

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT Pelabuhan Indonesia (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak pada bidang jasa kepelabuhan. PT Pelabuhan Indonesia merupakan perusahaan hasil integrasi dari empat (BUMN) pelabuhan yaitu PT Pelabuhan Indonesia (Regional 1), PT Pelabuhan Indonesia (Regional 2), PT Pelabuhan Indonesia (Regional 3), PT Pelabuhan Indonesia (Regional 4). Berdirinya PT Pelabuhan Indonesia sebagai perusahaan hasil integrasi ini adalah inisiatif strategis pemerintah selaku pemegang saham untuk mewujudkan konektivitas nasional dan jaringan ekosistem logistik yang lebih kuat. Dengan memiliki kendali strategis yang lebih baik dan didukung oleh kemampuan finansial yang kuat, operasional bisnis PT Pelabuhan Indonesia menjadi terkoordinasi, berstandar dan efisien sehingga akan memberi keuntungan bagi masyarakat khususnya pengguna jasa PT Pelabuhan Indonesia.

Negara Perkembangan era industri menuntut setiap perusahaan mampu menghadapi persaingan ketat dari seluruh dunia. Oleh karena itu perusahaan saling berlomba-lomba dalam hal menjaga dan meningkatkan mutu perusahaan. Salah satu upayanya adalah dengan cara menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015. SMM ISO 9001 merupakan standar berkualifikasi internasional yang berisi tentang persyaratan yang harus dipenuhi oleh sebuah perusahaan jika perusahaan ingin menunjukkan bahwa sistem manajemen perusahaan memiliki kemampuan untuk memenuhi keinginan pelanggan yang sesuai dengan bidang mutu, baik mutu produk maupun proses guna mencapai kepuasan pelanggan. Penerapan SMM ISO 9001:2015 sangatlah berperan penting dalam mendukung pencapaian standar kualitas pelayanan suatu perusahaan.

Dengan penerapan SMM ISO 9001:2015 diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan pada pelanggan, memenuhi kebutuhan pasar, dan secara tidak langsung dapat meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di perusahaan. PT Pelabuhan Indonesia telah mendapat sertifikasi ISO 9001:2015 pada

tahun 2019 , namun dalam penerapannya masih terdapat beberapa kekurangan dokumen yang di persyaratkan. Adapun sertifikasi yang ada akan expired pada tahun 2022 , sehingga membutuhkan peninjauan terhadap implementasi sistem manajemen mutu untuk pembaruan sertifikasi. Untuk mempersiapkan perusahaan dalam menghadapi proses audit internal maupun eksternal dalam pembaruan sertifikasi, perusahaan perlu melengkapi dokumen-dokumen persyaratan ISO 9001:2015. Perusahaan akan dibantu dalam pembuatan dokumen yang belum ada serta pembaharuan dokumen yang perlu direvisi sesuai dengan keadaan perusahaan sekarang beserta persyaratannya.

Untuk mengetahui dokumen-dokumen yang sudah dan belum dimiliki oleh perusahaan, maka dilakukan analisis gap. Saat ini, persentase kelengkapan dokumen PT Pelabuhan Indonesia adalah sebesar 50% dengan kekurangan sebesar 50% dokumen yang belum ada, oleh karena itu perusahaan akan dibantu dalam pembuatan dokumen-dokumen yang perlu diperbaharui adalah dokumen struktur organisasi, dokumen job description & job specification, form penilaian kinerja pekerja (operator), dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP), dan dokumen Instruksi Kerja (IK).

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Kesiapan renewall sertifikasi dan Kesenjangan Klausul SMM berbasis ISO 9001:2015 pada PT Pelabuhan Indonesia – Regional 1 .
2. Apa Kendala PT Pelabuhan Indonesia – Regional 1 dalam melakukan kesiapan renewall Manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan masalah pada penelitian ini adalah sebeagi berikut :

1. Untuk mengetahui kesiapan renewall dan kesenjangan klausul Sistem Manajemen Mutu ISO berbasis 9001:2015 pada Kantor Regional 1 - PT Pelabuhan Indonesia.

2. Untuk mengetahui kendala di Kantor Regional 1 - PT Pelabuhan Indonesia dalam melakukan renewall Sistem Manajemen Mutu berbasis ISO 9001:2015.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Mahasiswa

Mahasiswa dapat menambah pengetahuan serta memahami mengenai Penerapan SMM berbasis ISO 9001:2015 di kantor Regional 1 – PT Pelabuhan Indonesia yang berlokasi di Belawan.

2. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan sumber informasi baru dalam dunia akademus sehingga dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

Penelitian ini juga diharapkan dapat menjalin hubungan kerja sama antara Jurusan Teknik Industri Universitas Prima Indonesia dengan kantor Regional 1 – PT Pelabuhan Indonesia.

3. Bagi Perusahaan

Dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk mengetahui kesiapan perusahaan dalam memperoleh sertifikat SMM berbasis ISO 9001:2015.

1.5 Batasan Masalah dan Asumsi

1.5.1 Batasan Masalah

1. Penelitian ini dilakukan di divisi Teknik – Departemen Sistem Manajemen kantor Regional 1 – PT Pelabuhan Indonesia
2. Penelitian ini dilakukan mulai Januari 2023 sampai Selesai

1.5.2 Asumsi

Adapun Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Selama penelitian, pekerja yang diamati pada saat bekerja dalam keadaan normal.

2. Pekerja yang diamati adalah pekerja yang dianggap memiliki pengetahuan Sistem Manajemen Mutu berbasis ISO 9001:2015 yang cukup baik dikarenakan telah bekerja lebih dari 3 tahun.