

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pengakuan atas kualitas produk dan pelayanan menjadi suatu kebutuhan utama bagi semua pelaku bisnis. Penilaian suatu kualitas yang bersifat kualitatif menyebabkan perbedaan pandangan bagi setiap pemegang kepentingan, termasuk konsumen. Konsumen menuntut jaminan atas kualitas produk, terlebih pada suatu produk yang harganya tidak murah.

ISO 9001:2008 merupakan salah satu keluarga ISO 9000. Terdapat banyak standar dalam keluarga ISO 9000, yaitu ISO 9001:2008 mengenai persyaratan sistem manajemen mutu, ISO 9000:2005 yang mencakup konsep-konsep dasar dan bahasa, ISO 9004:2009 yang berfokus pada bagaimana membuat sistem manajemen mutu lebih efisien dan efektif, dan ISO 19011:2011 mengenai pedoman untuk internal dan eksternal audit untuk sistem manajemen mutu. Beberapa perusahaan menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 karena beberapa hal, diantaranya adalah untuk meningkatkan proses bisnis internal perusahaan dan mutu produk atau layanan, memperluas jaringan pemasaran dan pemenuhan akan persyaratan konsumen atas mutu produk (White dkk, 2009). Dalam pemenuhan kebutuhan konsumen atas penjaminan mutu produk, perusahaan dapat menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001.

PT. Medix Soft merupakan salah satu perusahaan *software* yang bergerak di bidang industri *medical imaging software* (radiologi). PT. Medix Soft memerlukan ISO 9001 sebagai pemenuhan persyaratan dalam mengurus ijin edar

produk. Selain itu, penerapan ISO 9001 juga diperlukan untuk mengatasi beberapa kelemahan yang ada di perusahaan terkait dengan proses bisnis internal perusahaan. PT. Medix Soft belum dapat melakukan pengendalian dan pemantauan hasil pelaksanaan prosedur kerja yang dilakukan oleh semua departemennya. Semua prosedur kerja yang ada di PT. Medix Soft masih belum didokumentasikan namun beberapa dokumen hasil pelaksanaan prosedur kerja telah didokumentasikan. Salah satu proses bisnis inti yang ada di PT. Medix Soft adalah proses pengembangan *software*. Menurut Jovanovic dan Shoemaker (1997) proses pengembangan *software* menentukan mutu suatu *software*, yang artinya manajemen mutu harus diorientasikan kepada peningkatan proses pengembangan *software* daripada pengendalian produk yang telah jadi.

Hampir keseluruhan proses bisnis pada PT. Medix Soft yang dijalankan berbasis teknologi informasi. Terdapat dua aplikasi utama yang digunakan untuk operasional bisnis perusahaan, yaitu aplikasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang berbasis desktop dan aplikasi Medixsoft Issue Tracker yang berbasis web. Aplikasi SIM ini digunakan untuk komunikasi dalam pengelolaan bisnis perusahaan. Aplikasi Medixsoft Issue Tracker digunakan dalam komunikasi internal antar pengembang perangkat lunak.

PT. Medix Soft membutuhkan suatu pengakuan *de jure* seperti Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 sebagai jaminan komitmen perusahaan terhadap pemenuhan kepuasan pelanggan atas mutu produk yang dihasilkan. Berdasarkan permasalahan di atas, tugas akhir ini akan menganalisis dan merancang proses bisnis PT. Medix Soft menggunakan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 versi 2008 (ISO 9001:2008). Dengan diterapkannya Sistem Manajemen Mutu ISO

9001:2008, diharapkan PT. Medix Soft dapat meningkatkan mutu produk yang dihasilkan serta dapat memperbaiki proses internal perusahaan. Selain itu juga dibutuhkan perencanaan strategis TI agar investasi TI dapat sejalan dengan kebutuhan bisnis di PT. Medix Soft dan sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2008.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam Tugas Akhir ini, yaitu:

1. Bagaimana menganalisis kesesuaian kebutuhan proses bisnis yang sedang berjalan pada PT. Medix Soft dengan persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.
2. Bagaimana merancang proses bisnis yang ada pada PT. Medix Soft sesuai dengan persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.
3. Bagaimana membuat rencana strategis TI pada PT. Medix Soft.

## 1.3 Batasan Masalah

Dalam pembuatan Tugas Akhir Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada PT. Medix Soft ini, ruang lingkup permasalahan dibatasi pada :

1. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 diterapkan pada perusahaan *software* yang bergerak di bidang industri *medical imaging software (radiology)*, khususnya PACS dan RIS.
2. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 diterapkan disemua departemen yang ada kecuali departemen *Finance and Accounting*.

3. Dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 tidak diberlakukan klausul 7.6, yaitu mengenai Pengendalian Sarana Pemantauan dan Pengukuran.
4. Dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 hanya dilakukan uji ahli tanpa dilakukan uji lapangan.
5. Pembuatan rencana strategis ini hanya meliputi portofolio modul aplikasi dan tahun pengembangan.

#### 1.4 Tujuan

Dengan mengacu pada perumusan masalah maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisis kesesuaian kebutuhan proses bisnis untuk mendapatkan hasil kesenjangan antara kebutuhan proses bisnis yang ada pada PT. Medix Soft dengan persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.
2. Merancang proses bisnis yang ada pada PT. Medix Soft sesuai dengan persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dan hasil kesenjangan.
3. Membuat rencana strategis TI pada PT. Medix Soft.

#### 1.5 Manfaat

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah:

1. Dapat digunakan sebagai acuan kerja atau *framework* bagi seluruh karyawan di PT. Medix Soft dalam menganalisis dan merancang proses bisnis perusahaan *software* berbasis produk yang disesuaikan dengan persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.

2. Dapat digunakan sebagai wacana atau *best practice* bagi perusahaan pengembang *software* lainnya dalam menerapkan persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini dibagi menjadi beberapa Bab dan Sub-Bab. Sistematika penulisan Tugas Akhir dapat dijelaskan sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan membahas mengenai latar belakang permasalahan, inti dari permasalahan yang ada akan disebutkan dalam perumusan masalah, batasan masalah yang menjelaskan mengenai batasan-batasan penelitian ini. Tujuan dari pembuatan penelitian ini, manfaat penelitian dan dilanjutkan dengan membuat sistematika penulisan Tugas Akhir.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini memberikan uraian tentang teori yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir. Menjelaskan tentang proses bisnis, *Business Process Modelling Notation* (BPMN), Analisis SWOT, Analisis *Balanced Scorecard*, Analisis *Value Chain*, Portofolio Aplikasi, Tata Kelola, *Capability Maturity Model Integration* (CMMI), Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, Audit Internal, *Software Engineering*.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini berisi uraian mengenai langkah-langkah yang digunakan dalam penelitian ini. Peneliti akan membuat model penelitian kemudian menyusun instrumen penelitian yang nanti digunakan untuk mendapatkan data, yang dilanjutkan pada tahap pengumpulan data. Dari data yang telah dikumpulkan maka akan dilakukan pengolahan dan analisis data. Hasil dari penelitian ini adalah rencana strategis TI dan rancangan dokumen ISO yang berupa pedoman mutu, prosedur kerja, instruksi kerja, dan format formulir. Pada bab ini juga dijelaskan secara lengkap mengenai skema penelitian.

**BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini akan membahas mengenai hasil analisis dan perancangan serta hasil evaluasi atau pengujian dari rancangan peneliti. Hasil akhir dari penelitian ini berupa hasil *gap analysis*, hasil rancangan dokumen pedoman mutu, prosedur kerja, instruksi kerja, dan format formulir serta rencana strategis TI beberapa tahun kedepan,.

**BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini berisi kesimpulan dari Tugas Akhir dan saran sehubungan dengan adanya kemungkinan pengembangan yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya