

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Dalam beberapa tahun ini perdagangan internasional telah berkembang pesat, perdagangan yang meliputi antara lain produk-produk industri telah dapat saling mengisi negara satu dengan negara lainnya. Demikian pula produk-produk industri dari negara-negara berkembang telah dapat memasuki negara-negara maju. Selain itu, proteksi dari negara-negara maju dengan dalih untuk melindungi konsumen dan industrinya, telah semakin berkurang. Sehingga akan semakin mengurangi hambatan terhadap negara-negara berkembang, akan tetapi tidak berarti tidak ada lagi hambatan-hambatan lainnya.

Hambatan yang dimaksud adalah produk-produk yang akan diperdagangkan di dunia internasional harus memenuhi persyaratan mutu dan standar yang ketat, jadi hanya produk-produk industri yang bermutu yang akan memenangkan persaingan di dunia internasional. Mutu dan standar yang dipersyaratkan saat ini ada dua jenis ; pertama bahwa produk-produk industri telah memenuhi persyaratan standar tertentu; kedua, untuk memenuhi persyaratan standar tertentu, perusahaannya harus memenuhi persyaratan standar sistem manajemen mutu yang diterima secara internasional, sehingga jika satu perusahaan telah menerapkan standar manajemen mutu, maka ada dua tujuan yang tercakup yakni nasional dan internasional .

Untuk menjamin mutu produk yang diperdagangkan dalam perdagangan internasional diperlukan suatu standar mutu internasional. Oleh sebab itu, pada tahun 1979 dibentuk suatu federasi tingkat dunia dengan nama ISO (The International Organization for Standardization). ISO merupakan federasi dunia dari lembaga-lembaga standarisasi nasional dari berbagai negara.

Struktur ISO terdiri dari ISO 9000 sebagai seri panduan standar mutu dan ISO 9001, 9002, 9003, 9004 sebagai tuntutan sistem mutu dan ISO 14000 yang berisi mengenai manajemen mutu lingkungan. ISO 9000 berisi tentang standar mutu dan jaminan mutu yang digunakan sebagai pedoman untuk pemilihan dan penggunaan standar. ISO 9001 berisi sistem mutu yang digunakan sebagai model jaminan mutu dalam perancangan, produksi, instalasi dan pelayanan. ISO 9002

berisi sistem mutu yang digunakan sebagai model jaminan mutu dalam produksi dan instalasi. ISO 9003 berisi sistem mutu yang digunakan sebagai model jaminan mutu dalam inspeksi akhir dan tes. ISO 9004 merupakan pedoman manajemen mutu dan unsur sistem mutu. Di Indonesia ISO 9000 series tersebut telah diadopsi dan diberlakukan sebagai standar nasional Indonesia SNI 19-9000-1992.

Konsep mutu yang digunakan dalam pengujian produk untuk memperoleh sertifikat ISO 9000 bukan menekankan pada mutu produk tetapi menekankan pada mutu manajemen, yaitu melihat bagaimana suatu organisasi bisnis menghasilkan produk yang dimulai dari pemilihan bahan baku, sumber daya manusia, pengolahan, peralatan, sampai mendapatkan sertifikat ISO 9000, tetapi sertifikat tersebut menjadi hal yang mutlak diperlukan oleh organisasi bisnis yang menjual produknya di pasar global (dalam era perdagangan bebas). Dengan memperoleh sertifikat ISO 9000 suatu organisasi bisnis manajemen mutu, yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan konsumen akan mutu barang atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.

Melihat betapa pentingnya sertifikat ISO 9000 agar suatu perusahaan dapat menembus pasar global, maka perusahaan-perusahaan nasional di Indonesia juga berusaha untuk memperoleh sertifikat ISO 9000. Untuk itu PT. Sunan Rubber Palembang berkeinginan untuk memperoleh sertifikat ISO 9002 sebagai pengakuan dunia internasional untuk manajemen mutu. Sertifikat ISO 9002 ini akan menjadi modal yang bagus bagi perusahaan, karena crumb rubber yang diproduksinya sebagian besar diekspor keluar negeri, terutama untuk kawasan negara-negara Eropa yang menghendaki suatu perusahaan mempunyai standar yang bagus.

Agar dapat memenuhi persyaratan, maka pihak perusahaan melakukan upaya membuat sistem dokumentasi yang dapat mencegah masalah kualitas, sehingga metode ini dapat memenuhi ekspektasi pelanggan. Apa yang dilakukan perusahaan haruslah dapat meningkatkan kinerja perusahaan dalam hal manajemen mutu, agar mendapatkan penilaian yang lebih bagus. Dengan ini perusahaan dapat memenuhi persyaratan dalam memperoleh Sertifikat ISO 9002.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis menyusun skripsi dengan mengambil judul “Evaluasi Sistem Dokumentasi Mutu Dalam Memperoleh Sertifikat ISO 9002 (Studi Empirik Di PT.Sunan Rubber Palembang)”.

## 1.2. Rumusan Masalah

ISO mengeluarkan standar sistem manajemen mutu, dimaksud agar terdapat jaminan mutu antara pemasok dengan pelanggan, memberikan jaminan mutu kepada pelanggan setelah organisasi perusahaan dikelola melalui sistem manajemen mutu yang sama dan seragam.

Pada saat ini konsumen atau pelanggan menuntut perusahaan agar menawarkan mutu barang secara konsisten. Diproduksi kemarin, hari ini, besok atau tahun depan diharapkan mutu produk yang ditawarkan terjamin sama, atau bahkan meningkat lebih baik dari sebelumnya. Perlu diketahui bahwa ISO 9000 bukan merupakan standar produk, karena ISO 9000 tidak memuat suatu persyaratan spesifik yang harus dipenuhi oleh produk. Tetapi ISO 9000 merupakan standar sistem manajemen kualitas internasional, karena ISO 9000 memuat persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh sistem manajemen dalam menghasilkan suatu produk.. Berdasarkan masalah tersebut di atas maka masalah yang diajukan adalah :

1. Apakah yang telah dilakukan oleh PT.Sunan Rubber Palembang dalam mendokumentasikan proses operasi secara cukup dan efektif mengikuti persyaratan ISO 9000 ?
2. Apakah dokumen-dokumen tersebut secara jelas telah menyatakan peranan orang-orang dalam menjamin kualitas dari produk yang dihasilkan ?
3. Bagaimana sistem dokumentasi PT. Sunan Rubber Palembang ?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apa yang telah dilakukan oleh PT.Sunan Rubber untuk dapat mendokumentasikan proses produksi secara cukup dan efektif mengikuti persyaratan ISO 9000.
2. Untuk mengetahui apakah dokumen-dokumen tersebut telah menyatakan peranan orang-orang dalam menjamin kualitas dari produk yang dihasilkan.
3. Dengan ini dapat mengetahui sistem dokumentasi PT.Sunan Rubber Palembang dalam memperoleh sertifikat ISO 9002.

#### **1.4. Batasan Masalah**

Dalam latar belakang telah dikemukakan beberapa modal sistem mutu, yaitu ISO 9000, 9001, 9002, 9003, 9004 dan pada penulisan skripsi ini penulis membatasi model ISO yang dibahas hanya ISO 9002 dengan 18 elemen, karena elemen 4 (Pengendalian Desain) dan elemen 19 (Pelayanan) tidak diterapkan dalam perusahaan. PT Sunan Rubber Palembang sebagai perusahaan yang diteliti berkeinginan untuk memperoleh sertifikat ISO 9002 sebagai pengakuan dunia internasional untuk manajemen mutu.

#### **1.5. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini menggambarkan isi keseluruhan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

##### **BAB I : Pendahuluan**

Yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

##### **BAB II : Landasan Teori**

Dalam bab ini berisikan teori-teori yang digunakan untuk membahas masalah yang diteliti, yaitu : mutu, sistem mutu, pengertian ISO 9000, Dewan Standarisasi Nasional dan persyaratan sistem mutu menurut ISO 9000.

##### **BAB III : Metodologi Penelitian**

Pada bab ini berisikan rancangan penelitian yang dilakukan, variabel pengukuran, dan teknik pengumpulan data.

##### **BAB IV : Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Bab ini meliputi gambaran umum perusahaan, proses produksi pengumpulan data, pengolahan data serta pembahasannya.

##### **BAB V : Analisa**

Bab ini berisikan analisis teoritis dan analisis dalam rangka sertifikasi ISO 9002.

##### **BAB VI : Kesimpulan dan Saran**

Bab ini merupakan bab dimana penulis mencoba menyimpulkan teori dan hasil dari analisis data serta saran yang diberikan kepada perusahaan sehubungan dengan riset yang dilakukan