

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Tantangan global yang dihadapi dunia tidak dapat dihindari, baik oleh perusahaan jasa maupun perusahaan manufaktur. Seiring dengan globalisasi ini, standardisasi manajemen telah menjadi isu utama, lebih khusus lagi tentang standardisasi sistem manajemen mutu. Oleh karena itu, baik perusahaan milik negara maupun perusahaan swasta perlu menyiapkan kerangka sistem mutu lembaganya ke arah yang diinginkan sesuai dengan sasaran dan tujuan akhir yang ditetapkan oleh lembaga tersebut. Dalam pengertian bahwa sasaran atau tujuan akhir yang ditetapkan oleh perusahaan mampu mencapai kesesuaian dengan keinginan yang diharapkan dari pelanggan perusahaan tersebut.

ISO adalah standar sistem manajemen mutu yang dibentuk untuk meningkatkan perdagangan yang berkaitan dengan perubahan barang dan jasa. ISO 9001 merupakan salah satu cara untuk mencapai kepuasan pelanggan karena dalam konsep ISO 9001 menerapkan pengendalian mutu atau sistem mutu yang menjamin mutu produksi, instalasi, desain dan pelayanan kepada pelanggan dengan sasaran kepuasan pelanggan.

Perusahaan-perusahaan berupaya untuk mendapatkan sertifikasi ISO 9001, karena ISO 9001 merupakan satu-satunya standar sistem manajemen mutu yang diakui dunia dan merupakan standar yang bersifat umum yang dapat diterapkan untuk berbagai jenis industri ataupun organisasi. Dengan bersertifikat ISO 9001,

perusahaan dapat memberi jaminan kepada pelanggan bahwa perusahaan memiliki tanggung jawab tentang mutu dan mampu menyediakan barang dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Hal ini membantu perusahaan untuk mempertahankan pasar yang ada.

Standar ISO 9001 mengembangkan pendekatan proses pada masa pembuatan, penerapan, dan peningkatan sistem manajemen mutu yang efektif. Hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi berbagai persyaratan pelanggan. Dalam upaya penerapan ISO 9001 secara efektif, dituntut adanya kemampuan untuk mengidentifikasi dan mengelola seluruh proses kerja yang saling berhubungan baik secara intern ataupun ekstern. Selain itu, diperlukan kemampuan dalam meningkatkan efektivitas dari proses sistem manajemen mutu, sehingga dapat memberikan hasil yang maksimal sesuai dengan tujuan dan sasaran mutu yang telah ditetapkan. Karena itu, evaluasi kinerja sangat diperlukan bagi perusahaan untuk mengukur seberapa jauh efektivitas penerapan ISO 9001 dalam menunjang upaya perusahaan memberi pelayanan yang memuaskan bagi pelanggannya, sehingga sasaran mutu dapat dicapai. Berdasarkan evaluasi kinerja ini, diharapkan dapat memacu dan meningkatkan kinerja, terutama dalam usaha perusahaan untuk menerapkan standar yang diacu.

Six Sigma adalah adalah suatu cara untuk mengelola sebuah bisnis atau departemen. *Six Sigma* mengedepankan pelanggan dengan menggunakan fakta maupun data untuk mendapatkan solusi yang lebih baik. Visi dari *Six Sigma* adalah peningkatan kualitas menuju target 3,4 kegagalan per sejuta kesempatan

(*defect per million opportunity/ DPMO*) untuk setiap transaksi produk (Gasperz, 2002: 8)

Metode *Six Sigma* digunakan sebagai alat untuk mengevaluasi kinerja sistem manajemen mutu ISO 9001, terkait dengan definisi *Six Sigma* sebagai ukuran statistik terhadap kinerja sebuah proses atau sebuah produk (Pande dan Holpp, 2003: 7). Ukuran *Sigma* digunakan untuk mengetahui seberapa baik atau seberapa buruk kinerja proses dengan berfokus pada para pelanggan untuk mendapatkan solusi-solusi yang terbaik. Selain itu, *Six Sigma* juga bertujuan untuk mencapai perbaikan/ peningkatan kinerja yang sempurna.

Walaupun proses berjalan dengan baik, potensi terjadinya cacat selalu ada. Namun, *Six Sigma* menetapkan target kinerja, di mana cacat pada beberapa proses menjadi hampir tidak ada. Dapat dikatakan bahwa, *Six Sigma* membantu proses dalam memberi layanan yang bebas cacat.

Perusahaan Listrik Negara (PLN) merupakan suatu perusahaan jasa yang mengelola tenaga listrik. Berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) no.17 tahun 1990, PLN ditetapkan sebagai pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan. Dan pada bulan Juli 1994, status PLN berubah dari Perusahaan Umum (Perum) menjadi Perusahaan Perseroan (PT. PLN (Persero)). Sejalan dengan berkembangnya dunia persaingan, pemerintah mengeluarkan Undang-Undang (UU) no.20 tahun 2002, yang merubah lingkungan bisnis kelistrikan menjadi sarat dengan kompetisi. Hal ini memberi tantangan tersendiri bagi PLN.

Untuk meningkatkan investasi sarana penyediaan tenaga listrik dan pelayanan kepada pelanggan, PLN terus melakukan upaya agar tetap dapat

mempertahankan dan melaksanakan tanggung jawab atas tersedianya tenaga listrik bagi masyarakat. Hal ini diharapkan akan memberi nilai tambah bagi pelanggan, perusahaan, dan pemegang saham. Pada akhirnya, hal tersebut dapat menjadikan PLN sebagai perusahaan terkemuka untuk mencapai posisi siap tinggal landas menggapai gemerlap di tahun-tahun mendatang dan menjadi perusahaan kelas dunia.

Usaha PLN dalam mempertahankan pangsa pasarnya adalah meningkatkan kepuasan bagi para pelanggannya. Tolok ukur kepuasan pelanggan bukan lagi dihitung dari jumlah penjualan dan pelanggan, melainkan pada kemampuan perusahaan dalam menciptakan, mengembangkan inovasi serta kreativitas pelayanan untuk memberikan kemudahan bagi pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, dilakukan evaluasi kinerja pada tahap proses di PT PLN (Persero) Unit Pelayanan (UP) Embong Wungu sebagai perusahaan bersertifikat ISO 9001: 2000 dengan menggunakan metode *Six Sigma*. Adapun rumusan permasalahan yang ada dalam penelitian ini adalah :

” Bagaimana tingkat kinerja proses pasang baru pada PT. PLN (Persero) UP Embong Wungu dengan menggunakan metode *Six Sigma* ?”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain :

1. Mengetahui proses pasang baru pada PT. PLN (Persero) UP Embong Wungu.

2. Mengevaluasi kinerja proses pasang baru dengan menggunakan metode *Six Sigma* pada PT. PLN (Persero) UP Embong Wungu.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

1. Memberi masukan pada manajemen perusahaan dalam usaha meningkatkan kinerja tahap proses atas penerapan ISO 9001:2000 di PT. PLN (Persero) UP Embong Wungu.
2. Memperoleh pemahaman penggunaan metode *Six Sigma* sebagai alat evaluasi kinerja proses pada perusahaan jasa.
3. Memberi informasi bagi pembaca dan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini akan dibagi menjadi lima bagian dengan sistematika sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini meliputi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini meliputi dasar teori penulisan penelitian mengenai *Six Sigma*, sistem manajemen mutu ISO 9001: 2000, ukuran kinerja, dan tinjauan atas penelitian sebelumnya.

BAB 3 : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang ruang lingkup penelitian, pendekatan penelitian yang digunakan, jenis dan sumber data, prosedur pengumpulan data, dan teknik analisis.

BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi mengenai gambaran umum PT. PLN (Persero) UP Embong Wungu sebagai obyek penelitian, analisis, dan intreprastasi data.

BAB 5 : SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini mengenai simpulan yang diperoleh dari hasil bahasan penelitian serta saran-saran yang dapat diberikan untuk pihak perusahaan, sehingga membantu pihak manajemen dalam mengambil keputusan dan kebijakan perusahaan. Selain itu, diharapkan saran-saran tersebut juga dapat dijadikan pedoman penelitian selanjutnya.