

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan adanya globalisasi yang diikuti dengan persaingan global, standarisasi manajemen telah menjadi isu utama lebih khusus lagi tentang standarisasi sistem manajemen mutu. Untuk itu suatu perusahaan perlu menyiapkan kerangka sistem mutu ke arah yang diinginkan sesuai dengan sasaran atau tujuan perusahaan tersebut, dalam pengertian bahwa tujuan atau sasaran mutu perusahaan mampu mencapai kesesuaian dengan yang diharapkan oleh kastemer atau mitra kerja perusahaan tersebut.

Mutu merupakan suatu parameter yang sangat diperhatikan oleh kastemer dalam memilih produk atau jasa yang ditawarkan oleh sebuah perusahaan. Peningkatan mutu sangat dibutuhkan oleh suatu perusahaan agar dapat bertahan pada era globalisasi ini. Ada anggapan bahwa untuk mencapai produk yang bermutu tidak terlepas dengan meningkatnya biaya produksi, namun dengan menghasilkan produk yang bermutu atau jasa yang memuaskan pelanggan akan mendatangkan manfaat yang lebih bagi perusahaan. Manfaat secara umum yang dapat secara langsung dirasakan setidaknya adalah peningkatan pangsa pasar sebagai dampak positif dari kepuasan konsumen. Peningkatan permintaan akan diikuti dengan peningkatan volume dan efisiensi produksi (<http://ekonomi.kompasiana.com>, 3 November 2009).

PT Mada Wikri Tunggal adalah sebuah perusahaan nasional yang bergerak dalam bidang industri moulds/dies dan komponen-komponen dari bahan metal dan plastik. Untuk menjaga dan meningkatkan mutu produk serta memenuhi kepuasan pelanggan, PT Mada Wikri Tunggal selalu meningkatkan kualitas sumber daya manusianya dengan merekrut tenaga kerja yang kompeten, memberikan pelatihan-pelatihan yang dibutuhkan dan sebagainya. Dengan profesionalisme sumber daya manusianya dan kesadaran akan mutu serta kepuasan pelanggan yang diaktualisasikan melalui implementasi sistem manajemen mutu internasional ISO 9001 : 2000, Program Astra green Company dan ISO/TS 16949 : 2002, PT Mada

Wikri Tunggal optimis dalam menghadapi persaingan dan perkembangan pasar global.

PT Mada Wikri Tunggal memiliki komitmen untuk menghasilkan produk yang bermutu sesuai dengan persyaratan dan harapan pelanggan, dengan cara melaksanakan dan memelihara sistem manajemen mutu sesuai dengan standar ISO 9001 : 2000 dan ISO/ TS 16949 : 2002, serta menjadi perusahaan yang ramah lingkungan sesuai dengan Program Astra Green Company. Komitmen tersebut diwujudkan dengan penandatanganan komitmen bersama ISO 9001 : 2000, ISO/TS 16949 : 2002 dan Astra Green Company, yang dilakukan pada tanggal 18 Mei 2004 dan 19 Mei 2004 serta tahun 2007 untuk ISO/TS 16949 : 2002. Dengan hal tersebut diatas PT Mada Wikri Tunggal berharap untuk dapat selalu berada selangkah di depan pesaing-pesaingnya dan dapat tetap eksis dalam percaturan industri nasional maupun internasional.

Akan tetapi selama satu tahun belakangan ini sejak tahun 2009 PT Mada Wikri Tunggal mengalami kendala dalam pengimplementasian ISO 9001:2000. Ada beberapa hal yang menyebabkan kurang maksimalnya implementasi ISO 9001:2000 di PT Mada Wikri Tunggal. Berdasarkan hasil pengecekan dokumen rekaman yang diperlukan dan dipersyaratkan dalam rangka sertifikasi ISO 9001:2000 terdapat beberapa dokumen rekaman yang belum terkendali yaitu laporan hasil tinjauan ulang manajemen (5.6) dan laporan hasil audit internal (8.2.2). Tidak terkendalinya dokumen rekaman yang dipersyaratkan tersebut menunjukkan adanya ketidaksesuaian dalam implementasi ISO 9001:2000 sehingga diperlukan adanya perbaikan.

Tinjauan ulang manajemen merupakan kegiatan yang dilakukan secara berkala untuk menjamin kesesuaian dan keefektifan yang berkesinambungan dalam pencapaian kebijakan dan tujuan. Kegiatan ini penting dilakukan karena selain merupakan persyaratan ISO 9001:2000 juga untuk menanggulangi implikasi terhadap seluruh kegiatan yang berdampak pada kinerja perusahaan (<http://staff.ui.ac.id/internal/131287959/material/SafetyChapter-1SMK3.pdf>). PT Mada Wikri Tunggal melakukan tinjauan ulang manajemen secara rutin sekali setiap tahun yang biasa dilakukan pada bulan Januari. Akan tetapi untuk tahun ini

kegiatan ini belum terlaksana yang berdampak pada kurang maksimalnya implementasi ISO 9001:2000.

Sebagai komitmen dalam penerapan ISO 9001:2000 dan upaya untuk mempertahankan sertifikat ISO 9001:2000 yang diperoleh sejak tahun 2004, maka PT Mada Wikri Tunggal sebaiknya menangani masalah pengimplementasian ISO 9001:2000 tersebut.

1.2 Perumusan Masalah

Setelah meneliti lebih dalam mengenai apa yang telah diuraikan pada latar belakang penelitian, maka penulis dapat mengidentifikasi permasalahan pokok yang ada yaitu untuk memperbaiki kondisi eksisting dari implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2000. Penulis mengidentifikasi permasalahan pokok dalam penulisan Tugas Akhir ini, yaitu:

1. Bagaimana *design continous improvement* untuk implementasi ISO 9001:2000 pada PT Mada Wikri Tunggal?
2. Bagaimana prosedur tinjauan ulang manajemen untuk memperbaiki implementasi ISO 9001:2000 agar dapat efektif dan efisien?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

1. Membuat *design continous improvement* untuk implementasi ISO 9001:2000 pada PT Mada Wikri Tunggal.
2. Membuat suatu prosedur tinjauan ulang manajemen untuk memperbaiki implementasi ISO 9001:2000 agar dapat efektif dan efisien.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Dengan diketahuinya penyebab masalah dalam pengimplementasian ISO 9001:2000 maka diharapkan dapat memberikan masukan pada perusahaan untuk melakukan tindakan perbaikan dalam pengimplementasian ISO 9001:2000.

2. Dengan adanya tindakan perbaikan pada pengimplementasian ISO 9001:2000 maka diharapkan perusahaan dapat meningkatkan kualitas sistem manajemen mutu dan mempertahankan sertifikasi ISO 9001:2000 yang telah diperoleh.
3. Meningkatkan kepercayaan kastemer terhadap kinerja mutu perusahaan.

1.5 Batasan Penelitian

Batasan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Data implementasi ISO 9001:2000 yang digunakan merupakan data pada tahun 2009 sampai penelitian ini dilakukan.
2. Penelitian ini hanya dilakukan sampai tahap perencanaan prosedur perbaikan.
3. Penelitian ini tidak membahas aspek *financial*.

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab 2 Landasan Teori

Pada bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Bagian kedua membahas hubungan antar konsep yang menjadi kajian penelitian dan uraian kontribusi penelitian.

Bab 3 Metodologi Penelitian

Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi: tahap merumuskan masalah penelitian, merumuskan hipotesis, dan mengembangkan model penelitian, mengidentifikasi masalah, melakukan analisa untuk selanjutnya membuat suatu perancangan usulan perbaikan dan membuat suatu prosedur tinjauan manajemen.

Bab 4 Pengumpulan Data

Pada bab ini berisi tentang segala sesuatu yang telah dijalankan dalam pengumpulan data.

Bab 5 Analisa dan Perancangan Usulan Perbaikan

Pada bab ini berisi tentang analisa data yang meliputi analisa masalah implementasi ISO 9001:2000 dan perancangan usulan perbaikan implementasi ISO 9001:2000 di PT Mada Wikri Tunggal

Bab 6 Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini penulis akan menarik kesimpulan dan memberikan saran-saran berdasarkan analisis data dan perancangan usulan perbaikan yang telah dilakukan yang berguna bagi penulis, perusahaan dan pihak lain yang membaca penelitian ini.