

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Tantangan pada era global sekarang ini harus sangat diperhatikan karena memegang peranan penting dalam sebuah perusahaan untuk mampu bertahan (*survive*). Sebuah perusahaan dapat menjalankan bisnisnya dengan baik jika didukung oleh sistem operasional dan sistem konseptual (sistem informasi) yang terorganisir. Oleh karena itu dibutuhkan sebuah *framework* yang dapat digunakan sebagai pengukuran tentang standarisasi sistem manajemen mutu yang dapat membantu perusahaan atas kelangsungan bisnisnya.

ISO 9001:2008 merupakan sebuah dokumen standar yang diakui secara internasional, yang berisi tentang metode khusus untuk mencapai tujuan mutu dengan menerapkan *Total Quality Control* secara terstruktur. Dokumen tersebut memberikan gambaran secara umum mengenai apa saja yang harus dilakukan oleh sebuah perusahaan dalam usaha mereka untuk mengevaluasi pengukuran sistem kinerja perusahaan. Dengan kata lain, penerapan ISO 9001:2008 diharapkan mampu membantu perusahaan dalam mencapai efektifitas dan efisiensi.

Sistem manajemen mutu dalam ISO 9001:2008 merupakan *framework* yang *Open System* karena adanya sistem pengukuran kepuasan pelanggan, pengukuran sistem kinerja, dan pengukuran manajemen sistem. ISO 9001 menetapkan berbagai persyaratan untuk sistem manajemen mutu yang dapat digunakan untuk penggunaan internal organisasi, sertifikasi, atau tujuan kontrak yang semuanya difokuskan untuk mengefektifkan sistem manajemen mutu dalam memenuhi persyaratan pelanggan.

PT. INTI adalah sebuah perusahaan yang sudah bergerak selama 35 tahun dalam industri layanan telekomunikasi. Visi menjadi pilihan pertama bagi pelanggan dalam mentransformasikan “mimpi” menjadi “kenyataan” merupakan salah satu faktor yang menjadikan PT. INTI sebagai *partner* bisnis yang terpercaya. Salah satu bukti nyatanya adalah dengan adanya sertifikasi ISO 9001 yang telah dimiliki oleh PT. INTI.

Keberhasilan sebuah perusahaan yang telah memperoleh sertifikat ISO 9001 menandakan bahwa perusahaan telah dinilai dan hasilnya telah memenuhi persyaratan – persyaratan yang sesuai dengan standar ISO 9001 dari pemilihan bahan baku, sumber daya manusia, pengolahan sampai dengan peralatannya.

Pada laporan ini, hal yang akan dibahas yaitu analisis *Information Quality Management System*, yakni analisa sistem informasi manajemen mutu yang ditujukan untuk mengetahui kinerja dari PT. INTI yang mengintegrasikan sistem SAP kedalam proses bisnisnya, sesuai dengan standar manajemen mutu secara internasional (ISO 9001:2008).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui masalah yang dapat di analisis di PT. INTI dalam hal *Quality Management System*, permasalahan yang akan dibahas adalah:

1. Bagaimana *Quality Management System* pada penerapan SAP di PT. INTI dapat mendukung tercapainya manajemen yang efektif?
2. Bagaimana sistem SAP pada *module Material Management* dapat berjalan sesuai dengan proses bisnis yang terdapat di PT. INTI.

1.3. Tujuan

Tujuan dari dilakukannya analisis ini yaitu:

1. Mengetahui pendekatan proses yang diambil oleh perusahaan dalam menciptakan dan memelihara lingkungan kerja yang dapat diidentifikasi dan diatur sebagai suatu sistem, sehingga tujuan dan sasaran perusahaan dapat dicapai dengan lebih efektif dan efisien.
2. Mengetahui peningkatan yang terdapat pada proses bisnis di PT. INTI setelah mengimplementasikan sistem SAP terutama *module Material Management*.

1.4. Ruang Lingkup Kajian

Ruang lingkup kajian *Analysis Information Quality Management System ISO 9001* adalah untuk mengetahui standar sistem informasi pada PT. INTI yang mengintegrasikan SAP pada proses bisnisnya dalam divisi Sumber Daya Manusia (SDM) dan Sistem dan Teknologi Informasi (Sisteko), sesuai dengan standarisasi dari ISO 9001 dalam memonitor dan mengendalikan manajemen mutu.

Sistem SAP yang terdapat pada PT. INTI dititikberatkan pada *module Material Management*. Persyaratan yang menjadi acuan dalam analisis ini menggunakan klausul 1 sampai dengan 5 dari ISO 9001.

1.5. Sumber Data

Sumber data yang dipergunakan dalam penulisan laporan ini, adalah:

1. Buku dan dokumentasi *ISO 9001* yang tersedia.
2. Wawancara terhadap pengembang, administrator, dan juga user di PT. INTI.

3. Melakukan observasi sistem secara langsung.
4. Media informasi seperti e-book dan internet.

1.6. Sistematika Penyajian

Sistematika penyajian dari laporan tugas akhir ini disusun dengan pembahasan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Membahas mengenai hal yang melatarbelakangi perlunya sebuah perusahaan untuk menjamin dan memelihara *quality management*, rumusan masalah yang berhubungan dengan pengoptimasian *quality management*, tujuan pembahasan dari analisis *system quality management information ISO 9001*, batasan masalah dalam *quality management*, dan *time schedule* penyelesaian karya ilmiah.

BAB II KAJIAN TEORI

Bagian ini membahas landasan teori yang digunakan, penjelasan, dan juga alasannya.

BAB III HASIL ANALISIS DAN EVALUASI

Bagian ini merupakan hasil dari analisis yang dilakukan, seperti langkah-langkah analisa, hasil wawancara, dan hasil observasi. Selain hasil analisis, bagian ini berisi hasil perbandingan dari kenyataan sebenarnya yang didapat setelah analisa yang dilakukan, dengan teori yang ada dan berlaku.

BAB IV SIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini mengenai pengetahuan yang didapat setelah mengerjakan karya ilmiah ini, baik berupa penegasan atau pembuktian, maupun

pengetahuan yang baru, dan juga berisi hal-hal baru yang dapat digunakan untuk mengembangkan ilmu untuk ke depannya.