

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era industrialisasi yang semakin kompetitif sekarang ini, setiap pelaku bisnis yang ingin memenangkan kompetisi dalam dunia konstruksi akan memberikan perhatian penuh kepada kualitas. Perhatian penuh kepada kualitas akan memberikan dampak positif kepada bisnis melalui dua cara, yaitu: dampak terhadap biaya produksi dan pendapatan. (Gaspersz, 2002) .

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 klien terhadap pemakaian produk dan layanan cukup tinggi, maka perusahaan tersebut dapat bertahan dalam ekonomi pasar global (ISO, 2001).

Seringkali didengungkan, penerapan sistem manajemen mutu dengan model standar ISO-9001 : 2008 merupakan kunci untuk meningkatkan mutu dan produktivitas kerja yang efisien, agar mampu bersaing di pasar global.

Tujuan utama suatu perusahaan adalah menghasilkan suatu produk atau jasa yang memenuhi kepuasan klien, sesuai dengan standar 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 – 9001 : 2008 dimaksudkan untuk mengembangkan dan membangun sistem manajemen mutu untuk mencapai tujuan mutu suatu organisasi/ perusahaan.

Saat ini tolak ukur kinerja perusahaan dalam hal kualitas yang dapat dilihat dengan mudah dan jelas adalah pengakuan ISO – 9001 : 2008. Perolehan Sertifikat ISO- 9001 : 2008 oleh suatu perusahaan, bukan jaminan setiap produk ataupun jasa yang dihasilkan perusahaan tersebut pasti memenuhi persyaratan klien. Sertifikat ISO – 9001 : 2008 yang dimiliki oleh suatu perusahaan, hanya menunjukkan perusahaan tersebut memiliki sistem manajemen mutu yang mampu menghasilkan produk atau jasa sesuai persyaratan klien. Oleh karena itu, perusahaan harus secara berkesinambungan menilai apakah klien terpuaskan dan terus menerus meningkatkan proses operasinya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang, maka penulis ingin mengkaji tingkat kepuasan, beserta rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apa kriteria yang paling penting bagi klien terhadap konsultan berdasarkan ISO 9001 : 2008 ?
2. Bagaimana penilaian klien terhadap kinerja konsultan berdasarkan ISO 9001 : 2008 ?
3. Bagaimana tingkat keuntungan mengimplementasikan ISO 9001 : 2008 bagi konsultan ?
4. Bagaimana pengaruh kriteria konsultan terhadap kinerja konsultan ?

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini diberikan beberapa batasan agar penelitian dapat lebih terfokus dan terarah sehingga penelitian bisa lebih maksimal. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Penelitian ini hanya membahas pada penilaian kinerja dan kriteria yang diinginkan klien terhadap konsultan berdasarkan ISO 9001 : 2008.
2. Responden penelitian terbatas pada konsultan dan klien.
3. Kuesioner yang dikumpulkan minimal 30 kuesioner, yang terdiri dari konsultan dan klien.
4. Daerah penelitian Indonesia Timur.

1.4 Keaslian Penelitian

Penelitian mengenai Analisis Kinerja Konsultan Berdasarkan ISO 9001 : 2008 dan Penilaian Klien Terhadap Konsultan yang pernah dilakukan sebelumnya : Ng, S Thomas, 2005. "*Performance of engineering consultants in ISO 9000 – based quality managements systems implementation*". Emerald Group Publishing. United Kingdom.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi kriteria yang paling penting bagi klien terhadap konsultan berdasarkan ISO 9001 : 2008.
2. Mengidentifikasi tingkat penilaian klien terhadap kinerja konsultan.
3. Mengidentifikasi tingkat keuntungan mengimplementasikan ISO 9001 : 2008 bagi konsultan.
4. Mengidentifikasi pengaruh kriteria konsultan terhadap kinerja konsultan.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi penyedia jasa konstruksi (konsultan) dapat mengetahui kriteria konsultan yang paling dominan bagi klien dan dapat mengetahui penilaian klien terhadap kinerja konsultan.
2. Bagi klien dapat mengetahui kinerja konsultan yang telah menerapkan ISO 9001 : 2008.

