

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tantangan globalisasi yang dihadapi dunia tidak dapat dihindari baik dari sektor pemerintah maupun swasta, sehingga semua pihak dituntut untuk mempersiapkan diri untuk mampu bertahan dalam menghadapi kondisi tersebut. Desakan globalisasi perdagangan dunia tidak dapat dibendung lagi yang mengakibatkan kompetisi semakin ketat di antara para pelaku bisnis baik nasional maupun internasional. Kondisi tersebut menyadarkan perusahaan akan pentingnya mutu dan usaha untuk meningkatkan daya saing dengan cara melakukan perbaikan secara konsisten dan terus menerus agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan pasar. Penerapan sistem manajemen mutu pada suatu perusahaan merupakan kebutuhan agar perusahaan mampu bersaing dalam memenangkan pelayanan jasa di pasar bebas guna menghadapi persaingan perusahaan mancanegara.

Menghadapi tuntutan pelanggan dan pasar PT. Wijaya Karya Beton yang merupakan anak perusahaan dari PT. Wijaya Karya (Persero) Tbk. menyadari untuk melakukan peningkatan manajemen yaitu dengan menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001 sebagai upaya merespon perubahan dan meningkatkan daya saing dalam era globalisasi saat ini. Standar ini merupakan sarana atau sebagai alat untuk dapat mencapai tujuan mutu dalam menerapkan *Total Quality*

Control yang diharapkan mampu menjawab perkembangan globalisasi ini dimana tujuan akhirnya adalah mencapai efektifitas dan efisiensi suatu organisasi. Standar ini merupakan salah satu standar yang diakui secara internasional, yang selanjutnya sudah diadopsi di Indonesia.

Upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas, produktivitas, dan efisiensi perlu dilakukan secara terencana dan melibatkan partisipasi aktif dari semua unsur terkait dalam perusahaan agar pelaksanaannya dapat berjalan dengan lancar. Salah satu usaha yang harus dilakukan oleh manajemen dalam meningkatkan produknya adalah menentukan arah dan tujuan dari perbaikan produktifitas dan kualitas yang akan dilaksanakan selaras dengan tujuan perusahaan.

Bagi perusahaan yang ingin memenangkan persaingan dalam pasarnya, harus mampu mencapai tingkat mutu (*quality level*) yang bukan hanya mutu produknya saja, akan tetapi dari segala aspek, seperti mutu bahan, mutu tenaga kerja (sumber daya manusia) yang mampu bekerja secara efisien, promosi yang efektif, mutu distribusi yang mampu menyerahkan produk sesuai dengan waktu yang dikehendaki para pelanggan, mutu karyawan yang mampu melayani pembeli dengan memuaskan dan produksi yang dilakukan dengan metode se-efisien dan se-efektif mungkin serta meningkatkan produktifitas disegala aspek yang meliputi produktifitas tenaga kerja, produktifitas produksi dan operasi, produktifitas mutu, tetapi produktifitas yang disertai dengan mempertahankan kualitas mutu memerlukan suatu metode yang cermat dan tepat.

Untuk mengetahui apakah layanan sudah memenuhi syarat harus ada alat bantu lain yang dapat memberi tolak ukur yang jelas, seberapa jauh mutu layanan yang diberikan dibanding dengan mutu yang diberikan pesaing. Maka tuntutan untuk menjadi perusahaan yang mampu bersaing sudah ada namun belum ada tuntutan bagaimana cara mencapai agar sesuai dengan standar layanan internasional. Akibatnya, banyak perusahaan yang berusaha untuk meningkatkan kualitas dan menerapkan sistem ISO 9001 sehingga dapat bersaing dengan negara lain yang sesuai dengan standar internasional.

Pada saat ini PT. Wijaya Karya Beton, PPB Boyolali menggunakan standar mutu ISO 9001:2008. Dalam menjalankan proses produksi PT. Wijaya Karya Beton, PPB Boyolali dilakukan evaluasi dengan menggunakan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 untuk pengukuran baik pada produktifitas maupun pada kinerja perusahaan. Sehingga, dengan adanya penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di PT. Wijaya Karya Beton, PPB Boyolali maka akan meningkatkan kualitas dan memenuhi kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis melakukan penelitian untuk mempelajari sistem manajemen mutu dengan model standar ISO 9001:2008 khususnya pada PT. Wijaya Karya Beton.

B. Rumusan Masalah

Suatu sistem manajemen mutu merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek – praktek standart untuk manajemen sistem yang

yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang atau jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu.

Sesuai dengan uraian di atas maka permasalahan dalam penelitian ini diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 pada PT. Wijaya Karya Beton?
2. Bagaimana melakukan analisis kinerja perusahaan secara kuantitatif dan kualitatif pada PT. Wijaya Karya Beton?
3. Bagaimana dampak dari penerapan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001 pada PT. Wijaya Karya Beton?

C. Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk memperoleh data dan informasi tentang penerapan sistem manajemen mutu perusahaan berbasis ISO 9001.

Sedangkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk :

1. Mengkaji penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 pada proses bisnis PT. Wijaya Karya Beton.
2. Melakukan analisis kinerja perusahaan secara kuantitatif dan kualitatif.
3. Mengetahui dampak penerapan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001 pada PT. Wijaya Karya Beton.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi perusahaan

Sebagai bahan masukan kepada manajemen dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan dan bahan pertimbangan dalam perbaikan sistem manajemen mutu pada perusahaan.

2. Bagi pihak lain

Sebagai bahan masukan bagi penelitian sejenis dan bacaan bermanfaat untuk menambah pengetahuan, khususnya mengenai pengaruh penerapan sertifikasi ISO 9001 pada suatu perusahaan.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian tentang penerapan ISO 9001 sebelumnya sudah pernah dilakukan oleh Utami (2012) di PT. Jaya Readymix, Yogyakarta dengan judul “Aplikasi Sistem Manajemen Mutu ISO 900:2008 Untuk Menganalisis Kinerja Pabrik *Readymix Concrete*” (Studi Kasus PT. Jaya Readymix, Yogyakarta).

Dalam penelitian ini akan dibahas “Aplikasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Untuk Menganalisis Kinerja Pabrik Tiang Pancang” (Studi Kasus PT. Wijaya Karya Beton Jl.Raya Boyolali-Solo Km.4,5, Boyolali).