

# BAB I

## Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan perekonomian dan bertambahnya jumlah penduduk, kebutuhan akan pembangunan gedung-gedung dan fasilitas umum juga terus bertambah. Pada tahun 1998 lalu di Indonesia terjadi gejolak perekonomian yang luar biasa, dimulai dengan jatuhnya nilai mata uang rupiah terhadap mata uang asing yang meningkat beberapa kali lipat, mengakibatkan banyak perusahaan yang mengurangi ratusan karyawannya. Dan tidak sedikit pula yang bangkrut menandakan bahwa banyak sekali perusahaan di Indonesia yang terlihat baik dari luar tentang operasionalnya, namun bobrok di dalamnya. Sehingga ketika menghadapi gejolak perubahan atau persaingan yang semakin kompetitif perusahaan tidak lagi mampu beradaptasi dan akhirnya bangkrut. Dengan banyaknya persaingan di era kompetitif ini, dibutuhkan perusahaan yang dapat selalu mengikuti persyaratan pelanggan dan juga mampu terus melakukan terobosan-terobosan. Sekitar awal tahun 2000 banyak perusahaan mengadopsi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 untuk dapat memperbaiki kinerja manajemen perusahaan untuk dapat terus memenuhi persyaratan pelanggannya.

Pada tahun '90an PT XYZ merupakan perusahaan yang bergerak dibidang *mechanical*, *electrical* dan *plumbing* ini merupakan salah satu dari lima (5) besar perusahaan konstruksi di Indonesia. Perusahaan ini berhasil *survive* dari krisis perekonomian yang tengah berimbas dan melanda sebagian besar perusahaan-

perusahaan Indonesia dengan melakukan perampingan struktur organisasinya. Dan untuk memasuki kancah persaingan pasar konstruksi yang semakin kompetitif, perusahaan ini menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 dengan tujuan dapat untuk memperbaiki sistem manajemen perusahaan dan perbaikan terus menerus.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Tahun 2001 ISO / TC 176 (badan organisasi ISO) mengeluarkan revisi terbaru sistem manajemen mutu ISO versi 9000 yaitu ISO 9001:2000, dimana lebih berfokus kepada komitmen manajemen, kepuasan pelanggan, peningkatan yang berkesinambungan dan fokus kepada proses.

Saat sekarang ini perusahaan kontraktor di Indonesia dituntut untuk harus memperoleh sertifikasi ISO 9001:2000 guna bersaing dalam meningkatkan kualitas produk/jasa demi mencapai kepuasan pelanggan. Dengan adanya tuntutan pada perusahaan kontraktor untuk memiliki sertifikat ISO 9001:2000 menyebabkan banyak perusahaan kontraktor maupun perusahaan lainnya berlomba-lomba memperoleh sertifikasi ISO 9001:2000.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh ISO Survei terhadap sejumlah perusahaan yang menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000, motif perusahaan yang mengadopsi standar ini dapat dibedakan menjadi dua kelompok. Pertama adalah kelompok perusahaan yang mengadopsi standar karena terikat dengan persyaratan pelanggan. Kelompok ini jumlahnya tidak banyak hanya berkisar antara 10 – 20 %. Selebihnya adalah kelompok mayoritas yang

mengadopsi standar dengan alasan menghadapi kompetisi bisnis di era globalisasi. Menurut penelitian organisasi ISO pada akhir tahun 2004 terdapat 670.399 sertifikat ISO 9000 yang diterbitkan di 159 negara. Namun tidak sedikit pula sertifikat yang dicabut oleh lembaga sertifikasi. Pada akhir tahun 2000 sebanyak 15.886 sertifikat yang dicabut. 5 (lima) sertifikat diantaranya adalah dari Indonesia. (Artikel dari "The ISO Survey of ISO 9000 Certificates-2004")

Dari analisa dan penelitian yang dilakukan, akan terlihat keseriusan perusahaan kontraktor jasa *Mechanical & Electrical* ini dalam menerapkan ISO 9001:2000 dalam menghadapi kompetisi yang sangat ketat sekarang ini.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penyusunan tesis ini adalah :

1. Melakukan analisa terhadap hasil penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 pada perusahaan XYZ.
2. Memberikan pendapat atas penerapan ISO 9001:2000 berdasarkan *surveillance audit* oleh lembaga sertifikasi.

### **1.4 Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah dalam analisa tesis ini adalah melihat penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 pada perusahaan kontraktor *Mechanical / Electrical XYZ* berdasarkan hasil survei penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 terhadap delapan prinsip mutu kepada pelanggan, dan hasil

*surveillance audit* oleh lembaga sertifikasi sekurang-kurangnya satu kali (1x) frekuensi audit oleh lembaga sertifikasi.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Tesis ini disusun menjadi 6 (enam) bab yang pembagiannya adalah sebagai berikut:

#### **Bab I   Pendahuluan**

Bab ini akan menguraikan secara singkat mengenai latar belakang, batasan masalah, tujuan penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

#### **Bab II   Dasar Teori**

Bab ini akan mengulas seputar teori yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

#### **Bab III   Gambaran Umum Perusahaan**

Bab ini menggambarkan secara umum latar belakang perusahaan, visi dan misi perusahaan, dan sejarah perusahaan ini.

#### **Bab IV   Metodologi Penelitian**

Bab ini akan menjabarkan metodologi penelitian yang dilakukan dan pelaksanaan penelitian berdasarkan observasi dengan cara :

1. Melakukan survei terhadap hasil penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 kepada pelanggan.
2. Melakukan observasi terhadap hasil *surveillance audit* ISO 9001:2000 oleh lembaga sertifikasi.

## Bab V Analisis dan Bahasan Temuan

Bab ini akan menjabarkan hasil analisis dan pembahasan temuan hasil penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 pada perusahaan tersebut.

## Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini menjabarkan kesimpulan hasil analisis dan mencoba memberikan saran-saran yang diharapkan dapat meningkatkan *performance* PT – XYZ ini.

