

BAB I PENDAHULUAN

Sebelum melaksanakan penelitian, perlu ditentukan dasar pelaksanaan penelitian. Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang mengapa permasalahan ini diangkat, identifikasi masalah, rumusan masalah, pembatasan masalah, asumsi, tujuan, dan manfaat.

1.1 Latar Belakang

Perkembangan globalisasi terutama pada dunia industri dan perekonomian di Indonesia semakin meningkat telah membuat persaingan semakin kompetitif, terutama dengan adanya Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) 2016 dimana menyebabkan persaingan bisnis yang kuat antara produk dalam negeri dan produk luar negeri baik di pasar nasional dan di pasar regional. Adanya kondisi seperti ini, membuat setiap perusahaan baik di lingkup kecil maupun besar dituntut untuk dapat bertahan dan memiliki kemampuan bersaing agar dapat berkompetisi dalam globalisasi. Dengan demikian, kepuasan pelanggan akan menjadi salah satu faktor penting untuk kelangsungan hidup suatu perusahaan juga dapat membuat perusahaan semakin berkembang dan mampu menguasai persaingan. Oleh karena itu, dibutuhkan persiapan baik dari segi kualitas maupun standarisasi secara nasional maupun internasional untuk bertahan menghadapi MEA 2016.

Adanya MEA 2016 tentu mengimplikasikan dua hal bagi industri mikro, dimana MEA 2016 menjadi sebuah ancaman atau sebuah kesempatan. Industri mikro di Indonesia tentu memerlukan perbaikan juga peningkatan baik dari segi sistem maupun kualitas untuk dapat bertahan dalam persaingan yang sangat kompetitif saat ini. Kepuasan pelanggan yang menjadi salah satu faktor penting untuk bertahan dapat dicapai dengan pemenuhan standar sistem manajemen mutu yang dimiliki industri-industri mikro yang ada di Indonesia. Salah satu hal yang dapat dicapai untuk mampu bersaing dan bertahan dalam lingkup nasional dan MEA 2016 yaitu dengan memenuhi sertifikasi SNI. Menurut Pasal 1 Peraturan Pemerintah RI No. 102 Tahun 2000, Standar Nasional Indonesia (SNI) adalah standar teknis yang ditetapkan oleh Badan Standarisasi Nasional dan berlaku secara nasional dengan tujuan adalah untuk melindungi produsen, konsumen, tenaga kerja dan masyarakat dari aspek keamanan, keselamatan, kesehatan serta pelestarian fungsi lingkungan.

CV. Damaru Mandiri adalah suatu perusahaan yang memproduksi ban sepeda motor vulkanisir. Ban vulkanisir yang diproduksi oleh CV. Damaru Mandiri terbuat dari ban bekas dengan tambahan lem karet dan karet pelapis yang diproses untuk kembali menjadi ban sepeda motor layak pakai kembali. Dari bahan baku ban bekas yang telah disortir, lem karet dan karet pelapis, ban bekas akan mengalami beberapa proses produksi. Proses pertama yaitu pengerokan ban atau proses *buffing* ban bekas yaitu proses dimana ban bekas yang lolos sortir akan dihaluskan permukaannya untuk menghilangkan kotoran dan ulir lama ban, serta untuk mempermudah proses pengeleman karet. Setelah melalui proses *buffing*, ban yang telah dikerok akan menuju proses pengepresan. Sebelum ban dimasukkan ke dalam mesin pres, ban terlebih dahulu akan ditemeli dengan karet pelapis menggunakan lem karet. Hasil dari mesin pres yaitu ban yang disebut dengan ban vulkanisir yang telah siap dipasarkan. Setelah di pres, produk ban vulkanisir menuju proses *packing* untuk dilakukan inspeksi dan di *pack* sesuai dengan permintaan konsumen. Hasil ban vulkanisir dari CV. Damaru Mandiri memiliki 2 macam ukuran yaitu ukuran 250 dan 275 yang biasanya digunakan di sepeda motor manual dengan berbagai jenis ulir yang menyesuaikan dengan permintaan konsumen. Terdapat beberapa jenis merk ban vulkanisir yang dihasilkan CV. Damaru Mandiri yaitu Zeuz, Goldenuz, dan Golden – Z. Seperti tampak pada Gambar 1.1, pada gambar disebelah kiri merupakan contoh produk Zeuz dengan ukuran 250 inch, dan pada gambar sebelah kanan merupakan contoh produk Zeuz dengan ukuran 275 inch. Gambar 1.1 merupakan contoh produk dengan jenis ulir bintang.



Gambar 1.1 Macam Jenis Produk Ban Vulkanisir

CV. Damaru Mandiri yang berlokasi di Kota Malang ini dapat menghasilkan 100 – 150 buah ban vulkanisir per harinya atau sekitar 2000 – 3000 buah ban tiap bulannya, yang nantinya produk ban vulkanisir yang telah di *packing* akan dikirim ke para konsumen

(distributor) yang telah tersebar di seluruh Indonesia. Pada tabel 1.1 ditunjukkan wilayah dan perusahaan beserta rata – rata permintaan setiap bulannya.

Tabel 1.1 Wilayah Distribusi Produk Vulkanisir CV. Damaru Mandiri

No.	Nama Wilayah / Kota	Nama Perusahaan / perorangan	Rata – Rata Permintaan per Bulan
1	Sumatera	PT Bina Makmur Toko Milenium Motor Pak Rudi (4 toko)	1500
2	Kalimantan	Toko Sappa Motor	300
3	Jawa Timur	Toko Serba Motor	400
4	Nusa Tenggara Barat	Toko Serba Motor	
5	Nusa Tenggara Timur	Toko Serba Motor	
6	Jawa Barat	Pak Andri	300
7	Jakarta	Pak Doni Tjoa	
8	Sulawesi	Pak Akiong	500

Sumber: CV. Damaru Mandiri Malang

CV. Damaru Mandiri ini adalah salah satu perusahaan yang menghadapi masalah mengenai standarisasi. Dengan permintaan yang cukup tinggi tiap bulannya, mereka hanya melakukan produksi ban vulkanisir sesuai dengan permintaan dari pihak distributor tanpa memperhatikan standarisasi yang berjalan pada perusahaannya. Seiring dengan semakin berkembangnya produk vulkanisir dari CV. Damaru Mandiri, pihak distributor dari produk ban vulkanisir ban Zeuz memiliki rencana untuk mengembangkan target pasar ke wilayah ASEAN didukung dengan adanya MEA 2016. Namun pada pertengahan tahun 2015, CV. Damaru Mandiri menghadapi sebuah masalah yaitu terjadinya penarikan produk CV. Damaru Mandiri yaitu ban vulkanisir sepeda motor yang dilakukan oleh Badan Standarisasi Nasional (BSN). Dari hasil pernyataan pihak BSN, penarikan produk dilakukan karena produk belum memiliki atau terdaftar sebagai produk SNI. Dari kasus penarikan produk tersebut, CV. Damaru Mandiri mendapat peringatan dari pihak BSN untuk menghentikan produksi dan diharuskan untuk memenuhi standar SNI karena produk perusahaan yang merupakan ban vulkanisir sepeda motor merupakan produk *safety* sebelum kembali memasarkan produk.

Peringatan dari BSN menyebabkan penurunan permintaan CV. Damaru Mandiri dari bulan September tahun 2015 hingga sekarang sebesar 10%, karena konsumen wilayah Jawa Barat dan Jakarta tidak memiliki keberanian untuk melakukan *order*, selain itu konsumen di wilayah lain pun mulai menjadi waspada apabila adanya penarikan produk kembali dari BSN dan menyebabkan kerugian bagi mereka pula. Produksi menjadi tidak optimal, melainkan hanya melakukan pemenuhan permintaan kepada para konsumen yang memang masih meminta CV. Damaru Mandiri untuk memenuhi permintaan dengan konsekuensi penarikan produk kembali dari pasar. Adanya permasalahan ini diperlukan tindakan segera dari manajemen CV. Damaru Mandiri untuk segera memenuhi SNI agar

tetap dapat memenuhi permintaan konsumen dan bertahan di pasar MEA saat ini. Persyaratan yang perlu dipenuhi oleh pihak CV. Damaru Mandiri dalam meraih SNI adalah lengkapnya surat dan berkas resmi berdirinya usaha dari CV. Damaru Mandiri, surat keterangan memenuhi standar kualitas produk sesuai dengan persyaratan kualifikasi yang telah ditetapkan oleh BSN dan terlaksanakannya sistem manajemen mutu dalam perusahaan. Seluruh persyaratan berkas dan kualifikasi produk telah dicapai oleh pihak CV. Damaru Mandiri, namun persyaratan mengenai adanya sistem manajemen mutu yang berjalan masih belum dapat dijalankan. Hal ini disebabkan karena masih rendahnya pemahaman pihak manajemen CV. Damaru Mandiri mengenai standarisasi sistem manajemen mutu yang harus dilaksanakan. Dengan demikian, pihak manajemen CV. Damaru Mandiri masih memerlukan bantuan dan tuntunan dalam merancang sistem manajemen mutu perusahaan dan mengaplikasikannya. Oleh karena itu, pihak manajemen CV. Damaru Mandiri berkomitmen untuk menjalankan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, sebagaimana standar tersebut adalah standar sistem manajemen mutu yang diutamakan oleh pihak BSN untuk jenis produk yang berhubungan dengan keselamatan pelanggan.

Dengan adanya penerapan SMM - ISO dapat mengukur performa dari perusahaan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal tersebut dapat membantu perusahaan memiliki kinerja yang lebih berkualitas dan sistem perusahaan yang berjalan terstruktur, serta meningkatnya keuntungan dan *skill* karyawan. Penerapan ISO 9001:2008 digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan melakukan perbaikan terhadap sistem manajemen yang sedang dilakukan saat ini. Pedoman penerapan ISO 9001:2008 untuk industri mikro diadopsi dari "*Handbook ISO 9001 for small business, what to do*" oleh pihak BSN Indonesia yang telah dirancang menyesuaikan kondisi industri mikro di Indonesia. Tujuannya adalah agar perusahaan dapat mengambil manfaat maksimal dari ISO 9001:2008 dimana standar ini telah menjadi alat utama dari aktivitas kegiatan ekonomi kelas dunia. Standar ISO 9001:2008 telah digunakan di 176 negara oleh bisnis dan organisasi besar maupun kecil, oleh pabrik maupun di sektor layanan. Manfaat yang didapatkan dari penerapan ISO 9001:2008 adalah membentuk kerangka kerja dalam rangka peningkatan berkelanjutan dan kepuasan pelanggan, memberikan jaminan tentang mutu dalam hubungan *supplier-customer*, melakukan harmonisasi persyaratan mutu pada bidang dan sektor kegiatan, mendorong peningkatan kualitas layanan, membantu kemajuan ekonomi negara berkembang dan negara transisi, juga sebagai alat untuk kualifikasi pada rantai pasok global.

Dengan adanya keuntungan-keuntungan tersebut, CV. Damaru Mandiri berkomitmen dalam penerapan SMM – ISO 9001:2008 untuk menerapkan sistem manajemen mutu dengan baik. Perancangan SMM – ISO 9001:2008 akan dilakukan dengan menilai kondisi awal dari CV. Damaru Mandiri berdasarkan seluruh persyaratan yang harus dipenuhi dalam ISO 9001:2008 menggunakan analisis gap (*Gap analysis*). Dimana *Gap analysis* akan diawali dengan penilaian dalam *rating* atau skala yang digunakan untuk mengetahui besar gap antara kondisi perusahaan saat ini dengan kondisi perusahaan yang seharusnya sesuai dengan ISO 9001:2008. Kemudian akan dilakukan analisis berdasarkan hasil gap / *Gap* untuk mengetahui urgensi perbaikan yang diperlukan dan perancangan dokumen, rekaman atau sistem apa yang perlu dibuat atau diperbaiki. Dengan demikian, rencana dan tujuan pengembangan pasar oleh distributor CV. Damaru Mandiri ke arah yang lebih luas (ASEAN) melalui MEA 2016 dapat tercapai.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang terjadi pada CV. Damaru Mandiri adalah sebagai berikut.

1. Adanya tuntutan CV. Damaru Mandiri menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 :2008 untuk meraih SNI.
2. Kurangnya kemampuan sumber daya manusia pada CV. Damaru Mandiri untuk memahami seluruh klausul ISO 9001:2008 yang harus terpenuhi.
3. Belum adanya analisis kondisi awal mengenai sistem manajemen mutu sebagai acuan perbaikan untuk perancangan ISO 9001:2008.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana analisis kondisi awal sistem manajemen mutu pada CV. Damaru Mandiri?
2. Bagaimana perancangan perbaikan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada CV. Damaru Mandiri?

1.4 Batasan Masalah

Untuk memperoleh analisis yang baik dan agar analisis lebih terarah maka diperlukan batasan-batasan sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di CV. Damaru Mandiri yang berlokasi di Kota Malang.

2. Penelitian ini tidak dilakukan sampai tahap implementasi dan evaluasi.
3. Penilaian dan analisis dilakukan pada klausul 4 sampai klausul 8.
4. Perancangan dokumentasi sampai pada Level 1.

1.5 Asumsi

Asumsi yang digunakan dalam penelitian adalah proses pengambilan data untuk penelitian dilakukan pada hari aktif kerja dan dalam keadaan normal, serta pengambilan data dilakukan kepada narasumber yang sepenuhnya memahami sistem yang telah berjalan pada CV. Damaru Mandiri.

1.6 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah sebelumnya, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini sebagai berikut.

1. Mengetahui kondisi awal dari sistem manajemen mutu pada CV. Damaru Mandiri.
2. Memberikan perancangan perbaikan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 untuk diimplementasikan oleh CV. Damaru Mandiri.

1.7 Manfaat Penelitian

Dari pelaksanaan penelitian ini diharapkan dapat diperoleh manfaat sebagai berikut.

1. CV. Damaru Mandiri dapat mengimplementasikan hasil rancangan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.
2. CV. Damaru Mandiri dapat memenuhi persyaratan untuk produk SNI dengan implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.
3. Dapat menjadi dasar evaluasi untuk Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 setelah diimplementasikan dalam perusahaan di masa depan.
4. Sebagai informasi tambahan dan sebagai perbandingan bagi peneliti selanjutnya, baik yang memiliki tema relevan atau peneliti pada CV. Damaru Mandiri selanjutnya.