

## KAJIAN SISTEM MANAJEMEN MUTU PADA PERUSAHAAN DEVELOPER

**Andy Kusumah<sup>1</sup>, Yohanes Lim Dwi Adiarto<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa Teknik Sipil Program Magister, Universitas Parahyangan, Bandung

<sup>2</sup>Dosen Teknik Sipil, Universitas Parahyangan, Bandung

Jl. Merdeka No 30 Bandung. 40117. No Telp : 022-4205090

Email: Andy.kusumah02@gmail.com

### Abstrak

*Pertumbuhan penduduk Di Indonesia yang cukup pesat tiap tahunnya serta peningkatan kondisi ekonomi masyarakat yang semakin membaik mengakibatkan kebutuhan masyarakat meningkat. Permintaan akan perumahan semakin meningkat maka berdampak pada pembangunan dunia konstruksi khususnya sektor perumahan yang semakin meningkat. Kualitas dari pengembang diharapkan terpengaruh secara positif jika menggunakan standarisasi sistem manajemen mutu yang berlaku ISO 9001:2008 sebagai standar manajemen. Permasalahan yang diangkat adalah bagaimana sistem manajemen mutu yang sudah dilaksanakan oleh pengembang skala menengah ke atas, dan apakah sistem manajemen mutu yang diterapkan itu merupakan sistem manajemen mutu yang berbasis ISO 9000. Responden yang diteliti dalam penelitian ini adalah pengembang yang berada pada grade kelas menengah ke atas dan berada di kawasan Kota Bandung, Jawa Barat dengan menggunakan metode penelitian deskriptif yang berdasarkan wawancara langsung dengan pihak developer yang terkait. Faktor-faktor yang terdapat dalam wawancara tersebut merupakan 8 fokus utama ISO 9000 yaitu fokus pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan seluruh jajaran perusahaan/organisasi, pendekatan proses, pendekatan sistem manajemen, perbaikan secara berkelanjutan, pendekatan fakta sebagai dasar pengambilan keputusan, kerjasama yang menguntungkan dengan pemasok.*

**Kata kunci:** *Developer; ISO 9000; Sistem Manajemen Mutu; Perumahan; Pelanggan*

### Pendahuluan

Pertumbuhan penduduk Di Indonesia yang cukup pesat tiap tahunnya serta peningkatan kondisi ekonomi masyarakat yang semakin membaik mengakibatkan kebutuhan masyarakat meningkat. Salah satu kebutuhan manusia atau masyarakat adalah rumah. Sejalan dengan kondisi makroekonomi negara Indonesia yang semakin membaik dan permintaan akan perumahan semakin meningkat maka berdampak pada pembangunan dunia konstruksi khususnya sektor perumahan yang semakin meningkat. Dengan keadaan seperti ini membuat pengembang bergairah untuk melakukan investasi dibidangnya selain pengembang yang sudah lama menggeluti bidang tersebut bermunculan pula pengembang-pengembang baru. Para pengembang ini membangun perumahan yang bervariasi dari mulai harga, bentuk hingga tipe yang berbeda dari perumahan kelas bawah, menengah sampai kelas atas.

Ada beberapa hal tantangan besar yang dihadapi oleh para pengembang ini dalam pembangunan perumahan. Tantangan pertama yaitu adanya perkembangan teknologi yang terjadi sangat cepat, tantangan kedua adalah era globalisasi, dan yang ketiga adalah harapan pelanggan. Akibat dari tantangan tersebut maka para pengembang harus memperhatikan kualitas perumahannya karena membangun sebuah perumahan memiliki standarisasi yang harus dipenuhi seperti dijelaskan pada peraturan menteri pekerjaan umum No. 403/KPTS/M/2002. Agar usaha jasa konstruksi seperti pengembang terus tetap bertahan dan mampu berkembang maka salah satu usaha yang harus dilakukan adalah dengan menerapkan sistem manajemen mutu. Kualitas dari pengembang diharapkan terpengaruh secara positif jika menggunakan standarisasi sistem manajemen mutu yang berlaku ISO 9000 standar manajemen. Dengan penerapan ISO dalam manajemen perusahaan pengembang secara signifikan mempengaruhi implementasi visi, misi, sistem manajemen mutu, tanggung jawab manajemen, pengelolaan sumber daya, realisasi produk, pengukuran, analisis dan perbaikan (Nugroho, Bisri, Anwar, 2012). Sementara menurut Asa, Abidin dan Latief (2008) bahwa penerapan standar sistem manajemen mutu secara signifikan memiliki korelasi terhadap dukungan dan komitmen dari top management, dalam aspek peningkatan nyata dalam penjualan dan profit dan memperbaiki sistem manajemen mutu yang telah ada.

Dari uraian beberapa paragraf sebelumnya maka sudah sepatutnya pengembang mengadopsi sistem manajemen mutu seperti halnya ISO 9000. Pada tesis ini akan dikaji sejauh mana sistem manajemen mutu yang telah diterapkan pada perusahaan pengembang perumahan. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan sistem manajemen mutu pada perusahaan developer
2. Pada sistem manajemen mutu yang dilaksanakan apakah secara tidak langsung mengadopsi sistem manajemen mutu ISO 9000.
3. Bagaimana kepuasan pelanggan terhadap hasil produk perumahan yang developer tersebut kembangkan.

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah supaya penelitian ini dapat lebih fokus akan dikaji pengembang terutama kelas menengah dan besar yang ada di Kota Bandung, Jawa Barat. Untuk pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pihak pengembang perumahan.

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui seperti apa sistem manajemen mutu yang ada pada pihak developer.
2. Menganalisis apakah sistem manajemen mutu yang developer pakai secara tidak langsung mengadopsi sistem manajemen mutu ISO 9000
3. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap developer yang mengembangkan kawasan perumahan.

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Manfaat akademis  
Diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pemerintah dalam mengatur standarisasi kualitas para pelaku jasa konstruksi khususnya di sektor perumahan.
- b. Manfaat praktis  
Dengan adanya hasil dari penelitian ini, diharapkan para pelaku jasa konstruksi dapat memperbaiki atau meningkatkan kualitas dari perumahan yang dibangun dan dikembangkan sehingga para konsumen dapat terpuaskan dengan uang yang telah mereka keluarkan.

## **Landasan Teori Perumahan**

Menurut undang-undang no 1 tahun 2011 tentang perumahan dan kawasan permukiman menjelaskan bahwa perumahan adalah kumpulan rumah sebagai bagian dari permukiman, baik perkotaan maupun perdesaan, yang dilengkapi dengan prasarana, sarana, dan utilitas umum sebagai hasil upaya pemenuhan rumah yang layak huni. Menurut Keputusan Menteri Permukiman dan Prasarana Wilayah Republik Indonesia No. 403/KPTS/M/2002 tentang Pedoman teknis Pembangunan Rumah Sehat, Perumahan adalah Kelompok rumah yang berfungsi sebagai lingkungan tempat tinggal atau lingkungan rumah yang dilengkapi dengan prasarana dan sarana lingkungan. Sedangkan menurut Menurut SNI 03-1733-2004 tentang Tata Cara Perencanaan Lingkungan Perumahan di Perkotaan, perumahan adalah kelompok rumah yang berfungsi sebagai lingkungan tempat tinggal atau lingkungan hunian yang dilengkapi dengan prasarana dan sarana lingkungan.

Perumahan ini dibagi menjadi 3 (tiga) tipe yaitu :

### **A. Berdasarkan ukuran**

Menurut Keputusan Menteri Permukiman dan Prasarana Wilayah Nomor 534/KPTS/M/2001, tipe rumah berdasarkan tipe kapling atau ukuran kapling dibagi menjadi

#### **1. Kecil**

Tipe perumahan kecil adalah rumah yang memiliki luas kapling lebih kecil sama dengan 36m<sup>2</sup>. Perumahan yang termasuk tipe perumahan kecil yaitu mulai dari tipe 21 sampai tipe 36.

#### **2. Sedang**

Tipe perumahan sedang adalah rumah yang memiliki luas kapling 37m<sup>2</sup> sampai 54m<sup>2</sup>. Perumahan yang termasuk tipe perumahan sedang yaitu mulai dari tipe 37 sampai tipe 54.

#### **3. Besar**

Tipe perumahan besar adalah rumah yang memiliki luas kapling lebih besar sama dengan 54m<sup>2</sup>. Perumahan yang termasuk tipe perumahan besar yaitu tipe 70 sampai 120.

### **B. Klasifikasi jenis rumah**

Menurut Undang-Undang Nomor 1 tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman, ada beberapa bentuk perumahan berdasarkan hubungan atau keterikatan antar bangunan, antara lain:

#### **1. Rumah Tunggal (Detached)**

Rumah tinggal tunggal atau rumah terpisah adalah rumah tinggal yang berdiri sendiri. Rumah tinggal tunggal biasanya dipakai hanya untuk satu keluarga dan jarak antar rumahnya berjauhan. Selain itu cottage, villa,

bungalow, dan mansion juga termasuk dalam kelompok rumah tinggal tunggal. Rumah tinggal tunggal dibangun diatas tanah yang besarnya lebih besar dari bangunannya. Rumah tersebut dikelilingi oleh halaman.

## 2. Rumah Deret

Rumah deret adalah beberapa tempat kediaman lengkap dan satu atau lebih dari sisi bangunan induknya menyatu dengan sisi satu atau lebih bangunan lain atau tempat kediaman lain, tetapi masing-masing mempunyai persil sendiri.

## 3. Rumah Susun

Rumah susun adalah bangunan gedung bertingkat yang dibangun dalam suatu lingkungan yang terbagi dalam bagian-bagian yang distrukturkan secara fungsional dalam arah horisontal maupun vertikal, dan merupakan satuan-satuan yang masing-masing dapat dimiliki dan digunakan secara terpisah, terutama untuk tempat hunian, yang dilengkapi dengan bagian bersama, benda bersama dan tanah bersama.

### C. Berdasarkan konstruksi

Menurut Undang-Undang Tahun 2011 tentang Perumahan dan Permukiman, tipe rumah berdasarkan konstruksi ada 3 yaitu rumah permanen, semi permanen dan non permanen.

**Tabel 1:** Kontruksi Bangunan

Jenis Rumah	Bahan Atap	Bahan Dinding	Bahan Lantai
Permanen	Genteng	Tembok	Keramik
Semi Permanen	Seng atau asbes	Kayu atau bambu	Semen
Non Permanen	Kayu atau asbes	Bambu atau gedek	Tanah

### Pengembang

Menurut Pasal 5 ayat 1 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 5 Tahun 1974, disebutkan pengertian Perusahaan Pembangunan Perumahan yang dapat pula masuk dalam pengertian developer, yaitu :

“Perusahaan Pembangunan Perumahan adalah suatu perusahaan yang berusaha dalam bidang pembangunan perumahan dari berbagai jenis dalam jumlah yang besar di atas suatu areal tanah yang akan merupakan suatu kesatuan lingkungan pemukiman yang dilengkapi dengan prasarana-prasarana lingkungan dan fasilitas-fasilitas sosial yang diperlukan oleh masyarakat penghuninya”. Sedangkan menurut pengertian dari Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengembang adalah perusahaan yang melakukan kegiatan pengadaan dan pengolahan tanah serta pengadaan bangunan dan/atau sarana dan prasarana dengan maksud dijual atau disewakan.

Pengembang adalah seseorang atau sebuah tim yang memiliki keahlian dalam hal pembangunan, yang meliputi segi arsitektur, teknis, konstruksi, keuangan, pemasaran, dan manajemen properti.

Menurut Zuckerman, Howard A. dan George D. Blevins (1991), Pengembang perumahan dibagi menjadi beberapa tipe berdasarkan fungsinya, yaitu:

#### 1. Land Pengembang perumahan

Adalah Pengembang perumahan (pengembang) yang mengembangkan sebidang lahan kemudian membaginya menjadi beberapa daerah dan mendirikan infrastruktur yang diperlukan kemudian menjualnya kepada Pengembang perumahan lain atau pengguna akhir.

#### 2. Speculative Pengembang perumahan (membangun untuk pribadi)

Adalah Pengembang perumahan atau pengembang yang membangun untuk dirinya pribadi dan mencari keuntungan, baik berupa kenaikan equity jangka panjang maupun penghargaan atas properti tersebut. Biasanya, properti yang dibangun di desain dengan biaya pemeliharaan dan operasional yang rendah.

#### 3. Merchant Builders

Adalah orang yang membangun sebuah properti untuk dengan segera dijual kembali sebelum memulai konstruksi, selama masa konstruksi atau segera setelah konstruksi.

#### 4. Fee Pengembang perumahan

Adalah Pengembang perumahan yang dikontrak oleh pemilik untuk membangun sebuah properti dengan bayaran tertentu. Pengembang perumahan juga menyewakan dan mengatur properti tersebut dengan biaya tambahan.

#### 5. Renovators and Converters

Merupakan Pengembang perumahan yang memberi sebuah properti dan memperbaiki nilainya melalui kreativitas dan kerja keras dengan syarat kondisi pasar baik atau ada kesempatan.

Berdasarkan tipe pengembang di atas, sebagian pengembang yang ada di Indonesia saat ini merupakan campuran dari tipe land Pengembang perumahan, speculative Pengembang perumahan, dan fee Pengembang perumahan. Di mana pengembang di Indonesia pada umumnya bertindak selaku pihak yang membebaskan dan mengembangkan

(membangun) suatu lahan menjadi suatu kawasan perumahan, menjualnya kepada konsumen atau pengguna akhir mencari keuntungan pribadi, serta mengelola kawasan perumahan tersebut.

Pengembang sebagai pihak yang membangun suatu kawasan perumahan, selain mempunyai kesempatan memperoleh keuntungan juga memiliki tanggung jawab terhadap kawasan perumahan yang dibangunnya. Beberapa kewajiban pengembang di antaranya adalah:

1. Pengembang wajib menyediakan tanah untuk keperluan fasilitas sosial, seperti yang tercantum dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 3 Tahun 1987 Pasal 13 angka huruf 1 b, di mana luas lahan minimum yang telah ditetapkan sebagai prasarana lingkungan dan lahan utilitas umum dan fasilitas sosial adalah sebesar 40% dari luas lahan total yang dibangun/dikelola. Ketentuan ini didasarkan pada Keputusan Menteri Pekerjaan Umum No. 20/KPTS/86 tentang Pedoman Teknik Pembangunan Perumahan Sederhana Tidak Bersusun.
2. Pengembang wajib membangun dan memelihara selama waktu yang ditentukan prasarana-prasarana lingkungan dan fasilitas-fasilitas sosial yang diperlukan oleh masyarakat dan sebagainya, sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 5 Tahun 1974 angka 1 dan angka 6 huruf c dan d. Maksudnya, pengembang wajib membangun prasarana-prasarana lingkungan dan fasilitas-fasilitas sosial, dan memeliharanya selama suatu kawasan perumahan belum sepenuhnya selesai.
3. Pengembang yang telah menyelesaikan pembangunan suatu kawasan perumahan mempunyai kewajiban untuk menyerahkan prasarana lingkungan kawasan tersebut kepada Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota setempat. Ini berdasarkan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 1 Tahun 1978 tentang Penyerahan Prasarana Lingkungan, Utilitas Umum dan Fasilitas Sosial Perumahan Kepada Pemerintah Daerah, serta Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 3 Tahun 1987 tentang Penyediaan dan Pemberian Hak Atas Tanah untuk Keperluan Perusahaan Pembangunan Perumahan. Adapun penyerahan prasarana lingkungan, utilitas umum dan fasilitas sosial dapat dilakukan secara bertahap berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 1 Tahun 1987 tentang Penyerahan Prasarana Lingkungan, Utilitas Umum dan Fasilitas Sosial Perumahan Kepada Pemerintah Daerah, dengan ketentuan sebagai berikut:
  - a. Untuk prasarana lingkungan, tanah dan bangunan telah selesai dibangun dan dipelihara.
  - b. Untuk utilitas umum, tanah dan bangunan telah selesai dibangun dan dipelihara.
  - c. Untuk fasilitas sosial, tanah telah siap untuk dibangun.

Pengembang sendiri diklasifikasikan menjadi 3 bagian berdasarkan luas tanah yang dikembangkannya yaitu :

1. Pengembang kelas kecil  
Pengembang kelas ini merupakan pengembang yang mengembangkan tanah dengan luasan  $< 5000 \text{ m}^2$  yang mana dapat dilakukan perorangan tanpa harus memiliki CV/PT terlebih dahulu dan hanya memiliki site plan sederhana.
2. Pengembang kelas menengah  
Pengembang kelas ini merupakan pengembang yang sudah harus memiliki perusahaan yang terdftar dalam badan hukum CV/PT dengan luas tanah pengembangannya adalah  $\geq 5000 \text{ m}^2 - 25000 \text{ m}^2$ . Pada tingkatan ini pengembang harus memiliki site plan yang matang dan mengurus Izin Peruntukan Tanah (IPT) untuk wilayah perumahan yang akan dikembangkannya. Adapun tahapan dalam pendirian perumahan pada tingkatan pengembang ini adalah sebagai berikut :
  - i. Ke kantor notaris PPAT (Pejabat Pembuat Akta Tanah) untuk mengajukan gabung atau pecah sertifikat dari hak milik menjadi hak guna bangunan.
  - ii. Ke kantor dinas perizinan dengan mengambil blangko perizinan, dengan urutan-urutan sebagai berikut :
    - a) Fotokopi surat tanah.
    - b) Fotokopi SPPT tahun terbaru.
    - c) Fotokopi akta pendirian PT, NPWP, SIUP, HO.
    - d) Fotokopi KTP pemohon.
    - e) Gambar rencana *site plan*.
    - f) Mengisi formulir pengajuan yang disediakan.
    - g) Konsultasi dengan dinas perizinan.
3. Pengembang kelas besar  
Pengembang pada kelas ini memiliki luas tanah yang dikembangkan mulai dari  $> 25000 \text{ m}^2$  untuk persyaratan sama dengan pengembang kelas atas hanya saja berbeda pada luas lahan yang dikembangkan.

### Sistem Manajemen Mutu ISO 9000

ISO 9000 merupakan suatu kumpulan standar manajemen mutu dan standar proses, bukan standar produk. ISO 9000 : 2000 terdiri dari beberapa bagian yang memuat tentang sistem manajemen mutu, diantaranya ISO 9000:2000 dan

ISO 9004:2000. ISO 9001:2000 berisikan persyaratan standar yang digunakan untuk mengukur kemampuan organisasi dalam memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan yang sesuai. ISO 9004:2000 berisikan pedoman standar yang menyediakan acuan dalam peningkatan berkelanjutan sistem manajemen mutu untuk memberikan keuntungan pada semua pihak, termasuk kepuasan pelanggan.

Dalam ISO 9001:2000 terdapat 8 ( delapan ) prinsip sistem manajemen mutu yang dijadikan sebagai acuan kerangka kerja yang membimbing organisasi menuju peningkatan kerja. Kedelapan prinsip sistem manajemen mutu yang terdapat dalam ISO 9001:2000, adalah :

#### 1. Fokus pelanggan

Pelanggan merupakan bagian yang sangat penting bagi organisasi, oleh sebab itu manajemen organisasi harus benar-benar memahami, memenuhi kebutuhan pelanggan saat ini dan yang akan datang bahkan melebihi harapan pelanggan.

Manfaat dari penerapan prinsip fokus pelanggan ini adalah :

- a. Meningkatkan pemasukan dan memperluas pangsa pasar dari perusahaan developer.
- b. Meningkatkan efektivitas penggunaan sumber-sumber daya yang dimiliki developer guna peningkatan kepuasan pelanggan,
- c. Meningkatkan loyalitas pelanggan sehingga terjadi transaksi berulang ketika developer tersebut membangun kawasan perumahan yang baru yang mana akan berdampak pada percepatan perkembangan developer itu sendiri.

#### 2. Kepemimpinan

Pemimpin sangat penting dalam menciptakan kesatuan arah dan tujuan organisasi, menciptakan dan mempertahankan lingkungan internal sehingga personel terlibat secara penuh untuk mencapai tujuan organisasi. Manfaat dari penerapan prinsip kepemimpinan ini, adalah :

- a. Para karyawan perusahaan developer akan memahami dan termotivasi menuju sasaran dan tujuan perusahaan.
- b. Aktivitas-aktivitas akan dievaluasi, disesuaikan dan diterapkan dalam satu kesatuan cara.
- c. Meminimumkan kesalahan komunikasi di antar divisi dalam perusahaan developer.

#### 3. Keterlibatan personel

Keterlibatan personel secara penuh pada semua tingkatan organisasi sangat penting sehingga kemampuan personel dapat digunakan untuk kepentingan organisasi.

Manfaat dari penerapan prinsip keterlibatan personel ini adalah :

- a. Orang-orang dalam perusahaan developer menjadi termotivasi, memberikan komitmen dan terlibat.
- b. Menumbuhkembangkan inovasi dan kreativitas dalam mencapai tujuan-tujuan perusahaan.
- c. Orang-orang menjadi bertanggung jawab terhadap kinerja mereka.
- d. Orang-orang menjadi giat berpartisipasi dalam peningkatan terus-menerus.

#### 4. Pendekatan proses

Pendekatan proses sangat penting untuk mencapai hasil yang diinginkan agar lebih efisien, dengan mengelola aktivitas dan sumber-sumber daya yang berkaitan sebagai suatu proses. Proses merupakan integrasi yang berurutan dari personel, material, metode, mesin, dan peralatan, dalam suatu lingkungan untuk menghasilkan keluaran yang memiliki nilai tambah bagi pelanggan.

Manfaat dari penerapan prinsip pendekatan proses ini adalah :

- a. Biaya menjadi lebih rendah dan waktu siklus (*cycle time*) menjadi lebih pendek, melalui efektivitas penggunaan sumber-sumber daya.
- b. Hasil-hasil menjadi meningkat, konsisten dan dapat diperkirakan (*predictable*).
- c. Kesempatan peningkatan menjadi prioritas dan terfokus.

#### 5. Pendekatan sistem terhadap manajemen

Pengidentifikasi, pemahaman dan pengelolaan proses-proses yang saling berkaitan sebagai suatu sistem yang mendukung efektivitas dan efisiensi organisasi dalam mencapai tujuan-tujuannya.

Manfaat dari penerapan prinsip pendekatan sistem terhadap manajemen ini adalah :

- a. Integrasi dan kesesuaian dari proses-proses yang akan paling baik mencapai hasil-hasil yang diinginkan.
- b. Kemampuan memfokuskan usaha-usaha pada proses-proses kunci.
- c. Memberikan kepercayaan kepada pihak yang berkepentingan terhadap konsistensi, efektivitas dan efisiensi dari organisasi.

#### 6. Peningkatan berkesinambungan

Peningkatan berkesinambungan akan meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan dan harus menjadi komitmen perusahaan. Peningkatan berkesinambungan merupakan suatu proses berkesinambungan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi dalam memenuhi kebijakan dan mencapai tujuan organisasi.

Manfaat dari penerapan prinsip dari peningkatan berkesinambungan ini adalah :

- a. Meningkatkan keunggulan kinerja melalui peningkatan kemampuan perusahaan.
- b. Kesesuaian dari aktivitas-aktivitas peningkatan pada semua tingkat terhadap tujuan strategik perusahaan
- c. Fleksibilitas bereaksi secara cepat terhadap kesempatan-kesempatan yang ada.

#### 7. Pendekatan faktual dalam pengambilan keputusan.

Keputusan yang efektif harus berdasarkan analisis data dan informasi yang faktual, sehingga masalah-masalah mutu dapat terselesaikan secara efektif dan efisien. Keputusan yang diambil harus ditujukan untuk meningkatkan kinerja organisasi dan efektivitas implementasi sistem manajemen mutu.

Manfaat dari penerapan prinsip pendekatan faktual dalam pengambilan keputusan ini adalah :

- a. Keputusan-keputusan berdasarkan informasi yang akurat.
- b. Meningkatkan kemampuan untuk menunjukkan efektivitas dari keputusan melalui referensi terhadap catatan-catatan faktual.
- c. Meningkatkan kemampuan untuk meninjau ulang serta mengubah opini dan keputusan-keputusan.

#### 8. Hubungan pemasok yang saling menguntungkan.

Organisasi dan pemasok-pemasoknya saling tergantung dan hubungan yang saling menguntungkan akan meningkatkan kemampuan bersama dalam menciptakan nilai tambah bagi pelanggan.

Manfaat dari penerapan prinsip hubungan pemasok yang saling menguntungkan ini adalah :

- a. Meningkatkan kemampuan untuk menciptakan nilai bagi kedua pihak.
- b. Meningkatkan fleksibilitas dan kecepatan bersama untuk menanggapi perubahan pasar atau kebutuhan dan ekspektasi.
- c. Mengoptimalkan biaya dan penggunaan sumber-sumber daya.

Penerapan ISO 9000 dalam dunia konstruksi harus berdasarkan pada :

1. Tanggung jawab manajemen
2. Review Kontrak
3. Desain Kontrol
4. Dokumen Kontrol
5. Pembelian
6. Proses Kontrol
7. Tindakan Perbaikan
8. Pelatihan
9. Peninjauan dan Pemeriksaan

Beberapa penelitian terdahulu yang telah ditelaah dan dicermati penulis adalah sebagai berikut ini.

Nugroho dkk.(2012) melakukan penelitian dari sejumlah perusahaan yang telah menggunakan SMM ISO dan yang belum menggunakan dengan hasil penelitian adalah perusahaan yang menggunakan SMM ISO prosentase pilihan responden terhadap semua sub variabel yang paling banyak dipilih adalah klasifikasi “baik”. Sedangkan yang tidak menggunakan SMM ISO, prosentase pilihan responden terhadap semua sub variabel yang paling banyak dipilih adalah klasifikasi “cukup baik”. Asa dkk (2008) meneliti dari penerapan standar sistem manajemen mutu secara signifikan memiliki korelasi terhadap dukungan dan komitmen dari top management, dalam aspek peningkatan nyata dalam penjualan dan profit dan memperbaiki sistem manajemen mutu yang telah ada. Susilawati, dan Soesilo(2005) melakukan penelitian terhadap pentingnya ISO 9000 terhadap unjukkerja perusahaan. ISO 9000 yang dianggap sebagai suatu sarana untuk memperbaiki mutu yang disadari oleh perusahaan kontraktor dapat memberikan hasil yang optimal perlu dilakukan pembekalan dan pengendalian manajemen waktu dan biaya dalam implementasi ISO 9000. Sedangkan prinsip yang masih perlu ditingkatkan adalah fokus terhadap pelanggan dalam implementasi aktivitas perusahaan kontraktor.

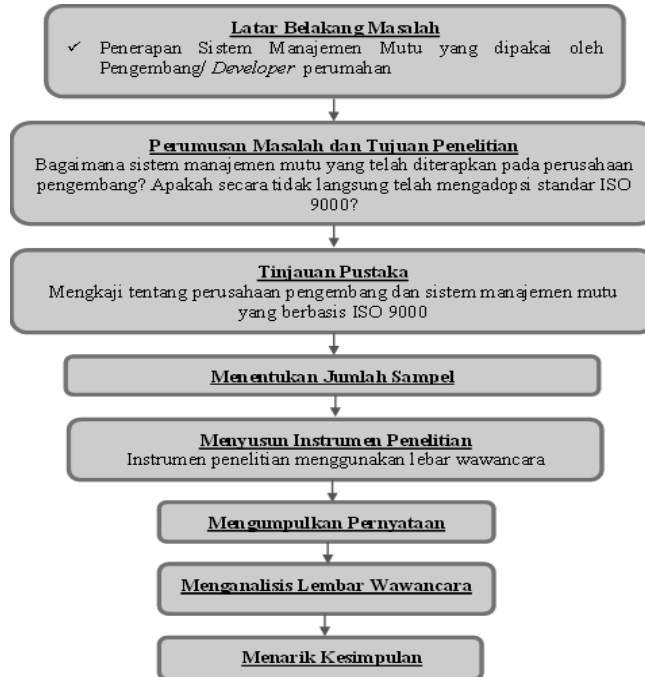
### **Metode Penelitian**

#### **Rancangan Penelitian**

Kerangka berfikir sebuah penelitian merupakan hal yang paling mendasar untuk melakukan sebuah penelitian. Dengan kerangka pemikiran ini peneliti tidak akan meneliti hal-hal yang tidak diinginkan oleh peneliti, tahapan yang akan dilakukan peneliti pun akan jelas. Kerangka berfikir ini pula berfungsi memperjelas gambaran-gambaran variabel-variabel kepada peneliti.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif yang bertujuan dalam rangka memberikan gambaran secara sistematis tentang informasi ilmiah yang bersal dari subjek atau objek penelitian. Penelitian ini dilaksanakan dengan pendekatan survei untuk menggambarkan variabel.

Agar memperoleh gambaran yang jelas dan sistematis tentang metodologi penelitian dan langkah-langkah pelaksanaan dapat dilihat pada Gambar 1



**Gambar 1** : Diagram Alur Penelitian

### **Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini dibatasi pada kajian manajemen konstruksi yang didekati dari sistem manajemen mutu. Dalam hal ini kajian terhadap sistem manajemen mutu pada perusahaan pengembang yang belum memiliki sertifikat ISO berdasarkan standar sistem manajemen mutu ISO 9000 dengan variabel utama fokus pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan personel, pendekatan proses, pendekatan sistem manajemen, perbaikan secara berkelanjutan, pendekatan fakta sebagai dasar pengambilan keputusan, kerjasama yang saling menguntungkan dengan pemasok.

### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Wilayah Jawa Barat yaitu Kota Bandung dengan pertimbangan bahwa di Kota Bandung terjadi sangat pesat perkembangan perumahan dan begitu pula semakin banyak bermunculan *developer-developer* baru yang berada di Kota Bandung.

### **Variabel Penelitian**

Agar variabel-variabel yang dianalisis dalam penelitian ini dapat diamati secara empiris maka perlu didefinisikan secara operasional dengan menggunakan skala ukuran tertentu. Dalam penelitian ini, menggunakan penelitian deskriptif yang mana menggambarkan manajemen mutu berdasarkan 8 *point* inti dari fokus sistem manajemen mutu ISO 9000 yang ada pada *developer* berdasarkan variabel-variabel dibawah ini.

- a. Fokus pelanggan
- b. Kepemimpinan
- c. Keterlibatan personel
- d. Pendekatan proses
- e. Pendekatan sistem manajemen
- f. Perbaikan secara berkelanjutan
- g. Pendekatan secara fakta sebagai dasar pengambilan keputusan
- h. Kerjasama yang saling menguntungkan dengan pemasok

### Jenis Dan Sumber Data

Jenis data adalah macam data yang dikumpulkan oleh peneliti (Sanusi, 2011). Pada penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah data subyek. Karena informasi diperoleh dalam wujud tertulis dan sesuai dengan lembar wawancara yang disebarakan. Sumber data adalah asal mula data yang digunakan berasal (Sanusi, 2011). Sumber data pada penelitian ini merupakan data primer. Hal ini karena data yang digunakan adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti secara langsung dari objek yang diteliti, berupa kegiatan wawancara dan observasi.

### Instrumen Penelitian

Menurut Arikunto (2002) bahwa instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut :

- 1) Lembar wawancara.

Merupakan teknik pengumpulan data yang menggunakan pertanyaan secara tertulis kepada subyek penelitian.

### Teknik Pengambilan Sampel

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini dilakukan menggunakan *non-probability sampling* yakni *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan *sampling* dengan pertimbangan tertentu. Pemilihan *sampling* yang secara sengaja dengan pertimbangan responden merupakan yang terlibat langsung atau yang dianggap memiliki keterkaitan langsung dengan penerapan sistem manajemen mutu pada perusahaan *developer*. Perusahaan *developer* sendiri dibagi menjadi 3 kelas yaitu kelas kecil, menengah dan besar. Untuk di daerah Bandung berikut daftar *developer* dari kelas kecil hingga kelas besar :

1. Developer Kelas Kecil

**Tabel 2:** Developer Kelas Kecil

Nama Developer	Nama Perumahan	Luas Tanah Yang Dikembangkan
CV. Mandiri Jaya Tehnik	Zanabil Town House	2000 m <sup>2</sup>
PT. Gan Property Group	Saturnus Regency	3700 m <sup>2</sup>
Bagus Riyanto	Kawistara	2200 m <sup>2</sup>
PT. Trust Utama	Amara Cipadung Residence	2160 m <sup>2</sup>
PT. VD Developer	Shafira Pasir Biru Residence	3700 m <sup>2</sup>
PT. EBSA Real Estate	Puri Kumala Residence	2450 m <sup>2</sup>

2. Developer Kelas Menengah

**Tabel 3:** Developer Kelas Menengah

Nama Developer	Nama Perumahan	Luas Tanah Yang Dikembangkan
PT Perusahaan Pengelola Aset (Persero) dan PT Nindya Karya (Persero)	Cempaka Hijau	1,3 Ha
PT. Tatar Sunda Sejahtera	Grand Panoramic	2,3 Ha
PT. Duta Emas Anugrah Abadi	Sunrise Hill Residence	1,8 Ha
PT. Titian Sakti	The Billabong Soeta	2,2 Ha
PT. Mitra Artha Nirwana	Mega Regency	7250 m <sup>2</sup>
PT. Putra Sarana Jaya Lestari	Pesona Ciwastra Permai	6560 m <sup>2</sup>

3. Developer Kelas Besar

**Tabel 4:** Developer Kelas Besar

Nama Developer	Nama Perumahan	Luas Tanah Yang Dikembangkan
PT. Margahayu Land	De Marrakesh	12,5 Ha
PT. Pesona Jati Abadi	Kinagara Regency	4,7 Ha
PT. AnggrekIndah Surya Lestari	Grand Pinus Regency	30 Ha



**Tabel 4:** Developer Kelas Besar (lanjutan)

PT. Putra Papan Seruni	Buah Batu Regency	4,2 Ha
PT. Putra Sarana Jaya Lestari	Pesona Ciwastra Village	10 Ha
PT. Batununggal Perkasa	Batununggal Indah	195 Ha
PT. Mawar Sharon Mandiri	Grand Sharon Residence	43 Ha

Sumber : REI Jawa Barat

Dikarenakan penelitian ini bersifat kualitatif, maka teknik *sampling* yang dipilih dirasa sesuai diterapkan dalam penentuan jumlah sampel pada penelitian ini. Sampel diambil dari pemilik atau staff dari perusahaan *developer* yang membangun kawasan perumahan di kota Bandung. Untuk *developer* yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah *developer* kelas menengah dan atas yang mana terdiri dari 2 *developer* kelas menengah yaitu PT. Titian Sakti dan PT. Duta Emas Anugrah Abadi serta 2 *developer* kelas atas yaitu PT. Margahayu Land dan PT. Batununggal Perkasa. Lembar wawancara yang disebarkan kepada responden/narasumber terkait secara langsung dengan pertimbangan telah dapat mewakili pendapat dan informasi mendalam yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

### Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Studi Literatur.  
Studi literatur yang dilakukan dalam penelitian ini dengan cara mempelajari literatur-literatur terkait penelitian berupa buku, jurnal, dan peraturan perundangan, penelitian-penelitian serupa terdahulu serta tulisan-tulisan.
2. Observasi  
Melakukan observasi pada saat melakukan wawancara tersebut bagaimana kinerja dalam perusahaan *developer* tersebut serta melakukan observasi kepada pemilik rumah tinggal yang *developer* tersebut kelola dengan cara melakukan tanya jawab sederhana agar dapat mendukung hasil dari pertanyaan-pertanyaan dari wawancara yang telah dilakukan pada pihak *developer*.
3. Penyebaran Lembar Wawancara.  
Penyebaran wawancara pada penelitian ini bertujuan menggali informasi bagaimana sistem manajemen mutu yang diterapkan pada perusahaan *developer* apakah secara tidak langsung telah mengadopsi sistem manajemen mutu ISO 9000 khususnya pada perusahaan *developer* yang berskala sedang dan besar. Lembar wawancara disebarkan kepada responden/narasumber pihak *developer* itu yang berada di Kota Bandung. Lembar wawancara ini disebarkan secara langsung kepada responden/narasumber dengan tujuan apabila terdapat pertanyaan yang tidak jelas dapat langsung dikoreksi pada saat itu juga.

### Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman (1992) terdapat 3 (tiga) jalur dalam analisis data kualitatif diantaranya reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan (Ivanovich, 2009). Analisis kualitatif terhadap data yang diperoleh, dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- 1) Menganalisis hasil jawaban lembar wawancara setiap pertanyaan dan jawaban yang langsung dilakukan kepada pihak *developer* berdasarkan 8 point inti ISO 9000.
- 2) Menggambarkan bagaimana penerapan sistem manajemen mutu yang ada pada perusahaan *developer*.
- 3) Mengusulkan rekomendasi mengenai sistem manajemen mutu yang dapat memenuhi sistem manajemen mutu yang tersedia yaitu ISO 9000 sebagai peningkatan kualitas dari perusahaan *developer*.
- 4) Menarik simpulan.

### Daftar Pustaka

- Asa, Abidin, Trigunarsyah., 2005 “Pemetaan Model Sistem Manajemen Mutu Untuk Jasa Konstruksi di Indonesia”, *Jurnal Teknik Sipil ITB*.
- Ho, S.K.M., “*Is The ISO 9000 Series for Total Quality Management?*”, MCB University Press, 1996.
- Latief, Utami., 2009, “ Penerapan Pendekatan Metode Six Sigma Dalam Penjagaan Kualitas Pada Proyek Konstruksi”, *Makara, Teknologi*, Vol. 13, No. 2.
- Nugroho, Bisri, Anwar., 2012 “ Kajian Terhadap Implementasi Manajemen Mutu Pada Pengelolaan Proyek Perumahan”, *Jurnal Rekayasa Sipil*, Vol. 6, No. 2.
- Pamulu, Husni., 2005 “Studi Implementasi ISO 9000 : 2000 pada Perusahaan Konstruksi di Makasar”, *Jurnal Teknik Sipil* Vol. 12, No. 3.

- Garcia-Ochoa, F. F. and Gomez, E., (2004), "Theoretical prediction of gas-liquid mass transfer coefficient, specific area and hold-up in sparged stirred tanks" *Chemical Engineering Science*, Vol. 59 (12) pp. 2489-2501.
- Arditi, D., & Gunaydin, HM., 1997 "*TQM in Construction Process*", International
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian*. Penerbit.PT RinekaCipta. Jakarta
- Barrie, R.S., & Paulson, B.C. 1995. "*Manajemen Konstruksi Profesional*". Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Gaspersz, Vincent. 2003. "*ISO 9001:2000 And Continual Quality Improvement*". Jakarta : Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Iskandar Indranata, "*Panduan Penerapan ISO 9001:2000*", Penerbit Graha Ilmu, 2007
- Property Plus, "*Strategi Membangun Bisnis Developer Property*", Penerbit UFUK PRESS, 2012.
- Suharto, I. "*Manajemen Proyek (Dari Konseptual Sampai Operasional) Jilid 1*". Jakarta : Penerbit Erlangga, 2001.
- Tjiptono, F., & Diana, A., "*Total Quality Management*" Penerbit Andi Offset, 2003.
- Wah, Lam Siew., Min, Low Chin & Ann, Teng Wye., "*ISO 9000 IN CONSTRUCTION*", McGraw-Hill, 1997.
- Anonim, "*UU No. 4 tahun 1992 tentang Perumahan dan Permukiman*."
- Keputusan Menteri Perumahan dan Prasarana Wilayah Nomor 534/KPTS/M/2001.
- Keputusan Menteri Perumahan dan Prasarana Wilayah Republik Indonesia No. 403/KPTS/M/2002 tentang *Pedoman teknis Pembangunan Rumah Sehat*.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 5 Tahun 1974.
- Peraturan Menteri Negara Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 32/PERMEN/M/2006.
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 29 Tahun 2006 tentang *Pedoman persyaratan Teknis Bangunan Gedung*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2011 *Tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman*.