal, risalah tinjauan manajemen, kesesuaian produk dan proses, data keluhan pelanggan, data kepuasan pelanggan)
- e. hasil wawancara dan penyebaran kuesioner
- f. hasil pengamatan langsung

Data sekunder diambil dari membaca buku dan literatur lainnya, seperti:

- a. Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001

- b. hasil riset penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 oleh peneliti sebelumnya yang masih relevan
  - c. buku-buku teks mengenai Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 dan analisis SWOT yang datanya masih relevan untuk digunakan
3. responden
- yang menjadi responden adalah wakil manajemen, kepala bagian, dan karyawan yang bersangkutan
4. teknik pengumpulan data
- a. teknik observasi, yaitu dengan melakukan pengamatan langsung terhadap karyawan yang sedang bekerja
  - b. teknik wawancara, yaitu dengan melakukan wawancara kepada wakil manajemen, kepala bagian dan beberapa karyawan untuk memperoleh informasi yang diperlukan
  - c. teknik kepustakaan, yaitu dengan mencari data dari hasil audit, risalah atau laporan-laporan yang ada di perusahaan
  - d. teknik penyebaran angket, yaitu dengan membagikan angket kepada wakil manajemen dan karyawan terkait untuk mengisi secara obyektif
- 

## 5. tahapan penelitian



Gambar 1.2 Diagram Alir Metodologi Penelitian

## 1.8 Sistematika Penulisan

Penulisan akan dilakukan menurut aturan tugas akhir dalam suatu formulasi penulisan ilmiah pada format yang ditetapkan. Adapun susunan dari tugas akhir tersebut akan berbentuk sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan memuat latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, pembatasan penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

### BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini mengemukakan mengenai teori penyusunan tugas akhir yang dilakukan melalui studi literatur. Isi bab ini adalah :

1. teori mengenai mutu
2. teori mengenai Sistem Manajemen Mutu ISO 9001
3. teori mengenai *Knowledge Management*
4. teori mengenai Analisa SWOT
5. teori mengenai metodologi penelitian

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi langkah-langkah metodologi penelitian yang dilakukan, meliputi :

1. objek penelitian
2. metode dan desain penelitian

3. data dan variabel penelitian
4. teknik pengumpulan data
5. teknik *sampling*
6. model analisis penelitian

#### BAB IV PENGUMPULAN DATA, ANALISA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini memuat mengenai :

1. jenis data yang dikumpulkan
2. ketentuan *sampling* yang digunakan
3. jumlah responden yang akan dimintai data
4. hasil analisa data mengenai
  - a. kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman periode pra dan pasca sertifikat ISO 9000
  - b. efektifitas periode sebelum dan sesudah sertifikat ISO 9000
  - c. *content analysis*
  - d. hasil *interview*
5. hasil penelitian dan interpretasi

#### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan berdasarkan hasil analisa mengenai dampak dari penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 terhadap efektifitas dan efisiensi kinerja di PT. XYZ. Dan saran peneliti kepada perusahaan untuk meningkatkan mutu kerjanya.