

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

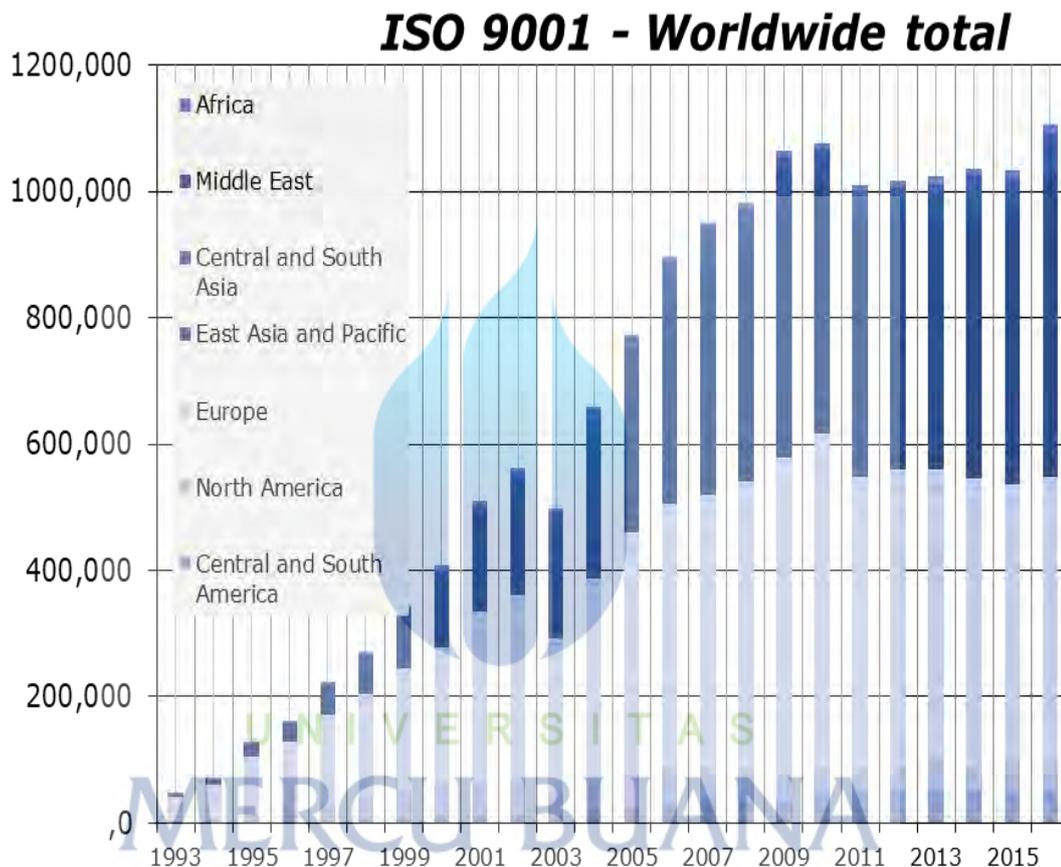
Seri ISO 9000 internasional telah diadopsi dari BS5750 tanpa perubahan pada tahun 1988 dengan dibentuknya komite teknis dengan peserta dari 20 negara. Tujuan standar ISO 9000 adalah untuk memfasilitasi proses transformasi produk dan layanan multinasional dengan menyediakan seperangkat sistem manajemen kualitas yang jelas (Chang & Lo, 2005).

Standar tersebut memberikan dasar bagi sistem manajemen mutu organisasi yang implementasinya dapat disesuaikan dengan jenis dan tipe organisasi. Sifat generik dari standar tersebut memungkinkan perusahaan untuk menentukan bagaimana standar tersebut digunakan untuk organisasinya. Banyak perusahaan menggunakan ISO 9001 sebagai platform untuk upaya perbaikan berkelanjutan mereka.

Menurut BS EN ISO 9001:2015, Penerapan sistem manajemen mutu adalah suatu keputusan strategis bagi suatu organisasi yang dapat membantu organisasi untuk meningkatkan kinerjanya secara keseluruhan dan menyediakan dasar yang kuat untuk inisiatif pengembangan berkelanjutan. Manfaat potensial suatu organisasi yang mengimplementasikan sistem manajemen mutu berdasarkan standart internasional ini adalah:

1. Kemampuan untuk menyediakan produk dan jasa yang memenuhi kebutuhan pelanggan secara konsisten dan persyaratan hukum serta peraturan yang berlaku
2. Memfasilitasi peluang untuk meningkatkan kepuasan pelanggan
3. Menangani resiko dan peluang yang terkait kontek dan tujuannya
4. Kemampuan untuk menunjukkan kesesuaian terhadap persyaratan system manajemen mutu yang ditentukan

Sebagaimana disebutkan dalam situs resmi milik ISO, penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 ini sukses digunakan di seluruh dunia. Pada tahun 2016 misalnya, lebih dari satu juta perusahaan dari 187 negara di dunia melakukan sertifikasi ISO 9001. Berikut ini data penerapan dan pertumbuhan penerapan ISO 9001, tahun 2016.



(Sumber: Data survey ISO tahun 2016)

Gambar 1.1 Jumlah sertifikat ISO 9001 negara-negara didunia

Adapun negara dengan jumlah organisasi yang bersertifikat ISO 9001 tertinggi adalah china, Italia, Jerman dan beberapa negara lainnya seperti terlihat dalam Tabel 1.1. *Top 10 countries for ISO 9001 certificates in 2016* dibawah ini.

Tabel 1.1 Top 10 countries for ISO 9001 certificates in 2016

1	China	350631
2	Italia	150143
3	Jerman	66233
4	Jepang	49429
5	<i>United Kingdom</i>	37901
6	India	37052
7	Spanyol	34438
8	<i>United States of America</i>	30474
9	Perancis	23403
10	Brazil	20908

(Sumber: Data Survey ISO tahun 2016)

Sementara itu jumlah sertifikat ISO 9001 di Indonesia, yang diterbitkan setiap tahun dapat dilihat pada gambar 1.2. Jumlah sertifikat ISO 9001 di Indonesia yang tervalidasi dari tahun 1993 - 2016 adalah sebagai berikut:



(Sumber: Data survey ISO tahun 2016)

Gambar 1.2 Jumlah sertifikat ISO 9001 di Indonesia yang tervalidasi dari tahun 1993 - 2016

Dari gambar 1.2 tersebut diatas terlihat adanya kecenderungan peningkatan jumlah sertifikat ISO 9001 yang tervalidasi dari tahun ke tahun.

Menurut *British Standard Institution (BSI)* (<https://www.bsigroup.com/>), ISO 9001 adalah Sistem Manajemen Mutu (QMS) yang diakui secara internasional yang dapat menguntungkan organisasi dengan ukuran apa pun. Dirancang untuk menjadi alat peningkatan bisnis yang kuat, sertifikasi Manajemen Mutu ISO 9001 dapat membantu organisasi untuk perbaikan terus menerus, mempersingkat operasi dan menurunkan biaya, Memenangkan lebih banyak bisnis dan bersaing dalam tender, Memuaskan lebih banyak pelanggan, Lebih tangguh dan membangun bisnis yang berkelanjutan, Menunjukkan bahwa Anda memiliki tata kelola perusahaan yang kuat, Bekerja secara efektif dengan pihak-pihak yang berkepentingan dan rantai pasokan

Menurut data *British Standard Institution (BSI)* dalam situsnya tahun 2017 (<https://www.bsigroup.com/>), perusahaan yang bersertifikat ISO 9001 mendapat manfaat yang signifikan dalam bisnis setelah menerapkan ISO 9001 antara lain:

66% berhasil meningkatkan perbaikan produk dan pelayanannya

60% berhasil menurunkan kesalahan yang sering terjadi

65% berhasil meningkatkan kepercayaan pelanggan

57% berhasil menarik pelanggan baru

54% berhasil meningkatkan daya saing perusahaan

Menurut (Mangula, 2013) ada dampak positif dari manfaat sertifikasi ISO yang berpengaruh pada mutu produk dan produktifitas. Sementara menurut (Anoye, 2015) menyatakan perusahaan bersertifikat ISO 9001 tidak berkorelasi positif terhadap profitabilitas perusahaan.

Menurut *British Standard Institution (BSI)*, saat ini semakin banyak perusahaan yang menerapkan standard ISO 9001. Bahkan ada beberapa perusahaan yang mewajibkan supplier / vendor / sub kontraktornya memiliki sistem manajemen mutu dan bersertifikat ISO 9001 jika ingin menjadi rekanan bisnisnya.

Menurut *GSM Certification* (<http://gsmcertification.com>), untuk mendapatkan sertifikat system manajemen mutu ISO 9001, sebuah organisasi harus mengeluarkan biaya yang tidak sedikit. Antara lain biaya *training* dan konsultasi, biaya perubahan proses jika diperlukan, biaya pengadaan peralatan proses dan inspeksi apabila dipersyaratkan, dan biaya proses audit dari badan sertifikasi. Setelah perusahaan mendapatkan sertifikat ISO 9001, maka untuk memastikan konsistensi dan efektifitas implementasi system manajemen mutu ISO 9001, akan dilakukan audit *surveillance* setiap 6 bulan atau setahun sekali. Masa berlaku sertifikat per siklus adalah 3 tahun. Oleh sebab itu setelah lewat tiga tahun harus dilakukan analisa *strategic reviview* / resertifikasi ulang untuk pembaharuan sertifikat dan menilai kembali apakah sertifikat untuk siklus yang baru dapat direkomendasikan atau tidak.

Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui apakah setelah melewati minimal satu siklus masa sertifikasi (3 tahun), perusahaan berhasil meningkatkan kinerjanya terkait mutu produk/jasa, meningkatkan produktifitasnya, menurunkan jumlah keluhan pelanggannya, menurunkan biaya produksi/operasionalnya.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka rumusan masalah yang akan dijawab dalam penelitian ini adalah apakah penerapan ISO 9001 mempunyai dampak positif terhadap kinerja perusahaan terkait peningkatan kualitas produk/jasa, meningkatkan produktifitasnya, menurunkan jumlah keluhan pelanggannya dan menurunkan biaya operasionalnya

1.3. Tujuan dan Manfaat penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Membuktikan bahwa dengan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 perusahaan mendapatkan manfaat terhadap kinerja perusahaan dan dampak luasnya terhadap kepuasan pelanggan.

2. Untuk mengetahui faktor-faktor signifikan yang mempengaruhi keberhasilan perusahaan dalam menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001 yang dalam hal ini diindikasikan dengan kinerja perusahaan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu:

1. Dunia industri jasa khususnya dan industri lainnya agar dapat lebih memahami faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kesuksesan dalam penerapan ISO 9001 serta dampaknya terhadap kinerja perusahaan, sehingga perusahaan dapat mengadopsinya.
2. Akademisi, sebagai tambahan bahan informasi ilmiah dalam mengembangkan dan menganalisa masalah pada penerapan sistem manajemen mutu yang efektif di industri jasa.
3. Peneliti lain, sebagai salah satu acuan ilmiah tentang bagaimana mengembangkan sistem manajemen mutu ISO 9001 di perusahaan. Sehingga dapat dipakai sebagai tambahan informasi bagi penelitian lebih lanjut.

1.4. Asumsi dan Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang diangkat pada tesis ini, maka untuk menghindari pembahasan yang terlalu luas pada penelitian ini dan mengingat luasnya cakupan sistem manajemen mutu maka ditentukan ruang lingkup pembahasan yaitu sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini masalah-masalah yang akan dibahas dibatasi hanya mencakup perusahaan jasa yang sudah mendapatkan sertifikat ISO 9001 oleh badan sertifikasi setelah melewati minimal satu siklus sertifikasi, yaitu 3 tahun karena perusahaan sudah mengalami proses mendapatkan sertifikat (stage1 dan stage2) dan mempertahankan sertifikat (*surveillance*) serta melakukan perbaikan atas ketidaksesuaian yang ditemukan baik secara operasional maupun audit internal dan audit eksternal.

2. Ruang lingkup pembahasan pada studi ini didasarkan pada data berupa data primer maupun sekunder. Data primer diperoleh dengan mengirimkan kuesioner pada personil yang terlibat langsung pada penerapan dan sertifikasi ISO 9001, yaitu *Management Representative*, *Top Management*, serta *personnel* kunci dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001, sedangkan data sekunder diperoleh dari data-data terkait penerapan ISO dan hasil penelitian sebelumnya.

