

## Peran sumber daya manusia pada penerapan sistem manajemen mutu (Quality Management System) ISO 9002 dalam manajemen proyek konstruksi di Indonesia pada Studi Kasus PT "X"

Poernomohadi Slamet, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=72079&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Semakin banyak perusahaan di Indonesia yang telah menerapkan Quality Management System (Sistem Manajemen Mutu) ISO 9000 dan memperoleh sertifikasi dari berbagai lembaga sertifikasi Internasional dalam 6 tahun terakhir ini, termasuk perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang jasa konstruksi.

Perolehan Sertifikat ini dilakukan baik karena kesadaran dari penggunanya atas manfaat yang diperoleh dari penerapan sistem manajemen ini maupun karena adanya keharusan untuk memenuhi persyaratan yang diajukan oleh pihak lain dalam kaitan bisnisnya.

Apapun alasannya, penerapan sistem manajemen mutu ini dengan baik dan benar akan memberikan nilai tambah bagi perusahaan berupa diantaranya ketertiban dalam dokumentasinya, ketaatan dalam melaksanakan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan yang pada akhirnya akan diperoleh peningkatan efisiensi, peningkatan efektivitas, peningkatan produktifitas serta terjaminnya mutu dari produk yang dihasilkan.

Terjaminnya mutu produk yang dihasilkan merupakan keinginan dari setiap perusahaan. Mutu yang terjamin merupakan alat yang ampuh bagi pemasaran produk yang dihasilkan perusahaan, karena mutu identik dengan kepuasan pelanggan (customer satisfaction).

Penerapan sistem manajemen mutu ISO 9000 ini ternyata tidak semudah perolehan sertifikatnya sendiri. Saratnya dokumentasi, banyaknya kegiatan tambahan yang harus dilakukan dalam penerapan sistem ini merupakan kendala bagi karyawan perusahaan yang bersangkutan, sehingga penerapan sistem ini belum terlaksana secara maksimal.

Peran Sumber Daya Manusia sangat dominan dalam penerapan sistem manajemen mutu ini. Hasil penelitian yang dilakukan dengan membuat kuesioner dan menganalisa serta mengevaluasi data dari perusahaan, yang pada saat dilakukan evaluasi ini telah menerapkan ISO 9002 pada lebih dari 500 proyeknya, diperoleh kesimpulan adanya korelasi antara keberhasilan penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 dengan kualitas dari sumber daya manusia dalam organisasi yang terkait dengan pelaksanaan pembangunan suatu proyek konstruksi.

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi perusahaan yang diteliti berupa masukan tentang kompetensi Sumber daya Manusia yang diperlukan untuk keberhasilan penerapan ISO 9000.

During the last six years, there is an increasing number of company that has achieved the Quality Management System ISO 9000 from various international certification agency, and has implemented the

system.

This phenomenon is caused by the awareness of the benefits gained by implementing the System and also to fulfill the requirements of other parties.

Regardless of the motives, the effective implementation of the Quality Management System will reward the company with orderly documentation process, increased efficiency, effectivity, and therefore increased productivity, and assured product quality.

Assured product quality is the goal of every company. It is the ultimate marketing tool, because quality means customer satisfaction.

The implementation of the Quality Management System ISO 9000 itself is not as easy as achieving the certificate. The added documentation and extra work needed is a hindrance to the workers/employees of the company in question, hence the implementation of the system itself will not achieve maximum results.

The role of Human Resources is very dominant in the implementation of the Quality Management System. The research - done through giving out questionnaires, analyzing, and evaluating data from a company which at the time had implemented the ISO 9002 in more than 500 projects - shows that there is a correlation between the successful implementation of Quality Management System ISO 9000 and the quality of human resources in the organization in question, with the development in a construction project.

The results of the research is hoped to give benefits to the company researched, in the form of input about the human resource competency needed in successful implementation of ISO 9000.