BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu dampak perkembangan teknologi adalah persaingan dunia usaha yang semakin ketat. Suatu perusahaan dituntut harus mampu bersaing dengan perusahaan lain yang sejenis untuk kemajuan dan kelangsungan perusahaannya. Persaingan itu antara lain baik dari segi produk yang dihasilkan maupun aspek manajemennya. Salah satu aspek yang sangat penting dalam suatu perusahaan adalah aspek *mutu*. Bila suatu perusahaan telah melaksanakan aspek mutu dengan baik, dapat dipastikan perusahaan akan menghasilkan output yang berkualitas dan mampu bersaing di pasaran. Dengan melihat kondisi demikian menyebabkan aspek mutu menjadi tuntutan sangat dominan dalam suatu perusahaan/organisasi.

Diketahui bahwa suatu produk dapat bersaing di pasaran, jika memenuhi persyaratan *QCD (Quality, Cost dan Delivery)*. Sebagai gambaran nyata akan pentingnya aspek mutu tersebut di PT. PINDAD (Persero) tepatnya pada Departemen Mutu Divisi Senjata (DepMutu DivJat), saat ini sudah memperoleh *Sertifikat Internasional* yaitu ISO 9000 di bidang Mutu khususnya pada Dep Mutu DivJat. Hal ini dilakukan agar produk-porduk yang dihasilkan PT. PINDAD (Persero) dapat bersaing di dunia Internasional. Ada ungkapan, mutu adalah *"Business Critical Success Factor"*. Oleh karena itu mutu harus diperjuangkan seoptimal mungkin oleh kita semua. Jika aspek mutu melekat ('Built In') pada diri

setiap karyawan PT. PINDAD (Persero) dapat diharapkan bahwa produk yang dihasilkan akan mampu bersaing di pasaran, baik pasar domestik maupun pasar internasional. Persaingan dapat dimenangkan jika produk kita menang dalam tiga hal, yaitu QCD ; Quality yang unggul, Cost yang rendah, Delivery yang tepat waktu.

Output suatu perusahaan adalah produk barang dan jasa, jika suatu perusahaan barang dan jasanya berkualitas maka perusahaan itu dipastikan akan menjadi perusahaan yang besar dan maju. Salah satu upaya dalam peningkatan kualitas tadi adalah peningkatan aspek mutu. Dari uraian tersebut diatas maka dapat dimengerti bahwa *Mutu* merupakan aspek yang penting dan melekat di setiap fungsi dalam suatu perusahaan/organisasi dan semestinya suatu perusahan/organisasi harus memiliki bagian atau unit yang khusus menangani Mutu atau Kualitas. Oleh karena itu mutu harus menjadi tanggung jawab bersama sejak perencanaan sampai purna jual. Menyadari pentingnya mutu maka kesadaran mutu harus melekat pada setiap orang, karena tidak ada mutu yang statis dan mutu akan berkembang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Mengingat era globalisasi dengan pasar bebasnya yang sebentar lagi akan kita masuki, perusahaan tidak lagi dituntut untuk bersaing didalam negeri, tapi harus mampu bersaing dengan perusahaan - perusahaan di seluruh Dunia. Hal ini berkaitan erat dengan "*diharuskannya*" perusahaan untuk memperoleh Sertifikat Internasional atau lebih kita kenal dengan *ISO (International organization for Standardization)* yaitu sertifikat yang menerangkan bahwa perusahaan tersebut

telah memenuhi standard internasional dan terjamin kualitasnya dalam berbagai hal, dari mulai manajemennya, produk yang dihasilkan sampai proses purna jual.

Dengan melihat kondisi seperti diatas tadi penyusun tertarik untuk mengembangkannya lebih lanjut dalam Tugas Akhir ini, dengan judul "PENERAPAN ASPEK MUTU DALAM MEMPEROLEH SERTIFIKAT ISO 9000 PADA DEPARTEMEN MUTU DIVISI SENJATA PT. PINDAD (PERSERO)"

1.2 Maksud dan Tujuan

Adapun maksud dan tujuan didalam penulisan Tugas Akhir ini yaitu :

a. Bagaimana penerapan aspek mutu pada DepMutu Divjat PT. PINDAD (Persero)
b. Bagaimana langkah-langkah penerapan ISO 9000/SNI 19-9000 pada DepMutu Divjat PT. PINDAD (Persero)

1.3 Metode Penelitian

Metode Penelitian yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah sistem deskriptif analisis, yaitu mencari, mengumpulkan dan menyusun data serta mengambil kesimpulan. Ciri dari analis deskriptif adalah :

1) Memusatkan diri pada masalah-masalah yang ada pada masa sekarang, pada masalah-masalah yang aktual.
2) Data yang dikumpulkan mula-mula disusun, dijelaskan dan kemudian dianalisis.

1) Memusatkan diri pada masalah-masalah yang ada pada masa sekarang, pada masalah-masalah yang aktual.
2) Data yang dikumpulkan mula-mula disusun, dijelaskan dan kemudian dianalisis.

Adapun teknik pengumpulan data yang penyusun gunakan adalah sebagai berikut :

1) ***Studi kepustakaan*** yaitu mengumpulkan data dari buku, diktat dan membuka home page yang ada di tempat kerja praktek yang ada hubungannya dengan penulisan Tugas Akhir ini.
2) ***Studi lapangan*** yaitu pengumpulan data yang diperoleh dengan cara :
   a. *Wawancara,* yaitu memperoleh data dan informasi dengan cara mengadakan tanya jawab dengan pihak yang bersangkutan.
   b. *Observasi*, yaitu memperoleh data dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan langsung terhadap objek yang diteliti dimana tempat praktek kerja.

1.4 Pembatasan Masalah

Banyak hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas produktivitas dengan cara peningkatan manajemen mutu yang bertugas langsung mengontrol baik buruknya mutu keluaran baik produk maupun tenaga kerja (SDM).

Pada prinsipnya Departemen Mutu meliputi seluruh aspek manejemen yang berkaitan dengan usaha memenuhi kepuasan pelanggan/konsumen. Aspek

mutu mempunyai banyak fungsi diantaranya mutu perencanaan (Planning), mutu pengorganisasian (Organizing), mutu penggerakan (Actuating) dan mutu Pengawasan (Controling) atau lebih kita kenal dengan *POAC.*

Dalam hal ini penyusun membatasi masalah dengan melihat sistem manajemen dan upaya-upaya yang dilakukan pihak DepMutu DivJat guna meningkatkan produktivitas yang berstandard Nasional dan Internasional. Penyusun menitik beratkan pada beberapa aspek mutu yang ada pada DepMutu DivJat diantaranya *mutu perencanaan, mutu produksi, mutu pengadaan, mutu pelayanan dan mutu sumber daya manusia.* Tugas Departemen Mutu Divisi Senjata terbatas hanya mengawasi mutu senjata saja sebagai salah satu produk utama PT. PINDAD (Persero) dan penjualan produk senjata tersebut harus melalui DEPHANKAM jadi pihak PT. PINDAD (Persero) tidak dapat menjual produk senjata tanpa sepengetahuan DEPHANKAM dalam memperluas pasar kecuali untuk produk-produk komersil.

Selain itu juga penyusun melakukan penelitian upaya-upaya pihak manajemen tidak hanya berdasarkan teori tapi pelaksanaannya.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan ini disusun dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

Dalam bab ini diuraikan mengenai latar belakang penulisan, maksud dan tujuan penulisan Tugas Akhir, metode penelitian dalam mengumpulkan data, pembatasan masalah dan sistematika penulisan.

jenis ISO dan syarat untuk memperoleh sertifikat ISO. Semua itu berdasarkan hasil pengumpulan data secara teori.

BAB III DATA HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini berisikan tentang sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi, tugas dan kewajiban, tujuan utama dan produk yang dihasilkan, penerapan aspek mutu pada DepMutu DivJat dan langkah–langkah penerapan ISO 9000 pada DepMutu DivJat .

BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini membahas tentang analisis aspek mutu yang ada pada DepMutu DivJat, analisis ISO 9000 yang telah diperoleh DepMutu DivJat, hubungan ISO 9000 dengan aspek mutu, hambatan yang dihadapi dan cara menanggulangi hambatan tersebut.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini dijelaskan tentang kesimpulan dan saran–saran dari penyusun.