

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Dalam buku *A Guide to The Project Management Body of Knowledge* (PMBOK) Sixth Edition (Project Management Institute, 2017) mengartikan proyek adalah suatu usaha sementara yang dilakukan untuk membuat suatu produk, layanan, atau hasil yang unik serta bersifat sementara yang mempunyai titik awal dan titik akhir yang telah ditentukan. Sebuah proyek juga dapat dihentikan jika pelanggan ingin mengakhiri proyek.

Pada saat ini setiap pelaku konstruksi, termasuk kontraktor yang ada di dalamnya, memandang sistem manajemen kualitas yang baik merupakan hal penting yang harus diperhatikan dalam memenuhi suksesnya proyek konstruksi. Hal ini didorong oleh salah satunya, kompetisi yang ketat di dunia sistem pasar bebas, dimana sistem ini akan mengundang kontraktor-kontraktor asing untuk ikut bersaing di industri konstruksi Indonesia. Menurut Gaspersz (2001), Sistem manajemen kualitas merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang dan atau jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu. Gaspersz menjelaskan sistem manajemen kualitas yang baik di suatu industri konstruksi dapat menjadi alat penting bagi kontraktor untuk dapat bersaing dengan industri konstruksi di luar Indonesia. Sistem manajemen kualitas berfokus pada konsistensi proses kerja. Maka dari itu, industri konstruksi yang memiliki sistem manajemen kualitas yang baik dapat memenuhi kepuasan pelanggan dan dapat mengungguli industri konstruksi yang tidak memiliki sistem manajemen kualitas yang baik.

Sistem manajemen kualitas di Indonesia memiliki banyak permasalahan salah satunya, dalam pengaplikasiannya di dalam perusahaannya. Menurut Ashford

(1989) dan menurut Wyatt (1994) bahwa, kegagalan proyek di Indonesia masih sering terjadi dalam hal cacatnya proyek maupun kegagalan total proyek yang menyangkut faktor tidak puasny pemangku kepentingan proyek. Hal ini dapat dilihat pada proyek pemasangan ODP di Sukawening Rancaekek dimana PT XYZ sebagai project owner. PT XYZ bekerja pada bidang konstruksi pembangunan dan *manage service* infrastruktur jaringan di Indonesia. Produk layanan utamanya adalah pemasangan jaringan telekomunikasi yang merupakan jaringan akses untuk pelanggan dalam memakai internet. PT. XYZ berupaya menghadirkan koneksi internet berkualitas dan terjangkau untuk masyarakat sehingga mampu bersaing di level dunia. PT XYZ berusaha mengoptimalkan proyek pengadaan jaringan telekomunikasi di daerah – daerah untuk menggapai pelanggan yang belum memiliki internet dengan meluaskan area pemasangan ODP. PT XYZ memiliki mitra untuk melakukan kerjasama sebagai *project executor* yaitu PT ABC. PT XYZ bersama mitra mengerjakan proyek pemasangan ODP di jalan Sukawening Rancaekek dengan tujuan untuk menambah area akses penggunaan internet. Proyek ini juga dilakukan untuk memfasilitasi calon pelanggan baru yang di daerah yang belum tersedia sarana internet. Pada Tabel I.1, menunjukkan keterlambatan pelaksanaan proyek, pekerjaan ditargetkan selesai dalam waktu 17 minggu 1 hari dengan hitungan 120 hari kalender. Namun pada pelaksanaan proyek, proyek ini menemukan sejumlah masalah seperti kesalahan pemasangan ODP dan penarikan kabel yang tidak rapih. Masalah tersebut dapat dilihat pada Tabel I.1

Tabel I.1 Jumlah Kesalahan Instalasi Proyek

No	Kesalahan Instalasi	Jumlah kesalahan	Persentase Kesalahan
1	Kesalahan Pemasangan ODP	3 dari 10 ODP	33,3%
2	Penarikan kabel yang tidak rapih dan terlilit	368 dari 1387 meter	26,5%

Dari data tersebut, kesalahan pemasangan ODP terdapat sebanyak 3 dari 10 ODP memiliki persentase 33,3% dan penarikan kabel yang tidak rapih terdapat

sebanyak 268 meter dari 1387 meter memiliki persentase 26,5% .Hal tersebut terjadi akibat dari PT XYZ tidak melakukan perencanaan kualitas sehingga sulit untuk melakukan *control quality*. Tidak adanya alat manajemen kualitas dalam melakukan *control quality* akan mengakibatkan dampak negatif berupa adanya *rework*, kenaikan biaya, dan terlambatnya proyek.

Pemasangan *Optical Distribution Point* (ODP) juga membantu PT XYZ untuk mencapai pelanggan di daerah yang belum terpasang *fiber optic*. Dalam rangka pemasangan jaringan telekomunikasi di Indonesia terpenuhi. Dalam Pemasangan ODP memiliki fungsi utama yaitu membagi satu *core optic* ke beberapa pelanggan. Untuk jenis ODP yang digunakan untuk proyek pemasangan STO Rancaekek adalah ODP Pole dimana ODP akan dipasang pada tiang kemudian kabel akan diteruskan menuju rumah – rumah pelanggan. Namun dalam pengaplikasiannya, PT XYZ masih belum memiliki alat manajemen kualitas yang baik dalam mengukur kualitas kerja dari suatu aktivitas, sehingga sulit untuk melakukan evaluasi kualitas suatu aktivitas proyek, berdasarkan pada pemasangan ODP di Sukawening Rancaekek bahwa PT XYZ dan mitra tidak memiliki alat *control quality* dalam mengawasi dan mendokumentasi hasil perencanaan kualitas. Maka dari itu, dibutuhkan *Quality Metric* dalam mengatur kualitas pekerjaan. *Quality Metric* merupakan pengukuran kualitas kontrol atribut proyek (PMBOK,2017) . Setiap aktifitas akan memiliki *critical success criteria* untuk mengawasi kinerja proyek sehingga tidak keluar dari standar yang telah ditetapkan. Dengan melihat *critical success criteria* pada setiap aktivitas, maka dapat terukur apakah pekerjaan sesuai dengan spesifikasi standar yang telah ditetapkan. Dengan harapan, hasil dari *control quality* dengan menggunakan *quality metric* akan menjaga hasil sesuai standar.

Metode yang paling cocok digunakan untuk membantu dalam merancang *Quality Metric* adalah metode *internal control*. Page (2010) menyatakan bahwa *internal control* adalah strategi perbaikan dengan mengidentifikasi *possible issue* dan bagaimana cara menyelesaikan masalah tersebut. Jadi, metode *internal control*

akan digunakan untuk merancang *Quality Metric* yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan memperbaiki masalah setiap aktifitas yang dilakukan agar tidak menyimpang dari standar yang telah ditetapkan untuk mendapatkan hasil yang didapat dari proyek, memiliki kualitas yang baik dan selesai tepat waktu di PT XYZ.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana rancangan *quality metric* setiap aktivitas proyek pemasangan ODP STO Rancaekek dengan metode *internal control*?
2. Bagaimana *control quality* dalam implementasi *quality metric* pada proyek pemasangan ODP STO Rancaekek?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah sebagai berikut:

1. Merancang *quality metric* aktivitas proyek pemasangan ODP STO Rancaekek menggunakan metode *internal control*
2. Melakukan *control quality* dengan merancang *quality metric* proyek pemasangan ODP STO Rancaekek

## **I.4 Batasan Penelitian**

Terdapat batasan penelitian dan asumsi dalam melakukan penelitian sebagai berikut:

1. Pengumpulan data pendukung berupa *Statement of Work (SOW)*, *Work Breakdown Structure (WBS)*, *WBS dictionary*, dan *document requirement*.
2. Hanya membahas mengenai manajemen kualitas proyek pemasangan ODP
3. Mengidentifikasi *Lesson Learned* yang dihasilkan dari proyek
4. Melakukan analisis kualitas hasil perancangan *quality metric* dan *quality checklist*

## **I.5 Manfaat Penelitian**

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Menjadi *lesson learned* sebagai pedoman dalam peningkatan kualitas proyek yang serupa pada masa yang akan datang.
2. Menjadi pedoman dalam peningkatan kualitas pemasangan jaringan telekomunikasi
3. Memberikan informasi mengenai *possible error* pada setiap aktivitas pekerjaan.
4. Membantu tahap *monitoring & controlling* penyelesaian proyek.
5. Menjadi referensi pada penelitian selanjutnya

## **I.6 Sistematika Penulisan Proposal**

Dalam penyusunan penulisan dalam penelitian dibagi menjadi 5 bab. Yang diantaranya:

### **Bab I      Pendahuluan**

Dalam bab ini akan diuraikan suatu latar belakang masalah penelitian yang mana berupa alasan dari topik latar belakang suatu masalah, perumusan suatu masalah, tujuan dalam penelitian, manfaat penelitian dan juga sistematika dalam penulisan proposal.

### **Bab II     Landasan Teori**

Dalam bab ini akan bertuliskan tentang hasil dari penelitian terdahulu serta hasil yang didapat dari peneliti terdahulu, yang mana akan menjadi acuan peneliti untuk melakukan suatu penelitian yang baru dengan memperhatikan tingkat perbedaan juga persamaannya.

### **Bab III    Metode Penelitian**

Pada bab ini merupakan suatu alat pedoman yang digunakan sebagai penyelesaian masalah. Pada bab ini peneliti akan menguraikan; rancangan penelitian, batasan penelitian, unit analisis, jenis data, sumber data, prosedur pengumpulan data, pengecekan keabsahan data, dan analisis data.

**Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Bab ini membahas mengenai gambaran subyek penelitian yang digunakan sebagai sampel analisis data dari hasil penelitian.

**Bab V Analisis**

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dan keterbatasan atas penelitian yang dilakukan serta saran untuk penelitian selanjutnya. Analisis tersebut dapat memperlihatkan kesesuaian penelitian dengan tujuan dan rumusan masalah penelitian

**Bab VI Penutup**

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dan keterbatasan atas penelitian yang dilakukan serta saran untuk penelitian selanjutnya