

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Akibat terbukanya perdagangan bebas di tahun 2003 dan Era globalisasi yang kini dihadapi oleh semua pihak menimbulkan dampak tersendiri dalam tatanan perekonomian dan dunia bisnis. Persaingan bisnis makin meningkat tajam baik di pasar domestik (nasional) maupun global (internasional), termasuk di dalamnya bisnis jasa konstruksi. Sebagai konsekuensinya sebuah perusahaan jasa konstruksi harus siap menghadapi perkembangan dan tuntutan era global secara bijak dan jeli. Hal itu sangat mendesak untuk segera dilakukan, sebab bila tidak maka perusahaan bukan saja tidak dapat memperoleh keuntungan dari perkembangan era global bahkan bisa buruk dampaknya, yakni akan tergilas oleh kemajuan dan tuntutan global tersebut. Kondisi demikian ini memaksa perusahaan-perusahaan jasa konstruksi tidak dapat berlindung di balik kebesaran nama, kedekatan informal dan mentalitas sejenisnya, melainkan harus ikut menghadapi persaingan yang makin tajam tersebut.

Salah satu upaya yang harus disiapkan oleh perusahaan untuk dapat memenangkan persaingan itu tidak lain mengharuskan perusahaan-perusahaan konstruksi ini mau meningkatkan kualitas kemampuan untuk bersaing dengan pihak-pihak lain secara obyektif dengan meningkatkan mutu/kualitas produk atau jasa secara menyeluruh. Untuk meningkatkan

mutu produk atau 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. 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.

Kepuasan pelanggan dapat ditumbuhkan dan dicapai melalui penciptaan pelayanan yang berkualitas tinggi dalam hal bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsibility*), jaminan (*assurances*), empati (*emphaty*). Dalam strategi bisnis modern usaha itu semua dikenal sebagai strategi menciptakan total Quality Management (TQM) atau kualitas mutu terpadu yang telah digunakan oleh perusahaan-perusahaan besar di seluruh dunia yang kemudian dilakukan standarisasi dengan suatu sertifikat ISO 9000.

Susilawati, dkk (2005) telah meneliti harapan dan realita sistem manajemen mutu ISO 9000 dalam penerapannya di perusahaan kontraktor. Penelitian sejenis juga dilakukan oleh Sapri dan Salsabila (2005) tentang implementasi ISO 9000 pada perusahaan konstruksi. Sementara penelitian ini lebih menitik beratkan pada analisis lebih lanjut terhadap kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) ISO 9000 pada perusahaan kontraktor.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat disusun rumusan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Apa motivasi perusahaan kontraktor menerapkan ISO 9000?
2. Seberapa besar kesenjangan (*gap*) antara kepentingan dan kinerja terhadap penerapan ISO 9000 bagi perusahaan kontraktor?
3. Apa prioritas yang harus diperhatikan perusahaan kontraktor dalam menerapkan ISO 9000?

### **1.3 Batasan Masalah**

Untuk memudahkan dalam pembahasan maka perlu adanya pembatasan masalah yaitu:

1. Penelitian dilakukan di wilayah Jakarta, Surabaya, Pekanbaru, Jambi, Sorong dan Gresik.
2. Pengumpulan data dilakukan pada perusahaan kontraktor dengan kualifikasi menengah (gred 5) dan kualifikasi besar (gred 6 dan gred 7). Perusahaan dengan kualifikasi kecil (gred 2, 3, dan 4) tidak dilibatkan dalam penelitian ini.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menganalisa dan mengetahui kepentingan dan kinerja ISO 9000 pada perusahaan kontraktor. Secara spesifik, penelitian ini dimaksudkan untuk:

1. Mengetahui motivasi perusahaan kontraktor dalam menerapkan ISO 9000.
2. Mengetahui kesenjangan (gap) antara kepentingan dan kinerja terhadap penerapan ISO 9000 bagi perusahaan kontraktor.
3. Mengetahui prioritas yang harus diperhatikan perusahaan kontraktor dalam menerapkan ISO 9000.
4. Mengetahui hambatan dalam menerapkan ISO 9000 di perusahaan kontraktor.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi:

1. Perusahaan jasa konstruksi agar dapat mengetahui secara pasti pengaruh sertifikasi ISO 9000 yang diperolehnya terhadap kepercayaan dan kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasanya serta sebagai umpan balik untuk meningkatkan mutu kinerjanya setelah memperoleh sertifikat ISO 9000.
2. Menunjang pembangunan  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kemampuan daya saing para pengusaha jasa konstruksi khususnya dari segi manajerial mutu terhadap kemungkinan masukan konsultan / kontraktor asing, serta memperbaiki sistem manajemen yang ada agar lebih baik, efektif dan terkontrol.
3. Para pelanggan / pengguna jasa konstruksi sebagai informasi mengenai kenyataan kinerja perusahaan jasa konstruksi dalam meningkatkan manajemen mutu sesuai sertifikat ISO 9000.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Rancangan sistematika dalam penulisan tesis ini, disusun sebagai berikut ini. Bab pertama yang merupakan pendahuluan, berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Tinjauan pustaka pada bab kedua menguraikan tentang teori-teori yang didapat dari studi literatur dan internet tentang

definisi perusahaan jasa konstruksi, ISO 9000, penerapan ISO 9000 pada perusahaan jasa konstruksi dan kepuasan pelanggan. Metodologi penelitian pada bab ketiga menguraikan tentang penentuan data primer, pengumpulan data, skala penentuan, dan teknik analisis data. Hasil penelitian dan pembahasan pada bab keempat membahas tentang pengolahan data yang dilakukan setelah data-data terkumpul, kemudian akan dijelaskan pengolahan data dan analisa yang didapatkan dari penolahan data. Kesimpulan dan saran pada bab kelima merupakan akhir dari penelitian ini yang kemudian dapat diambil suatu kesimpulan dan saran-saran yang nantinya diharapkan dapat dijadikan acuan bagi perusahaan kontraktor dan badan sertifikat ISO 9000 mengenai kepentingan dan kinerja ISO 9000 pada perusahaan kontraktor.