

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) di era saat ini sudah mulai diberlakukan hal ini akan menjadi tantangan yang harus dihadapi industri jasa konstruksi Indonesia. Akibat berlakunya Masyarakat Ekonomi Asean ini maka persaingan perusahaan jasa konstruksi semakin tinggi karena perusahaan perusahaan dibidang yang sama akan berebut pasar di tingkat Asean. Untuk memenangi persaingan ini maka perusahaan perusahaan yang akan bersaing akan meningkatkan kehandalan perusahaannya agar menjadi pemenang dalam persaingan. Salah satu strategi untuk peningkatan performance perusahaan adalah melakukan perbaikan mutu dari produk yang dihasilkan, oleh sebab itu perusahaan berusaha menerapkan standar standar internasional yang bisa meningkatkan performance perusahaan salah satunya adalah Sistem Manajemen Mutu ISO 9001. Namun pada kenyataannya penerapan standar internasional ini belum maksimal di laksanakan.

Seharusnya, perusahaan yang telah lama menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 jika diterapkan dengan benar sesuai dengan aturan dan petunjuk penerapan maka diharapkan perusahaan ini akan mencapai sasaran didalam Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001 antara lain :

1. **Peningkatan mutu dan kualitas produk/jasa**, dengan parameter keberhasilan : biaya mutu (*quality cost*) semakin berkurang, tidak adanya atau berkurangnya keluhan pelanggan, pemilik senang dengan produk yang dihasilkan, berkurangnya produk-produk yang rusak (*reject*).

2. **Peningkatan produktifitas kerja**, dengan parameter keberhasilan : meningkatnya efisiensi waktu proses, berkurangnya tingkat kesalahan selama proses, karyawan bekerja dengan semangat, berkurangnya biaya produksi (*production cost/unit*).
3. **Peningkatan semangat kerja (motivasi) karyawan**, dengan parameter keberhasilan : meningkatnya motivasi dan etos kerja, berkurangnya *turn over* karyawan, meningkatnya respon karyawan terhadap keinginan perusahaan, berkurangnya keinginan karyawan untuk resign, berkurangnya kesalahan pekerjaan.

Di Indonesia mempunyai banyak perusahaan-perusahaan termasuk perusahaan yang ternaung dalam Badan Usaha Milik Negara juga dituntut untuk menjadi pemenang dalam persaingan, salah satu nya adalah perusahaan PT. Adhi Karya (Persero) Tbk. Perusahaan ini sejak tahun 2001 sudah mendapatkan sertifikat dimana dinyatakan sesuai dengan standar Sistem Manajemen Mutu 9001. Dan sampai saat ini PT. Adhi Karya Tbk merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada sektor jasa konstruksi yang telah mendapatkan sertifikasi ISO 9001 dan mulai menerapkannya dalam pelaksanaan proyek-proyek. Namun berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa personil PT. Adhi Karya yang sudah melaksanakan proyek proyek sejak didatakannya sertifikat ISO 9001, penerapan ISO 9001 di proyek belum maksimal, hanya sebatas perbaikan dokumen saja, sehingga proyek proyek yang sudah diselesaikan masih terdapat kekurangan mutu, masih banyak proyek yang terlambat hal ini mengindikasikan implementasi dari Sistem Manajemen Mutu belum maksimal penerapannya.

Fakta diatas tidak hanya terjadi pada perusahaan perusahaan dalam negeri tapi juga terjadi perusahaan di benua lain, hal ini dibuktikan dari survey Engineering Quality Forum pada tahun 2001. Survey ini dilakukan di Inggris dimana dari hasil dari survey nya dapat ditarik kesimpulan bahwa lebih dari 68 % perusahaan tersebut kurang merasakan manfaat dari penerapan standart system manajemen mutu ISO 9001 (EQF-2002)

Badan Sertifikasi (SGS,2001) pernah juga melakukan survey terhadap 220 perusahaan dimana perusahaan-perusahaan sudah mendapatkan sertifikat ISO 9001, dari hasil survey nya ditemukan bahwa manfaat yang paling dirasakan setelah menerapkan ISO 9001 adalah pada perbaikan dokumen (*improvement*) sedangkan pengembangan terhadap kualitas hanya di urutan ke lima serta pengembangan terhadap tingkat kepuasan pelanggan hanya menempati posisi ke enam. Kenapa bisa seperti itu ? Padahal kita ketahui bahwa, standar ISO 9001 adalah standar sistem manajemen mutu, dan bukan standar sistem manajemen arsip, dimana hal terakhir yang hendak dicapai dari ISO 9001 adalah pencapaian kepuasan pelanggan melalui siklus proses untuk meningkatkan kualitas produk/ jasa secara berkelanjutan (*continous improvement*).

Namun faktanya, banyak perusahaan yang sudah mendapatkan sertifikat ISO dan sudah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 selama bertahun-tahun belum dapat merasakan atau mendapatkan manfaat seperti tersebut di atas. Namun sasaran yang diharapkan ini belum menjadi kenyataan pada mayoritas perusahaan perusahaan yang ada di Indonesia.

## **1.2 Pertanyaan Penelitian**

Dari latar belakang masalah diatas, maka beberapa pertanyaan yang akan dibahas didalam penelitian ini :

1. Apakah Faktor penghambat dalam penerapan sistim manajemen mutu (SMM) ISO 9001 berpengaruh terhadap kualitas proyek.
2. Apakah faktor penghambat yang paling dominan dalam sistim manajemen mutu (SMM) ISO 9001 berpengaruh terhadap kualitas proyek.

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk membuktikan secara empiris :

1. Mengidentifikasi faktor penghambat dalam penerapan sistim manajemen mutu (SMM) ISO 9001 terhadap kualitas proyek.
2. Menganalisis Faktor penghambat dalam penerapan sistim manajemen mutu (SMM) ISO 9001 yang paling berpengaruh terhadap kualitas proyek

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Setiap peneliti pasti berkeinginan hasil penelitiannya mempunyai manfaat, adapun manfaat yang diinginkan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menambah pengetahuan dalam upaya meningkatkan mutu/kualitas pada pelaksanaan proyek konstruksi di Indonesia.
2. Sebagai bahan pertimbangan bagi project manager dalam hal perencanaan dan penerapan sistim manajemen mutu pada pelaksanaan kegiatan / pekerjaan pada suatu proyek konstruksi.

3. .Sebagai referensi untuk pelaksanaan ISO 9001 di proyek proyek yang akan dikerjakan

### **1.5. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah**

Adapun ruang lingkup dan batasan masalah pada penelitian ini adalah, penelitian ini dilakukan pada personil proyek pada proyek yang sudah dikerjakan oleh PT. Adhi Karya (Persero) Tbk , Divisi Konstruksi I, sejak didapatnya sertifikat ISO 9001, sedangkan batasan masalah nya dibatasi pada masalah penerapan ISO 9001 terhadap kualitas proyek.

### **1.6. Sistematika Penulisan**

Penulisan tesis ini disusun menjadi 5 bab yang saling berhubungan satu sama lain. Sistimatika penulisan ini diharapkan dapat memberikan penjelasan tentang materi yang dibahas dalam tesis ini yaitu :

**BAB I** : bab ini berisi tentang apa yang mendasari penulis melakukan penelitian ini dan apa yang menjadi masalah dan tujuan penelitian ini

**BAB II** : bab ini menjelaskan teori dan referensi pendukung untuk penelitian ini yang disertai tinjauan literatur dan hasil penelitian terdahulu, kerangka pemikiran yang akan digunakan.

**BAB III** : bab ini membahas metode apa yang digunakan untuk melakukan penelitian ini serta metode menganalisis data yang didapat menjadi hasil pembahasan.

**BAB IV** : menjelaskan tentang teknik pengumpulan data dan hasil pengolahan data, dan metode yang digunakan sesuai dengan yang dibahas pada bab sebelumnya.

**BAB V** : bab ini membahas tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan serta saran apa yang akan diberikan terhadap hal yang ditinjau dan juga saran buat peneliti selanjutnya.