

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pesatnya laju pertumbuhan di dunia usaha yang sejalan dengan perkembangan teknologi yang semakin modern, membuat persaingan bisnis antar satu perusahaan dengan yang lainnya semakin meningkat. Hal tersebut sesuai dengan hasil riset yang dilakukan oleh Google dan Temasek Bain & Company, yang memaparkan bahwa digitalisasi ekonomi Indonesia di bidang usaha diproyeksi akan naik sekitar 19% pada tahun 2025. (Kusnandar, 2019).

Berkenaan dengan tantangan global yang tidak dapat dihindari tersebut tentu membuat semua pihak sebagai penggerak roda usaha dituntut untuk terus meningkatkan kualitas dan daya saing di berbagai bidang, salah satunya dengan melakukan perbaikan serta penyempurnaan terhadap mutu sistem manajemen sehingga dapat memaksimalkan sumber daya yang ada, yang nantinya dioptimalkan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen dalam jangka panjang sehingga hasil akhirnya dapat mengalami peningkatan yang memuaskan.

Secara harfiah, Sistem Manajemen Mutu (SMM) / *Quality Management System (QMS)* merupakan rangkaian berkelanjutan suatu organisasi yang berbentuk sistem manajemen untuk mengontrol dan mengawasi kegiatan maupun tugas internal perusahaan. Dapat pula dijabarkan Sistem Manajemen

Mutu adalah bagaimana perusahaan menerapkan praktik-praktik manajemen mutu secara konsisten untuk memenuhi kebutuhan konsumen, yang mana ini disebutkan sebagai para pengguna jasa.

PT Virama Karya (Persero) dalam hal ini sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa konsultan konstruksi yang memiliki visi utama untuk menjadi konsultan nasional terdepan, terbesar dan terkemuka yang bertaraf internasional di Asia Tenggara bertujuan meningkatkan mutu perusahaan melalui peningkatan implementasi kualitas layanan Sistem Manajemen Mutu yang efektif dengan menerapkan suatu sistem yang sesuai dengan standar internasional yang ditetapkan yaitu ISO 9001:2015.

ISO (*International Organization for Standardization*) adalah Organisasi Internasional yang berbasis di Jenewa, Swiss. Standarisasi ISO sangat penting digunakan untuk dapat mengukur kredibilitas dan manajemen mutu dari sebuah perusahaan. Terdapat banyak jenis ISO yang digunakan sebagai panduan dalam berbagai bidang, namun ISO yang membahas standarisasi di bidang Sistem Manajemen Mutu adalah ISO 9001:2015 yang merupakan versi pembaruan dan masih berlaku sampai saat ini. Standar penggunaan ISO 900:2015 digunakan untuk memastikan bahwa perusahaan telah melakukan pengawasan dan penjaminan pada seluruh kegiatan internal perusahaan sehingga nantinya akan berpengaruh positif pada kualitas produk atau jasa yang diberikan.

Di Indonesia, selain menggunakan ISO, standarisasi Sistem Manajemen Mutu juga diterapkan identik dengan suatu sistem yang dikeluarkan oleh Badan Standarisasi Nasional (BSN) menjadi SNI ISO 9001:2015. Dikutip melalui

Kompas.com, perbedaan antara Standarisasi ISO dan SNI hanya terdapat pada pihak yang mengeluarkan standarisasi serta jangkauan standarisasinya saja. ISO dikeluarkan oleh organisasi internasional non pemerintah yang berlaku secara universal dan diterapkan di seluruh dunia, sedangkan SNI dikeluarkan oleh BSN dan hanya berlaku di Indonesia.

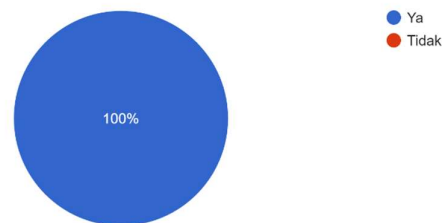
Penerapan ISO 9001:2015 yang telah diimplementasikan PT Virama Karya (Persero) tentu memiliki pengaruh, baik terhadap kegiatan internal maupun eksternal perusahaan. Pengaruh tersebut tentunya didasarkan pada berbagai faktor pendukung dan penghambat implementasi sistem yang tersebut.

Untuk mengetahui apakah Sistem Manajemen Mutu pada PT Virama Karya (Persero) sudah diimplementasikan dengan baik serta terdapat faktor-faktor pendukung dan penghambatnya, penulis melakukan kegiatan pra riset pada 8 karyawan dari beberapa unit kerja di PT Virama Karya (Persero) dengan menyebarkan kuesioner *online*.

Dan hasil yang diperoleh sesuai Gambar 1.1 sebagai berikut :

Gambar 1.1 Pra-riset 1 Implementasi Sistem Manajemen Mutu

Apakah Sistem Manajemen Mutu di PT Virama Karya (Persero) sudah diimplementasikan?
8 responses



Gambar 1.1 diatas merupakan hasil presentase pra-riset tentang

Sumber : Data diolah Peneliti (2024)

Implementasi Sistem Manajemen Mutu dari 8 responden (karyawan) PT

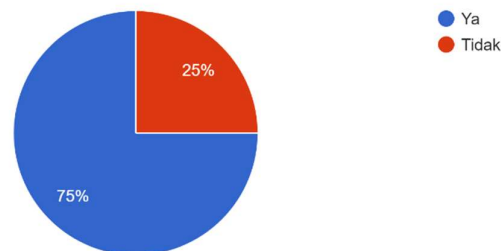
Virama Karya (Persero). Berdasarkan pertanyaan “*Apakah Sistem Manajemen Mutu di PT Virama Karya (Persero) sudah diimplementasikan?*” tersebut maka dapat dijelaskan presentase jawaban Ya sebesar 100% yang menandakan bahwa Sistem Manajemen Mutu di PT Virama Karya (Persero) sudah diimplementasikan.

Selain itu, peneliti juga melakukan pra riset yang berisikan tentang faktor pendukung dan penghambat Implementasi Sistem Manajemen Mutu.

Dan hasil yang diperoleh sesuai Gambar 1.2 sebagai berikut :

Gambar 1.2 Pra-riset 2 Faktor Pendukung & Penghambat Implementasi Sistem Manajemen Mutu

Apakah terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu di PT Virama Karya (Persero)?
8 responses



Sumber : Data diolah Peneliti (2024)

Dari gambar 1.2 diatas dengan pertanyaan “*Apakah terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam Implementasi Sistem Manajemen Mutu di PT Virama Karya (Persero)?*” dapat dijabarkan bahwa 75% karyawan menjawab Ya dan 25% sisanya menjawab Tidak. Artinya ada beberapa

pendapat berbeda terhadap faktor-faktor pendukung dan penghambat implementasi Sistem Manajemen Mutu tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang dan pra-riset diatas, penulis tertarik untuk mengkaji topik **“Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu Berdasarkan ISO 9001:2015 pada PT Virama Karya (Persero)”**.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan pra-riset yang telah diuraikan diatas, penulis merumuskan pertanyaan-pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT Virama Karya (Persero)?
2. Apa saja faktor pendukung serta penghambat dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT Virama Karya (Persero)?
3. Apa saja solusi dalam mengatasi hambatan dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT Virama Karya (Persero)?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian diatas, tujuan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui gambaran dan menganalisis bagaimana proses implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT Virama Karya (Persero);

2. Mengetahui dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT Virama Karya (Persero);
3. Mengetahui dan menganalisis solusi dari hambatan dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT Virama Karya (Persero).

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan penulis terkait implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 ini memiliki manfaat secara teoritis dan praktis baik itu bagi Penulis, Universitas, maupun Perusahaan tempat melakukan penelitian. Adapun manfaat dalam penulisan proposal skripsi ini sebagai berikut :

A. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah wawasan keilmuan tentang bidang yang diteliti ataupun dapat dijadikan referensi dan sumber rujukan terkait implementasi sistem manajemen mutu yang akan mengerjakan penelitian selanjutnya.

B. Manfaat Praktis

a. Manfaat bagi Penulis

1. Penelitian ini sebagai bentuk penerapan teori-teori yang diperoleh selama mengikuti kegiatan perkuliahan pada program studi Administrasi Perkantoran Digital;
2. Penelitian ini dapat menjadi tambahan ilmu pengetahuan dan pengalaman penulis dalam rangka memperdalam ilmu yang

berhubungan dengan implementasi Sistem Manajemen Mutu pada kegiatan perkantoran;

3. Untuk menambah wawasan tentang indikator yang perlu diperhatikan terkait faktor-faktor pendukung dan penghambat implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yang ada.

b. Manfaat bagi Universitas

1. Sebagai wadah untuk berhubungan baik antara Universitas Negeri Jakarta dengan salah satu instansi dibawah naungan Badan Usaha Milik Negara, yaitu PT Virama Karya (Persero);
2. Penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber acuan atau referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dari sudut pandang yang berbeda.

c. Manfaat bagi Perusahaan

1. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi mengenai implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada PT Virama Karya (Persero) berikut faktor pendukung serta penghambat dalam implementasinya;
2. Sebagai sarana menjalin kerja sama dengan Universitas Negeri Jakarta yang diharapkan dapat menguntungkan kedua belah pihak.