

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

PT Pelindo Terminal Petikemas adalah perusahaan yang terbentuk sebagai salah satu dari empat unit bisnis di bawah naungan PT Pelabuhan Indonesia (Persero), sebuah perusahaan hasil penggabungan empat Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Pelabuhan, yaitu PT Pelabuhan Indonesia I (Persero), PT Pelabuhan Indonesia II (Persero), PT Pelabuhan Indonesia III (Persero), dan PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero). Integrasi ini secara resmi terlaksana pada 1 Oktober 2021.

Pendirian PT Pelabuhan Indonesia (Persero) sebagai hasil integrasi ini merupakan inisiatif strategis dari Pemerintah selaku Pemegang Saham, dengan tujuan untuk memperkuat konektivitas nasional dan membangun jaringan ekosistem logistik yang lebih kokoh. Hal ini akan meningkatkan keterhubungan antar Pelabuhan di dalam negeri dan juga antara Pelabuhan dalam negeri dengan Pelabuhan luar negeri. Sebagai operator terminal, PT Pelindo Terminal Petikemas memberikan layanan petikemas melalui sistem jaringan terintegrasi dan standar. Perusahaan ini berada di bawah naungan PT Pelabuhan Indonesia (Persero), yang merupakan operator Pelabuhan terbesar di Indonesia. Oleh karena itu.

PT Pelindo Terminal Petikemas memiliki peran penting dalam mengakselerasi pertumbuhan ekonomi nasional dan memajukan kesetaraan ekonomi di seluruh wilayah. Sebagai subholding company dalam klaster bisnis pelayanan petikemas, PT Pelindo Terminal Petikemas saat ini mengelola 14

terminal petikemas dan mengawasi 7 anak usaha yang menjadi operator terminal petikemas. Berdasarkan tujuan pendirian dari PT Pelindo Terminal Petikemas, sebagai salah satu entitas induk di PT Pelindo, akan bertanggung jawab dalam mengkoordinasikan aktivitas bisnis anak perusahaan yang berfokus pada klaster bisnis petikemas. PT Pelindo Terminal Petikemas didirikan untuk mendukung tujuan dari Holding dalam perusahaan jasa kepelabuhanan. Adapun tujuan pendirian dari PT Pelindo Terminal Petikemas untuk mendukung terwujudnya kinerja operasional dan komersial berkelas dunia pada jasa kepelabuhanan guna mendukung tercapainya visi dan misi perusahaan.

PT Pelindo Terminal Petikemas memiliki 5 (lima) arah pengembangan yang akan difokuskan dalam 5 (lima) tahun kedepan bahwa PT Pelindo Terminal Petikemas dapat mendukung program pemerintah dalam meningkatkan daya saing logistik di Indonesia. PT Pelindo Terminal Petikemas tidak hanya mengembangkan infrastruktur dan suprastruktur terminal petikemas, PT Terminal Petikemas diharapkan dapat berfokus dalam meningkatkan standarisasi kinerja operasi terminal petikemas untuk dapat menghasilkan pelayanan yang terintegrasi dan berkinerja unggul. PT Pelindo Terminal Petikemas perlu mempersiapkan kapabilitas dan kinerja dari fungsi pendukung agar secara inovatif dapat mengembangkan proses yang jauh efisien dengan memanfaatkan Sumber Daya Manusia (SDM).

Penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2015 merupakan keputusan strategis yang dapat memberikan kontribusi pada peningkatan keseluruhan kinerja organisasi serta membentuk dasar yang kokoh untuk upaya pembangunan berkelanjutan. Keuntungan yang dapat diperoleh oleh suatu organisasi dari penerapan sistem manajemen kualitas berdasarkan standar internasional. Standar

internasional ini menggunakan pendekatan berbasis proses, yang mengintegrasikan siklus Plan-Do-Check-Act (PDCA) dan pemikiran yang berfokus pada identifikasi risiko. Pada tahun 2022, PT Pelindo Terminal Petikemas melaksanakan penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 sebagai strategi utama guna meningkatkan performa para karyawan dan mencapai standar layanan yang optimal.

Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 mengakui bahwa pelanggan memiliki peran sentral dalam menentukan persyaratan sebagai masukan, dan indikator kepuasan pelanggan dapat tercermin dalam kualitas layanan. Lasa Hs menyatakan bahwa kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat tersebut penting untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Kepuasan pelanggan bersifat relatif karena persepsi antar pelanggan terhadap suatu hal bisa berbeda satu sama lain.

Menurut wawancara dengan Wakil Presiden Sistem Manajemen Mutu di PT Pelindo Terminal Petikemas, terungkap bahwa masih terdapat inkonsistensi dalam menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Penulis juga melakukan wawancara dengan beberapa pengguna layanan di Terminal Petikemas untuk mendapatkan pandangan mereka tentang pelayanan di sana. Beberapa pengguna masih mengungkapkan keluhan mengenai efisiensi sistem operasional bongkar muat petikemas. Mengingat gambaran di atas menggambarkan adanya kesenjangan di PT Pelindo Terminal Petikemas, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian ini. Selain itu, meskipun ISO 9001:2015 telah diterapkan di PT Pelindo Terminal Petikemas, belum ada penelitian sebelumnya yang mengeksplorasi dampak dari penerapan ini terhadap kinerja sumber daya manusia yang pada akhirnya mempengaruhi kualitas pelayanan.

Dari penjelasan latar belakang diatas penulis mengangkat judul **“Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 Terhadap Kinerja SDM di PT Pelindo Terminal Petikemas ”**

## **1.2 Batasan Masalah**

Ruang lingkup permasalahan yang akan dijelajahi dalam penelitian ini meliputi:

- a) Penelitian ini berkonsentrasi secara khusus pada kinerja SDM di PT Pelindo Terminal Petikemas
- b) Hanya menggunakan 3 variabel bebas yaitu faktor kompetensi, faktor budaya organisasi dan faktor kepemimpinan dalam implementasi manajemen mutu

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan konteks yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam studi ini sebagai berikut:

1. Apakah faktor kompetensi dalam implementasi manajemen mutu memberikan dampak yang signifikan pada kinerja sumber daya manusia di PT Pelindo Terminal Petikemas?
2. Apakah faktor budaya korporat dalam implementasi Manajemen mutu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja sumber daya manusia di PT Pelindo Terminal Petikemas?
3. Apakah faktor kepemimpinan dalam implementasi Kualitas manajemen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja sumber daya manusia di PT Pelindo Terminal Petikemas?
4. Apakah faktor kompetensi, budaya organisasi dan kepemimpinan dalam implementasi manajemen mutu secara kolektif (simultan) memberikan

dampak yang penting terhadap performa Sumber Daya Manusia di PT Pelindo Terminal Petikemas?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Dengan mengacu pada informasi sebelumnya mengenai latar belakang dan perumusan masalah, penulis menetapkan tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk memahami dan evaluasi secara mendalam apakah faktor kompetensi dalam implementasi manajemen mutu berpengaruh signifikan terhadap kinerja SDM pada PT Pelindo Terminal Petikemas
2. Untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi apakah elemen budaya organisasi memainkan peran yang signifikan dalam dampak implementasi manajemen mutu terhadap performa Sumber Daya Manusia di PT Pelindo Terminal Petikemas.
3. Untuk menginvestigasi dan menganalisis dampak yang dimiliki faktor kepemimpinan terhadap kinerja Sumber Daya Manusia dalam kerangka penerapan manajemen mutu di PT Pelindo Terminal Petikemas.
4. Untuk melakukan penelitian guna memahami dan mengukur sejauh mana faktor-faktor kompetensi, budaya organisasi, dan kepemimpinan dalam konteks implementasi manajemen mutu secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja Sumber Daya Manusia di PT Pelindo Terminal Petikemas.

#### **1.5 Keuntungan dari penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan nilai kepada semua pihak, terutama bagi mereka yang memiliki keterlibatan langsung dalam isu yang diselidiki. Tujuan utama adalah sebagai berikut:

1. Bagi PT Pelindo Terminal Petikemas: memberikan rekomendasi serta panduan yang berharga bagi perusahaan, bertujuan untuk meningkatkan penerapan manajemen mutu yang berdampak positif pada kinerja Sumber Daya Manusia.

2. Bagi STIAMAK Barunawati: berfungsi sebagai sumber referensi yang dapat digunakan sebagai pembandingan dalam melakukan penelitian pada bidang yang serupa.

#### **1.6 Struktur Penulisan Tesis**

Struktur penulisan dirancang agar memudahkan dalam menjelaskan tentang konteks awal, perumusan permasalahan, tujuan dan kegunaan penelitian, batasan isu yang dibahas, serta tata cara penyusunan naskah.