

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengantar**

Dalam bab ini penulis akan meninjau kembali tentang studi terdahulu mengenai penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya dengan beberapa topik penelitian yang sejenis sehingga dapat menjadi bahan referensi dan bagi peneliti dalam melakukan penelitian ini sekaligus dapat menjadi bahan untuk memperkaya gagasan dalam menyusun kerangka pemikiran selama melakukan penelitian ini. ISO (*International Organization for Standardization*) merupakan suatu organisasi internasional para Dewan Standardisasi Nasional (DSN) yang bermarkas di Genewa, Swiss. ISO sendiri mempunyai pengertian yaitu koordinasi standar kerja internasional, publikasi standar harmonisasi internasional, dan promosi pemakaian standar internasional ISO 9000 memfasilitasi penerapan standar, aktivitas, sistem, tanggung jawab dll. Keunggulan ISO-9000 adalah meningkatkan citra kualitas perusahaan. Ini memberikan keuntungan pemasaran. Ini meningkatkan efisiensi, mengurangi pemborosan. Ini memastikan kepuasan pelanggan. Sebuah tinjauan literatur saat ini mengungkapkan bahwa studi yang berkaitan dengan manajemen kualitas, termasuk pada ISO-9000, cenderung menanamkan konstruksi dalam kerangka TQM (*Total Quality Management*).

#### **2.2 Pengendalian Mutu**

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Rivelino dan Anton Soekiman (2016) dengan judul “Kajian Pengendalian Mutu Konstruksi pada Pengawasan Pelaksanaan Pembangunan Jaringan Irigasi” menjelaskan tentang dasar-dasar pengendalian mutu dan juga kinerja pengendalian mutu yang dilakukan oleh kontraktor maupun konsultan pengawas pada proyek pembangunan jaringan irigasi D.I Leuwigoong. Menurut penelitian ini dalam melakukan pengelolaan pengendalian mutu di proyek pembangunan irigasi Leuwigoong, salah satu upaya yang harus dilakukan adalah melaksanakan pelatihan bagi seluruh personil yang terkait dalam bidang konstruksi seperti kontraktor dan konsultan serta masyarakat sekitar proyek dengan tujuan untuk menyamakan pemahaman mengenai mutu dalam pengoperasian dan pemeliharaan jaringan irigasi. Dari hasil analisis dalam penelitian ini menyatakan bahwa dasar-dasar pengendalian mutu yang digunakan oleh kontraktor maupun konsultan pengawas sudah baik sedangkan kinerja pengendalian mutu oleh konsultan sangat baik.

Penelitian lain tentang pengendalian mutu juga dilakukan oleh Enisa Herlintang (2019) dengan judul “Analisis Pengendalian Mutu Pada Proyek Pembangunan Apartemen Yudhistira Yogyakarta”. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam proses pekerjaan struktur secara keseluruhan, pelaksanaannya telah berhasil mengelolah serta mengendalikan seluruh rangkaian kegiatan secara efektif sehingga dapat meningkatkan produktifitas untuk mendapatkan hasil yang optimal dalam hal kinerja pengendalian mutu sesuai dengan perencanaan mutu yang telah ditentukan. Namun inspeksi setiap hari masih perlu ditingkatkan lagi pada pekerjaan yang sedang dikerjakan agar tidak adanya kesalahan dalam pengerjaan penulangan. Selain itu, bila dilihat berdasarkan hasil analisis tingkat risiko yang telah dilakukan dalam penelitian ini terdapat 2 jenis kategori level yaitu rendah dan sedang maka dari hasil analisis membuktikan bahwa pengendalian mutu kerja telah dilaksanakan dan dijalankan sesuai dengan metode dan prosedur berdasarkan bidang keahlian dan tanggung jawab pekerjaan yang diberikan, sehingga risiko yang terjadi cukup ditangani dan diselesaikan dengan baik.

### **2.3 Sistem Manajemen Mutu**

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Mualim Amin, dkk (2016) yang berjudul “Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu terhadap Kualitas Pelaksanaan Kegiatan Operasi dan Pemeliharaan” dengan studi kasus: Tugas Pembantuan Operasi dan Pemeliharaan Daerah Irigasi Kedung Asem dan Daerah Irigasi Bodri Provinsi Jawa Tengah menunjukkan bahwa penerapan sistem manajemen mutu meliputi penilaian responden terhadap pengelolaan sumber daya yang dipresepikan pada kategori cukup baik dan masih diperlukan peningkatan melalui pelatihan, ketersediaan prasarana dan sarana seperti gedung, ruang kerja, peralatan, transportasi yang dibutuhkan, dan ketersediaan lingkungan kerja sesuai dengan persyaratan mutu yang terkait persyaratan keamanan, kesehatan, keselamatan dan kenyamanan. Berdasarkan hasil analisis uji F (uji simultan) menunjukkan bahwa pengelolaan sumber daya, penyelenggaraan kegiatan, pengukuran, analisis dan perbaikan, secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelaksanaan kegiatan operasi dan pemeliharaan. Hasil ini menunjukkan bahwa penerapan sistem manajemen mutu berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas pelaksanaan pekerjaan operasi dan pemeliharaan pada tugas pembantuan operasional dan pemeliharaan D.I. Kedung Asem dan D.I. Bodri.

### **2.4 Penerapan Manajemen Mutu Berbasis ISO 9000**

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Hany R. Alalfy, dkk (2015) dengan judul “A Suggested Proposal to Implementation Quality Management System ISO-9001 in Egyptian

*Universities*" yang menganalisis tentang realitas penerapan sistem manajemen mutu ISO di universitas-universitas yang ada di Mesir, menjelaskan alasan kegagalan universitas-universitas tersebut dalam penerapan ISO-9001, dan mempresentasikan usulan usulan tentang cara menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001 dengan benar untuk menghindari kesalahan yang dilakukan oleh universitas Mesir sebelumnya. Hasil yang didapat dalam penelitian ini membuktikan bahwa kendala penerapan ISO adalah kurangnya visi yang jelas dari beberapa pimpinan Universitas tentang ISO dan penerapannya, kurangnya rencana praktis penerapan mekanisme ISO, Resistensi terhadap perubahan oleh sebagian pimpinan dan karyawan. Beberapa alasan kegagalan universitas yang ada di Mesir dalam melakukan penerapan ISO 9000 adalah kelemahan insentif finansial dan moral kepada peserta ISO, saluran komunikasi yang buruk antara bagian dan departemen Universitas dan kurangnya penilaian berkelanjutan untuk upaya yang dilakukan oleh Universitas dalam penerapan sistem mutu ISO-9001. Selain itu, kurangnya anggota berpengalaman yang bertanggung jawab atas penerapan metode ISO, kurangnya manfaat dari pengalaman beberapa universitas terkemuka di dalam dan di luar dalam penerapan ISO serta kekurangan sumber daya manusia yang terlatih untuk penerapan sistem manajemen mutu ISO-9001.

Selain itu, penelitian mengenai penerapan sistem manajemen mutu ISO 9000 juga pernah dilakukan terhadap inovasi dan kapasitas manajemen di sektor furnitur di Malaysia dalam penelitian dengan judul "*The Effects Of ISO 9001 Quality Management System On Innovation And Management Capacities In The Malaysian Furniture Sector*" yang ditulis oleh J. Ratnasingam, dkk (2013). Hasil dalam penelitian ini menunjukkan jelas bahwa sertifikasi ISO dapat meningkatkan kinerja keseluruhan industri manufaktur furnitur, terutama melalui pengaruh positifnya terhadap inovasi proses dan kompetensi manajemen. Meskipun ada keengganahan di antara produsen furnitur berukuran kecil dan menengah untuk mengadopsi sistem sertifikasi ISO, manfaatnya dalam jangka panjang dapat membantu mengimbangi biaya implementasi awal yang tinggi. Peningkatan kesadaran tentang manfaat sistem manajemen mutu ISO 9001 harus dilakukan secara bersama-sama, agar sektor furnitur dapat memperoleh daya saing.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Arief Darmawan, dkk dengan judul "Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 Pada Kontraktor PT. X" dapat digunakan untuk memberikan informasi pada pihak kontraktor supaya dapat memperhatikan hal – hal yang dapat meningkatkan kedisiplinan seluruh karyawan konstruksi agar penerapan sistem manajemen

mutu ISO 9001:2015 bisa maksimal. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 PT. Brantas Abipraya dalam Proyek Rancang Bangun Rumah Susun Stasiun Tanjung Barat sebanyak 85,19% dievaluasi sangat baik (81%-100%) dan juga faktor yang menjadi hambatan pada penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 adalah kurang maksimalnya sosialisasi secara lisan tentang penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, kurangnya informasi terdokumentasi lantaran hilang maupun terlewat, dan kurangnya komunikasi antar tim proyek sebagai akibatnya hal ini bisa menghambat tercapainya tujuan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 yang efektif dan efisien.

Dalam penelitian mengenai sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 yang digunakan PT. Tritama Bina Karya oleh Fitriana Ramadhany dan Supriono (2017) dengan judul “Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam Menunjang Pemasaran (Studi Pada PT. Tritama Bina Karya Malang)” menjelaskan bahwa Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 telah digunakan dalam PT. Tritama Bina Karya dengan tujuan untuk memperbaiki sistem manajemen mutunya. Namun, sangat disayangkan karena dalam penelitian ini, perusahaan belum mampu menerapkannya dengan baik dan konsisten. Meski begitu perusahaan telah berhasil dalam menerapkan tiga prinsip yang terdapat dalam ISO 9001:2015 diantaranya prinsip fokus pelanggan, prinsip *improvement* (perbaikan), dan prinsip manajemen hubungan. Sementara itu, dalam menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di setiap unit bisnisnya, perusahaan menghadapi beberapa hambatan antara lain: 1) Sumber daya manusia yang terbatas; 2) Struktur organisasi sudah jelas, namun terlalu banyak pekerjaan dalam satu divisi sehingga fokus karyawan mudah terbagi; 3) Kurangnya pengetahuan karyawan mengenai sistem yang baru; 4) Karyawan tidak menjalankan prosedur yang diberikan secara konsisten, bahkan tidak menjalankan prosedur tersebut sama sekali; 5) Pelaksanaan prosedur belum jelas dan tidak rinci; dan 6) Tidak ada sosialisasi untuk pihak eksternal dari perusahaan.