

# 1. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Dengan adanya persaingan dalam dunia industri yang semakin ketat, setiap perusahaan dituntut untuk meningkatkan daya saingnya. Salah satu hal yang digunakan untuk menentukan daya saing perusahaan adalah kualitas. Oleh karena itu, setiap perusahaan harus dapat menghasilkan barang atau jasa yang berkualitas. Suatu perusahaan dapat bertahan hanya jika perusahaan tersebut dapat memenuhi kebutuhan konsumennya yaitu dengan menyediakan barang dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen.

Dengan adanya kesadaran akan pentingnya usaha perbaikan kualitas yang terus menerus, PT. Lestari Karya Makmur merencanakan untuk menerapkan ISO 9001:2000. ISO 9001:2000 yang merupakan suatu standard sistem manajemen kualitas yang sudah diakui secara internasional di banyak negara. Dengan sistem manajemen kualitas yang handal, perusahaan akan lebih siap dan mampu bersaing dalam pasar global.

ISO 9001:2000 merupakan suatu dasar untuk mencapai perbaikan kualitas secara terus menerus sehingga perusahaan juga memiliki dasar untuk berkompetisi dengan kompetitor - kompetitornya.

## 1.2 Tujuan

Tujuan dari pengimplementasian ISO 9001:2000 dalam suatu perusahaan adalah untuk memenuhi kepuasan konsumen akan barang dan jasa yang dihasilkan oleh perusahaan. Dengan selalu memuaskan konsumen, perusahaan akan dapat menghemat biaya, misalnya dengan meminimalkan klaim yang diajukan oleh konsumen karena kualitas barang dan jasa yang belum dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Dengan ISO 9001:2000 diharapkan agar barang dan jasa yang dihasilkan oleh perusahaan akan dapat memperoleh kepercayaan dari konsumen yaitu dengan adanya standard kualitas yang stabil.

Selain itu, dengan adanya sertifikat ISO 9001:2000, perusahaan dapat menunjukkan pengakuan internasional dari badan sertifikasi kepada konsumen dan relasinya serta menunjukkan komitmen perusahaan untuk selalu memuaskan konsumen dengan melakukan perbaikan kualitas secara terus menerus akan produk dan jasa yang dihasilkan. Jadi, setelah memperoleh sertifikat ISO 9001:2000, untuk dapat bertahan dalam kompetisinya dengan perusahaan-perusahaan lain, perusahaan masih harus tetap melakukan perbaikan kualitas secara terus menerus.

### **1.3 Permasalahan**

Pengimplementasian ISO 9001:2000 merupakan suatu langkah awal yang dapat ditempuh oleh PT. Lestari Karya Makmur untuk memperbaiki sistem manajemen mutunya. Untuk dapat mengimplementasikan ISO 9001:2000, PT. Lestari Karya Makmur harus mempersiapkan hal-hal yang dipersyaratkan oleh ISO 9001:2000. Jika persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan oleh ISO 9001:2000 sudah terpenuhi, maka PT. Lestari Karya Makmur dapat mengajukan proses sertifikasi untuk memperoleh sertifikat ISO 9001:2000 dan tetap menjalankan dan memelihara sistem mutu yang sudah dibentuk.

### **1.4 Batasan Masalah**

Batasan masalah berkaitan dengan persiapan PT. Lestari Karya Makmur untuk memperoleh sertifikat ISO 9001:2000 adalah mulai dari tahap pemetaan, yaitu tahap untuk menentukan syarat-syarat apa saja yang telah dipenuhi oleh PT. Lestari Karya Makmur sesuai dengan yang ditetapkan dalam pasal-pasal ISO 9001:2000, sampai tahap audit mutu, yaitu tahap untuk menilai perkembangan sistem mutu yang telah dicapai oleh PT. Lestari Karya Makmur selama PT. Lestari Karya Makmur mempersiapkan pengimplementasian ISO 9001:2000 sebelum melangkah ke proses sertifikasi oleh badan sertifikasi internasional.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk mempenudah dalam mengikuti pembahasan skripsi ini, maka penulis akan menguraikan sistematika penulisan skripsi ini sebagai berikut:

### **BAB I. PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan ini akan menyajikan apa yang menjadi latar belakang masalah, tujuan penelitian, permasalahan, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

### **BAB II: LANDASAN TEORI**

Pada bab ini dikemukakan beberapa teori yang melandasi penelitian ini. Landasan teori yang diuraikan dalam bab ini antara lain teori-teori mengenai kualitas dan sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2000.

### **BAB III: PENGIMPLEMENTASIAN ISO 9001:2000**

Pada bab ini dikemukakan persiapan sistem manajemen mutu telah yang dilakukan oleh perusahaan sampai dengan pengimplementasian dan pencapaian perusahaan terhadap persyaratan-persyaratan yang ditetapkan oleh ISO 9001:2000.

### **BAB IV : AUDIT MUTU**

Pada bab ini dikemukakan audit mutu internal yang dilakukan oleh perusahaan dan audit mutu eksternal yang dilakukan oleh pihak auditor eksternal. Selain itu juga, dikemukakan perbandingan pelaksanaan dan hasil audit mutu internal dan audit mutu eksternal.

### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini akan disimpulkan pengimplementasian ISO 9001:2000 di PT. Lestari Karya Makmur dan saran-saran dari penulis mengenai pengimplementasian ISO 9001:2000 tersebut.