

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Penerapan ISO 9002 di perusahaan merupakan pekerjaan besar untuk kepentingan jangka panjang. Perusahaan dapat saja melihat “keuntungan” jangka pendek atau yang mungkin bersifat segera dari penerapan ISO 9000 ini, terutama bila perusahaan memang telah tiba diambang batas waktu tuntutan para pelanggan untuk berhubungan hanya dengan perusahaan yang memiliki sertifikat ISO 9000, sehingga masalah penerapan ISO 9002 ini bagi perusahaan merupakan soal hidup dan mati. Meskipun hal ini patut dicatat bahwa cepat atau lambat akan tiba masanya bagi semua perusahaan menghadapi tuntutan yang sama.

Namun bagaimana pun juga penerapan ISO 9000 ini hendaknya diletakkan dalam perspektif yang jauh ke depan. Penerapan ISO 9000 sebaiknya dijadikan landasan atau dasar. ISO 9000 ini adalah landasan atau dasar perusahaan untuk berbisnis dengan baik, terutama di tingkat internasional. Di atas landasan atau dasar ISO 9000 ini juga perusahaan dapat meletakkan strategi pengembangan perusahaan.

Dengan ISO 9000 ini perusahaan dapat menjaga konsistensi mutu produknya dan secara konsisten pula berusaha meningkatkan mutu produknya sehingga memuaskan pelanggannya karena kebutuhan pelanggan benar-benar dapat dipenuhi, sehingga atas dasar itu perusahaan mendapatkan hak dan kesempatan

untuk bertahan hidup dan senantiasa berkembang di percaturan bisnis global yang semakin hari semakin kompetitif.

PT. Hok Tong merupakan perusahaan yang bergerak di bidang manufaktur produk karet. PT. Hok Tong ditargetkan untuk melakukan peningkatan kapasitas produksi dan daya saing produknya terhadap produk ekspor dan produk perusahaan sejenis di luar negeri. Untuk mencapai tujuan ini berarti perusahaan harus meningkatkan kualitas produknya, yang merupakan faktor penting di dalam memenangkan persaingan tersebut.

Dengan adanya tuntutan pasar seperti itu, maka PT. Hok Tong bermaksud untuk melakukan penerapan dan sertifikasi atas ISO 9000. Selain itu, ada banyak sekali nilai tambah bagi perusahaan yang menerapkan standar ISO 9000 tersebut. Peningkatan produktivitas, peningkatan efisiensi, penurunan biaya, peningkatan kepuasan pelanggan adalah manfaat lain yang didapat oleh perusahaan, sehingga penerapan ISO 9000 mulai dirasakan sebagai salah satu kebutuhan.

1.2. Rumusan Masalah

ISO 9000 menetapkan aturan-aturan dasar untuk sistem mutu terhadap semua produk atau jasa. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa standar manajemen mutu ISO 9000 ini memberikan aturan-aturan *good practice* di dalam membuat barang atau memberikan jasa pelayanan.

Tujuan akhir standar manajemen mutu ISO 9000 ini adalah membantu perusahaan untuk memastikan bahwa perusahaan itu mampu memproduksi barang atau jasa yang dijanjikannya pada pelanggan.

Dari pengamatan di PT. Hok Tong yang sebagai objek penelitian, perusahaan dihadapkan dengan berbagai masalah yang berkaitan dengan penerapan ISO 9002, yaitu:

1. Perusahaan tidak memiliki sistem audit mutu terhadap sistem manajemen mutu yang ada. Hal ini diakibatkan oleh belum adanya sistem manajemen mutu yang definitif. Tanpa adanya audit mutu terhadap sistem manajemen mutu yang ada, maka akan sulit untuk mencapai tingkat mutu yang lebih tinggi.
2. Daya saing perusahaan yang masih rendah. Hal ini disebabkan oleh belum adanya sistem mutu yang diterapkan. Penerapan standar mutu di PT. Hok Tong hanya terbatas pada kualitas produk saja, yaitu Standard Indonesian Rubber (SIR).

Dari uraian di atas terlihat bahwa permasalahan disebabkan oleh belum adanya standar yang definitif pada sistem manajemen mutu perusahaan. Suatu perusahaan dapat mencapai kesuksesan dalam persaingan, jika perusahaan tersebut memiliki suatu sistem yang konsisten dan efisien. Sistem tersebut perlu dituliskan sehingga setiap karyawan akan mengetahui sasaran perusahaan dan apa yang diharapkan darinya. Hal ini juga akan memudahkan dalam melatih staf baru melalui sistem yang tertulis tersebut. Pola kerja yang konsisten ini sejalan dengan prinsip dokumentasi mutu di dalam ISO 9000.

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi dan mengevaluasi standar manajemen mutu ISO 9000, yang akan dilaksanakan perusahaan.
2. Mengimplementasikan sistem dokumentasi mutu yang dibutuhkan di dalam sistem manajemen mutu perusahaan dengan mengacu pada standar ISO 9002. Struktur dokumentasi mutu yang diimplementasikan terdiri atas dokumen prosedur sistem mutu, dilengkapi dengan catatan mutu yang relevan, serta usulan daftar dokumen kerja yang berhubungan.

1.4. Batasan Masalah

Untuk mencapai tujuan penelitian, maka penelitian ini ditempatkan pada beberapa batasan sebagai berikut:

1. Sistem dokumentasi untuk sistem manajemen mutu ini dikembangkan dengan mengacu kepada standar manajemen mutu ISO 9000, model 9002.
2. Di dalam penelitian ini, penerapan sistem dokumentasi di PT. PD. Hok Tong dilakukan pada unit produksi untuk produk SIR 20.

Penelitian ini dibatasi pada aktivitas manajemen operasi, khususnya pada unit produksi, dimana dokumen menjadi suatu mekanisme untuk melakukan pengendalian terhadap keseluruhan operasi atau proses produksi. Perbaikan dokumen di tingkat manajemen operasi ini menjadi prioritas dalam melakukan perbaikan manajemen mutu, mengingat pengendalian proses produksi berpengaruh secara langsung terhadap kualitas produk yang dihasilkan.

1.5. Sistematika Pembahasan

Penelitian ini disusun berdasarkan sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini memberikan gambaran pendahuluan mengenai permasalahan latar belakang, tujuan penelitian dan batasan masalahannya, serta struktur pembahasan penelitian.

BAB II. LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan konsep dan teori yang berkaitan dengan masalah sistem manajemen mutu dan sistem dokumentasi mutu ISO 9002, yang menjadi objek di dalam penelitian ini.

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan langkah-langkah sistematis yang dilakukan dalam penelitian ini dari proses perumusan masalah dan tujuan penelitian, studi pendahuluan, pengumpulan data, analisis sistem manajemen mutu aktual, sampai dengan pengimplementasian dokumentasi mutu.

BAB IV. PENGUMPULAN DATA

Bab ini menyajikan hasil pengumpulan data, yang menggambarkan kondisi sistem manajemen mutu PT. Hok Tong.

BAB V. ANALISIS DAN IMPLEMENTASI DOKUMENTASI MUTU

Bab ini menyajikan analisis atas sistem manajemen mutu PT. Hok Tong dengan mengacu kepada ISO 9002. Bab ini menyajikan pula usulan sistem dokumentasi mutu dan dokumen yang dipergunakan.

BAB VI. PENUTUP

Bab ini memberikan tinjauan menyeluruh atas implementasi dokumentasi mutu yang dilakukan dan memberikan saran-saran untuk tindakan lebih lanjut.