PENERAPAN MANAJEMEN MUTU BERBASIS ISO 9001 : 2015 (Studi Kasus RSUD DR. Sam Ratulangi Tondano)

[1] Rey Lensun, [2] Shirly S. Lumeno, [3] Yessy C.S Pandeiroth
Pendidikan Teknik Bangunan / Teknik Sipil, Universitas Negeri Manado
Email; reylensun11@gmail.com

Abstrak

Dalam industri konstruksi, sertifikasi ISO 9001:2015 menjadi pilihan utama bagi kontraktor yang ingin menerapkan sistem manajemen mutu secara konsisten dan sistematis. Sertifikasi ini menunjukkan bukti nyata bahwa perusahaan telah menerapkan manajemen mutu dalam setiap aktivitasnya, diakui secara nasional dan internasional. Penerapan ISO 9001:2015 Namun, penerapannya menghadapi berbagai kendala, termasuk kesiapan SDM, penyiapan dan pengecekan dokumen, serta komitmen pimpinan dan karyawan. Di Provinsi Sulawesi Utara, penerapan standar sistem manajemen mutu masih kurang diperhatikan karena berbagai permasalahan seperti struktur organisasi tradisional, kurangnya SDM handal, budaya kerja, penguasaan teknologi, dan perencanaan jangka pendek. Kondisi ini memberi peluang bagi kontraktor nasional dan luar daerah untuk mengerjakan proyek besar di sana. Penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada proyek pembangunan RSUD Sam Ratulangi di Tondano menekankan pada beberapa faktor penting: pemikiran berbasis risiko, dokumentasi manajemen organisasi, penetapan SOP, penataan sistem informasi, dan komitmen pimpinan organisasi. Hambatan utama dalam penerapan ISO 9001:2015 meliputi rendahnya pemahaman SDM konstruksi, kurangnya dukungan pemerintah untuk peningkatan keterampilan SDM, kebutuhan penataan ulang sistem organisasi, dan kepemilikan peralatan yang masih kurang. Penelitian ini menyimpulkan bahwa perlu adanya pembenahan dari pihak kontraktor dan dukungan pemerintah daerah untuk mendorong penerapan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan dunia bisnis konstruksi terhadap kontraktor bersertifikat ISO. Selain itu, diperlukan kemitraan dengan kontraktor luar daerah untuk mendapatkan pengalaman dalam proyek besar, peningkatan mutu SDM melalui pelatihan, dan evaluasi serta komparasi terhadap berbagai proyek untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat dari model penerapan mutu berbasis ISO 9001:2015.

Kata kunci: ISO 9001:2015, Konstruksi, Mutu, Manajemen

Abstract

In the construction industry, ISO 9001:2015 certification is the primary choice for contractors aiming to implement a consistent and systematic quality management system. This certification serves as tangible proof that a company has adopted quality management practices in all its activities, recognized both nationally and internationally. However, its implementation faces various challenges, including the readiness of human resources, document preparation and verification, as well as the commitment of leadership and employees. In North Sulawesi Province, the implementation of quality management system standards is still insufficiently addressed due to issues such as traditional organizational structures, a lack of skilled human resources, work culture, technology mastery, and short-term planning. This situation provides opportunities for national and out-of-region contractors to undertake large-scale projects there. The implementation of the ISO 9001:2015 quality management system in the Sam Ratulangi Hospital construction project in Tondano emphasizes several critical factors: risk-based thinking, organizational management documentation, SOP establishment, information system organization, and leadership commitment. The main obstacles in implementing ISO 9001:2015 include the low understanding of construction human resources on the importance of quality implementation, insufficient government support for skill enhancement, the need for organizational system reorganization, and the lack of owned equipment. This research concludes that improvements from contractors and support from local governments are necessary to encourage the implementation of the ISO 9001:2015-based quality management system. This will increase the construction business world's confidence in ISO-certified contractors. Additionally, partnerships with out-of-region contractors are needed to gain experience in large projects, improve the quality of human resources through training, and conduct evaluations and comparisons of various projects to achieve more accurate results from the ISO 9001:2015-based quality implementation model.

Keywords: *ISO 9001:2015, Construction, Quality, Management*

PENDAHULUAN

Sistem manajemen mutu seperti ISO 9001:2015 menawarkan kerangka kerja yang terstruktur dan efisien untuk memastikan bahwa setiap proses dalam industri jasa konstruksi berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Pendekatan berbasis proses yang diusung oleh ISO 9001:2015 memungkinkan organisasi untuk fokus pada peningkatan kualitas melalui evaluasi dan perbaikan berkelanjutan

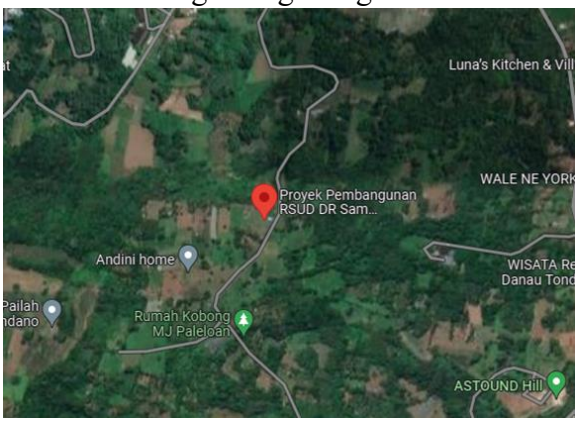
Permasalahan tersebut juga masih banyak ditemui pada kontraktor-kontraktor konstruksi yang ada di propinsi Sulawesi Utara. Kondisi ini memberikan peluang besar bagi kontraktor-kontraktor nasional ataupun kontraktor diluar Propinsi Papua Barat mengerjakan pekerjaan-pekerjaan proyek konstruksi yang berskala besar disana.

Permasalahan dan kendala yang dihadapi oleh kontraktor di Propinsi Sulawesi Utara diatas menunjukkan bahwa perlu adanya peningkatan mutu dari kontraktor disana. Hal ini untuk memberikan ruang yang lebih luas bagi organisasi kontraktor lokal untuk berkarya di daerah sendiri serta mampu bersaing pada skala nasional maupun suatu pada skala internasional dalam memberikan produk yang lebih baik dan berkualitas. Potensi daerah dan kekayaan alam yang ada di SULUT dapat dijadikan salah satu asset untuk melatih, menyiapkan SDM yang handal dan lainnya sehingga kontraktor-kontraktor lokal dapat berada sejajar dengan kontraktor nasional maupun kontraktor asing lainnya. Salah satu cara yang harus dilakukan oleh kontraktor lokal perlunya memperoleh sertifikasi ISO sehingga menjadi suatu jaminan dan pembuktian bahwa perusahaan sudah mampu memberikan kepuasan pelanggan dan mutu yang terjamin.

METODE PENELITIAN

1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan pada kontraktor-kontraktor di RSUD Dr. Sam Ratulangi Tondano dengan jenis pekerjaan konstruksi bangunan gedung.



Gambar 1 Lokasi Penelitian
Sumber: *Google Earth*

2. Analisis data

Wawancara yang dilakukan kepada personil dari kontraktor RSUD Dr. Sam Ratulangi Tondano bersifat terbuka dan didesain serta dikemas guna memudahkan responden dalam memberikan penilaian atau jawabannya. Dalam hal ini responden cukup memberikan jawaban sesuai yang ditanyakan pada pilihan-pilihan jawaban yang yang disampaikan peneliti. Selengkapnya mengenai contoh wawancara dapat dilihat pada lampiran dibagian akhir skripsi ini.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif kualitatif. Metode ini digunakan untuk mendeskripsikan data yang terkumpul. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan observasi dan hasil wawancara, pengamatan dan studi literatur.

Perolehan data kualitatif berdasarkan hasil wawancara yang pertanyaan terstruktur, dibuat skala pengukuran variabel dengan memberikan skor pada masing-masing jawaban wawancara yang selanjutnya dikuantifikasi.

Responden akan menjawab salah satu jawaban kuantitatif berupa angka dari penilaian yang ada (buruk sekali, buruk, sedang, baik, baik sekali). Keunggulan dari skala rating, yaitu mudah dibuat dan mudah dalam proses penilaian karena data berupa data kuantitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data penelitian diperoleh dari observasi di lapangan dan hasil wawancara atau interview dengan menggunakan kuesioner. Penilaian implementasi ISO 9001:2015, khusus elemen yang ditinjau yaitu Elemen 5 sampai dengan Elemen 10 pada proyek pembangunan infrastruktur jalan di provinsi Sulawesi Utara. Wawancara dilakukan pada site manager, quality control, surveyor dan quantity. Dari hasil pengolahan data primer dengan menggunakan metode skoring penilaian dilakukan dengan sistem skor audit yang dikembangkan dengan raing scale (skala rating) untuk mendalami sejauh mana tingkat implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.

1. Elemen Kepemimpinan dan Komitmen

Hasil wawancara dari 20 pertanyaan yang diajukan pada Elemen 5 menghasilkan nilai tertinggi yaitu 100, dimana jumlah pertanyaan x skor tertinggi = 20 x 5 = 100. Sementara hasil penerapan dilapangan yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Hasil Rekap Elemen 5

Responden											Total
	BS	B	S	BR	BRS	BS x 5	B x 4	S x 3	BR x 2	BRS x 1	
SM	8	8	2	2	0	40	32	6	4	0	82
QC	3	13	3	1	0	15	42	9	2	0	68
Surveyor	3	4	8	5	0	15	16	24	10	0	65
Quantity	4	4	10	2	0	20	16	30	4	0	70

Pada elemen 5 (Kepemimpinan) ISO 9001:2015 penerapannya sebesar 71,25. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kriteria yang telah ditetapkan implementasi berbasis ISO 9001:2015 pada kontraktor RSUD Sam Ratulangi Tondano masuk dalam kategori baik. Secara menyeluruh kepemimpinan dalam badan usaha jasa konstruksi (kontraktor) nilai baik sekalipin masih terdapat beberapa komponen yang harus ditingkat.

2. Elemen Perencanaan

Hasil wawancara dari 8 pertanyaan yang diajukan pada Elemen 6 menghasilkan nilai tertinggi yaitu 100, dimana jumlah pertanyaan x skor tertinggi = 8 x 5 = 40. Sementara hasil penerapan dilapangan yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 2 Hasil Rekap Elemen 6

RESPONDEN	ELEMEN 6					NILAI					TOTAL
	BS	B	S	BR	BRS	BS X 5	B X 4	S X 3	BR X 2	BRS X 1	
SM	0	1	3	3	1	0	4	9	6	1	20
QC	1	1	3	3	0	5	4	9	6	0	24
SURVEYOR	0	0	2	5	1	0	0	6	10	1	17
QUANTITY	2	1	3	1	0	10	4	9	2	0	25

Pada Elemen 6 terkait perencanaan manajemen terhadap tindakan untuk menangani risiko dan peluang masih cukup rendah. Rendahnya kesadaran terhadap risiko sering berdampak pada biaya tinggi dan waktu penyelesaian proyek mengalami keterlambatan. Perlu adanya perencanaan dari organisasi untuk menangani risiko dan peluang harus proporsional dengan dampak potensial pada kesesuaian hasil dan pelayanan yang diberikan.

3. Elemen Suport/dukungan

Hasil wawancara dari 10 pertanyaan yang diajukan pada Elemen 7 menghasilkan nilai tertinggi yaitu 50, dimana jumlah pertanyaan x skor tertinggi = 10 x 5 = 50. Sementara hasil penerapan dilapangan yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 3 Hasil Rekap Elemen 7

RESPONDEN	ELEMEN 7					NILAI					TOTAL
	BS	B	S	BR	BRS	BS X 5	B X 4	S X 3	BR X 2	BRS X 1	
SM	0	1	2	6	1	0	4	6	12	1	23
QC	2	0	3	4	0	10	0	9	8	0	27
SURVEYOR	1	0	2	4	1	5	0	6	8	1	20
QUANTITY	2	3	4	1	0	10	12	12	2	0	36

kontraktor di RSUD Sam Ratulangi di Tondano masih butuh waktu pembenahan terutama suport/dukungan dari suber daya yaitu SDM. Faktor sumber daya lainnya dari faktor peralatan. Keterbatasan SDM yang dimiliki hampir pada seluruh ntaraa lain SDM konstruksi khusus pada level tenaga terampil dan buruh masih sangat terbatas baik dari segi jumlah SDMnya, maupun kinerjanya.

4. Elemen Operasional

Hasil wawancara dari 19 pertanyaan yang diajukan pada Elemen 8 menghasilkan nilai tertinggi yaitu 100, dimana jumlah pertanyaan x skor tertinggi = 19 x 5 = 95. Sementara hasil penerapan dilapangan yang diperoleh adalah sebagai berikut :

Tabel 4 Hasil Rekap Elemen 8

RESPONDEN	ELEMEN 8					NILAI					TOTAL
	BS	B	S	BR	BRS	BS X 5	B X 4	S X 3	BR X 2	BRS X 1	
SM	8	6	2	3	0	40	24	6	6	0	76
QC	9	4	3	3	0	45	16	9	6	0	76
SURVEYOR	3	3	8	5	0	15	12	24	10	0	61
QUANTITY	3	2	4	9	1	15	8	12	18	1	54

Penerapan Sistem Manajemen Mutu pada kontraktor RSUD Sam Ratulangi di Tondano terkait Elemen 8, bahwa perencanaan dan pengendalian operasional menunjukkan ada perubahan lebih baik. Sekalipun SDM konstruksi tinggi turn over nya sehingga belum dapat optimal implementasi sistem manajemen mutu dari sebagian besar tenaga kerja konstruksi kontraktor yang terlibat, masih belum sepenuhnya sanggup dijalankan.

5. Elemen Evaluasi Kinerja

Hasil wawancara dari 10 pertanyaan yang diajukan pada Elemen 9 menghasilkan nilai tertinggi yaitu 50, dimana jumlah pertanyaan x skor tertinggi = 10 x 5 = 50. Sementara hasil penerapan dilapangan yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 5 Hasil Rekap Elemen 9

RESPONDEN	ELEMEN 9					NILAI					TOTAL
	BS	B	S	BR	BRS	BS X 5	B X 4	S X 3	BR X 2	BRS X 1	
SM	6	3	1	0	0	30	12	3	0	0	45
QC	7	2	1	0	0	35	8	3	0	0	46
SURVEYOR	5	3	1	1	0	25	12	3	2	0	42
QUANTITY	4	3	2	1	0	20	12	6	2	0	40

Secara keseluruhan penerapan ISO 9001:2015 Elemen 9 sudah masuk kategori sangat baik sekalipun masih ada beberapa hal yang harus diperbaiki oleh pihak kontraktor. Sistem metode evaluasi sepanjang proyek berlangsung sehingga ada suatu pengawasan baik dengan harapan kualiatas, mutu, waktu, dan biaya tercapai sesuai rencana awal. Organisasi juga tetap harus melakukan evaluasi kinerja dan efektifitas sistem manajemen mutu pada perusahaan.

6. Elemen Peningkatan

Hasil wawancara dari 14 pertanyaan yang diajukan pada Elemen 10 menghasilkan nilai tertinggi yaitu 70, dimana jumlah pertanyaan x skor tertinggi = 14 x 5 = 70. Sementara hasil penerapan dilapangan yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 6 Hasil Rekap Elemen 10

RESPONDEN	ELEMEN 10					NILAI					TOTAL
	BS	B	S	BR	BRS	BS X 5	B X 4	S X 3	BR X 2	BRS X 1	
SM	6	4	3	1	0	30	16	9	2	0	57
QC	7	3	1	3	0	35	12	3	6	0	56
SURVEYOR	6	4	1	3	0	30	16	3	6	0	55
QUANTITY	4	2	4	3	1	20	8	12	6	1	47

Pada penerapan ISO 9001:2015, kontraktor ini terkait Elemen 10 perlu ditingkatkan cara atau tindakan manajemen terhadap output yang di hasilkan perusahaan. Dalam hal ini, evaluasi terhadap hasil pekerjaan dan faktor-faktor masalah yang masih dihadapi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penerapan sisitem manajemen mutu pada Kontraktor pembangunan RSUD Sam Ratulangi di Tondano berbasis ISO 9001:2015 perlu memperhatikan hal-hal penting yang harus dipenuhi oleh kontraktor. pemikiran berbasis risiko: Budaya mengenal risiko sejak awal sebelum memutuskan ikut terlibat dalam proyek. Hal ini sebagai salah satu upaya menghindari atau memitigasi risiko. Penerapan standar manajemen mutu diantaranya dokumentasi manajemen organisasi dan penerapan standar internastional dengan mengikuti persyaratan-persyaratan yang ditetapkan berupa pemilikan tenaga ahli, peralatan, kemampuan teknologi. Organisasi harus menetapkan SOP sehingga setiap personil jelas akan tugas dan tanggung jawabnya.

Menata dengan baik sistem informasi baik internal maupun eksternal secara terdokumentasi. Komitmen pemimpin organisasi harus kuat dalam menerapkan sistem manajen mutu melalui pengawasan dan kontrol serta sosialisasi pada semua SDM perusahaan.

Faktor-faktor hambatan dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu berbasis ISO 9001:2015 yaitu, Rendahnya pemahaman SDM konstruksi atas pentingnya penerapan mutu yang berdampak pada tingkat kepercayaan perusahaan dari instansi atau pihak pemberi tugas. Kemampuan/skil SDM lokal perlu mendapat dukungan pemerintah guna peningkatan kinerja Sistem organisasi perusahaan yang masih membutuhkan penataan kembali dengan standar mutu yang ada. Kemampuan perusahaan kontraktor dalam memiliki SDM tetap, mengingat proyek tidak selalu diperoleh. Kepemilikan peralatan sendiri yang masih kurang karena lebih banyak rental.

Harus adanya pembenahan dan usaha keras dari pihak kontraktor dan motivasi pemerintah daerah untuk mendorong menerapkan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015. Hal ini akan berdampak pada kepercayaan dunia bisnis kontruksi pada kontraktor-kontraktor yang sudah memiliki sertifikat ISO. Butuh dukungan pemerintah daerah untuk mendorong kontraktor luar daerah bermitra dengan kontraktor lokal guna memperoleh pengalaman dalam mengerjakan proyek skala besar sehingga bisa masuk dalam portofolio kontraktor lokal.

DAFTAR PUSTAKA

Ardani, 2009. Analisis Penerapan Manajemen Waktu Pada Proyek Konstruksi Jalan, Tugas Akhir, 2009.

Clough, Richard H. and Sears, Glenn A., 1991. Construction Project Management, John Willey & Sons Inc. Canada

Ervianto, Wulfram I., 2002. Manajemen Proyek Konstruksi, Edisi Pertama, Salemba Empat, Yogyakarta.

Gaspersz, V., (1997). Manajemen kualitas:penerapan konsep-konsep kualitas dalam manajemen bisnis total, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Haryanto, Arifuddin., dan Sahmuddin., 2007. Akuntansi Sektor Publik, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

Iman Soeharto.1995.Manajemen Proyek. Erlangga, Jakarta. ISO 9001:2015 Sistem Penjaminan Mutu

Istimawan Dipohusodo. 1996.Manajemen Proyek dan Konstruksi. Penerbit Kanisius.

Karaini Armaini A., 2004. Pengantar Manajemen Proyek, Seri Diktat Kuliah, Depok, Bandung.

Lumeno, S. 2013. Kontrol Manajemen Pada Kontraktor International Joint Operation (IJO) Dalam Pembangunan Infrastruktur Berkelanjutan, Paper, Konferensi Nasional Teknik Sipil 7, Surakarta , Oktober 2013.

Santosa, D., (1996). Cara memperoleh Keuntungan dari ISO-9000. Sinergi, 02, Tahun I 1996/1997

Spiro, Herbert, J., 1987, Responsibility in Government, Van Nostrand Reinhold Company, New York

The Japan Industrial Standard (1960). Standards Classification and Numbering. JIS

Undang-undang Jasa Konstruksi No.2 Tahun 2017

Yates, J. K. & Aniftos, S. (1997). International standards and construction. Journal of Construction Engineering and Management, 123(2).