

BAB I

LATAR BELAKANG

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi dan persaingan industri yang semakin ketat, perusahaan dituntut untuk terus meningkatkan kualitas produk dan layanan guna memenuhi harapan pelanggan serta menjaga daya saing di pasar. Seiring dengan adanya pergantian zaman, persaingan dagang pasar industri dalam sektor jasa dan manufaktur pada tingkat global semakin meningkat (Fonseca et al., 2021: 731-733). Salah satu upaya yang dilakukan perusahaan untuk mencapai tujuan tersebut adalah dengan menerapkan sistem manajemen mutu berbasis standar internasional, seperti ISO 9001:2015. Standar ini memberikan kerangka kerja bagi organisasi untuk memastikan proses yang konsisten, efisien, serta mampu menghasilkan produk dan layanan yang memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan yang berlaku. kinerja jasa yang tinggi merupakan indikator keberhasilan dalam menjaga standar kualitas dan menunjukkan bahwa proses operasional telah berjalan sesuai prosedur. Perusahaan jasa yang secara aktif memantau dan mengevaluasi kinerja jasanya akan lebih mampu melakukan perbaikan berkelanjutan (continuous improvement), meningkatkan kepuasan pelanggan, serta menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan (Tjiptono, 2017: 978-979),

PT. United Equipment Indonesia (UNIQUEIP) merupakan salah satu perusahaan terkemuka di bidang penyewaan alat berat di Indonesia yang melayani berbagai sektor industri, seperti konstruksi, pertambangan, dan infrastruktur. Dalam operasionalnya, perusahaan ini sangat bergantung pada ketersediaan dan keandalan alat berat. Salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah terjadinya downtime, yaitu periode waktu ketika mesin atau peralatan tidak dapat beroperasi akibat kerusakan, perawatan, atau faktor lain. Downtime yang tinggi dapat menyebabkan penurunan produktivitas, peningkatan biaya operasional, serta berpotensi menurunkan kepuasan pelanggan. PT. United Equipment Indonesia (UNIQUEIP) telah menerapkan

ISO 9001:2015 Selama 4 tahun. Pertama kali menerapkan ISO 9001:2015 pada tahun 2021 hingga sekarang .

Tabel 1.1

Jumlah *downtime* alat berat tahun 2018-2020

Tahun	Jumlah jam tersedia	Jmlah jam yang digunakan	Jumlah <i>downtime</i>	Presentase
2018	60.000	24.000	36.000	60%
2019	60.000	12.000	28.000	46,67%
2020	60.000	14.000	26.000	43,33%
Jumlah	180.000	50.000	90.000	
Rata-rata	46.667	16.667	30.000	50%

Sumber : data PT united equipment indonesia, diolah oleh peneliti

Berdasarkan tabel 1.1, rata-rata presentase *downtime* sebelum penerapan ISO 9001:2015 yaitu sebesar 65% pada tahun 2018-2020 dengan tingkat rata-rata *downtime* 30.000 jam dan rata-rata jumlah jam yang digunakan yaitu 16.667 jam pertahun, nilai ini menunjukkan bahwa tahun 2018-2020 presentase *downtime* masih di atas standar perusahaan yaitu 40%. berikut adalah data *downtime* alat berat setelah penerapan ISO 9001:2015.

Tabel 1.2

Jumlah *downtime* alat berat tahun 2021-2023

Tahun	Jumlah jam tersedia	Jumlah jam yang digunakan	Jumlah <i>downtime</i>	Present ase
2021	60.000	30.000	30.000	50%
2022	60.000	34.000	26.000	43,33%
2023	60.000	36.000	24.000	40%
Jumlah	180.0000	100.000	80.000	
Rata-rata	60.000	33.333	26.667	44,44%

Sumber : data PT united equipment indonesia, diolah oleh peneliti

Berdasarkan tabel 1.1, terlihat PT. United Equipment Indonesia menyediakan jam sewa alat berat sebanyak 60.000 jam ini dilihat dari lihat jam tersedia perbulan adalah 200 jam dan unit yang tersedia yaitu 25 unit dan jumlah jam digunakan dipengaruhi oleh permintaan pelanggan, keadaan lingkungan ,tindakan masalah pada manusia, dan alat berat .dan rata-rata presentase *downtime* setelah penerapan ISO 9001:2015 yaitu sebesar 65% pada tahun 2021-2023 dengan tingkat rata-rata *downtime* 26.667 jam dan rata-rata jumlah jam yang digunakan yaitu 33.333 jam pertahun .

Namun, pada tahun 2020 hingga awal 2021, terjadi peningkatan downtime yang cukup signifikan di PT United Equipment Indonesia. Hal ini disebabkan oleh dampak pandemi COVID-19 yang melanda secara global dan turut memengaruhi operasional perusahaan. Penerapan pembatasan sosial berskala besar (PSBB), keterbatasan mobilisasi tenaga kerja, serta gangguan rantai pasokan suku cadang dan perawatan alat berat menyebabkan keterlambatan dalam proses perbaikan maupun pemeliharaan rutin. Situasi tersebut berdampak pada meningkatnya jumlah downtime alat berat, terutama pada tahun 2021 yang mencatat persentase downtime sebesar 50%, lebih tinggi

dibandingkan tahun sebelumnya. Meskipun pada tahun-tahun berikutnya terjadi penurunan, kondisi tersebut menunjukkan bahwa ketidaksiapan menghadapi gangguan eksternal dapat berdampak langsung terhadap efektivitas sistem operasional. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 sebagai upaya pengendalian yang mampu menjaga stabilitas produktivitas perusahaan meskipun dalam kondisi krisis.

Berdasarkan perbandingan sebelum dan setelah penerapan, diketahui bahwa terjadi penurunan presentase *downtime* sebesar 5,56% . hal ini sesuai dengan penelitian (Abidin & Haq ,2021) yang menyatakan peningkatan mutu pendidikan bisa tercapai dengan menerapkan ISO 9001:2015 sebagai standar penjamin mutu Ekternal di sekolah . dengan adopsi manajemen mutu, sekolah dapat mengidentifikasi kebutuhan siswa danberupaya memenuhi kepuasan mereka, yang pada gilirannya dapat meningkatkan mutu pendidikan. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Hidayat et al., 2022: 99-120) 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 *downtime* karena walaupun presentase *downtime* menurun tetapi masih berada di atas batas standar perusahaan. Penulis memberikan judul penelitian yaitu "Analisis Implementasi Sistem Pengendalian Manajemen Mutu Mengacu ISO 9001:2015 untuk mengendalikan kualitas *downtime* di PT united equipment indonesia ".

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 jam yang digunakan, jumlah *downtime*, jenis *downtime* dan persentasenya. Diagram Pareto digunakan untuk mengetahui jenis *downtime* dan tingkat dominansinya, dan Diagram Sebab Akibat digunakan untuk mengetahui faktor-faktor penyebab *downtime*. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hamdani, 2022: 17-25) yang menggunakan 3 alat pengendalian kualitas dalam penelitiannya yaitu Check Sheet, Diagram Pareto, dan Peta Kendali.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka dapat ditetapkan rumusan masalah pada penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Bagaimana penerapan ISO 9001:2015 berdasarkan hasil audit internal dalam mengendalikan *downtime* di PT United equipment indonesia ?
2. Bagaimana penerapan ISO 9001:2015 berdasarkan jenis *down time* di PT United equipment indonesia ?
3. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan jenis *downtime* di PT United equipment indonesia?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat ditetapkan tujuan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan ISO 9001:2015 berdasarkan hasil audit internal dalam mengendalikan di PT United equipment indonesia
2. Untuk menganalisis bagaimana penerapan ISO 9001:2015 berdasarkan jenis *down time* di PT United equipment indonesia
3. Untuk menganalisis faktor-faktor penyebab *down time* di PT United equipment indonesia

1.4 Manfaat Penelitian

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 bagaimanaproses menganalisis dalam mengendalikan kualitas 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 selanjutny khususnya terkait penerapan ISO 9001:2015 dalam mengendalikan kualitas *downtime* .

1.5 Ruang Lingkup atau Batasan Masalah

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

1. Penelitian ini hanya membahas bagaimana penerapan ISO 9001:2015 dalam menurunkan tingkat defect.
2. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan alat bantu pengendalian kualitas Cheeck Sheet, Diagram Pareto, dan Diaagram Sebab-Akibat.

1.6 Sistematika Pelaporan

Agar hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian ini dapat lebih sistematis dan lebih dipahami, maka di bawah ini disajikan sistematika pelaporan yang digunakan pada penelitian ini.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan landasan teori yang mendukung penelitian, termasuk konsep tentang Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Selain itu, bab ini juga mencakup penelitian terdahulu yang relevan sebagai perbandingan

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 *Downtime* , 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 CheckSheet, 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 *downtime* .

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.