

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG MASALAH

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh dengan persaingan, mutu menjadi kata kunci bagi perkembangan suatu perusahaan. Keberhasilan dalam memenangkan kompetisi banyak ditentukan oleh kemampuan dalam mengelola dan meningkatkan sumber daya yang dimiliki, tidak terkecuali dalam sektor jasa konstruksi. Penerapan manajemen mutu diperlukan dalam mewujudkan peningkatan mutu produk/layanan yang dihasilkan, mengontrol biaya-biaya, mengurangi kerusakan dan cacat pada produk, meningkatkan kepuasan konsumen, dan meningkatkan keuntungan bagi perusahaan. Sebuah perusahaan harus menyadari bahwa untuk bersaing di pasar global, perusahaan harus dapat menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi tuntutan pasar. Jika tingkat kepuasan pelanggan terhadap pemakaian produk dan layanan cukup tinggi, maka perusahaan tersebut dapat bertahan dalam ekonomi pasar global (ISO, 2001).

Penerapan sistem manajemen mutu dapat memberikan berbagai nilai tambah bagi perusahaan, antara lain, meminimalkan produk yang tidak memenuhi persyaratan yang berarti pula mengurangi pekerjaan ulang yang akhirnya mengoptimalkan marjinal keuntungan, dan meningkatkan produktivitas kerja yang dapat meningkatkan efisiensi perusahaan (Suardi, 2001).

Sistem Manajemen Mutu berbasis ISO 9001:2008 dalam jasa konstruksi Indonesia pada saat ini merupakan prioritas utama dalam kegiatan

konstruksi mengingat penerapan sistem manajemen mutu ISO telah menjadi kebijakan Departemen Pekerjaan Umum yang ditetapkan sejak tahun 2001. Tujuan kebijakan tersebut adalah mengupayakan dan mewujudkan kualitas produk hasil pekerjaan konstruksi sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat. Di samping itu, penerapan sistem manajemen mutu ISO dan sertifikasinya bagi para penyedia jasa telah menjadi tuntutan dalam menghadapi pasar global yang semakin kompetitif (Garpenz, 2001).

1.2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Apa alasan perusahaan jasa konstruksi berusaha mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008?
2. Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi oleh perusahaan jasa konstruksi dalam mewujudkan tuntutan ISO 9001:2008?
3. Bagaimana harapan dan realita dari perusahaan jasa konstruksi setelah mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008?

1.3. BATASAN MASALAH

Penelitian ini memfokuskan pada perusahaan jasa konstruksi di Yogyakarta dan perusahaan jasa konstruksi lainnya yang sedang melaksanakan proyek konstruksi di Yogyakarta yang telah mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008.

1.4. TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui alasan, kepuasan, dan hambatan perusahaan jasa konstruksi di Yogyakarta dan perusahaan jasa konstruksi lainnya yang sedang melaksanakan proyek konstruksi di Yogyakarta yang telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam perusahaannya.

1.5. SISTEMATIKA PENULISAN

Rancangan sistematika penulisan Tugas Akhir ini disusun sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai teori serta literatur yang digunakan sebagai acuan dalam penyusunan penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Teknik-teknik pengumpulan data serta tahapan-tahapannya akan diuraikan dalam bab ini.

BAB IV : ANALISIS DATA

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang pengolahan dan analisis data dari data yang telah terkumpul.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Setelah analisis data dilakukan maka dapat diambil kesimpulan dan saran mengenai Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 yang telah diterapkan oleh perusahaan jasa konstruksi di Yogyakarta dan perusahaan jasa konstruksi lainnya yang sedang melaksanakn proyek konstruksi di Yogyakarta.

