

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

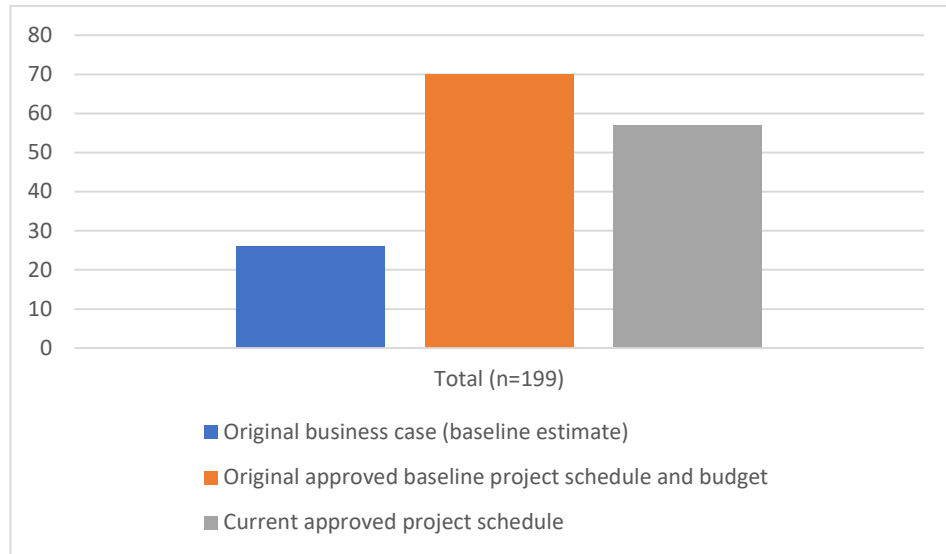
PT. XYZ adalah sebuah perusahaan yang bergerak di jasa pembangunan bidang konstruksi sipil dan jasa pembangunan konstruksi telekomunikasi (*out site plan*). Saat ini PT. XYZ bertanggung jawab atas proyek konstruksi *Fitting Out* Grapari Telkomsel yang berlokasi di Jambi dengan waktu pengerjaan selama 3 bulan atau 90 hari kalender. Proyek *Fitting Out* tersebut dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan produktifitas serta kenyamanan dalam bekerja bagi karyawan dan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan atau *customer satisfaction* untuk pelanggan Telkomsel yang berada di Jambi. Seluruh proses pelaksanaan proyek konstruksi memiliki kebutuhan dana yang besar sehingga memerlukan sebuah metode pengelolaan proyek yang baik (Pratami dkk, 2015).

Proyek konstruksi merupakan suatu rangkaian kegiatan yang mempunyai tujuan tertentu dalam batasan waktu, biaya dan kualitas yang sifatnya semetara. Pada proses pengimplementasian Proyek *Fitting Out* Grapari Telkomsel Jambi ini mengalami beberapa permasalahan, salah satunya adalah masalah jadwal proyek yang telah ditetapkan tidak sesuai dengan pelaksanaannya. Pada perencanaan, proyek akan dilaksanakan selama 90 hari kalender kerja dengan pekerjaan yang terselesaikan pada area *front office* dan area *back office*. Namun pada kenyataannya, tidak adanya *control quality* menyebabkan proyek ini menjadi terlambat. Pelaksanaan Proyek *Fitting Out* Grapari Telkomsel Jambi ini juga mengalami satu kali proses amandemen, yang digunakan untuk melakukan perpanjangan waktu pekerjaan proyek selama 37 hari kalender, sehingga menyebabkan waktu pekerjaan proyek menjadi mundur. Proyek *Fitting Out* Grapari Telkomsel yang seharusnya dapat selesai tanggal 24 April 2018 akan diperpanjang pelenyesaiannya sampai tanggal 31 Mei 2018. Keterlambatan pada proyek akan berdampak pada biaya proyek dan kualitas pada proyek (Steyn, 2013). Dengan demikian, Proyek *Fitting Out* Grapari Telkomsel Jambi memerlukan suatu perencanaan kualitas proyek untuk mengawasi dan mengatur jalannya pelaksanaan proyek sehingga keterlambatan yang dapat meningkatkan biaya pada proyek dapat dihindarkan.

Saat ini Proyek *Fitting Out* Grapari Tekonsel berada pada tahap *monitoring* dan *controlling* sehingga proses pengawasan pada proyek dilakukan dengan ketat untuk menghindari kenaikan pada biaya proyek. Pengawasan pada proyek konstruksi dilakukan berdasarkan pengecekan terhadap pekerjaan yang telah direncanakan sesuai dengan pelaksanaan di proyek. Hal ini dibutuhkan suatu pengendalian kualitas didalam proyek. Untuk kontraktor, ketidaksesuaian kualitas yang telah diselesaikan dengan persyaratan yang telah ditetapkan dapat menghasilkan hukuman, serta biaya dan beban waktu untuk *rework* atau pekerjaan ulang. Hal ini juga menyebabkan ketidakpuasan konsumen yang membuat hilangnya pangsa pasar dan turunnya keuntungan potensial dari perusahaan konstruksi.

Kualitas di proyek merupakan faktor yang penting dalam menentukan penerimaan proyek. Kualitas dan nilai bukan merupakan hal yang sama. Kualitas diartikan sebagai hasil atau kinerja yang telah diselesaikan telah sejauh mana satu set persyaratan dapat memenuhi karakteristik inheren. Nilai diartikan sebagai kategori yang ditetapkan pada pengiriman untuk penggunaan fungsional dengan nilai yang sama tetapi karakteristiknya berbeda. (ISO 9000, 2015) . Kualitas dapat menjadi kunci untuk meningkatkan kinerja dan layanan dalam lingkungan yang kompetitif (Alvarez, 2012).

Menurut *Global Construction Survey* (2017), kualitas merupakan urat nadi proyek. Kualitas menjadi sistem landasan untuk perencanaan dan pengendalian untuk mencapai kualitas yang tinggi, tepat waktu, dan proyek dapat sesuai dengan *budget*. Gambar I.1 merupakan hasil *Global Construction Survey* untuk mengetahui tolak ukur yang dipakai oleh suatu organisasi atau perusahaan untuk mengukur kualitas kinerja di Perusahaan.



Gambar I. 1 Survei Tolak Ukur Kinerja di Organisasi atau Perusahaan (*Global Construction Survey, 2017*)

Berdasarkan Gambar I.1 survei tolak ukur kinerja di organisasi atau perusahaan dengan 199 organisasi/ perusahaan yang terlibat dapat diketahui bahwa tolak ukur suatu organisasi untuk melacak kinerjanya dapat di kategorikan menjadi tiga kategori diantaranya *original business case (baseline estimate)*, *original approved baseline project schedule and budget* and *ckurrent approved project schedule*. Dapat dilihat sebesar 26 persen suatu organisasi atau perusahaan memilih *Original business case (baseline estimate)* sebagai tolak ukur kinerjanya, sebesar 70 persen memilih *Original approved baseline project schedule and budget* untuk mengukur kinerja di suatu perusahaan dan sebesar 57 persen suatu perusahaan memilih *Current approved project schedule* untuk menjadi tolak ukur kinerja di perusahaan tersebut.

Proyek *Fitting Out* Grapari Telkomsel membutuhkan suatu pengawasan terhadap kualitas pekerjaan di proyek sehingga segala persyaratan yang ada di proyek dapat terpenuhi. Karena pada kondisi eksisting, *plan quality management* itu belum dilakukan. Mungkin disinilah kesulitan itu muncul karena pernyataan baik atau buruk sifatnya adalah subjektif. Dengan demikian suatu kualitas harus memiliki konteks yang jelas serta dapat dikuantifikasi agar menjadi ukuran yang efektif. Metrik adalah suatu ukuran yang dapat dikuantifikasi. Dengan penggunaan metrik dapat diperoleh informasi yang digunakan untuk pengukuran kualitas. Oleh karena

itu peneliti melakukan perancangan *quality metrics* sebagai *output* dari *plan quality management* yang nantinya akan digunakan sebagai *input* dalam proses *control quality*. *Quality metrics* pada proyek tersebut digunakan sebagai panduan dalam menjalankan proses *control quality*. Metrik kualitas (*quality metrics*) secara khusus menjelaskan mengenai atribut proyek atau produk dan bagaimana proses *control quality* akan memverifikasi persyaratan dalam proyek. Selain itu, dalam hal pemeriksaan kualitas konstruksi, metode pengujian kualitas diperlukan untuk menguji kualitas data atau parameter kualitas dan hasil pemeriksaan kualitas perlu dievaluasi (Hudik, 2013). *Quality metrics* yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode *internal control*. Metode *internal control* digunakan karena dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi dan adaptabilitas proses bisnis serta dapat mengembangkan *metrics* (Susan, 2010).

Pemilihan metode *internal control* didasarkan karena kesesuaian metode dengan penelitian ini dan juga beberapa kelebihan dari metode *internal control* diantaranya alat yang dapat mencegah kesalahan, alat yang dapat membantu pekerjaan karyawan menjadi lebih mudah dan *metrics* dapat menunjukkan apakah suatu proses berjalan sesuai dengan rencana (Susan, 2010). Dengan pengawasan kualitas yang efektif, masalah-masalah yang berhubungan dengan kualitas di proyek dapat dihilangkan dan dicegah pada tahap awal, sebelum terjadinya ketidaksesuaian yang dapat menyebabkan keterlambatan pada proyek.

I.2 Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah maka ada beberapa masalah yang dapat dirumuskan untuk dibahas dipenelitian ini antara lain:

1. Bagaimana perancangan *quality metrics* di Proyek *Fitting Out* Grapari Telkomsel Jambi?
2. Bagaimana identifikasi prioritas aktifitas pekerjaan pada Proyek *Fitting Out* Grapari Telkomsel Jambi?
3. Bagaimana hasil implementasi *quality metrics* yang dirancang pada Proyek *Fitting Out* Grapari Telkomsel Jambi?

I.3 Tujuan Penelitian

Pada bagian ini dijelaskan mengenai tujuan penelitian yang dilakukan. Adapun tujuan penelitian berdasarkan rumusan diatas adalah sebagai berikut.

1. Memberikan rancangan *quality metrics* pada Proyek *Fitting Out* Grapari Telkomsel Jambi.
2. Memberikan informasi prioritas aktivitas pekerjaan pada Proyek *Fitting Out* Grapari Telkomsel Jambi.
3. Memberikan informasi hasil implementasi *quality metrics* yang dirancang pada Proyek *Fitting Out* Grapari Telkomsel Jambi.

I.4 Batasan Penelitian

Adapun beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Studi kasus dilakukan di Proyek *Fitting Out* untuk pekerjaan *interior front office area* di Grapari Telkomsel Jambi.
2. Pengambilan data dilakukan dari 1 Februari 2018 sampai 30 April 2018.
3. Data yang digunakan adalah *project charter, scope baseline, dependency and duration of activity, requirement documentation, stakeholder register* dan tidak terkait biaya proyek.
4. *Acceptence criteria* yang ada di pada lampiran kontrak tidak bisa diterbitkan karena merupakan rahasia perusahaan.
5. Data kurva S yang didapatkan hanya kurva S *planning*, kurva S *actual* merupakan rahasia perusahaan.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang akan diberikan dari beberapa sudut pandang diantaranya sebagai berikut.

1. Manfaat bagi mahasiswa
 - a. Dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh baik secara teoritis maupun praktik.
 - b. Sebagai syarat kelulusan untuk menyelesaikan studi strata 1 di perguruan tinggi.
2. Manfaat bagi perusahaan

- a. Memberikan evaluasi perbaikan kualitas di Proyek *Fitting Out* Grapari Telkomsel Jambi.
 - b. Sebagai bahan pertimbangan perusahaan dalam melakukan perbaikan proses manajemen proyek.
3. Manfaat bagi perguruan tinggi
 - a. Dari hasil penelitian yang dilakukan, dapat digunakan sebagai referensi penelitian lebih lanjut.

I.6 Sistematika Penulisan

Berikut ini merupakan tahapan sistematika penulisan dari penelitian ini, yaitu:

Bab I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang dilakukan penelitian, perumusan dari masalah-masalah yang akan diteliti, tujuan penelitian, batasan dari permasalahan yang diteliti, dan menjelaskan sistematika dalam penulisan tugas akhir ini.

Bab II Landasan Teori

Bab ini berisikan tentang teori-teori yang mendukung dan relevan dalam proses penelitian ini. Landasan teori penelitian ini berkaitan dengan perencanaan kualitas di proyek serta *quality metrics* dengan metode *internal control*.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini membahas mengenai langkah-langkah proses penelitian, mulai dari studi pendahuluan, perumusan masalah, studi literatur, pengumpulan data, pengolahan data menggunakan suatu metode, melakukan analisis, dan terakhir kesimpulan serta saran.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab ini berisikan tentang data-data yang dibutuhkan untuk menunjang penelitian yang didapatkan dari Proyek *Fitting Out* Grapari Telkomsel Jambi yang selanjutnya diolah menggunakan metode *internal control*.

Bab V Analisis

Bab ini berisi analisis terhadap pengolahan data yang dilakukan di bab sebelumnya dengan hasil akhirnya adalah usulan perbaikan kualitas di Proyek *Fitting Out* Grapari Telkomsel Jambi.

Bab VI **Penutup**

Bab ini merupakan pembahasan mengenai kesimpulan dari penelitian yang dilakukan serta pemberian saran untuk dijadikan rekomendasi untuk peneliti selanjutnya.