

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia telekomunikasi di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir sedang mengalami perkembangan yang sangat signifikan. Dunia telekomunikasi di Indonesia yang selama ini hanya dikuasai oleh beberapa operator sekarang mulai mendapatkan pemain baru baik untuk operator GSM atau operator CDMA dari dalam maupun luar negeri. Perkembangan dunia telekomunikasi yang pesat ini juga membuat para operator saling berlomba dalam memperluas jaringan. Perluasan jaringan ini turut memberikan dampak positif bagi para kontraktor telekomunikasi di Indonesia dan juga turut menimbulkan kompetisi dalam mendapatkan proyek yang diinginkan.

Dalam menghadapi kompetisi di dunia konstruksi, perusahaan sebaiknya menerapkan *quality management* yang dapat membantu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan melalui penyediaan konsistensi mutu yang lebih baik. ISO merupakan salah satu standar sistem manajemen mutu yang sudah diakui di dunia dan sudah bersifat global dan umum. Dengan penerapan ISO maka proses-proses penting dapat diberikan perhatian yang utama sehingga hasil yang dihasilkan dapat terjaga kualitas secara konsisten dan sesuai dengan keinginan pelanggan.

Penerapan *quality management* berbasis ISO terutama dalam dokumentasi sistem mutu diharapkan dapat mempercepat penerimaan pekerjaan dari kontraktor kepada *owner*. Dengan percepatan penerimaan pekerjaan maka dapat mempercepat proses pembayaran pekerjaan yang telah diselesaikan yang sesuai dengan mutu yang telah ditetapkan sebelumnya.

1.2 Perumusan Masalah

Keterlambatan pembayaran suatu pekerjaan yang telah selesai oleh *owner* kepada kontraktor dapat menghambat kelancaran *cashflow* bagi kontraktor. Pembayaran hasil pekerjaan oleh *owner* kepada kontraktor mengalami

keterlambatan dikarenakan alasan pekerjaan yang telah dilaksanakan dianggap belum selesai sesuai dengan mutu yang diharapkan.

Dalam masalah pembayaran hasil pekerjaan seringkali terjadi keterlambatan proses *invoice* dari waktu serah terima pekerjaan sebelumnya. Keterlambatan proses *invoice* akan mempengaruhi waktu pembayaran pekerjaan.

Di dalam proses *invoice*-ing dibutuhkan dokumen pendukung dari proses serah terima pekerjaan. Beberapa dokumen pendukung yang dibutuhkan adalah Berita Acara Serah Terima, dokumentasi proses konstruksi dan *checklist* item pekerjaan yang sudah diperiksa bersama sebelumnya. Kelengkapan dokumen tersebut nantinya akan digunakan sebagai lampiran dalam proses *invoice*.

Seringkali waktu yang dibutuhkan dalam melengkapi dokumen tersebut memakan waktu sampai 3 bulan. Hambatan yang sering terjadi yang menyebabkan keterlambatan ini adalah:

- Kurang terdokumentasinya dokumen pendukung dalam serah terima pekerjaan sesuai dengan sistem mutu
- Tidak langsung dapat diterimanya dokumen oleh pihak owner pada saat pemeriksaan di lapangan
- Keterlambatan dalam mengirimkan dokumen pelengkap dari tim lapangan dikarenakan lokasi pekerjaan yang cukup jauh
- Keterbatasan sumber daya manusia dalam penyusunan dokumen pendukung

Penerapan *quality management* berbasis ISO dalam suatu proyek diharapkan dapat memberikan konsistensi mutu dalam pekerjaan terutama dalam proses pendokumentasian dengan sistem mutu. Permasalahannya adalah:

“Apakah penerapan *quality management* berbasis ISO dapat memperpendek *collection periode*?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan *quality management* berbasis ISO dapat mempercepat penerimaan pekerjaan dalam rangka untuk mempercepat *collection periode* (waktu pembayaran) di PT KBI.

1.4 Batasan Penelitian

Penelitian dilakukan pada PT Karunia Berca Indonesia (PT KBI). PT KBI merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa konstruksi pada pembangunan BTS Telekomunikasi untuk operator-operator telekomunikasi yang menerapkan ISO 9001 pada sistem manajemennya.

Penelitian ini dibatasi pada:

- Sistem administrasi proyek, baik di lapangan maupun di kantor pusat
- Sistem administrasi keuangan, dimana dalam proses *invoice* dibutuhkan lampiran dokumen dari proyek

1.5 Manfaat Penelitian

Diharapkan dari hasil penelitian dapat memberikan manfaat dan kontribusi sebagai berikut:

1. Universitas Indonesia, khususnya PPSBIT (Program Pasca Sarjana Bidang Ilmu Teknik) sebagai almamater, dalam melengkapi data base bidang pengendalian kualitas.
2. PT KBI, perusahaan jasa konstruksi dimana penulis mengambil studi kasus untuk penulisan ini.
3. Masyarakat jasa konstruksi di Indonesia, terutama bagi perusahaan jasa konstruksi dalam peningkatan sistem manajemen mutu.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam melakukan analisa terhadap permasalahan yang ada maka dilakukan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang penulisan, identifikasi masalah, permasalahan yang diteliti, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan teori yang berhubungan dengan penelitian sehingga akan memberikan gambaran mengenai penerapan *management quality* berbasis ISO dengan hubungannya dalam mempercepat *collection periode*, terutama dalam penelitian terdahulu.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai kerangka penelitian, model penelitian dan metode penelitian yang akan digunakan dalam pengumpulan data dan metode penelitian untuk dianalisa.

BAB 4 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum perusahaan dari PT KBI, mulai dari visi dan misi perusahaan, sistem organisasi dalam perusahaan sampai dengan sistem administrasi dan *collection periode* di dalam proyek di PT KBI.

BAB 5 PENGUMPULAN DAN ANALISA DATA

Bab ini berisikan mengenai kumpulan data dan analisa penelitian dari data tersebut .

BAB 6 PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil temuan dalam penelitian serta analisa dan pembahasan dari temuan penelitian tersebut.

BAB 7 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan mengenai saran terhadap hasil dari penelitian.