

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. LATAR BELAKANG

Dalam era globalisasi, negara-negara di dunia mendukung berlakunya pasar bebas, persaingan di bidang perdagangan akan semakin meningkat. Hal mana juga akan memberikan dampak bagi dunia industri jasa konstruksi, persaingan akan terjadi tidak saja diantara pelaku bisnis konstruksi dalam negeri tetapi juga akan terjadi persaingan yang cukup berat dengan pelaku bisnis konstruksi dari luar negeri.

Seringkali didengungkan, penerapan sistem manajemen mutu dengan model standar ISO-9000 merupakan kunci untuk meningkatkan mutu dan produktivitas kerja yang efisien, agar mampu bersaing di pasar global. Berdasarkan suatu studi di Australia, dengan menambah biaya pencegahan melalui penerapan sistem manajemen mutu sebesar 1 persen dari biaya konstruksi, maka biaya akibat kesalahan atau penyimpangan yang memerlukan *rework* dapat ditekan dari 10 persen menjadi hanya 2 persen dari biaya konstruksi (Tanudjaja, 1999).

Tujuan utama suatu perusahaan adalah menghasilkan suatu produk atau jasa yang memenuhi kepuasan pelanggan, sesuai dengan standar, mampu bersaing harga dan memberikan keuntungan yang baik bagi perusahaan. Semua ini dapat dicapai melalui atau dengan menerapkan sistem manajemen mutu didalam perusahaannya. Sistem manajemen mutu mengelola seluruh kegiatan perusahaan seperti teknik, administrasi dan faktor-faktor manusia yang mempengaruhi mutu terhadap produk atau jasa yang dihasilkan. Sistem manajemen mutu sebagai pedoman terkoordinasi dari tindakan manusia, mesin dan informasi untuk mencapai tujuan mutu. Standar ISO-9000 dimaksudkan untuk

mengembangkan dan membangun sistem manajemen mutu untuk mencapai tujuan mutu suatu organisasi / perusahaan.

Pada dasarnya persyaratan utama yang diminta oleh standar ISO-9000 adalah sistem mutu pada perusahaan serta diyakinkannya bahwa sistem mutu tersebut dipahami, diterapkan oleh seluruh lapisan organisasi pada perusahaan tersebut, baik manajemen tingkat atas, menengah maupun bawah, selain itu perlu dipastikan bahwa setiap kurun waktu tertentu dilakukan *review* terhadap sistem manajemen mutu yang telah dibangun (Santosa, 1998).

Saat ini tolok ukur kinerja perusahaan dalam hal kualitas yang dapat dilihat dengan mudah dan jelas adalah pengakuan ISO-9000. Di Indonesia sendiri para pelaku bisnis konstruksi juga sedang berupaya untuk mendapatkan pengakuan ISO-9000. Perolehan Sertifikat ISO-9000 oleh suatu perusahaan, bukan jaminan setiap produk ataupun jasa yang dihasilkan perusahaan tersebut pasti memenuhi persyaratan pelanggan. Sertifikat ISO-9000 yang dimiliki oleh suatu perusahaan, hanya menunjukkan perusahaan tersebut memiliki sistem manajemen mutu yang mampu menghasilkan produk atau jasa sesuai persyaratan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan harus secara berkesinambungan menilai apakah pelanggan terpuaskan dan terus menerus meningkatkan proses operasinya. Ini berarti sistem mutu yang disusun harus efektif, harus dapat meningkatkan proses produksi dan harus dilaksanakan secara serius. Hanya di bawah kondisi inilah, sistem tersebut dapat mengurangi pekerjaan ulang, pekerjaan tumpang tindih maupun produk yang tidak sesuai, sehingga akan meningkatkan produktivitas, inovasi, keterlibatan karyawan dan meningkatkan reputasi perusahaan yang pada akhirnya menambah profit perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas, secara umum dapat disimpulkan bahwa sistem manajemen mutu dengan model standar ISO-9000 diperlukan oleh kontraktor untuk memastikan

adanya *quality assurance* (jaminan mutu) dalam mengelola proses dan manajemen diperusahaan. Untuk mengetahui model sistem manajemen mutu perusahaan kontraktor dan proses penerapannya perlu dilakukan penelitian pada kontraktor yang telah memiliki sertifikat ISO-9000.

Studi kasus untuk penelitian ini penulis lakukan pada PT. WIJAYA KARYA BETON di Boyolali yang merupakan salah satu kontraktor dibidang jasa konstruksi yang telah menerima sertifikat ISO 9000.

## 1.2. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas timbul suatu masalah yang dapat dirumuskan sebagai berikut :

- a. Apakah kontraktor PT. WIJAYA KARYA BETON yang telah memiliki sertifikat ISO-9000 sebagai bukti bahwa perusahaan tersebut telah memiliki sistem manajemen mutu sudah menerapkan sistem tersebut dengan konsisten ?.
- b. Apa kriteria yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja PT. WIJAYA KARYA BETON yang telah menerapkan sistem manajemen mutu dengan model standar ISO-9000 ?.
- c. Apakah alur proses operasi perusahaan dan prosedur-prosedur pelaksanaan pekerjaan telah dirumuskan secara memadai sesuai dengan standar sistem manajemen mutu ISO-9000 ?.
- d. Apakah alur proses dan prosedur-prosedur tersebut di atas yang telah ditetapkan dilaksanakan secara konsisten.
- e. Apakah penerapan alur proses dan prosedur di atas memberikan hasil yang efektif sesuai dengan sasaran yang ingin dicapai ?.

### 1.3. BATASAN MASALAH

Agar penelitian tidak terlalu luas sehingga menyimpang dari tujuan penelitian, maka pada permasalahan tersebut di atas penelitian dibatasi pada kontraktor PT. WIJAYA KARYA BETON yang telah memiliki sertifikat ISO-9000 yang menunjukkan bahwa perusahaan tersebut telah menerapkan sistem manajemen mutu dengan model standar ISO-9000.

### 1.4. KEASLIAN PENELITIAN

Penelitian tentang evaluasi kinerja kontraktor yang menerapkan sistem manajemen mutu telah dilakukan oleh Setiawan (1999), Hananto (1999) dan Lusiana (1999), tetapi masih terbatas pada pengukuran kualitatif belum membahas pengukuran kuantitatif. Pengukuran kinerja dalam penerapan ISO-9000 idealnya dilakukan baik secara kualitatif maupun kuantitatif. Dalam kondisi penerapan yang benar, maka hasil pengukuran kualitatif harus sejalan dengan hasil pengukuran kuantitatif.

### 1.5. MANFAAT PENELITIAN

#### a. Pengembangan Ilmu Pengetahuan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang konsep dasar dan aplikasi sistem manajemen mutu dengan model standar ISO-9000 khususnya dalam industri jasa konstruksi.

#### b. Pengembangan Industri.

Diharapkan hasil penelitian ini dapat sebagai masukan bagi para kontraktor untuk mengelola perusahaan dengan menyusun dan mengembangkan model sistem manajemen mutu yang khas untuk perusahaan kontraktor.

## 1.6. TUJUAN PENELITIAN

1. Mengkaji kinerja kontraktor PT Wijaya Karya Beton yang telah menerapkan sistem manajemen mutu dengan model standar ISO-9000.
2. Mengidentifikasi kriteria-kriteria yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja kontraktor PT Wijaya Karya Beton sesuai dengan standar sistem manajemen mutu ISO-9000.
3. Mengetahui efektifitas penerapan sistem manajemen mutu ISO-9000 oleh PT Wijaya Karya Beton dalam mengelola perusahaannya.
4. Mengetahui manfaat (dampak positif) bagi perusahaan PT Wijaya Karya Beton setelah menerapkan sistem manajemen mutu dan mendapatkan sertifikat ISO-9000.

## 1.7. SISTEMATIKA PENULISAN

BAB I yang merupakan pendahuluan berisi tentang uraian masalah materi tesis secara umum, pentingnya materi yang diusulkan sebagai tesis, dan tujuan yang hendak dicapai dari penulisan tesis

BAB II berisi tentang tinjauan pustaka yang menjelaskan teori-teori yang melandasi masalah yang hendak dibahas, dan hal-hal lain yang dapat dijadikan sebagai dasar teori yang terkait.

BAB III menguraikan tentang metodologi penelitian yaitu penjelasan penelitian dan analisis- analisis, faktor-faktor yang digunakan, cara-cara pengumpulan data, cara menganalisis data yang diperoleh dan cara menyimpulkan hasil.

BAB IV berisi uraian mengenai profil PT. WIJAYA KARYA BETON yang merupakan gambaran umum dari perusahaan tersebut.

BAB V berisi analisis data, pada bab ini dilakukan pembahasan dan pengolahan data yang diperoleh.

BAB VI merupakan kesimpulan dan saran. Dari hasil pembahasan yang telah dilakukan dan kemudian ditarik kesimpulan. Selain itu juga akan diajukan saran-saran peneliti atas berbagai permasalahan yang diteliti.

