

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan adanya pergantian zaman, persaingan dagang pasar industri dalam sektor jasa dan manufaktur pada tingkat global semakin meningkat (Fonseca et al., 2021). Perusahaan harus menjaga kualitas produk untuk tetap kompetitif di industri, karena kualitas produk merupakan faktor utama yang menentukan kepuasan konsumen (Siregar & Setiawannie, 2021). Menurut Kotler & Keller (2016:164) bahwa kualitas produk merujuk pada kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil atau kinerja yang sesuai, bahkan melebihi ekspektasi yang diharapkan oleh pelanggan. Penerapan standarisasi mutu sangat diperlukan dengan tujuan memberikan hasil produk yang berkualitas kepada pelanggan. Adapun perkembangan pengendalian mutu dari tahun 1920-an adalah sebagai berikut: Sebelum tahun 1930, fokus pada Pengendalian Kualitas. Pada dekade 1940-1950 menggunakan istilah *Quality Control* (QC). Tahun 1951-1954, muncul istilah *Statistical Quality Control*. Pada dekade 1960-1970, menjadi *Quality Assurance*, tahun 1980 hingga sekarang, beralih ke *Total Quality Management* (TQM) (Khairani, 2022:237). Hal ini dapat direalisasikan bilamana memiliki pedoman operasional yang baik dengan sistem manajemen mutu berdasarkan standar ISO 9001 (Lukman & Emra, 2021).

ISO 9001 merupakan standar internasional yang dikeluarkan oleh *International Organization for Standardization*, yang mengatur persyaratan untuk sistem manajemen mutu dalam sebuah organisasi dengan tujuan menjaga konsistensi dalam kualitas produk dan layanan. Versi terbaru dari standar ini, ISO 9001:2015 menekankan pendekatan analisis risiko untuk membantu organisasi dalam memprediksi dan mempersiapkan mitigasi terhadap kemungkinan risiko yang terkait dengan rencana organisasi mereka. Proses

pemantauan dan pengendalian produksi yang mengikuti pedoman ISO 9001:2015 memerlukan komitmen dan upaya yang kuat dari semua pihak terlibat, karena melibatkan perubahan dalam semua aspek produksi yang berhubungan dengan pengendalian mutu, mulai dari awal hingga produk jadi (Prihatmadji et al., 2022).

PT Kayu Permata adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang pengolahan kayu, kaca, dan alumunium yang berdiri sejak tahun 1974. Perusahaan ini terletak di Kawasan Industri MM2100, Cikarang Barat, Kabupaten Bekasi. Produk yang dihasilkan PT Kayu Permata yaitu pintu kayu yang berkualitas. Terdapat berbagai pilihan produk pintu eksklusif dan memiliki mutu yang tinggi karena terbuat dari kayu yang berkualitas seperti kayu lokal eksotis (*Meranti, Nyatoh, Palapi*) dan terdapat spesies kayu lainnya seperti *White Oak, Walnut, Alder, Okume, dan Sapele*. Dalam memenuhi harapan pelanggan, PT Kayu permata telah mengimplementasikan berbagai praktik dalam upaya mengendalikan kualitas. Salah satu langkah yang diambil adalah dengan penerapan ISO 9001 dan melakukan audit internal.

PT Kayu Permata telah menerapkan ISO 9001 selama 18 tahun. Pertama kali menerapkan ISO 9001:2008 yaitu pada tahun 2005 sampai tahun 2017 lalu menerapkan ISO 9001:2015 pada tahun 2018 hingga saat ini. Terdapat perbedaan klausul antara kedua versi tersebut di mana pada ISO 9001:2008 hanya terdapat 8 klausul sedangkan ISO 9001:2015 terdapat 10 klausul Putri (2022:53). Berikut adalah data jumlah produksi dan jumlah produk *defect* pintu *Unfinished* sebelum penerapan ISO 9001:2015 tahun 2015-2017.

Tabel 1. 1
Jumlah Produksi Pintu *Unfinish* dan Jumlah Produk *Reject*
Tahun 2015-2017

Tahun	Jumlah Produksi	Jumlah <i>Reject</i>	Presentase
2015	42144	1273	3,02%
2016	45804	1099	2,40%
2017	55460	1232	2,22%
Jumlah	143.408	3604	7,64%
Rata-rata	47803	1201	2,55%

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2023

Berdasarkan tabel 1.1, rata-rata presentase *defect* sebelum penerapan ISO 9001:2015 yaitu sebesar 2,55% pada tahun 2015-2017 dengan rincian *defect* Pecah 0,19%, Mata Kayu 0,20%, Gubal 0,15%, Busuk 0,31%, Kasar 0,01%, Sisipan 0,03%, Grepes 0,67%, Under Size 0,20%, Beda Warna Komponen 0,08%, Beda Warna Laminating 0,08%, Delaminasi 0,12%, Profil 0,41%, dan Kaca 0,10%. Pada tabel juga menunjukkan bahwa dari tahun 2015 sampai tahun 2017 presentase *defect* menunjukkan nilai masih di atas standar mutu perusahaan yaitu 0,2%. Berikut adalah data jumlah produksi dan jumlah *defect* setelah penerapan ISO 9001:2015.

Tabel 1. 2
Jumlah Produksi Pintu *Unfinish* dan Jumlah *Reject*
Tahun 2018-2023

Tahun	Jumlah Produksi	Jumlah <i>Reject</i>	Presentase
2018	42301	255	0,60%
2019	32244	234	0,73%
2020	39212	275	0,70%
2021	47764	555	1,16%
2022	43416	435	1,00%
2023	44113	451	1,02%
Jumlah	249050	2203	5,22%
Rata-rata	41508	367	0,87%

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2023

Pada tabel 1.2, terlihat bahwa PT Kayu Permata setiap tahunnya tidak memproduksi pintu dengan jumlah yang sama. Hal ini dikarenakan PT Kayu Permata memproduksi sesuai permintaan *customer*, dan jumlah produksi dapat dipengaruhi dengan ada tidaknya masalah pada manusia, metode, mesin, dan material, dan lingkungan. Berdasarkan perbandingan data sebelum dan sesudah penerapan ISO 9001:2015 terlihat bahwa presentase *defect* setelah penerapan ISO 9001:2015 memang lebih rendah yaitu 0,87% dengan rincian *defect* Pecah 0,04%, Mata Kayu 0,02%, Gubal 0,02%, Busuk 0,06%, Grepes 0,17%, *Under Size* 0,07%, Beda Warna Komponen 0,02%, Beda Warna Laminating 0,01%, Delaminasi 0,13%, Profil 0,04%, Kaca 0,05%, *Latex* 0,01%, Botak 0,15%, Dekok 0,02%, *Short Hole* 0,02%, Kotor 0,01%, Baret 0,01%, dan Kantong Damar 0,02%.

Berdasarkan perbandingan sebelum dan setelah penerapan, diketahui bahwa terjadi penurunan presentase *defect* sebesar 1,68%. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian (Abidin & Haq, 2021) yang menyatakan bahwa peningkatan mutu pendidikan bisa dicapai dengan menerapkan ISO 9001:2015 sebagai standar penjamin mutu eksternal di sekolah. Dengan adopsi sistem manajemen

mutu, sekolah dapat mengidentifikasi kebutuhan siswa dan berupaya memenuhi kepuasan mereka, yang pada gilirannya dapat meningkatkan mutu pendidikan. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Hidayat et al., 2022) yang menyatakan bahwa dalam penerapan sistem pengendalian manajemen mutu ISO 9001:2015 masih belum maksimal dalam mencapai visi perusahaan, hal ini terbukti dari perbedaan yang ditemukan antara kondisi nyata dan dokumen sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 yang dimiliki perusahaan.

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis tertarik untuk meneliti dan mengetahui terkait pengimplementasian Sistem Pengendalian Mutu ISO 9001:2015 berdasarkan hasil audit internal, jenis kerusakan produk, dan faktor-faktor yang memengaruhi kerusakan produk karena walaupun presentase *defect* produk pintu *Unfinish* menurun tetapi masih berada di atas batas standar perusahaan. Penulis memberikan judul penelitian yaitu “Analisis Implementasi Sistem Pengendalian Manajemen Mutu Mengacu ISO 9001:2015 terhadap Kualitas Produk di PT Kayu Permata”.

Penelitian ini menggunakan metode SQC dengan tiga alat bantu *seven quality control tools* karena disesuaikan dengan kebutuhan penelitian yaitu *Check Sheet*, Diagram Pareto, dan Diagram Sebab Akibat. *Check Sheet* digunakan untuk mengetahui jumlah produksi, jumlah *defect*, jenis *defect* dan persentasenya. Diagram pareto digunakan untuk mengetahui jenis *defect* dan tingkat dominansinya, dan Diagram Sebab Akibat digunakan untuk mengetahui faktor-faktor penyebab kerusakan produk. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hamdani, 2022) yang menggunakan 3 alat pengendalian kualitas dalam penelitiannya yaitu *Check Sheet*, Diagram Pareto, dan Peta Kendali.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan ISO 9001:2015 berdasarkan hasil audit internal dalam mengendalikan kualitas produk di PT Kayu Permata?

2. Bagaimana penerapan ISO 9001:2015 berdasarkan jenis kerusakan produk di PT Kayu Permata?
3. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan kerusakan produk di PT Kayu Permata?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan ISO 9001:2015 berdasarkan hasil audit internal dalam mengendalikan kualitas produk di PT Kayu Permata.
2. Untuk menganalisis bagaimana penerapan ISO 9001:2015 berdasarkan jenis kerusakan produk di PT Kayu Permata.
3. Untuk menganalisis faktor-faktor penyebab kerusakan produk di PT Kayu Permata.

Manfaat dari dilaksanakannya penelitian ini adalah:

1. Manfaat Bagi Perusahaan

Diharapkan perusahaan dapat mempertimbangkan saran-saran perbaikan dari hasil penelitian ini agar dalam proses pengendalian kualitas dapat lebih baik.

2. Manfaat Bagi Penulis

Manfaat untuk penulis sendiri yaitu agar dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis terkait ilmu manajemen operasional khususnya mengenai ISO 9001:2015 tentang Sistem Manajemen Mutu dan bagaimana proses menganalisis dalam mengendalikan produk hasil penelitian ini agar dalam proses pengendalian kualitas dapat lebih baik.

3. Manfaat Bagi Pembaca

Manfaat untuk pembaca, diharapkan dapat menambah wawasan dan memberi gambaran sebagai petunjuk dan bahan masukan untuk penelitian selanjutnya khususnya terkait penerapan ISO 9001:2015 dalam mengendalikan kualitas produk.

1.4 Ruang Lingkup atau Batasan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang sudah di paparkan sebelumnya maka ruang lingkup dan pembatasan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Pengamatan dilakukan pada departemen QAS (*Quality Assurance*) yang memeriksa produk *Unfinish*.
2. Penelitian ini hanya membahas bagaimana penerapan ISO 9001:2015 dalam menurunkan tingkat *defect*.
3. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan alat bantu pengendalian kualitas *Cheeck Sheet*, Diagram Pareto, dan Diaagram Sebab-Akibat.

1.5 Sistematika Pelaporan

Untuk meningkatkan sistematisasi dan pemahaman dalam penyusunan laporan penelitian, maka sistematika pelaporan penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini menjelaskan konteks masalah penelitian, tujuan serta keuntungan yang diharapkan, cakupan dan batasan masalah, serta struktur penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini menjelaskan teori yang berasal dari studi literatur dan referensi lain yang relevan dengan topik penelitian. Teori ini menjadi landasan atau acuan untuk membandingkan kontribusi teori-teori yang ada dalam menyelesaikan masalah yang muncul dalam konteks yang dipelajari, seperti konsep Sistem Pengendalian Manajemen Mutu ISO 9001:2015, Kualitas Produk, Pengendalian Kualitas, Statistical Quality Control (SQC), dan Alat Pengendalian. Hal ini juga melibatkan tinjauan terhadap penelitian terdahulu serta kerangka pemikiran yang relevan.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini, beberapa aspek penelitian dijelaskan, termasuk rancangan penelitian seperti lokasi dan waktu pelaksanaan, jenis serta asal data yang dimanfaatkan, metode pengumpulan dan analisis data menggunakan pendekatan SQC (*Statistical Quality Control*), dengan alat bantu pengendalian seperti *Check Sheet*, Diagram Pareto, dan *Fishbone Diagram*.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bagian ini mencakup penjelasan tentang hasil penelitian, termasuk deskripsi objek penelitian, serta membahas sejauh mana penerapan sistem pengendalian dalam manajemen mutu mengikuti standar ISO 9001:2015 dalam menjaga kualitas produk.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bagian ini, dibahas simpulan dari hasil penelitian terkait dengan isu yang diselidiki, serta disampaikan saran-saran sebagai rekomendasi berdasarkan temuan penelitian.