

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi, negara – negara di dunia mendukung berlakunya pasar bebas, persaingan di bidang perdagangan akan semakin meningkat. Hal yang sama 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 standart 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 2 persen dari biaya konstruksi (Tanudjaja, 1999).

Tujuan utama suatu perusahaan adalah menghasilkan suatu produk atau jasa yang memenuhi kepuasan pelanggan sesuai dengan standart, mampu bersaing harga dan memberikan keuntungan yang baik bagi perusahaan. Semua ini dapat dicapai melalui atau dengan menerapkan sistem manajemen mutu di dalam

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 dan tindakan manusia, mesin dan informasi untuk mencapai tujuan mutu. Standart ISO-9000 dimaksudkan untuk mengembangkan dan membangun sistem manajemen mutu untuk mencapai tujuan mutu suatu organisasi atau perusahaan.

Pada dasarnya persyaratan utama yang diminta oleh standart 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 ataupun bawah. Selain itu perlu dipastikan bahwa setiap kurun waktu tertentu dilakukan *review* terhadap sistem manajemen mutu yang telah dibangun (Santoso, 1998).

Saat ini tolok ukur kinerja perusahaan dalam hal kualitas yang dapat dilihat dengan 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 produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan tersebut pasti memenuhi persyaratan pelanggan. Sertifikat ISO – 9000 yang dimiliki 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 dengan 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, membuat ketertarikan untuk mendalami sistem manajemen mutu dengan model standar ISO – 9001:2008 khususnya pada PT. Jaya Ready Mix.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Suatu sistem manajemen mutu merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek – praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang atau jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu.

Sesuai dengan uraian di atas maka permasalahan dalam penelitian ini diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana melakukan analisis kinerja perusahaan secara kuantitatif dan kualitatif pada PT. Jaya Ready Mix?
2. Bagaimana dampak dari penerapan sistem manajemen mutu berdasarkan ISO 9001:2008 pada PT. Jaya Ready Mix?
3. Bagaimana penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada proses bisnis PT. Jaya Ready Mix?

### 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk memperoleh data dan informasi tentang penerapan sistem manajemen mutu perusahaan berbasis ISO 9001:2008.

Sedangkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk:

1. melakukan analisis kinerja perusahaan secara kuantitatif dan kualitatif.
2. mengetahui dampak penerapan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2008 pada PT. Jaya Ready Mix.
4. mengkaji penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada proses bisnis PT. Jaya Ready Mix.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan akan diperoleh informasi yang akurat dan relevan dan dapat digunakan oleh:

1. Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat sebagai bahan masukan dan sasaran yang bermanfaat untuk bahan pertimbangan dalam perbaikan berkelanjutan system manajemen mutu pada perusahaan.

2. Pihak – pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat member tambahan pengetahuan dan dapat menjadi bahan referensi khususnya yang mengkaji topik – topik yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.

## 1.5 Keaslian

Penelitian tentang penerapan ISO 9001 sebelumnya sudah pernah dilakukan oleh Salamah (2007) di PT Adhimix Precast Indonesia, Jakarta dengan judul “Pengukuran Kinerja Dalam Penerapan ISO 9000 pada Plan Beton Precast” (studi kasus PT. Adhimix Precast Indonesia, Jakarta).

Dalam penelitian ini akan dibahas “Aplikasi Sistem manajemen Mutu ISO 9001 untuk Menganalisis Kinerja Pabrik Ready Mix” (Studi kasus PT. Jaya Readymix Yogyakarta).