

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kebutuhan perusahaan untuk meningkatkan mutu produk/jasa serta kepuasan pelanggan semakin besar karena terbukanya perdagangan bebas dalam era globalisasi. Oleh karena itu perusahaan berusaha memenangkan persaingan dengan meningkatkan mutu produk/jasa, sehingga dapat memberikan kepuasan pelanggan. Untuk meningkatkan mutu produk/jasa perusahaan harus menerapkan sistem manajemen mutu. ISO 9000 merupakan salah satu standar sistem manajemen mutu yang diakui dunia Internasional dan bersifat global untuk berbagai bidang usaha.

Selain dapat meningkatkan kemampuan bersaing, masih banyak manfaat dari perolehan sertifikasi ISO 9000 yang telah diteliti dan dipublikasikan. Adapun pengelompokan motivasi, pendorong dan manfaat untuk mendapatkan sertifikasi ISO telah ditabulasi dan dibahas (Chow-Chua, 2003).

Para peneliti merekomendasikan keuntungan mendapatkan sertifikasi ISO antara lain memperoleh reputasi yang lebih baik, tingkat kesadaran akan perlunya menjaga kualitas, prosedur dan tanggung jawab menjadi lebih jelas dan terdokumentasi dengan lebih baik, menghilangkan pekerjaan yang tidak perlu, lebih mudah untuk ditelusuri dan dilakukan audit, pelayanan kepada pelanggan lebih baik, meningkatkan kepuasan pelanggan serta karyawan, melakukan

peningkatan yang berkesinambungan, meningkatkan keuntungan, kesempatan untuk melakukan ekspansi dan seterusnya (Chow-Chua, 2003)

Sekalipun banyak manfaat dari memperoleh sertifikasi ISO, tapi penerapannya pun memiliki banyak kendala baik dalam proses maupun setelah proses sertifikasi. Masalah utama dalam masa penerapan adalah proses pengecekan dokumen yang terlalu banyak sehingga tidak dapat dikelola dengan baik, serta mendapatkan komitmen dari pihak manajemen dan juga para karyawan. Sertifikasi ISO dapat diperoleh oleh berbagai jenis perusahaan, termasuk perusahaan jasa konstruksi. Penelitian ini memfokuskan pada perusahaan kontraktor yang telah mendapatkan sertifikasi ISO 9000.

1.2. Rumusan Masalah

Pokok masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimanakah penerapan sistem manajemen mutu terpadu ISO 9000 pada perusahaan kontraktor jasa konstruksi di pulau Jawa?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui penerapan sistem manajemen mutu terpadu ISO 9000 pada perusahaan kontraktor jasa konstruksi yang ada di pulau Jawa.

1.4. Batasan Penelitian

Adapun batasan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian dilakukan pada perusahaan kontraktor yang ada di pulau Jawa.
2. Penelitian hanya difokuskan kepada pelaksanaan kedelapan prinsip sistem manajemen mutu yang terdapat dalam ISO 9001:2000, yaitu fokus pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan personel, pendekatan proses, pendekatan sistem terhadap manajemen, peningkatan berkelanjutan, pendekatan faktual dalam pengambilan keputusan, dan hubungan dengan pemasok yang saling menguntungkan.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai penambahan ilmu dalam disiplin manajemen konstruksi teknik sipil untuk mengoptimalkan manajemen proyek konstruksi dalam penerapan manajemen mutu terpadu ISO 9000.

1.6. Keaslian Penelitian

Perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan dua penelitian terdahulu, adalah:

1. Latief (2009), Penerapan Pendekatan Metode Six Sigma Dalam Penjagaan Kualitas Pada Proyek Konstruksi.
2. Bentoro (2004), Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berbasiskan ISO 9001:2000 dalam Jasa Konstruksi pada PT. Wijaya Karya Cabang Jawa Barat.