

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam dunia industri terdapat berbagai permasalahan yang kompleks dan perlu ditangani secara *detail*. Salah satunya adalah bagaimana menghasilkan produk yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Salah satu solusinya adalah dengan standar manajemen mutu yang diakui secara nasional dan internasional. Salah satu standar internasional yang sekarang ini banyak dipakai adalah standar manajemen mutu ISO. Terdapat beberapa jenis ISO yaitu ISO 9000, ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003, ISO 9004, ISO 14000, dan lain-lain. Masing-masing ISO tersebut memiliki kriteria yang berbeda dalam penerapannya.

Standar Internasional ISO 9001:2008 misalnya berisi persyaratan-persyaratan sistem manajemen mutu yang mengarahkan organisasi untuk mengendalikan proses-prosesnya menuju pencapaian sasaran-sasarannya termasuk diantaranya kepuasan pelanggan, kesesuaian dengan peraturan dan perundang-undangan serta peningkatan berkesinambungan. Dalam penerapan sistem manajemen mutu ini, organisasi bisa menjalani proses sertifikasi dari lembaga yang independen sebagai bukti atas kesesuaiannya memenuhi berbagai persyaratan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 sehingga lebih meningkatkan kepercayaan mitra bisnisnya/*stake holdernya*.

Sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 adalah prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem, yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang atau jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu. Kebutuhan atau persyaratan tertentu tersebut ditentukan atau dispesifikasikan oleh pelanggan dan organisasi.

Ketika perusahaan/organisasi berupaya untuk menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, maka perusahaan/organisasi perlu menetapkan Dokumentasi Sistem Manajemen Mutunya sesuai persyaratan standar sebagai landasan penerapan dan peningkatan mutu yang berkesinambungan.

PT. Atmaja Jaya adalah pabrik pengecoran logam dan permesinan di daerah sentra industri pengecoran logam di Cepur, Klaten. PT. Atmaja Jaya adalah sebuah perusahaan yang dirancang untuk menghasilkan produk komponen-komponen mesin dengan bahan besi cor, besi cor liat, dan besi cor tempa yang bermutu tinggi.

Misi dari PT. Atmaja Jaya adalah produk-produk yang dihasilkan berkelanjutan, bermutu tinggi, menjaga kepercayaan pelanggan dan mewujudkan kepuasan pelanggan. Sesuai dengan misi PT. Atmaja Jaya untuk menghasilkan produk yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen dan mewujudkan kepuasan pelanggan, maka sangatlah penting untuk PT. Atmaja Jaya menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

Saat ini PT. Atmaja Jaya sudah mempunyai dokumen pedoman mutu klausul 1 sampai dengan klausul 4. Salah satu tahap awal dalam menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 adalah dilakukannya audit internal di

perusahaan. Dalam audit internal ini dilakukan pengecekan terhadap sistem manajemen perusahaan yang sedang diterapkan sekarang, lalu dibandingkan dengan persyaratan-persyaratan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

Pada penelitian ini dilakukan audit sebagai persiapan implementasi sistem manajemen mutu khususnya untuk klausul 5, yaitu mengenai Tanggung Jawab Manajemen yang ada di PT. Atmaja Jaya sesuai dengan yang ditugaskan oleh perusahaan. Saat ini PT. Atmaja Jaya sudah merencanakan untuk memperoleh sertifikasi ISO 9001:2008 dan sudah membagi tugas untuk setiap klausul sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. *Top Management* PT. Atmaja Jaya menempatkan penulis khusus di klausul 5 sedangkan untuk klausul 6 sampai dengan klausul 8 mereka menugaskan orang lain.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dirumuskan permasalahan yang ada adalah belum diketahuinya apakah PT. Atmaja Jaya telah memenuhi persyaratan-persyaratan yang ada pada klausul 5 sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 mengenai Tanggung Jawab Manajemen.

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

- a. Melakukan audit persiapan sistem manajemen mutu PT. Atmaja Jaya hanya berdasarkan klausul 5 ISO 9001:2008 sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2008.

- b. Memberikan saran dan usulan perbaikan sistem manajemen mutu yang ada sekarang, apabila ternyata sistem manajemen mutu yang sekarang tidak memenuhi persyaratan-persyaratan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Pemberian saran dan usulan perbaikan ini dengan memperhatikan hasil audit tersebut. Dengan demikian perusahaan dapat melakukan permohonan sertifikasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

1.4. Batasan Masalah

Agar lingkup penelitian tidak terlalu luas, maka diperlukan batasan-batasan yang meliputi:

- a. Hasil penelitian ini sebagai masukan untuk memperoleh sertifikasi ISO 9001:2008 tetapi tidak sampai mengintegrasikan dengan hasil audit klausul 6 sampai dengan klausul 8.
- b. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data perusahaan dari tanggal 1 April 2011 sampai dengan tanggal 1 Mei 2011.

1.5. Metodologi Penelitian

1.5.1. Penelitian Pendahuluan

Metode yang digunakan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk penelitian pendahuluan ini adalah dengan melakukan observasi lapangan terhadap PT. Atmaja Jaya. Metode pengamatan langsung ini dapat dilakukan dengan cara:

- a. Wawancara, yaitu pengumpulan informasi secara langsung terhadap PT. Atmaja Jaya dengan melakukan tanya jawab kepada *Top Management* mengenai masalah yang terjadi di perusahaan.

- b. Observasi, pengumpulan informasi dengan cara mengadakan peninjauan langsung terhadap PT. Atmaja Jaya tentang metode yang digunakan untuk mengatasi masalah tersebut.

1.5.2. Metode pengumpulan data

Metode yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi lapangan

Mendapatkan data dengan pengamatan langsung terhadap objek yang sedang diamati untuk mendapatkan data-data yang lebih objektif. Metode pengamatan langsung ini dapat dilakukan dengan cara wawancara dan peninjauan langsung terhadap objek yang mempunyai kaitan dengan masalah yang sedang dibahas.

b. Studi kepustakaan

Mendapatkan data-data dan informasi dari buku-buku, literatur, referensi, dan karya ilmiah yang mendukung masalah yang sedang dibahas.

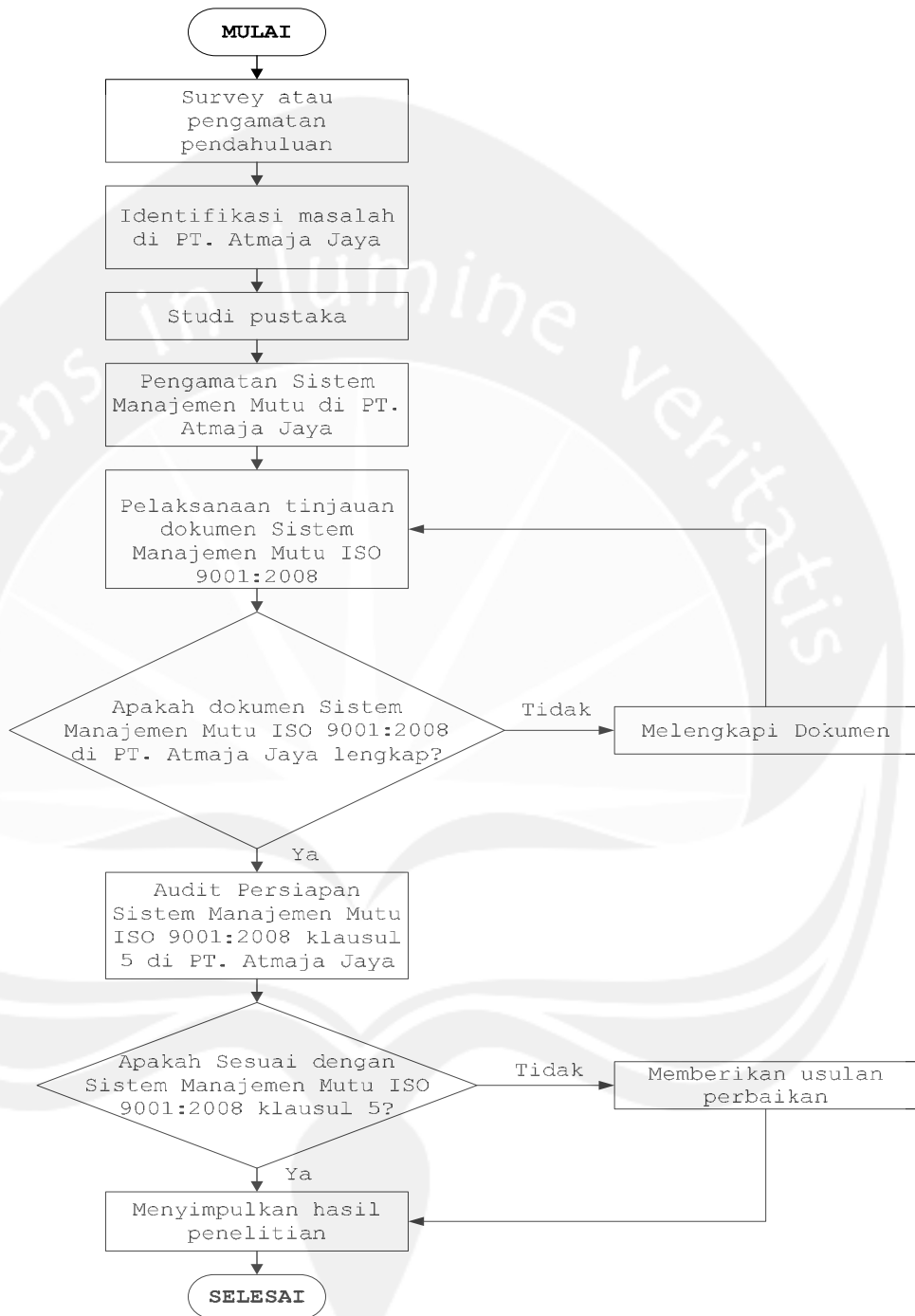
1.5.3. Metode analisis data

Pada tahap ini digunakan Daftar Periksa Audit Internal yang disusun berdasarkan persyaratan standar sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 . Data hasil audit sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 klausul 5 tersebut digunakan sebagai salah satu masukan apakah sistem manajemen mutu PT. Atmaja Jaya layak untuk memperoleh sertifikasi ISO 9001:2008. Usulan perbaikan diberikan apabila sistem manajemen mutu perusahaan tidak sesuai

dengan persyaratan-persyaratan pada klausul 5 ISO 9001:2008.

Diagram alir penelitian yang dilakukan di PT. Atmaja Jaya ditunjukkan pada gambar 1.1.





Gambar 1.1. Diagram Alir Tahapan Penelitian

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam studi kasus ini adalah sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang hal-hal yang menjadi latar belakang masalah, perumusan masalah, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang uraian singkat mengenai penelitian terdahulu yang berhubungan dengan sistem manajemen mutu dan perbedaan antara penelitian yang sekarang dilakukan dengan penelitian terdahulu.

BAB 3 : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang uraian sistematis dari teori yang terdapat pada literatur maupun penjabaran tinjauan pustaka yang dapat menjadi dasar pemecahan masalah sistem manajemen mutu perusahaan.

BAB 4 : PROFIL PERUSAHAAN DAN DATA

Bab ini berisi uraian singkat mengenai PT. Atmaja Jaya yang meliputi sejarah berdirinya, visi misi perusahaan, lokasi, proses produksi yang terjadi di dalamnya serta data-data yang diambil untuk dianalisis.

BAB 5 : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi analisis data dan hasil yang diperoleh beserta pembahasan dari hasil yang diperoleh.

BAB 6 : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi ringkasan hasil analisis dan pembahasan yang sesuai dengan tujuan penelitian yang dilakukan serta dikemukakan saran-saran yang bersifat membangun baik bagi perusahaan maupun bagi penelitian selanjutnya.

