

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Terjadinya perkembangan zaman pada saat ini, menyebabkan persaingan yang sangat pesat antara perusahaan-perusahaan khususnya perusahaan dibidang pengiriman logistik. Fenomena perkembangan zaman ini, akan menyebabkan kebutuhan dan keinginan pelanggan yang berubah karena pengaruh perkembangan teknologi, pengalaman serta lingkungan. Maka, akan terciptanya produk ataupun jasa yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Produk ataupun jasa yang bervariasi dan lebih berkualitas akan memiliki nilai tambah untuk para pelanggan. Sehingga akan terjadinya persaingan antara perusahaan untuk mempertahankan pelanggannya.

Dalam meningkatkan daya saing setiap perusahaan harus mempunyai kapabilitas ataupun kemampuan yang ada di dalam organisasi tersebut. kemampuan bersaing setiap perusahaan selalu mengacu pada posisi relatif perusahaan tersebut dibanding dengan perusahaan yang lain. Keunggulan suatu perusahaan dalam bersaing dapat diperoleh dengan cara setiap perusahaan memiliki kemampuan untuk menyajikan setiap proses bisnisnya secara lebih baik dalam menghasilkan produk ataupun jasa yang berkualitas tinggi dan bisa bersaing di pasar lokal ataupun pasar global (Munizu et al., 2012).

Berdasarkan pernyataan yang dijelaskan oleh (Azhar et al., 2010) kualitas dan daya saing merupakan suatu elemen yang berkaitan. Kualitas memberikan dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan, dan dalam jangka panjang perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Dan pada akhirnya menciptakan kesetiaan dan loyalitas konsumen kepada perusahaan dengan demikian perusahaan bisa tetap survive dan berdaya saing karena adanya kualitas yang diperoleh dari penerapan sistem manajemen mutu.

Salah satu objek kajian di sini adalah perusahaan yang bergerak dibidang pengiriman logistik. PT Pos Indonesia adalah salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang pengiriman logistik, pengiriman surat, serta pelayanan keuangan dan pelayanan lainnya antar wilayah seluruh Indonesia (domestic) serta dunia (international).

Berdasarkan penjelasan hasil observasi ada beberapa faktor yang mempengaruhi penurunan daya saing dari PT Pos Indonesia adalah sebagai berikut:

1. Faktor SDM, faktor SDM menjadi faktor yang dominan dalam kasus penurunan daya saing dari PT Pos Indonesia. Faktor SDM di sini yang dimaksud adalah perubahan dari fundamental tentang arti penting bisnis dengan berbagi lika likunya termasuk daya saing dan kompetisi
2. Faktor Machine, yaitu aplikasi yang kurang user friendly
3. Faktor Method, yaitu sistem operasi pengelolaan kiriman yang belum menyesuaikan dengan keinginan customer.
4. Faktor Environment (lingkungan), dari pemerintah selaku pemilik BUMN dalam membantu PT Pos Indonesia dalam berbagai hal seperti investasi

Persaingan perusahaan dibidang pengiriman sangat berkembang pesat, berdasarkan data yang didapatkan dari perusahaan, PT Pos Indonesia memiliki beberapa kompetitor yang bergerak dalam bidang pengiriman paket. Di bawah ini adalah kompetitor PT Pos Indonesia dibidang *Courier & Delivery Overview* berdasarkan pertumbuhan, produksi perharinya serta pendapatan aset dibidang kurir pengiriman, yang dapat digambarkan sebagai berikut:

Tabel 1.1
Rekapitulasi Kompetitor PT Pos Indonesia (Persero)

<i>Courier & Delivery Overview</i>				
No	Brand	Pertumbuhan	Produksi	Pendapatan
1	GoSend (Gojek)	+70%	2.500/hari	12.600 milion
2	JNE	+28%	1.850/hari	7.050 milion
3	PT POS Indonesia	-11%	400/hari	2.591 milion
4	Ninja Xpress	+38%	430/hari	1.220 milion
5	Anteraja	+225%	200/hari	540 milion

Sumber: Divisi GRC dan QSHE

Berdasarkan data dari tabel 1.1. Perusahaan Gojek dengan go sendnya mendapatkan pertumbuhan 70% dengan produksi perharinya 2.500 dan mendapatkan aset keuntungan sebesar 12,6 Miliar, sedangkan untuk perusahaan JNE mendapatkan pertumbuhan 28% dengan produksi perharinya 1.850 dan mendapatkan aset keuntungan sebesar 7 Miliar. Dan untuk PT Pos Indonesia mendapatkan penurunan sebesar 11% dengan produksi perharinya 400 dan mendapatkan aset keuntungan sebesar 2,5 Miliar. Untuk perusahaan Ninja Xpress mendapatkan pertumbuhan sebesar 38% dengan produksi perharinya 430 dan mendapatkan aset keuntungan sebesar 1,2 Miliar. Terakhir ada perusahaan Anteraja mendapatkan pertumbuhan sebesar 225% dengan produksi perharinya 200 dan mendapatkan aset keuntungan sebesar 540 juta.

Berdasarkan data dari tabel 1.1 tingkat daya saing PT Pos Indonesia yang masih belum maksimal dengan kompetitor lain yang mendapatkan persentase yang lebih tinggi dari PT Pos Indonesia. Dalam meningkatkan daya saing perusahaan ada beberapa faktor yang mempengaruhinya, seperti: sumber daya organisasi, kapabilitas, kompetensi, kinerja, serta kuantitas kerja.

Adapun upaya dalam meningkatkan daya saing perusahaan di PT. Pos Indonesia, salah satunya yaitu dengan sistem manajemen mutu yang diterapkan di PT. Pos Indonesia. Dimana, faktor – faktor yang berpengaruh dalam upaya meningkatkan daya saing perusahaan tersebut dapat diarahkan dalam manajemen mutu agar pelaksanaannya sesuai dan memenuhi standar. Menurut Gaspersz (Fitri & Ismanto, 2019) Sistem Manajemen Mutu (*Quality Management System*) merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek – praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang atau jasa) terhadap kebutuhan persyaratan tertentu yang ditentukan oleh pelanggan dan organisasi.

ISO merupakan suatu standar internasional yang menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk terhadap kebutuhan pelanggan. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 adalah salah satu sistem manajemen yang sudah digunakan di setiap perusahaan ataupun organisasi di Indonesia yang telah ditetapkan sebagai standar mutu internasional. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 adalah standar

internasional terbaru dari rangkaian Sistem Manajemen Mutu ISO 9001. Dengan menerapkannya Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 perusahaan dapat diharapkan terjadi perkembangan secara terus menerus terhadap kinerja perusahaan dan mampu meningkatkan daya saing perusahaan tersebut.

Manfaat yang dapat diperoleh perusahaan dengan menerapkannya Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yaitu:

1. Dapat meningkatkan kepuasan pelanggan
2. Dapat meningkatkan *image* perusahaan dan meningkatkan daya saing perusahaan
3. Meningkatkan mutu dan produktivitas perusahaan
4. Mengelola manajemen perusahaan dengan standar internasional
5. Mengelola manajemen risiko

Berdasarkan hal tersebut, mengingat daya saing perusahaan adalah aspek penting untuk diteliti. Penurunan daya saing perusahaan akan berdampak pada keseluruhan aspek – aspek yang ada pada perusahaan tersebut. Faktor Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 merupakan faktor yang bagus untuk dikaji lebih dalam, dan kaitannya dengan daya saing perusahaan. Dengan ini, peneliti akan memilih objek kajian penelitian di PT POS Indonesia yang sudah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001. Atas dasar itu, peneliti perlu melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Daya Saing Perusahaan di PT POS Indonesia (Persero)”**.

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Penelitian ini memfokuskan pada performa daya saing perusahaan di PT POS Indonesia (Persero) yang sudah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001, hal ini diduga mempunyai pengaruh untuk tingkat performa daya saing perusahaan yang dirasakan. Oleh karena itu diperlukan pendekatan – pendekatan tertentu untuk usaha meningkatkan daya saing perusahaan tersebut. Untuk mengukur performa daya saing perusahaan terdapat beberapa hal yang menjadi suatu pedoman untuk menentukan performa adanya penurunan ataupun adanya peningkatan daya saing perusahaan.

Berdasarkan pokok permasalahan yang dipilih untuk penelitian ini yaitu tentang pengaruh penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 terhadap daya saing perusahaan di PT POS Indonesia, dari permasalahan yang sesuai dengan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan, maka peneliti merumuskan rumusan masalah dalam penelitian ini secara spesifik dalam pertanyaan yang dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran efektifitas penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di PT POS Indonesia (Persero)?
2. Bagaimana gambaran performa daya saing perusahaan PT Pos Indonesia (Persero)?
3. Mengetahui adakah Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap Daya Saing Perusahaan di PT POS Indonesia (Persero)?

1.3.Tujuan Penelitian

Setiap penelitian pasti ada maksud dan tujuan yang akan dicapai. Adapun tujuan dari penulis dalam melaksanakan penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu: tujuan secara umum dan tujuan secara khusus.

Berikut tujuan – tujuan tersebut:

1.3.1 Tujuan Umum

Secara umum tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tentang seberapa besar pengaruh dari penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 terhadap daya saing perusahaan di PT POS Indonesia.

1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui, gambaran penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di PT POS Indonesia (Persero)
2. Untuk mengetahui, gambaran performa daya saing perusahaan PT POS Indonesia (Persero)

3. Untuk mengetahui, pengaruh sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 terhadap daya saing perusahaan di PT POS Indonesia (Persero)

1.4. Manfaat Penelitian

Setelah penelitian ini dilaksanakan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan bermanfaat untuk berbagai pihak, sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dari hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat digunakan untuk menambah kajian tentang daya saing perusahaan yang ada kaitannya dengan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis manfaat dari penelitian ini dapat diharapkan dan dijadikan masukan serta bahan evaluasi bagi pihak PT POS Indonesia (Persero) yang kaitannya dengan pengaruh penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 terhadap daya saing perusahaan, dan juga sebagai bahan bagi pembaca untuk mencari data serta informasi yang relevan terkait hasil penelitian, khususnya bagaimana pengaruh sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 terhadap daya saing perusahaan.