BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Untuk memperoleh suatu pengaertian yang lebih mendalam, maka pada bab dua ini, penyusun akan menyajikan beberapa teori yang berhubungan dengan variabel–variabel dalam penelitian sekaligus sebagai landasan analisa dan pembahasan pada bab empat.

2.1 Pengertian Mutu

Mutu adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan, bukan Insinyur, bukan pula oleh pemasaran atau manajemen umum, mutu didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan terhadap produk/jasa, diukur berdasarkan "persyaratan " pelanggan tersebut, dinyatakan atau tidak, disadari atau hanya dirasakan, dikerjakan secara teknis atau bersifat subjektif dan selalu mewakili sasaran yang bergerak dalam pasar yang penuh persaingan. (A.V. Feigenbaum, 1992 : 6)

Mutu adalah memberikan kepada pelanggan/orang berikutnya dalam proses atau suatu yang dibutuhkan; produk atau jasa yang sesuai untuk digunakan. (Ralph Barra, 1992 : 1)

Mutu adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari produk atau jasa yang menunjukkan kemampuan dalam memuaskan kebutuhan yang atau tersirat. (ISO – 8402, 1990)

Dengan membaca beberapa pengertian/definisi diatas, penyusun dapat menyimpulkan bahwa Mutu adalah keterpaduan berbagai hal yang berkaitan erat dengan barang/jasa yang dihasilkan oleh perusahaan/organisasi untuk dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan pelanggan.

2.2 Macam – macam Aspek Mutu

2.2.1 Mutu Perencanaan

Perencanaan bukanlah sesuatu yang abstrak yang dapat dilakukan hanya didalam kepala saja, adapun langkah–langkah dalam perencanaan adalah mengidentifikasi masalah, mencari penyebab–penyebab masalah dan menyusun cara untuk mengatasinya. Perencanaan juga mencakup persiapan menghadapi masalah masa depan yang mungkin muncul akibat lingkungan yang berubah, dan menyusun cara penghindarannya sebelum terjadi.

2.2.2 Mutu Produksi

Persiapan praproduksi yang tidak memadai atau tidak semestinya dapat menjurus pada mutu produk yang jelek, kesalahan ini bisa karena kurangnya informasi yang disampaikan ketempat kerja, longgarnya standar yang melahirkan ketidaktepatan atau kekeliruan telah terjadi dalam penyediaan bahan baku peralatan dan personil. Faktor lain yang berkaitan dengan produksi yang dapat menimbulkan persoalan mutu adalah prosedur kerja yang keliru atau kegagalan menyediakan lingkungan kerja/peralatanyang diperlukan. Produksi merupakan perpaduan antar bahan baku dan sumber daya manusia yang mana kedua elemen tersebut sangat berpengaruh terhadap mutu produk yang dihasilkan.

2.2.3 Mutu Pengadaan

Pada tahap ini mencakup pengadaan material atau bahan baku pembuatan senjata yang sebagian besar hasil impor. Dalam pengadaan material perlu diperhatikan beberapa hal diantaranya berapa banyak bahan yang diperlukan dan kapan bahan baku tersebut harus sampai untuk siap diproduksi kedua hal tersebut bila diperhatikan dengan baik maka akan mampu menghindari pemborosan waktu, tenaga dan uang.

2.2.4 Mutu Pelayanan

Tahap ini dikhususkan pada pelayanan terhadap para tamu/pembeli yang ingin berkunjung atau mempunyai kepentingan tertentu. Pelayanan dapat dilakukan dengan memberikan apa yang diinginkan para tamu selama tidak merugikan perusahaan/organisasi, bersikap ramah, sopan dan terakhir menghargai para tamu atau calon pembeli.

2.2.5 Mutu Sumber Daya Manusia

Tahap ini adalah memperhatikan sejauh mana kemampuan personil atau karyawan dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Setiap personil harus mempunyai ilmu maupun keterampilan khusus dalam melaksanakan tugasnya. Untuk menjadikan mereka bermutu salah satu caranya adalah melalui pendidikan secara terus - menerus dan berencana.

2.3 Pengertian ISO 9000

International Organization for Standardization (ISO) adalah badan standarisasi Internasional yang menangani masalah standarisasi untuk barang dan

jasa badan ini merupakan federasi badan – badan standarisasi nasional dari seluruh dunia yang berkedudukan di Geneva, swiss. (Implementasi ISO 9000, prodtasmutu ditrenbang PT. PINDAD)

Tujuan ISO 9000 adalah mempromosikan pengembangan standarisasi dan kegiatan–kegiatan yang terkait serta meningkatkan kerjasama di bidang intelektual, ilmu pengetahuan dan teknologi dan kegiatan ekonomi.

ISO 9000 merupakan salah satu standar ISO yang paling berhasil memasyarakatkan dan diakui secara luas di seluruh dunia. ISO 9000 merupakan standar internasional tentang sistem manajemen mutu dan jaminan mutu yang dipublikasikan oleh ISO pada tahun 1987. ISO 9000 sendiri dari ISO 9000; ISO 9002; ISO 9003 dan ISO 9004 yang masing–masing standar tersebut mempunyai tujuan dalam penerapannya. ISO 9000 ini dapat diterapkan oleh berbagai jenis organisasi/perusahaan baik yang menghasilkan barang atau jasa.

Indonesia pada tahun 1992 mengadopsi ISO 9000 untuk menjadi Standar Nasional Indonesia yang disebut SNI 19–9000. Pengadopsian ini bertujuan antara lain untuk dapat memberikan jaminan mutu yang lebih baik terhadap produk barang atau jasa di Indonesia.

Oleh karena itu untuk tidak mengurangi dari pada pengertiannya, maka dalam penulisan disebut ISO 9000/SNI 19–9000.

2.4 Manfaat dan Keuntungan ISO 9000

Penerapan standar ISO 9000/SNI 19-9000 oleh suatu organisasi/perusahaan akan memberikan beberapa keuntungan :

a. *Orientasi Pelanggan*

Perusahaan yang telah mempunyai sertifikat ISO 9000/SNI 19-9000 dapat diterima oleh semua pelanggan sehingga membantu memperlancar dalam pemasaran produk atau jasa di pasar domestik dan internasional.

b. *Pengakuan*

Sertifikat ISO 9000/SNI 19–9000 akan melahirkan pengakuan khusus terhasap perusahaan sehingga membawa persepsi pembeli pada tingkat yang lebih tinggi pengakuan atau rasa memiliki oleh setiap karyawan terhadap perusahaan.

c. *Kepercayaan*

ISO 9000/SNI 19-9000 menciptakan kepercayaan manajemen terhadap mutu produk atau jasa yang dihasilkan kepada pelanggan mengenai kemampuan perusahaan. Hal ini juga akan meningkatkan moral para karyawan.

d. *Konsistensi Mutu*

ISO 9000/SNI 19-9000 membantu memelihara konsistensi mutu produk/jasa. Ketidaksesuaian atau penyimpangan dapat segera diketahui dan dilakukan tindakan perbaikan yang sesuai.

e. *Aspek Legal*

Secara resmi telah diterima oleh banyak negara, mengurangi perselisihan liabiliti produk dengan menjamin selama pengiriman terhadap kesesuaian produk dari tempat perusahaan.

f. *Peningkatan Produktivitas*

ISO 9000/SNI 19-9000 dapat meningkatkan produktivitas perusahaan dengan penggunaan material, teknik dan sumber daya yang efektif.

g. Meningkatkan Unjuk Kerja Keuangan

Dengan berkurangnya biaya mutu, maka produktivitas meningkat, unjuk kerja keuangan perusahaan juga meningkat.

h. Terdokumentasi

Sistem mutu ISO/SNI 19-9000 memberikan sistem dokumentasi untuk produk, bahan, kegiatan dan operasi. Dokumentasi membantudalam identifikasi, kaji ulang dan peningkatan produk/jasa.

i. Dapat Ditunjukan

Sistem mutu ISO 9000/SNI 19-9000 menunjukan kemampuan perusahan/organisasi untuk mencapai mutu tertentu.

j. Pengembangan Sumber Daya Manusia

Penerapan ISO 9000/SNI 19-9000 memberikan pelatihan dan pengembangan tenaga kerja secara teratur sehingga membantu peningkatan budaya kerja seluruh organisasi/perusahaan.

k. Pemantauan

Sistem mutu ISO 9000/SNI 19-9000 membantu pemantauan secara teratur semua kegiatan organisasi, identifikasi masalah dan melakukan tindakan perbaikan tepat waktu.

l. Peningkatan Potensi Ekspor

Organisasi perdagangan Internasional lebih senang melakukan kontak bisnis dengan pemasok yang telah mempunyai sertifikat ISO 9000/SNI 19–9000. Saat ini banyak negara pengimpor yang telah mewajibkan mitra bisnisnya/pemasok untuk mempunyai sertifikat ISO 9000/SNI 19-9000 .

2.5 Jenis ISO 9000

Sebagaimana telah dijelaskan didepan bahwa ISO 9000 / SNI 19-9000 terdiri dari :

1) ISO 9000/SNI 19-9000 : Manajemen Mutu dan jaminan Mutu–pedoman untuk pemeliharaan dan penggunaan. Pedoman ini membantu untuk memilih dan menggunakan dengan benar terhadap ISO 9000; ISO 9002; ISO 9003 dan ISO 9004.
2) ISO 9001/SNI 19–9001 : Sistem Mutu–model jaminan mutu dalam desain, pengembangan , produksi, pemasangan dan pelayanan.
3) ISO 9002/SNI 19-9002 : Sistem Mutu–model jaminan mutu dalam produksi, pemasangan dan pelayanan.
4) ISO 9003/SNI 19–9003 : Sistem Mutu–model jaminan mutu dalam inspeksi dan uji akhir
5) ISO 9004/SNI 19-9004 : Unsur–unsur manajemen mutu dan sistem mutu pedoman standar ini menyediakan/sebagai pedoman mengenai unsur–unsur dasar yang membuat suatu sistem mutu dan membahas cara untuk meyakinkan keefektifannya.

Standar yang terkait yang mendefinisikan istilah–istilah yang dipakai dalam standar ISO 9000/SNI 19-9000 adalah ISO 8402/SNI 19–8402 : Mutu – kosa kata.

2.6 Syarat untuk memperoleh sertifikat ISO 9000

Langkah–langkah untuk memperoleh sertifikat ISO 9000 adalah sebagai berikut :

1) ***Memperoleh komitmen dari manajemen puncak***. Tanpa komitmen manajemen, registrasi adalah sangat tidak mungkin
2) ***Membentuk komite pengarah (Steering Commitee) atau koordinator ISO.*** Komite ini akan memantau proses agar sesuai dengan standar elemen–elemen dalam sistem kualitas ISO 9000/SNI 19–9000.
3) ***Mempelajari standar–standar dan menilai kebutuhan–kebutuhan ISO 9000.*** Memahami sistem kualitas ISO 9000/SNI 19-9000 dan elemen–elemennya adalah kunci sukses menuju keberhasilan dari suatu registrasi.
4) ***Melakukan pelatihan (training)*** terhadap semua staf organisasi perusahaan itu untuk dapat mendukung dan menentukan keberhasilan implementasi sistem ISO 9000/SNI 19–9000.
5) ***Memulai tinjauan ulang manajemen (management review)***. Pimpinan organisasi harus mendelegasikan tanggung jawab kualitas dari organisasi perusahaan itu kepada wakil manajemen (management representative), yang biasanya adalah manajer kualitas.
6) ***Identifikasi kebijaksanaan kualitas, prosedur–prosedur, dan instruksi–instruksi yang dibutuhkan yang dituangkan dalam dokumen–dokumen tertulis.***

7) ***Implementasi sistem manajemen kualitas ISO 9000 itu***. Sekali sistem ISO 9000 dibangun, sistem kualitas yang ada selama ini harus dimodifikasi dan dokumentasi pendukung dibuat sehingga implementasi menjadi sukses.

8) ***Memulai audit sistem manajemen kualitas perusahaan***. Sekali sistem kualitas ISO 9000/SNI 19-9000 telah diterapkan selama beberapa bulan, auditor kualitas internal yang telah memperoleh pelatihan tentang audit kualitas internal sistem ISO 9000/SNI 19-9000 perlu memeriksa sistem jaminan kualitas perusahaan yang ada apakah telah memenuhi standar sistem kualitas ISO 9000/SNI 19–9000.

9) ***Memilih registrar***. Setelah manajemen yakin dan percaya bahwa sistem jaminan kualitas di perusahaan telah memenuhi persyaratan standar sistem kualitas ISO 9000/SNI 19–9000, maka manejemen perlu memilih registrar untuk mulai melakukan penilaian. Registrar akan menilai dokumen-dokumen seperti : manual kualitas, prosedur-prosedur, instruksi-instruksi, dan formulir-formulir yang berkaitan dengan persyaratan sistem kualitas ISO 9000/SNI 19–9000, serta akan melakukan kunjungan lapangan untuk menanyakan orang-orang yang dianggap perlu di dalam perusahaan itu.

10) ***Registrasi***. Jika sistem kualitas ISO 9000/SNI 19-9000 yang diimplementasikan dalam perusahaan dianggap telah sesuai dengan persyaratan sistem kualitas ISO 9000/SNI 19–9000, dan karena itu dinyatakan lulus dalam penilaian, maka sertifikat akan diberikan. Masa berlaku sertifikat ISO 9000/SNI 19-9000 yang dikeluarkan registrar melalui lembaga registrasi yang terakreditasi pada umumnya adalah 3 tahun.