

1. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Pada tahun 2003 masyarakat dunia memasuki era globalisasi, dimana perkembangan teknologi dan liberalisasi pasar modal dunia berlangsung semakin cepat sehingga menyebabkan terjadinya perubahan-perubahan di dalam kehidupan usaha maupun kehidupan manusia pada umumnya. Dampak dari globalisasi itu adalah terbukanya suatu perdagangan bebas dimana sudah tidak ada lagi kuota, tarif, bea masuk, serta batasan-batasan lainnya. Hal tersebut menyebabkan persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik di pasar domestik (nasional) maupun di pasar global (internasional).

Oleh karena itu, banyak perusahaan termasuk perusahaan kontraktor berusaha memenangkan persaingan dengan meningkatkan mutu produk/jasa, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Peningkatan persaingan dalam perusahaan konstruksi bisa terlihat dalam persaingan tender untuk mendapatkan proyek yang semakin ketat dan ancaman dari kontraktor asing semakin nyata, sehingga perusahaan kontraktor yang tidak mempersiapkan diri untuk meningkatkan mutu kerjanya maka akan menemui kesulitan dalam bersaing. Untuk meningkatkan mutu produk/jasa, perusahaan harus mengerti dan menerapkan manajemen mutu terpadu (*Quality Management System=QMS*). QMS merupakan pendekatan untuk meningkatkan efektivitas dan daya lentur sebuah bisnis secara keseluruhan, dengan berfokus pada mutu (Suardi.,2001). Perusahaan yang menerapkan QMS harus mengupayakan peningkatan di segala bidang dan melakukan perbaikan berkesinambungan.

Dalam menerapkan QMS diperlukan standar sebagai acuan kerja yang diakui internasional. Standar internasional merupakan cara terbaik, termudah dan teraman untuk mencapai kesamaan standar mutu setiap negara. ISO (International Organization for Standarization) adalah badan

standar dunia yang dibentuk untuk meningkatkan perdagangan internasional yang berkaitan dengan perubahan produk/jasa (Suardi,2001). ISO dapat disimpulkan sebagai koordinasi standar internasional, publikasi standar harmonisasi internasional, dan promosi pemakaian standar internasional. Dalam hal ini ISO mengeluarkan standar sistem manajemen mutu dalam ISO 9000 yang diakui dunia dan bersifat global. Oleh karena itu ISO 9000 merupakan standar yang bersifat umum dan dapat diterapkan untuk berbagai jenis industri dan organisasi.

Dengan menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9000 diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan internal seperti lingkungan kerja yang kondusif dan pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan eksternal

2. Perumusan Masalah

Harapan dan realita penerapan ISO 9000:2000 di perusahaan kontraktor.

3. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui alasan perusahaan dalam menerapkan ISO 9000.
2. Mengetahui kesenjangan (*Gap*) antara harapan dan realita terhadap penerapan ISO 9000:2000 bagi perusahaan kontraktor.
3. Mengetahui prioritas yang harus diperhatikan perusahaan kontraktor dalam menerapkan ISO 9000:2000
4. Mengetahui hambatan dalam menerapkan ISO 9000 di perusahaan kontraktor.

4. Sistematika Penulisan

Rancangan sistematika dalam penulisan skripsi ini, disusun sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2: LANDASAN TEORI

Pada bagian ini diuraikan mengenai teori-teori yang didapat dari studi literatur dan internet. Teori yang diambil merupakan teori yang dapat mendukung penelitian yaitu teori yang membahas tentang ISO 9000:2000.

BAB 3: METODOLOGI PENELITIAN

Kuisisioner dikelompokkan berdasarkan lokasi penyebaran agar mempermudah dan mempersingkat waktu. Penyebaran kuisisioner diberikan kepada kontraktor di Surabaya dan Gresik.

Responden yang mengisi kuisisioner harus mengerti ISO 9000:2000 dan penerapannya di perusahaannya, Responden tersebut antara lain: **Management Representative (MR), Project Management (PM), Kepala Divisi (2 divisi)**. Kemudian responden diberi kesempatan untuk mengisinya dan akan diambil.

BAB 4: PENGOLAHAN DAN ANALISA DATA

Setelah data-data terkumpul baru dapat dilakukan pengolahan data. Dalam bab ini akan dijelaskan pengolahan data dan analisa yang didapatkan dari pengolahan data.

BAB 5: KESIMPULAN DAN SARAN

Akhir dari penelitian ini dapat diambil suatu kesimpulan dan saran-saran yang nantinya diharapkan dapat dijadikan acuan bagi perusahaan kontraktor dan badan sertifikasi ISO 9000 mengenai penerapan ISO 9000:2000.