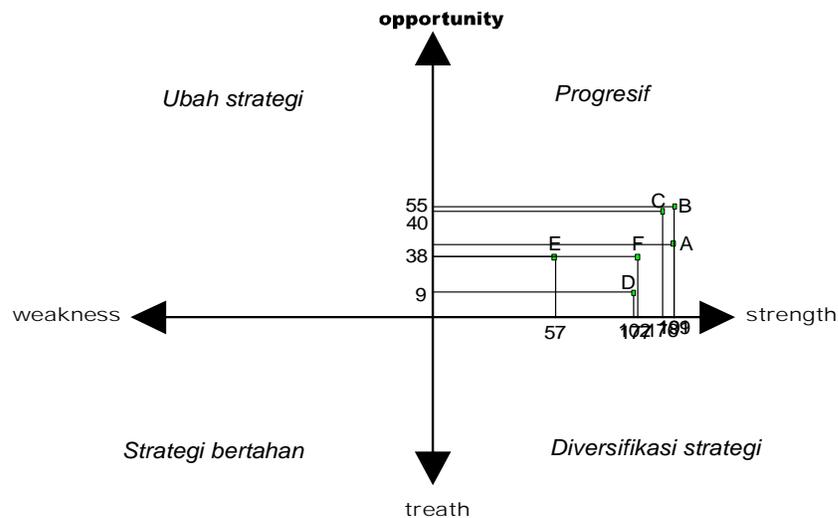


BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Dari hasil analisa SWOT didapatkan bahwa semua perusahaan konstruksi yang diperiksa dan menerapkan standar ISO 9001:2000 masuk ke dalam kwadran *progressive*, yaitu posisi dimana perusahaan layak untuk mempertahankan dan mengembangkan proses kerjanya. Lihat bagan 5.1.



Gambar 5.1 Pemetaan Matriks SWOT 6 Perusahaan Ber-ISO
9001:2000

Memang tidak semua sampel yang diteliti dan dianalisa dengan SWOT menunjukkan pola penerapan ISO 9001:2000 yang ideal. Hal itu dikarenakan; baru menerapkan ISO 9001:2000 (rata-rata 3 tahun) dan faktor eksternal seperti politik, ekonomi, sosial budaya, dan lingkungan yang tidak kondusif.

Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan metode *Six Sigma* diperoleh kesimpulan, yaitu:

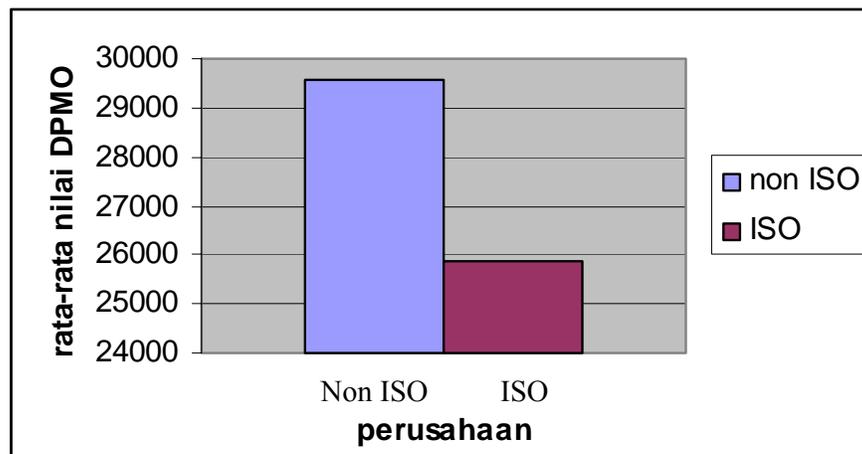
- a. Perusahaan mengalami kenaikan kinerja setelah menerapkan ISO 9001:2000. Hal ini bisa dilihat pada tabel 5.1 berikut ini. Tabel tersebut menunjukkan ada penurunan nilai DPMO (*Defect Per Million Opportunity*) antara sebelum menerapkan ISO 9001: 2000 dengan setelahnya. Artinya perusahaan mengalami peningkatan kinerja.

Tabel 5.1 Penurunan DPMO rata-rata

	Nilai DPMO rata-rata	Konversi ke Nilai Sigma
Sebelum	40628,34	3,25
Sesudah	25872,67	3,45
Penurunan DPMO	14754,67	

Secara statistik, pengujian hipotesis dengan menggunakan perhitungan uji-t (t-tes) menunjukkan ada peningkatan kinerja manajemen perusahaan antara sebelum menerapkan ISO 9001: 2000 dengan setelahnya. (interval kepercayaan 99%, $\alpha = 1\%$ dan 95%, $\alpha = 5\%$)

- b. Dengan membandingkan dengan perusahaan yang tidak menerapkan ISO 9001:2000, terbukti perusahaan yang menerapkan ISO 9001: 2000 jauh lebih tinggi kinerjanya.



Gambar 5.2 Perbandingan Nilai DPMO Rata-rata

Adapun peningkatan kinerja perusahaan kemungkinan disebabkan beberapa faktor sebagai berikut:

1. Pengendalian dokumentasi

Perusahaan yang menerapkan SMM ISO 9001: 2000 memang diharuskan mempunyai pengendalian dokumen yang rapi, teratur dan lengkap. Dokumen ini diperlukan untuk pembuatan analisis guna perbaikan berkelanjutan di masa mendatang. Hal inilah yang tidak dimiliki oleh perusahaan yang tidak menerapkan ISO 9001: 2000

2. Komitmen manajemen

Manajemen perusahaan yang menerapkan ISO 9001: 2000 memang mempunyai komitmen yang dikomunikasikan ke bawahnya tentang konsistensi perbaikan berkelanjutan. Menurut peneliti inilah yang menjadi modal bagi perusahaan.

3. Fokus pada pelanggan

Fokus pada kepuasan pelanggan menjadi target yang diukur oleh ISO 9001: 2000. Artinya perusahaan yang menerapkan ISO 9001: 2000 selain berorientasi pada perbaikan berkesinambungan juga harus berorientasi pada pelanggan. Perusahaan yang berfokus pada pelanggan akan senantiasa termotivasi mencari tahu apa yang menjadi kebutuhan pelanggannya. Sehingga perusahaan bisa memberikan jasa yang sebaik-baiknya kepada pelanggan.

4. Kebijakan mutu

Perusahaan konvensional adalah perusahaan yang tidak memperdulikan mutu. Sehingga dalam menjalankan perusahaannya hanya berpikir untuk mendapatkan keuntungan saja. Ini berbeda dengan perusahaan yang menerapkan ISO 9001: 2000, dimana perusahaan tersebut mempunyai target mutu yang ingin dicapai. Sehingga perusahaan dipastikan akan membuat kebijakan mutu.

5. Perencanaan

Sasaran mutu termasuk kebutuhan untuk memenuhi persyaratan produk dipastikan oleh manajemen puncak dan ditetapkan pada setiap fungsi dan tingkat yang relevan di dalam organisasi. Kemudian sasaran mutu harus dapat diukur dan sesuai dengan kebijakan mutu.

Perencanaan sistem manajemen mutu dilaksanakan untuk memenuhi persyaratan manajemen mutu dan sasaran mutu. Bila terjadi perubahan sistem manajemen mutu yang direncanakan dan diterapkan, integritas sistem manajemen mutu tetap terpelihara.

6. Sumber daya manusia

Personel yang melakukan pekerjaan yang mempengaruhi mutu produk sudah kompeten karena mendapatkan pendidikan, pelatihan, ketrampilan dan pengalaman yang memadai. Hal itu terkait dengan peranan organisasi yang telah menetapkan kompetensi personil yang melakukan pekerjaan, menyediakan pelatihan atau kegiatan lain untuk memenuhi kompetensi tersebut, mengevaluasi efektivitasnya, memastikan kesadaran tiap personil akan pentingnya kegiatan mereka serta kontribusi atas sasaran mutu, dan memelihara rekaman pendidikan, pelatihan, ketrampilan, dan pengalaman.

7. Infrastruktur

Organisasi telah menetapkan, menyediakan, dan memelihara infrastruktur yang dibutuhkan untuk mencapai kesesuaian persyaratan produk; seperti gedung, ruang kerja, sarana pendukung, peralatan proses, dan jasa-jasa pendukung.

8. Lingkungan kerja

Organisasi telah menetapkan dan mengelola lingkungan kerja yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian terhadap persyaratan produk.

9. Pemantauan proses

Organisasi menerapkan metode yang sesuai untuk pemantauan dan bila memungkinkan pengukuran atas proses-proses sistem manajemen mutu. Kemudian metode yang diterapkan dapat menunjukkan kemampuan proses untuk mencapai hasil yang telah direncanakan. Bila ditemukan ketidaksesuaian proses, maka perbaikan dan tindakan perbaikan harus dilakukan untuk memastikan kesesuaian produk.

5.2 Saran

1. Dengan diketahuinya adanya peningkatan kinerja manajemen perusahaan jasa konstruksi yang telah menerapkan SMM ISO 9001: 2000, maka pihak-pihak yang berkepentingan dalam usaha mengembangkan dunia jasa konstruksi diharapkan untuk bisa secara cermat melakukan perbaikan-perbaikan di perusahaan jasa konstruksi dalam negeri agar mampu memberikan daya saing yang tinggi.
2. Diperlukan metode pengukuran kinerja yang baku khusus untuk perusahaan jasa konstruksi. Ini dikarenakan belum ada konsep dan metode pengukuran yang disepakati.
3. Masih banyak kekurangan dalam penelitian ini, khususnya keterlibatan faktor-faktor lain yang ikut mempengaruhi peningkatan kinerja perusahaan jasa konstruksi. Untuk itu pada penelitian yang lebih lanjut diharapkan menghitung faktor-faktor tersebut dengan metode yang berbeda.