

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Standar mutu dalam dunia industri sangat dibutuhkan di tengah situasi persaingan bisnis yang semakin ketat dengan tujuan untuk memberikan jaminan kepada pelanggan bahwa produk atau layanan yang dihasilkan oleh suatu perusahaan tersebut berkualitas dengan sistem manajemen yang terstruktur dan baik. Hal tersebut, dapat direalisasikan oleh perusahaan dengan memiliki pedoman operasional yang baik dengan sistem manajemen mutu yang berstandar internasional yaitu ISO 9001:2015. Perusahaan yang maju dan dapat bertahan di tengah ketatnya persaingan adalah perusahaan yang memiliki kinerja karyawan yang baik dan handal, hal tersebut dapat dilihat dalam penerapan sistem manajemen mutunya yang berjalan berdasarkan ISO 9001:2015. Dalam sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 berisikan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktik-praktik standar untuk manajemen sistem yang bertujuan untuk menjamin kesesuaian dari suatu produk atau layanan terhadap persyaratan yang telah dispesifikasikan oleh pelanggan. (Gesperz, 2003).

Masih banyak perusahaan yang belum menerapkan ISO 9001:2015 dengan baik. Sehingga, hal tersebut dapat mempengaruhi kompetensi dan pemahaman seluruh karyawan di dalam perusahaan. Beberapa perusahaan beranggapan bahwa untuk menerapkan ISO 9001:2015 ini membutuhkan proses yang panjang dan memakan biaya yang sangat besar. Oleh karena itu, mereka mengesampingkan jaminan kualitas dan mutu yang berstandarisasi internasional. Mereka hanya berpatokan pada SNI (Standar Nasional Indonesia), yang masih belum menjamin kredibilitas perusahaan sehingga dapat merugikan dengan pangsa pasar yang tidak dapat meluas.

PT INKA Multi Solusi merupakan perusahaan yang bergerak dibidang konstruksi dan perdagangan komponen suku cadang perkeretaapian serta produk transportasi darat lainnya yang memiliki pangsa pasar yang sangat luas. Sehingga dibutuhkan implementasi prosedur terdokumentasi dan praktik-praktik dalam ISO

9001:2015 yang dijelaskan pada manual mutu perusahaan dimana didalamnya terdapat 10 klausul yang harus dipenuhi oleh perusahaan. Sebelum penerapan ISO 9001:2015 diterapkan di perusahaan, penilaian kinerja masih menggunakan *key performance indicator* (KPI) yang belum memiliki sasaran atau target yang harus dicapai. Akan tetapi, mulai tahun 2019-sekarang perusahaan telah melakukan penerapan ISO 9001:2015 yang merupakan suatu standar yang mengacu pada pengelolaan manajemen dalam perusahaan untuk membantu perusahaan dalam memenuhi mutu yang dispesifikasikan oleh pelanggan.

Berdasarkan data pencapaian sasaran mutu perusahaan pada tahun 2020-2022, target yang pada tiap unit kerja masih ada yang belum tercapai seperti pada unit bid & pricing target yang ingin dicapai sebesar 97,5%, sementara hasil capaian rata-rata sebesar 88,05%. Pada divisi SDM target yang ingin dicapai sebesar 98%, rata-rata pencapaian sebesar 88,12%. Uraian di sasaran mutu untuk seluruh unit kerja yang ada di PT INKA Multi Solusi terlampir pada lampiran II. Selain itu, pada saat pelaksanaan audit, terdapat temuan minor seperti masih ada beberapa pekerjaan yang tidak menempelkan instruksi mutu, masih ada proses dalam pekerjaan yang belum ada prosedur mutu seperti alur material yang mengakibatkan terjadinya keterlambatan produksi. Hal tersebut, menjadi bahan evaluasi dan perbaikan bagi perusahaan.

Dalam menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 sangat dibutuhkan peran karyawan di dalamnya, untuk itu penting bagi perusahaan untuk memiliki karyawan yang berkompotensi tinggi dalam bidangnya agar dapat bertahan dalam lingkungan persaingan yang kompetitif. Kompetensi mencerminkan dasar pengetahuan dan standar kinerja yang dimiliki untuk menyelesaikan tugas yang sesuai dengan jabatan yang dimiliki. Dengan adanya kompetensi, karyawan dapat menjalankan tugas dengan professional, efektif, dan efisien. Dalam menjalankan pekerjaannya masih banyak karyawan yang ditempatkan tidak sesuai dengan latar belakang pendidikannya, hal ini menyebabkan karyawan kurang optimal dalam menyelesaikan pekerjaannya. SDM yang berkualifikasi menurut kebutuhan organisasi dapat diperoleh melalui program perencanaan karir, pelatihan, dan pengembangan diri yang merupakan faktor yang

mendorong tercapainya kinerja karyawan yang terbaik sehingga dapat memberikan peningkatan produktifitas pada organisasi (Meutia, 2019). Peningkatan kualitas kompetensi karyawan menjadi sangat urgen dan perlu dilakukan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab.

Dari permasalahan yang ada pada PT INKA Multi Solusi, maka dibutuhkan analisis pengaruh penerapan sistem manajemen mutu (SMM) ISO 9001:2015 dan kompetensi SDM terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, penulis ingin menganalisis pengaruh penerapan sistem manajemen mutu (SMM) ISO 9001:2015 dan kompetensi SDM terhadap kinerja karyawan. Penulis akan lebih spesifik lagi menelaah analisis ini dengan menggunakan metode Regresi Analisis Linier yang dapat melihat pengaruh antar variabel.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas adapun rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT INKA Multi Solusi?
2. Apakah penerapan kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT INKA Multi Solusi?
3. Apakah penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dan kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT INKA Multi Solusi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT INKA Multi Solusi.
2. Untuk mengetahui penerapan kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT INKA Multi Solusi.

3. Untuk mengetahui penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dan kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT INKA Multi Solusi.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diberikan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Memperoleh pengetahuan yang berguna sebagai studi banding dalam penelitian mahasiswa kedepannya.
 - b. Memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Malikussaleh.
2. Bagi Perguruan Tinggi
 - a. Memperoleh kesempatan mengevaluasi metode pengajaran dan kurikulum pendidikan berdasarkan skripsi Mahasiswa.
 - b. Mendapatkan referensi secara spesifik tentang kebutuhan industri pangan.
3. Bagi Instansi
 - a. Membantu PT INKA Multi Solusi untuk melihat pengaruh dari sistem manajemen mutu dan ISO 9001:2015 dan kompetensi SDM terhadap kinerja karyawan.
 - b. Penelitian ini dapat menjadi masukan yang berharga bagi perusahaan dalam mengevaluasi kebijakan yang telah diimplementasikan serta menjadi bahan tolak ukur yang objektif.

1.5 Batasan Masalah dan Asumsi

1.5.1 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Lingkup penelitian ini hanya melibatkan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dan kompetensi SDM yang mempengaruhi kinerja karyawan.
2. Penelitian ini menggunakan penyebaran kuesioner untuk pengolahan data.

3. Responden penelitian ini adalah pegawai pada perusahaan yang berstatus pegawai aktif PT INKA Multi Solusi sebanyak 96 responden.

1.5.2 Asumsi

Adapun asumsi yang digunakan peneliti pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kondisi perusahaan tetap stabil dan tidak mengalami perubahan yang signifikan khususnya pada penerapan manajemen mutu selama periode penelitian.
2. Kondisi pekerjaan dalam perusahaan berjalan normal dan tidak terjadi gangguan yang signifikan pada periode penelitian.
3. Seluruh karyawan memiliki pemahaman yang jelas dan baik tentang tugas dan prosedur kerja yang berlaku.