

PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 DI PERUSAHAAN KONSTRUKSI

I GUSTI AGUNG AYU ISTRI LESTARI

Fakultas Teknik Univ. Mahasaraswati Denpasar

ABSTRAK

Tujuan utama dalam konstruksi adalah ketepatan besarnya biaya yang dianggarkan, ketepatan waktu pelaksanaan serta mutu yang dihasilkan sesuai dengan spesifikasi. Mutu sebagai salah satu tujuan utama merupakan hal yang sangat didambakan oleh sebuah perusahaan konstruksi baik dalam memberikan jasa pelayanan maupun jasa konstruksi. Salah satu sistem dalam pengelolaan mutu adalah dikenal dengan istilah *Total Quality Management (TQM)*. ISO 9001-2008 merupakan suatu standar internasional untuk sistem manajemen kualitas yang berprinsip pada TQM. Tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001-2008 di dalam sebuah perusahaan konstruksi.

Penerapan ISO 9001-2008 di dalam perusahaan konstruksi dapat dilakukan berpedoman pada klausul-klausul yang ada dalam ISO 9001-2008 seperti dalam hal perencanaan proyek, pengelolaan sumber daya manusia, pengadaan material dan peralatan kerja, pemeliharaan peralatan kerja dan pemantauan proyek. Sertifikat ISO 9001-2008 dapat diperoleh dengan mengikuti langkah-langkah seperti adanya komitmen dari pimpinan puncak, membentuk komite pengarah atau koordinator ISO, mempelajari persyaratan-persyaratan standar dari sistem manajemen kualitas ISO 9001-2008 dan mengimplementasikan sistem manajemen kualitas ISO 9001-2008.

Kata kunci: Mutu, ISO 9001-2008, Perusahaan Konstruksi

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pengertian konstruksi merupakan suatu kegiatan membangun sarana maupun prasarana yang meliputi pembangunan gedung (*building construction*), pembangunan prasarana civil (*civil engineer*), instalasi mekanikal dan elektrik. Dalam melakukan suatu konstruksi biasanya dilakukan sebuah perencanaan terpadu. Hal ini terkait dengan metode penentuan besarnya biaya yang diperlukan, rancang bangun, dan efek lain yang terjadi saat pelaksanaan konstruksi. Sebuah jadwal perencanaan yang baik, akan menentukan suksesnya sebuah bangunan yang terkait dengan pendanaan, dampak lingkungan, keamanan lingkungan, ketersediaan material, logistik, ketidaknyamanan publik terkait dengan pekerjaan konstruksi, persiapan dokumen tender dan sebagainya. Tujuan utama dalam konstruksi adalah ketepatan besarnya biaya yang dianggarkan, ketepatan waktu pelaksanaan serta mutu yang dihasilkan sesuai dengan spesifikasi.

Mutu sebagai salah satu tujuan utama merupakan hal yang sangat didambakan oleh sebuah perusahaan konstruksi baik dalam memberikan jasa pelayanan maupun jasa konstruksi. Salah satu sistem dalam pengelolaan mutu adalah dikenal dengan istilah *Total Quality Management (TQM)*. *Total Quality Manajement* atau Manajemen Kualitas Terpadu merupakan sebuah cara untuk meningkatkan performansi secara terus menerus pada setiap level operasi dan proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia.

ISO 9001-2008 merupakan suatu standar internasional untuk sistem manajemen kualitas yang berprinsip pada TQM. ISO 9001-2008 menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen kualitas yang bertujuan untuk menjamin bahwa organisasi akan memberikan produk (barang atau jasa) yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Sertifikasi ISO 9001-2008 merupakan bukti nyata yang diakui secara nasional maupun internasional yang menunjukkan bahwa sebuah perusahaan benar-benar telah menerapkan manajemen mutu dalam proses produksinya.

Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penulisan ini adalah bagaimana penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001-2008 di dalam sebuah perusahaan konstruksi

Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001-2008 di dalam sebuah perusahaan konstruksi

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Mutu Atau Kualitas

Mutu atau Kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda, dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategik. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti: performance (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Sedangkan definisi strategik menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Dalam ISO 8402 (*Quality Vocabulary*) kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan.

Berdasarkan definisi tentang kualitas baik yang konvensional maupun yang lebih strategik, pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok berikut:

1. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu.
2. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Pada dasarnya Manajemen Kualitas (*Quality Management*) atau Manajemen Kualitas Terpadu (*Total Quality Management = TQM*) didefinisikan sebagai suatu cara meningkatkan performansi secara terus menerus (*continous performance improvement*) pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia.

ISO 8402 (*Quality Vocabulary*) mendefinisikan Manajemen Kualitas sebagai semua aktivitas dari fungsi manajemen secara keseluruhan yang menentukan kebijaksanaan kualitas, tujuan-tujuan dan tanggung jawab, serta mengimplementasikannya melalui alat-alat seperti perencanaan kualitas (*quality planning*), pengendalian kualitas (*quality control*), jaminan kualitas (*quality assurance*) dan peningkatan kualitas (*quality improvement*). Tanggung jawab untuk manajemen kualitas ada pada semua level dari manajemen, tetapi harus dikendalikan oleh manajemen puncak (*top management*), dan implementasinya harus melibatkan semua anggota organisasi.

Joseph M. Juran memberikan definisi tentang manajemen kualitas sebagai suatu kumpulan aktivitas yang berkaitan dengan kualitas tertentu yang memiliki karakteristik:

1. Kualitas menjadi bagian dari setiap agenda manajemen atas
2. Sasaran kualitas dimasukkan dalam rencana bisnis
3. Jangkauan sasaran diturunkan dari *benchmarking*: fokus adalah pada pelanggan dan pada kesesuaian kompetisi; disana adalah sasaran untuk peningkatan kualitas tahunan.
4. Sasaran disebar ke tingkat yang mengambil tindakan
5. Pelatihan dilaksanakan pada semua tingkat
6. Pengukuran ditetapkan seluruhnya
7. Manajer atas secara terus meninjau kembali kemajuan dibandingkan dengan sasaran
8. Penghargaan diberikan untuk performansi terbaik
9. Sistem imbalan (*reward system*) diperbaiki

Joseph M. Juran sangat terkenal dengan konsep trilogi kualitas, yaitu perencanaan kualitas (*quality planning*), pengendalian kualitas (*quality control*), dan perbaikan atau peningkatan kualitas (*quality improvement*).

Pendekatan Juran terhadap perencanaan kualitas (*quality planning*) melibatkan beberapa aktivitas berikut:

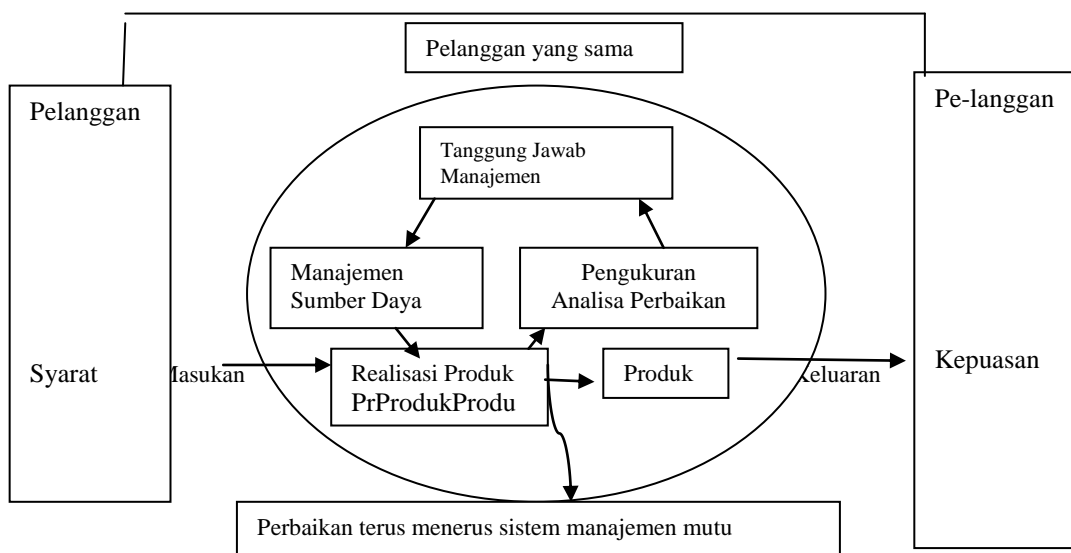
1. Identifikasi pelanggan. Setiap orang yang akan dipengaruhi adalah pelanggan
2. Menentukan kebutuhan pelanggan
3. Menciptakan keistimewaan produk yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan
4. Menciptakan proses yang mampu menghasilkan keistimewaan produk di bawah kondisi operasi
5. Mentransfer/mengalihkan proses ke operasi.

ISO 9001-2008

ISO 9001-2008 merupakan sistem manajemen mutu ISO 9001 hasil revisi tahun 2008, secara garis besar ISO 9001-2008 tidak jauh berbeda dengan pendahulunya yaitu ISO 9001-2000. Adapun perbedaan signifikan antara ISO 2000 dan 2008 lebih menekankan pada efektivitas proses yang dilaksanakan dalam organisasi tersebut.

ISO 9001-2008 bukan merupakan standar produk, karena ISO 9001-2008 hanya merupakan standar sistem manajemen kualitas.

ISO 9001-2008 bukan merupakan standar produk, karena ISO 9001-2008 hanya merupakan standar sistem manajemen kualitas.



Uraian dari skema diatas:

- a. Pelanggan
Pelanggan yang dimaksud pada skema diatas adalah orang yang memberi masukan tentang apa yang harus dikerjakan oleh kontraktor
- b. Tanggung Jawab Manajemen
Tanggung jawab manajemen menunjukkan bahwa adanya komitmen manajemen terhadap mutu dari produk yang dihasilkan.
- c. Manajemen Sumber Daya
Bagian penting dalam pelaksanaan adalah menentukan siapa yang akan mengerjakan apa, Orang yang diberi tugas untuk melakukan aktivitas yang berkaitan dengan mutu harus mempunyai kecakapan untuk melakukannya
- d. Realisasi produk
Realisasi produk meliputi pembuatan produk atau jasa
- e. Pengukuran, analisa dan perbaikan
Pengukuran
Data hasil pengukuran sangat penting untuk membuat keputusan berdasarkan kenyataan. Analisa Keputusan sebaiknya didasarkan pada hasil pengukuran atau informasi yang dikumpulkan secara akurat Perbaikan. Kebutuhan tindakan perbaikan akan muncul apabila ada ketidaksesuaian yang dapat berasal dari dalam maupun luar.

Klausul-klausul ISO 9001-2008

ISO 9001-2008 terdiri dari klausul sebagai berikut:

1. Klausul 1. Ruang Lingkup
Dalam klausul ini secara persyaratan-persyaratan standar telah menekankan untuk memenuhi kepuasan pelanggan.
2. Klausul 2. Referensi Normatif
Klausul ini hanya memuat referensi-referensi yang harus dipersiapkan oleh kontraktor yaitu:
 - a. Peraturan Pemerintah
 - b. Buku-buku panduan tentang kualitas
3. Klausul 3. Istilah dan definisi
Klausul ini menyatakan bahwa istilah dan definisi-definisi yang diberikan dalam ISO 9001-2008 menetapkan, mendokumentasikan, melaksanakan, memelihara langkah-langkah untuk implementasi sistem manajemen kualitas ISO 9001-2008 dan kebutuhan peningkatan terus menerus
4. Klausul 4. Sistem Manajemen Mutu
Persyaratan umum dalam memimpin dan mengoperasikan organisasi perlu dilakukan pengelolaan yang sistematis dan dengan cara yang tepat
5. Klausul 5. Tanggung Jawab Manajemen
Klausul ini menekankan pada komitmen manajemen puncak (*top management commitment*). Dalam hal fokus pelanggan manajemen puncak harus menjamin bahwa persyaratan pelanggan telah ditetapkan dan dipenuhi dengan tujuan peningkatan kepuasan pelanggan.
6. Klausul Manajemen Sumber Daya
Penyediaan sumber daya suatu organisasi harus menetapkan dan memberikan sumber-sumber daya yang diperlukan secara tepat untuk menetapkan dan mempertahankan sistem manajemen kualitas ISO 9001-2008 serta meningkatkan efektivitasnya terus menerus dan meningkatkan kepuasan pelanggan.
7. Klausul 7. Realisasi Produk
Dalam hal perencanaan realisasi produk organisasi harus menjamin bahwa proses realisasi produk berada di bawah pengendalian, agar memenuhi persyaratan produk.
8. Klausul 8. Pengukuran Analisis dan Peningkatan
Persyaratan umum dalam klausul 8 tentang pengukuran analisis dan peningkatan, dimana organisasi harus menetapkan rencana-rencana dan menetapkan proses-proses pengukuran, pemantauan, analisis dan peningkatan yang diperlukan agar menjamin kesesuaian dari produk.

METODE PENULISAN

Metode yang digunakan dalam Penulisan ini adalah Kajian Pustaka, baik dari buku-buku, jurnal penelitian lain serta sumber dari internet

PEMBAHASAN

Berdasarkan klausul-klausul yang ada dalam ISO 9001-2008 maka penerapannya di dalam perusahaan konstruksi dapat dilihat sebagai berikut:

1. Perencanaan Proyek
Sesuai dengan klausul 7.1 tentang perencanaan realisasi produk, perusahaan konstruksi diminta untuk melakukan perencanaan yang matang untuk setiap proyek yang ditangani. Perencanaan ini melingkupi jadwal pelaksanaan proyek yang berisi jadwal detail tahapan pelaksanaan proyek dari awal hingga serah terima proyek ke owner, *master drawing*, *bill of quantity* dan *bill of material* yang berisi daftar kebutuhan material dari awal hingga akhir proyek. Selain itu, agar proyek bisa dijalankan dengan kualitas yang konsisten, sebaiknya perlu dipersiapkan juga *Project Quality Plan (PQP)* yang memuat standar kualitas pekerjaan baik untuk pekerjaan sipil maupun struktur. Misalnya, standar mutu adukan, pengecoran, pembesian, pembetonan, pemasangan ubin, dan sebagainya agar kualitasnya konsisten.
2. Pengelolaan Sumber Daya Manusia
Dalam sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, pengelolaan SDM menjadi hal yang sangat penting karena SDM yang berkualitas akan menghasilkan kerja yang berkualitas. Banyaknya pekerja yang terlibat menjadi tantangan tersendiri bagi *Project Manajer* untuk memastikan para pekerja bekerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Barangkali perlu dibuatkan sedari awal semacam kontrak kerja antara

pekerja dan perusahaan agar pekerja mengetahui betul tentang tugas dan tanggung jawabnya alih-alih menyerahkan semua tanggung jawab kepada mandor. Ini penting agar semua pekerja betul-betul memahami sistem manajemen mutu secara keseluruhan.

3. Pengadaan Material dan Peralatan Kerja

Pengadaan material dan peralatan kerja menjadi salah satu faktor penting kelancaran sebuah proyek. Pembuatan *bill of material* yang tepat sedari awal akan sangat membantu proses pengadaan material dan peralatan kerja. Meski harus diakui, ditengah-tengah berjalannya proyek bisa saja terjadi pekerjaan tambah kurang. Agar proses pengadaan material dapat berjalan dengan lancar namun tetap dapat dikontrol perlu dibuat mekanisme pengadaan material yang cepat dan tepat sehingga material tersedia pada waktu dibutuhkan tanpa hilangnya kontrol. Kebanyakan masalah pengadaan material adalah seringkali ditemukan proses pengadaan yang dilakukan oleh orang proyek tanpa persetujuan kantor pusat dengan alasan mempersingkat waktu. Padahal, dengan prosedur dan mekanisme yang tepat, material tetap dapat tersedia dengan cepat tanpa harus mengabaikan kontrol pengadaan.

4. Pemeliharaan Peralatan Kerja

Manajemen Aset menjadi *critical point* berikutnya yang harus diperhatikan oleh *top manajemen* dalam hal ini bagian *general affair* atau *maintenance*. Perlu ditekankan bahwa pemeliharaan sangat berbeda dengan perbaikan. Pemeliharaan adalah suatu upaya preventif agar peralatan yang dimiliki selalu dalam kondisi siap digunakan. Tanpa prosedur pemeliharaan yang baik, mesin atau peralatan saja rusak pada saat dibutuhkan. Oleh karena itu, pemeliharaan mesin dan peralatan kerja menjadi suatu keharusan.

5. Pemantauan Proyek

Agar proyek bisa berjalan tepat waktu, sesuai spesifikasi dan kualitas yang konsisten maka pemantauan proyek menjadi hal yang wajib dilakukan. Beberapa Checklist perlu dibuat agar proses pemeriksaan dan pemantauan proyek bisa dilakukan secara menyeluruh misalnya checklist pemeriksaan pembesian, checklist persiapan pengecoran beton, dan sebagainya. Rapat rutin yang sifatnya mingguan atau bulanan juga perlu dilakukan guna memastikan semua berjalan sesuai rencana.

Implementasi sistem manajemen ISO 9001-2008 di dalam sebuah perusahaan konstruksi harus dilakukan secara menyeluruh ke seluruh perusahaan baik pekerja yang berada di kantor pusat, kantor cabang, maupun di proyek. Implementasi manajemen mutu pada kontraktor dapat dimulai dengan sosialisasi ke perwakilan tiap bagian, kemudian dilakukan secara berjenjang hingga keseluruhan proyek. Diharapkan dengan adanya sosialisasi tersebut semua elemen perusahaan dapat aware terhadap implementasi ISO 9001. Seluruh elemen perusahaan diharuskan menggunakan dan menjalankan sistem yang telah dikembangkan pada tahap sebelumnya. Sebagai contoh, dalam penyusunan rencana mutu proyek maka manajer proyek harus berpedoman pada prosedur terkait. Begitu pula elemen lainnya.

Setelah implementasi dilakukan, kontraktor harus melakukan kegiatan audit mutu internal serta dilanjutkan dengan rapat tinjauan manajemen. Kegiatan audit mutu internal bertujuan untuk memastikan apakah sistem berjalan secara efektif atau tidak. Hasil audit dibahas dalam rapat tinjauan manajemen untuk dapat diputuskan langkah perbaikan guna persiapan peraih pengakuan internasional terhadap sistem mutu ISO 9001 ataupun pencapaian program peningkatan mutu proyek.

Proses untuk Mendapatkan ISO 9001-2008 bagi kontraktor

Kontraktor yang ingin mendapatkan sertifikat ISO 9001-2008 dapat mengikuti langkah-langkah yang secara garis besar sebagai berikut:

1. Adanya komitmen dari pimpinan puncak
2. Membentuk komite pengarah atau koordinator ISO
3. Mempelajari persyaratan-persyaratan standar dari sistem manajemen kualitas ISO 9001-2008
4. Mengimplementasikan sistem manajemen ISO 9001-2008

Manfaat Penerapan ISO 9001-2008

Manfaat dari penerapan ISO 9001-2008 telah diperoleh banyak perusahaan diantaranya sebagai berikut:

1. Meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan melalui jaminan kualitas yang terorganisasi dan sistematis
2. Perusahaan yang telah bersertifikat ISO 9001-2008 diijinkan untuk mengiklankan di media massa
3. Meningkatkan kualitas dan produktivitas dari komunikasi yang lebih baik
4. Meningkatkan kesadaran kualitas dalam perusahaan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan uraian di atas dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Penerapan ISO 9001-2008 di dalam perusahaan konstruksi dapat dilakukan berpedoman pada klausul-klausul yang ada dalam ISO 9001-2008 seperti dalam hal perencanaan proyek, pengelolaan sumber daya manusia, pengadaan material dan peralatan kerja, pemeliharaan peralatan kerja dan pemantauan proyek.
2. Sertifikat ISO 9001-2008 dapat diperoleh dengan mengikuti langkah-langkah seperti adanya komitmen dari pimpinan puncak, membentuk komite pengarah atau koordinator ISO, mempelajari persyaratan-persyaratan standar dari sistem manajemen kualitas ISO 9001-2008 dan mengimplementasikan sistem manajemen kualitas ISO 9001-2008.

Saran-saran

Dengan adanya banyak manfaat dari penerapan ISO 9001-2008 terutama dalam sebuah perusahaan konstruksi, diharapkan perusahaan-perusahaan yang belum menerapkannya segera mengarahkan perusahaannya untuk menerapkan standar manajemen mutu ISO 9001-2008.

DAFTAR PUSTAKA

- Gasperz, Vincent. 2003. *Total Quality Management* , PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Gasperz, Vincent. 2005. *ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Wira Santosa, Arya. 2013. *Penerapan Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Pada Kontraktor Tunas Jaya Sanur*, Jurnal Ilmiah Elektronik Infrastruktur Teknik Sipil, Volume 2, No 1
- Soeharto, Imam. 2001. *Manajemen Proyek (Dari Konseptual Sampai Operasional)* Jilid 2, Erlangga, Jakarta
- Umam, Khairul. 2013. *Multiple Training and Consulting*, Konsultan ISO 9001
- ment Report 2003, *Laporan Perkembangan Pencapaian MDGs Tahun 2005*