

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan industri yang semakin pesat saat ini membuat persaingan semakin ketat antar perusahaan yang ada di dunia. Segala upaya dilakukan untuk menjadi yang terbaik. Manajemen yang baik menjadi kunci kesuksesan dunia industri saat ini baik itu manajemen produksi, pemasaran, sumber daya manusia dan keuangan. Seiring perkembangan industri yang semakin maju perusahaan juga dituntut untuk memberikan kualitas yang terbaik dalam produk maupun jasa yang dihasilkan tetapi tidak melupakan dampak lingkungan yang terjadi dari segala aktivitas perusahaan.

Dalam era globalisasi, tantangan bagi suatu lembaga baik pemerintah maupun swasta adalah kemampuan untuk menjamin kepuasan pelanggan atau mitra kerja. Begitu pun dengan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) PT. Kereta Api (Persero) Bandung adalah salah satu perusahaan milik pemerintah atau Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang kemudian statusnya berubah menjadi perusahaan terbatas atau persero, di mana yang semula tujuan usahanya memberikan pelayanan atau jasa transportasi dan tidak berorientasi memperoleh keuntungan kemudian berubah menjadi memberikan pelayanan atau jasa transportasi dan berorientasi pada keuntungan perusahaan. PT Kereta Api (Persero) Bandung dalam Divisi *Corporate Document Management* merupakan salah satu bagian yang memiliki tugas pokok dan tanggung jawab dalam

melaksanakan penatausahaan arsip surat menyurat, dokumen kepemilikan asset, dokumen legal dan dokumen perusahaan lainnya yang memiliki peran penting dalam pengelolaan surat untuk kantor pusat.

Dalam rangka adanya perubahan stuktur organisasi serta dalam rangka peningkatan kinerja perusahaan diperlukan langkah cepat dan tepat dalam menindaklanjuti perubahan dan perkembangan untuk mengantisipasi perubahan lingkungan bisnis yang semakin dinamis, dan sehubungan dengan hal tersebut dalam rangka efektifitas dan efisien kerja perlu diatur tata kelola pengiriman surat atau dokumen yang memerlukan proses cepat dalam pengamanan dan distribusinya, sehingga VP *Corporate Document Management* memilih menggunakan standar ISO 9001:2008 berdasarkan perintah dari EVP *Corporate Secretary*. Dengan menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 ini diharapkan terjadi pengembangan berkelanjutan terhadap kinerja Badan Usaha Milik Negara ini.

Selama penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada divisi EVP *Corporate Secretary* pada bagian VP *Corporate Document Management* dalam 3 unit kerja yang di pimpin oleh 3 manajer di Pusat PT.Kereta Api Indonesia (Persero), belum pernah dilakukan penelitian mengenai dampak penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap peningkatan kinerja karyawan, sehingga belum dapat terlihat efek nyata dari adanya sertifikasi tersebut.

Dalam penelitian ini terjadi adanya permasalahan dalam klausul-klausul ISO yang belum tercapai dalam klausul 7.1 mengenai perencanaan realisasi produk terhadap layanan dokumen yang tidak memiliki standar kinerja dalam

melakukan setiap unsur pekerjaan sehingga pelayanan dalam memproses penatausahaan kearsipan surat menyurat, memproses dokumen kepemilikan asset, dokumen legal terhambat waktunya sehingga menimbulkan *complain* baik dari pelanggan maupun *stakeholders*. Dalam klausul 6.1 terjadi permasalahan mengenai penyediaan sumber daya manusia yang tidak sesuai dengan jalannya pekerjaan dari divisi EVP *Corporate Secretary* dalam bagian VP *Corporate Document Management* sehingga terjadinya penumpukan tugas yang tidak terselesaikan dengan baik.

Visi dari VP *Corporate Document Management* adalah menjadi penyedia jasa informasi terbaik yang memenuhi harapan *stakeholders*”

Ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Iriyani dan Hadiputra (2010) bahwa: ”Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dan secara nyata memberikan pengaruh terhadap pengukuran kerja dalam organisasi tersebut, sehingga penjamin layanan berkualitas melalui penerapan implementasi ISO 9001:2008 dapat memberikan dampak esensial terhadap pelaksanaan tugas personil, komunikasi kerja, menyesuaikan diri dengan lingkungan dan keunggulan kerja”.

Standar kinerja sangatlah penting dalam program kualitas dan sangatlah bergantung pada karyawan yang terlatih baik dan berkomitmen sehingga sulit untuk memisahkan keduanya. Standar kinerja sangatlah penting bagi suatu perusahaan, agar karyawannya memiliki kinerja yang baik supaya dapat mendukung pencapaian sasaran perusahaan, serta untuk membangun suatu budaya perusahaan yang mendorong individu dan kelompok untuk bertanggung jawab

memperbaiki secara terus-menerus kegiatan operasional perusahaan serta kemampuan dan kontribusi mereka.

Standar kualitas Internasional secara mengglobal sangat penting sehingga dunia bersatu menciptakan satu standar kualitas, ISO 9000. ISO 9000 merupakan satu-satunya standar kualitas yang diakui secara internasional. Pada tahun 1987, 91 negara anggota (termasuk Amerika Serikat) menerbitkan beberapa standar jaminan kualitas yang dikenal sebagai ISO 9000. Fokus standar ini adalah menetapkan prosedur manajemen kualitas melalui kepemimpinan, dokumentasi terperinci, perintah kerja, dan penyimpanan catatan. Perlu diketahui prosedur-prosedur ini tidaklah menyatakan apapun mengenai kualitas yang sesungguhnya dari produk-mereka seluruhnya membahas standar-standar yang harus diikuti.

Alasan VP *Corporate Document Management* menerapkan ISO ini adalah karena menjadi satu standar kualitas yang diakui secara internasional, dan adanya perubahan struktur organisasi dalam rangka meningkatkan kinerja perusahaan untuk mengantisipasi perubahan lingkungan bisnis yang dinamis, serta dalam rangka efektifitas dan efisiensi kerja perlu diatur tata kelolanya dan memerlukan proses cepat dalam penanganan dan pendistribusiannya. .

Peneliti mengambil subyek penelitian di EVP *Corporate Secretary* yang telah mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2008 di bagian VP *Corporate Document Management* yang berada di Kantor Pusat PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung, karena sesuai dengan kinerja yang harus dipertanggung jawabkan.

Berdasarkan pernyataan diatas, mendorong penulis untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Analisis Klausul-Klausul ISO 9000 terhadap Pengukuran Pekerjaan pada PT.Kereta Api Indonesia (Persero)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Mengingat banyak klausul-klausul yang terdapat dalam ISO 9001, peneliti hanya mengungkap klausul-klausul yang menyangkut dengan Penerapan Klausul-Klausul ISO 9001 terhadap Kinerja karyawan di Kantor Pusat PT.Kereta Api Indonesia (Persero) di Bandung.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, penulis mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan klausul-klausul ISO 9001 dalam memenuhi kinerja perusahaan pada VP *Corporate Document Management* di Kantor Pusat PT.KAI (Persero) Bandung ?
2. Bagaimanakah gambaran alur *Quality Management System* di VP *Corporate Document Management* ?
3. Adakah hubungan antara penerapan ISO 9001 terhadap Pengukuran Pekerjaan pada VP *Corporate Document Management* di Kantor Pusat PT.KAI (Persero) Bandung ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data guna untuk dapat menjawab masalah penelitian yang telah dirumuskan penulis diatas. Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui klausul-klausul perusahaan pada VP *Corporate Document Management* di Kantor Pusat PT.KAI (Persero) Bandung

2. Mengetahui alur *Quality Management System* pada *VP Corporate Document Management* di Kantor Pusat PT.KAI (Persero) Bandung
3. Untuk memberikan hasil penilaian kinerja karyawan dalam penerapan ISO 9001:2008 pada *VP Corporate Document Management* di Kantor Pusat PT.KAI (Persero) Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu

1. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan bagian dari proses belajar sehingga dengan sendirinya akan dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang luas bagi penulis, mengenai analisis penerapan klausul-klausul ISO 9001:2008 terhadap kinerja karyawan *VP Corporate Document Management*.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, baik rekan mahasiswa maupun pihak-pihak lainnya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berguna untuk menambah pengetahuan dan menjadi bahan perbandingan penelitian atau menjadi dasar penelitian lebih lanjut mengenai analisis penerapan klausul-klausul ISO 9001 terhadap kinerja karyawan.

1.4.2 Kegunaan Operasional

Diharapkan dengan adanya penelitian ini, akan menjadi bahan masukan bagi perusahaan, serta mendapatkan informasi yang cukup berarti tentang penerapan klausul-klausul ISO 9001:2008 terhadap kinerja operasional perusahaan.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Perusahaan yang diteliti adalah VP *Corporate Document Management* di Kantor Pusat PT.Kereta Api Indonesia (Persero), yang bertempat di jalan Perintis Kemerdekaan No.1 Bandung 40117 No.Tlp (022) 4230031, 4230039, 4230054. Waktu penelitian 9 September 2014 sampai dengan 1 Januari 2015.

