

I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Jaringan internet semakin gencar digunakan pada era serba digital seperti saat ini. Mengutip dari laman resmi Kementerian Komunikasi dan Informatika (2020), hasil survei Pengguna Internet Indonesia pada tahun 2019-2020 yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menunjukkan penetrasi pengguna internet di Indonesia mencapai angka 73,7% atau sebanyak 196,7 juta pengguna. Namun, seperti yang terlansir dalam situs Tempo.co (2020) hasil survei yang dilakukan oleh APJII pada tahun 2019-2020 menunjukkan, dari seluruh pengguna internet di Indonesia hanya 7,5% saja yang menggunakan layanan internet *wireless fidelity* (*wi-fi*) di rumah mereka. Artinya, layanan internet dalam bentuk paket data yang memerlukan kartu SIM masih menjadi pilihan sebagian besar pengguna internet di Indonesia.

PT Telkomsel sebagai salah satu provider penyedia layanan internet berusaha untuk memenuhi kebutuhan serta kepuasan konsumen. Demi menarik perhatian pelanggannya, PT Telkomsel berusaha untuk mengemas kartu SIM yang mereka tawarkan dengan kemasan yang menarik dan desain yang mengikuti perkembangan zaman. PT Telkomsel menyerahkan urusan pengemasan kartu SIM ini kepada beberapa mitranya, salah satunya adalah Koperasi Telekomunikasi Selular (Kisel) yang juga merupakan koperasi karyawan PT Telkomsel.

Rata-rata sebanyak kurang lebih 4 juta unit kartu SIM dengan merek berbeda-beda dikemas oleh Kisel untuk memenuhi permintaan PT Telkomsel pada setiap bulannya. Tingkat produksi yang mencapai hingga 4 juta unit kartu SIM per bulan tersebut merupakan tantangan tersendiri bagi Kisel untuk tetap menjaga kualitas hasil produksi mereka. Seperti salah satu komitmennya yaitu mencapai target secara efektif, Kisel membuat sistem manajemen kualitas yang berpedoman kepada ISO 9001:2015 untuk mengendalikan kualitas dalam proses pengemasan kartu SIM mulai dari input, proses, hingga output sehingga tujuan serta komitmennya dapat tercapai.

Pencapaian target yang baik tentu akan meningkatkan nilai *Key Performance Index* (KPI) yang dibuat oleh PT Telkomsel sebagai konsumen Kisel. Hasil penilaian KPI akan mempengaruhi jumlah pesanan PT Telkomsel kepada Kisel pada periode berikutnya. Hal ini sangat berhubungan erat dengan *revenue* atau pendapatan perusahaan, serta kerugian yang dihasilkan dari pembayaran denda akibat nilai KPI yang turun atau target yang tidak tercapai. Mengingat mitra yang bekerja sama dengan PT Telkomsel tidak hanya Kisel saja, maka Kisel harus berusaha untuk terus meningkatkan kinerjanya agar dapat mempertahankan serta berupaya meningkatkan nilai KPI-nya. Sehingga dalam hal ini, penerapan sistem manajemen kualitas yang baik dibutuhkan oleh Kisel untuk meningkatkan dan mempertahankan kinerja mereka. Berdasarkan uraian yang telah disampaikan, penulis tertarik untuk mempelajari, menganalisis, serta mengevaluasi sistem manajemen dan pengendalian kualitas yang diterapkan oleh Koperasi Telekomunikasi Selular, Jakarta Selatan sebagai upaya mencapai dan mempertahankan komitmen mereka.

1.2 Tujuan

Kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) merupakan kegiatan yang dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa untuk melihat langsung proses produksi dan membandingkan teori-teori yang didapat pada saat perkuliahan dengan keadaan nyata di lapangan. Tujuan khusus dalam melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Koperasi Telekomunikasi Selular adalah:

- a) Mengidentifikasi penerapan sistem manajemen dan pengendalian kualitas di bagian Liner pada proses pengemasan kartu SIM di Kisel.
- b) Mengevaluasi pengendalian kualitas di bagian Liner pada proses pengemasan kartu SIM di Kisel.

1.3 Manfaat

Laporan Akhir Kajian Aspek Khusus ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat dari segi ilmu pengetahuan dan pengalaman nyata di lapangan kerja bagi mahasiswa. Selain itu, diharapkan juga dapat memberikan manfaat bagi perusahaan tempat Praktik Kerja Lapangan. Adapun manfaat tersebut diantaranya:

- a) Mengetahui penerapan sistem manajemen dan pengendalian kualitas proses pengemasan kartu SIM.
- b) Memberikan alternatif solusi bagi perusahaan dalam proses pengendalian dan manajemen kualitas di bagian Liner pada proses pengemasan kartu SIM di Kisel.



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

1.4 Ruang Lingkup

Pengamatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan data Laporan Akhir Kajian Aspek Khusus fokus kepada penerapan sistem manajemen dan pengendalian kualitas pengemasan kartu SIM di Koperasi Telekomunikasi Selular (Kisel). Adapun ruang lingkup yang pengamatan meliputi:

- a) Sistem manajemen kualitas
- b) Kebijakan dan sasaran Kualitas
- c) Pengendalian kualitas *input*, proses, dan *output*
- d) Pengendalian kualitas proses pengemasan kartu SIM
- e) Penerapan *seven tools* dengan lembar periksa, stratifikasi, diagram Pareto, dan diagram sebab-akibat.