

# **LAPORAN PENELITIAN**

## **PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 PT. MULTIKON PADA PROYEK PEMBANGUNAN GEDUNG**



TIM PELAKSANA :

1. Ike Oktaviani. ST, M.T NIDN 0317108903 (Ketua / Dosen)
2. Mega Dwi Lestari NPM 17173115705 (Mahasiswa)

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN  
INSTITUT TEKNOLOGI BUDI UTOMO  
JAKARTA  
TAHUN 2020**



**YAYASAN BUDI UTOMO**  
**INSTITUT TEKNOLOGI BUDI UTOMO**  
**(ITBU)**

Jalan Raya Mawar Merah No. 23, Pondok Kopi, Jakarta Timur  
Telp.8611849 – 8511850 Fax. 8613627

Bank : CIMB Niaga

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**LAPORAN PENELITIAN**

- A. Judul Kegiatan : PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001  
PT. MULTIKON PADA PROYEK PEMBANGUNAN GEDUNG
1. Program : Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan
2. Ketua Pelaksana :  
Nama : Ike Oktaviani. ST, M.T  
NIDN : 0317108903  
Program Studi : Teknik Sipil
3. Anggota :  
1) Nama : Mega Dwi Lestari  
NPM : 17173115705  
Program Studi : Teknik Sipil  
Lokasi : Jakarta
4. Lama Pelaksanaan : 6 (bulan)
5. Tanggal/Tahun : September 2019 s/d Februari 2020
6. Biaya : Rp 3.500.000,-

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Teknologi Industri



**(Dr. Suryadi, S.T, M.T)**

NIDN : 0302046907

Jakarta, Februari 2020

Menyetujui,  
Kepala LPPM,



**(Sigit Wibisono, S.T., M.T.)**

NIDN : 0314116301



**YAYASAN BUDI UTOMO**  
**INSTITUT TEKNOLOGI BUDI UTOMO**  
**(ITBU)**

Jalan Raya Mawar Merah No. 23, Pondok Kopi, Jakarta Timur  
Telp.8611849 – 8511850 Fax. 8613627

Bank : CIMB Niaga

Kepada  
Yth. **Kepala LPPM ITBU**  
Di Jakarta

Dengan hormat,

Dalam rangka memenuhi kewajiban Tri Dharma Perguruan Tinggi, maka bersama ini kami mengajukan proposal penelitian untuk Semester Ganjil TA. 2019-2020:

- a. Judul : PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001  
PT. MULTIKON PADA PROYEK PEMBANGUNAN GEDUNG
- b. Tim Peneliti:
  1. Ketua  
Nama : Ike Oktaviani. ST, M.T  
NIDN : 0317108903  
Prodi : Teknik Sipil
  2. Anggota  
Nama : Mega Dwi Lestari  
NPM : 17173115705  
Prodi : Teknik Sipil
- c. Lokasi : Jakarta
- d. Lama Pelaksanaan : 6 (bulan)
- e. Tanggal/Tahun : September 2019 s/d Februari 2020  
Biaya : Rp 3.500.000,-

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan bantuannya, kami ucapkan terima kasih.

Jakarta, September 2019  
Yang mengajukan,

Menyetujui,  
Kaprodik Teknik Sipil  
  
**(Udien Yulianto, S.T, M.Tech)**  
NIDN: 0310077002

  
**(Ike Oktaviani. ST, M.T)**  
NIDN: 0317108903

**KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Alloh SWT, yang telah melimpahkan rahmat & karuniaNya sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini Bersama dengan mahasiswa Teknik sipil Institut Teknologi Budi Utomo.

Dalam pengerjaan laporan tugas akhir ini tidak terlepas dari kekurangan. Oleh karena itu sangat diharapkan sekali kritik & saran yang sifatnya membangun untuk menciptakan laporan ini lebih baik lagi, semoga laporan ini dapat bermanfaat.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Jakarta, Februari 2020

**Peneliti**

## **DAFTAR ISI**

Lembar Pengesahan .....	i
Surat Pengajuan Penelitian .....	ii
Kata Pengantar .....	iii
Daftar Isi .....	iv
Daftar Gambar .....	v
BAB I    PENDAHULUAN .....	1
BAB II    TINJAUAN PUSTAKA .....	2
BAB III    METODE PENELITIAN .....	5
BAB IV    HASIL PEMBAHASAN.....	7
BAB V    PENUTUP .....	12
DAFTAR PUSTAKA .....	13

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1 Grafik Perbandingan Nilai Persepsi .....	9
Gambar 4.2 Grafik Penerapan Nilai Performance Evaluasi Hasil Analisis.....	9
Gambar 4.3 Grafik Penerapan ISO 9001:2008 .....	10

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Adanya kompetisi antar perusahaan-perusahaan penyedia jasa konstruksi khususnya dibidang gedung yang semakin ketat, mejadikan perusahaan tersebut dituntut untuk selalu menghasilkan produk – produk yang bermutu agar tidak ditinggalkan pelanggannya. Kondisi tersebut menyadarkan PT. MULTIKON sebagai pengembang untuk mempertahankan kualitas produknya dengan kata lain mempertahankan mutu produksi dibidang gedung secara konsisten dengan menggunakan standard ISO 9001:2008. Di samping itu, telah diketahui oleh para pelaku jasa konstruksi dan konsultan bahwa sistem manajemen mutu yang paling banyak diterapkan di lapangan adalah standar internasional, yaitu ISO 9001:2008. Selanjutnya, ISO 9001:2008 adalah suatu standar internasional untuk sistem manajemen mutu yang menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen mutu. Hal ini bertujuan menjamin bahwa organisasi akan memberikan produk (barang atau jasa) yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Demikian pula, ISO 9001:2008 bukan merupakan standar produk karena tidak menyatakan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh produk (barang atau jasa), tetapi hanya merupakan standar sistem manajemen.

Adanya kompetisi antar perusahaan-perusahaan penyedia jasa konstruksi khususnya di bidang perumahan yang semakin ketat. Hal ini mejadikan perusahaan tersebut dituntut untuk selalu menghasilkan produk – produk yang bermutu dan dapat dipertanggung jawabkan. Kondisi tersebut menyadarkan PT. MULTIKON, sebagai pengembang untuk mempertahankan kualitas produknya. Dengan kata lain untuk mencapai dan mempertahankan mutu produksi pembangunan gedung secara konsisten dengan menggunakan standard ISO 9001:2008.

Dilihat dari Visi dan Misi Perusahaan PT.MULTIKON maka tugas dari pelaksana pengawas pembangunan tidaklah ringan, karena harus tetap menjaga kualitas serta mampu mencapai waktu yang telah dijanjikan. Berdasarkan penjelasan di atas, maka penelitian yang dilakukan dalam skripsi ini dimaksudkan untuk menganalisis penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada proyek pembangunan gedung.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

## **Pengertian Mutu**

Mutu merupakan suatu istilah yang sudah tidak asing lagi bagi kita semua. Pandangan tentang mutu biasanya dikaitkan dengan harga yang mahal serta kemampuan dari suatu produk barang maupun jasa, dalam memenuhi kebutuhan konsumen, jadi mutu dapat diartikan sebagai “Gambaran dan kemampuan suatu barang atau jasa dalam menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan konsumen”. (Chatab, 1997)<sup>1</sup>.

Disamping pendapat tersebut para pakar mutu telah mencoba mendefinisikan mutu. Secara umum, definisi tersebut dikemukakan oleh empat guru mutu, yaitu (Suardi, 2001)<sup>2</sup>:

- 1) Joseph Juran berpendapat bahwa mutu adalah kecocokan pengguna produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.
- 2) Philip B. Crosby berpendapat bahwa mutu sebagai kesesuaian dengan apa yang disyaratkan atau distandarkan (*conformance to requirement*).
- 3) Armand V. Feigenbaum mendefinisikan mutu sebagai kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk atau jasa dikatakan berkualitas apabila produk tersebut benar-benar membuat pelanggan puas.
- 4) Garvin menyatakan bahwa mutu adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Berdasarkan uraian di atas terdapat beberapa klausul yang membahas definisi mutu yang diterima secara universal. Kemudian dari definisi tersebut dapat dilihat beberapa persamaannya, seperti berikut ini :

- a) Mutu meliputi usaha untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- b) Mutu mencakup produk, jasa manusia, proses dan lingkungan.
- c) Mutu merupakan kondisi yang selalu berubah.

### **a) Pengertian Sistem Manajemen Mutu**

Sistem manajemen mutu merupakan sekumpulan prosedur yang terdokumentasi serta praktik-praktik standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang/jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan itu ditentukan atau dispesifikasi oleh pelanggan atau organisasi (Gaspersz, 2002).

Sistem manajemen mutu memberikan gambaran organisasi dalam menerapkan praktik-praktik manajemen mutu secara konsisten untuk memenuhi kebutuhan pelanggan atau pasar. Dalam kaitan ini terdapat beberapa karakteristik umum manajemen mutu (Gaspersz, 2001), yaitu sebagai berikut:

- a) Sistem manajemen mutu berfokus pada konsistensi dari proses kerja. Hal ini sering mencakup beberapa tingkat dokumentasi terhadap standar-standar kerja.
- b) Sistem manajemen mutu berlandaskan pada pencegahan terhadap kesalahan-kesalahan yang akan timbul.
- c) Sistem manajemen mutu mencakup klausul-klausul seperti tujuan (*objectives*), pelanggan (*customer*), hasil-hasil (*output*), proses-proses (*processes*), masukan-masukan (*input*), pemasok (*suppliers*), dan pengukuran umpan balik serta umpan maju (*measurements for feedback and feedforward*).

Dalam sistem manajemen mutu sering terdengar istilah *Quality Control* dan *Quality Assurance*. *Quality Control* adalah kegiatan teknik dan kegiatan memantau, mengevaluasi, dan menindaklanjuti agar persyaratan yang telah ditetapkan dapat tercapai, sedangkan istilah *quality assurance* berarti semua tindakan terencana dan sistematis yang diterapkan, yakni untuk meyakinkan pelanggan bahwa proses hasil kerja kontraktor akan memenuhi persyaratan. Pada saat mengontrol mutu produk yang dihasilkan harus dipersiapkan dokumen-dokumen yang berupa panduan-panduan kerja secara tertulis serta catatan/rekaman hasil kerja. Dalam setiap lingkungan, pelaksanaan proses yang konsisten merupakan kunci untuk peningkatan terus menerus yang efektif agar selalu memberikan produk (barang/jasa) yang memenuhi harapan pelanggan atau pasar.

### **Pengenalan ISO 9001 :2008**

Untuk lebih mengenal dan memahami ISO 9001:2008, perlu dijabarkan pengertian serta manfaatnya. Adapun pengertian dan manfaatnya adalah sebagai berikut.

#### **a) Pengertian ISO 9001:2008**

Pengertian ISO 9001 :2008 adalah suatu standar internasional untuk Sistem Manajemen Mutu. ISO 9001 : 2008 menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu Sistem Manajemen Mutu. ISO 9001 : 2008 bukan merupakan standar produk, karena tidak menyatakan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh sebuah produk (barang atau jasa).

Menurut Vincent Gasperz, ISO 9001:2008 bukan merupakan standar produk karena di dalamnya tidak ada kriteria penerimaan produk ataupun syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh suatu produk. Dengan demikian, kita tidak dapat menginspeksi suatu produk terhadap standar-standar suatu produk. Dalam hal ini ISO 9001:2008 hanya merupakan suatu sistem manajemen mutu sehingga perusahaan yang menerapkan dan memperoleh sertifikat ISO dapat menyatakan bahwa sistem manajemen mutunya telah memenuhi standar internasional, bukan produk standar internasional. Oleh karena tidak ada kriteria pengujian produk dalam ISO 9001 meskipun tidak selalu produk yang dihasilkan dari suatu sistem manajemen mutu internasional akan berkualitas baik (standar).

Sehingga dapat disimpulkan bahwa Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 adalah prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem, yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang atau jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu, dimana kebutuhan atau persyaratan tertentu tersebut ditentukan atau dispesifikasikan oleh pelanggan dan organisasi.

### **BAB III**

## **METODE PENELITIAN**

## **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif-kualitatif. Penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, dan suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang (Sugiyono, 2013). Kerangka yang akan dilakukan dalam penelitian ini dilakukan sebagai berikut :

## **Metode Pengumpulan Data**

Daftar pertanyaan kuesioner dibuat berdasarkan persyaratan Standar ISO 9001:2008. Secara garis besar isi kuesioner yang diajukan kepada responden adalah sebagai berikut:

### **a. Tata cara mengisi kuesioner**

Bagian ini berisi penjelasan dan cara menjawab pertanyaan yang akan dijawab oleh responden.

### **b. Isi Kuesioner**

Bagian ini berisikan pertanyaan yang akan dijawab oleh responden, sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang dilaksanakan.

Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data sekunder berupa Prosedur Operasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 PT MULTIKON pada pelaksanaan kegiatan di proyek pembangunan Gedung Kampus Unika Atmajaya Tangerang dan data primer berupa hasil kuesioner. Pada tahapan ini, teknik pengumpulan data dilakukan sebagai berikut:

### **a. Kuesioner dan Wawancara**

Kuesioner dibuat berdasarkan persyaratan ISO 9001:2008. Dalam pengisian kuesioner ini dipilih tiga responden, yaitu Karyawan PT. MULTIKON, Pemilik (Owner) / MK / Konsultan Perencana dan Konsultan Pengawas dan Subkontraktor / Mandor. Pengisian kuesioner ini diikuti dengan wawancara Prosedur Operasi Sistem Manajemen Mutu PT. MULTIKON yang dibutuhkan untuk dijadikan bukti pelaksanaan ISO 9001:2008 dalam proyek tersebut.

### **b. Observasi**

Observasi ini dilakukan di lapangan guna mendukung bukti pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu PT. MULTIKON yang diperoleh dari hasil kuesioner.

### **Metode Pengumpulan Data**

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif kualitatif. Metode ini digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya sehingga memberikan gambaran yang jelas mengenai perusahaan secara umum (Sugiyono, 2013). Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan observasi dan hasil kuesioner serta wawancara. Untuk memperoleh data kualitatif pada pengisian kuesioner, dibuat skala pengukuran variabel dengan memberikan skor pada masing-masing jawaban kuesioner.

Dalam menganalisis data hasil wawancara dan record Implementasi ISO 9001:2008 pada PT MULTIKON pada Proyek Pembangunan Gedung Kampus Unika Atmajaya Tangerang yang telah dilakukan penilaian/scoring diberikan pada setiap pertanyaan terhadap Elemen 4 sampai dengan Elemen 8, yakni dengan kriteria penilaian sebagai berikut :

Skor 5 : Baik Sekali (sistem manajemen mutu dan dokumentasi sudah sesuai dengan ISO 9001:2008 dan implementasinya sudah sepenuhnya dilaksanakan [diterapkan lebih dari 4,0%])

Skor 4 : Baik (sistem manajemen mutu ada, dokumentasi ada dan terorganisasi dengan baik, implementasi tidak dilakukan secara penuh di lapangan kurang atau sama dengan 4,0%)

Skor 3 : Cukup (sistem manajemen mutu ada, dokumentasi ada tetapi tidak terorganisasi dengan baik, implementasi tidak terlaksana di lapangan).

Skor 2 : Kurang (sistem manajemen mutu ada, dokumentasi tidak ada, implementasi tidak terlaksana di lapangan).

Skor 1 : Buruk (sistem manajemen mutu tidak ada, dokumentasi tidak ada, implementasi tidak ada).

Dalam Analisa Data ini penulis melakukan 2 tahap sebagai berikut :

1. Penilaian / Scoring
2. Pengolahan Data

## BAB IV

### HASIL PEMBAHASAN

Hasil penelitian terhadap kuesioner responden yang telah ditabulasikan, selanjutnya dihitung dengan menggunakan rumus berikut ini :

Keterangan :

Total Skor (A) = Total Nilai Skor (1-5)

Nilai Total (B) = Total Nilai skor maksimum tiap klasul

Dari hasil nilai skor yang diperoleh, kemudian dikelompokkan seperti berikut ini.

Kategori penilaian dalam skala rating adalah sebagai berikut:

5) Baik Sekali : (4,0% sampai dengan 5,0%)

4) Baik : (3,% sampai dengan < 4,0%)

3) Cukup : (2,0% sampai dengan < 3,0%)

2) Kurang : (1,0% sampai dengan < 2,0%)

1) Buruk : ( $\leq$ 1,0%)

$$Skor = \frac{Total\ Skor\ (A)}{Nilai\ Total\ (B)} \times 100\%$$

Tetapi untuk performa penerapan dalam skala rating sebagai berikut:

a) Baik Sekali : (80% sampai dengan 100%)

b) Baik : (60% sampai dengan < 80%)

c) Cukup : (40% sampai dengan < 60%)

d) Kurang : (20% sampai dengan < 40%)

e) Buruk : ( $\leq$  20%)

#### **Analisis Penelitian**

Data penelitian diperoleh dari observasi di lapangan dan hasil wawancara atau interview dengan menggunakan kuesioner. Penilaian penerapan ISO 9001:2008, khususnya klausul yang ditinjau (Klausul 4 sampai dengan Klausul 8) pada proyek ini, wawancara atau interview dilakukan pada 3 Responden yaitu Karyawan PT.MULTIKON, Owner/MK/Konsultan dan Subkontraktor/ Mandor. Objek studi penelitian ini adalah Proyek Gedung Kampus Unika Atmajaya Tangerang, Tujuan pembangunan proyek ini meningkatnya kebutuhan sarana edukasi membuat Yayasan Atma Jaya turut berekspansi dengan membuka kampus ketiga Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya (Unika Atma

Jaya) di Bumi Serpong Damai, Tangerang. Universitas yang berdiri sejak tahun 1960 itu akan menempati lahan seluas 20 hektare yang di dalamnya akan berdiri gedung laboratorium perkuliahan. Pemilik proyek adalah Yayasan Atmajaya.

#### **Klausul 4 tentang Sistem Manajemen Mutu**

Pada penelitian penerapan ISO 9001:2008 pada klausul 4 peneliti membuat pertanyaan sebanyak 8 point. Pada penelitian ini penulis menyebarkan kuisisioner pada beberapa responden yaitu staff PT. MULTIKON sendiri, konsultan/MK/Owner dan Subkontraktor/mandor untuk mengetahui tingkat penerapan ISO 9001:2008 pada lapangan atau pembangunan gedung.

#### **Klausul 5, Tanggung Jawab Manajemen**

Pada penelitian penerapan ISO 9001:2008 pada klausul 5 peneliti membuat pertanyaan sebanyak 7 point. Pada penelitian ini penulis menyebarkan kuisisioner pada beberapa responden yaitu staff PT. MULTIKON sendiri, konsultan/MK/Owner dan Subkontraktor/mandor untuk mengetahui tingkat penerapan ISO 9001:2008 pada lapangan atau pembangunan gedung.

#### **Klausul 6, Manajemen Sumber Daya**

Pada penelitian penerapan ISO 9001:2008 pada klausul 6 peneliti membuat pertanyaan sebanyak 8 point. Pada penelitian ini penulis menyebarkan kuisisioner pada beberapa responden yaitu staff PT. MULTIKON sendiri, konsultan/MK/Owner dan Subkontraktor/mandor untuk mengetahui tingkat penerapan ISO 9001:2008 pada lapangan atau pembangunan gedung.

#### **Klausul 7, Realisasi Produk**

Pada penelitian penerapan ISO 9001:2008 pada klausul 7 peneliti membuat pertanyaan sebanyak 10 point. Pada penelitian ini penulis menyebarkan kuisisioner pada beberapa responden yaitu staff PT. MULTIKON sendiri, konsultan/MK/Owner dan Subkontraktor/mandor untuk mengetahui tingkat penerapan ISO 9001:2008 pada lapangan atau pembangunan gedung.

#### **Klausul 8, Pengukuran, Analisis dan Peningkatan**

Pada penelitian penerapan ISO 9001:2008 pada klausul 8 peneliti membuat pertanyaan sebanyak 10 point. Pada penelitian ini penulis menyebarkan kuisisioner pada beberapa

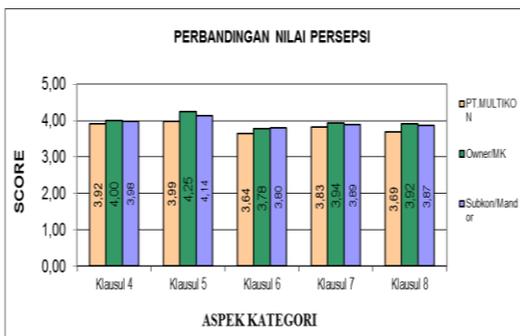
responden yaitu staff PT. MULTIKON sendiri, konsultan/MK/Owner dan Subkontraktor/mandor untuk mengetahui tingkat penerapan ISO 9001:2008 pada lapangan atau pembangunan gedung.

### Pembahasan Hasil Analisis

Performa Klausul 4 sampai Klausul 8

Pada peneletian penerapan ISO 9001:2008 pada klausul 4 sampai klausul 8 peneliti membuat beberapa pertanyaan. Pada penelitian ini penulis menyebarkan kuisioner pada beberapa responden yaitu staff PT. MULTIKON sendiri, konsultan/MK/Owner dan Subkontraktor/mandor untuk mengetahui tingkat penerapan ISO 9001:2008 pada lapangan atau pembangunan gedung. Pada Klausul 4 sampai klausul 8, ISO 9001:2008 penerapannya dari 3 Responden internal dan eksternal mendapatkan sebesar 77,94. Artinya, menurut kriteria yang telah ditentukan penerapan ISO 9001:2008 pada proyek Gedung pembangunan kampus Unika Atmajaya Tangerang, termasuk Baik.

Gambar 4. 1 Grafik Perbandingan Nilai Persepsi

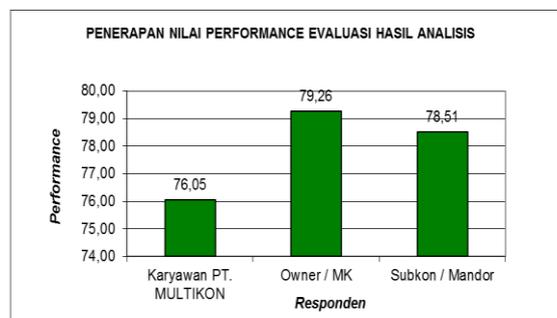


Dari grafik 1 tersebut dapat dilihat bahwa seluruh penerapan ISO 9001:2008 dari klausul 4 sampai klausul 8 pada proyek Gedung Kampus Unika Atmajaya Tangerang berjalan dengan baik. Klausul 5 (Tanggung Jawab Manajemen) menjadi klausul yang memperoleh nilai/score tertinggi yaitu dari

Sumber : Penelitian Mandiri

penilaian Pihak Owner/MK. Namun Klausul 6 (Manajemen Sumber Daya) menjadi klausul nilai yang terendah dari penilaian rata-rata pihak karyawan PT.MULTIKON sendiri.

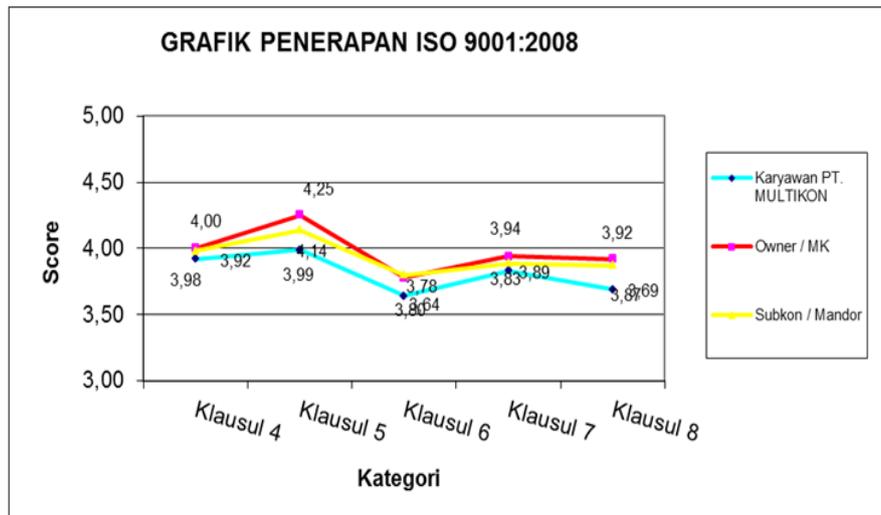
Gambar 4. 2 Grafik Penerapan Nilai Performance Evaluasi Hasil Analisis



Sumber : Penelitian Mandiri

Dari grafik 2 tersebut dapat dilihat bahwa seluruh performa penerapan ISO 9001:2008 pada proyek Gedung Kampus Unika Atmajaya Tangerang berjalan dengan baik. Pada grafik diatas penilaian performance tertinggi yaitu dari penilaian Pihak Owner/MK. Tetapi performance diatas terdapat pada nilai yang terendah dari penilaian rata-rata pihak karyawan PT.MULTIKON sendiri.

Gambar 4.3 Grafik Penerapan ISO 9001:2008



Sumber : Penelitian Mandiri

Grafik diatas tersebut dapat dilihat bahwa seluruh hasil kuisioner penerapan ISO 9001:2008 pada proyek Gedung Kampus Unika Atmajaya Tangerang berjalan dengan baik. Pada tabel diatas hasil penilaian kuisioner lapangan tertinggi yaitu dari penilaian Pihak Owner/MK.

### **Faktor-faktor Kendala Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada Proyek Gedung Kampus Unika Atmajaya Tangerang**

Dari hasil analisis didapat faktor-faktor kendala pada implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada Proyek Gedung Kampus Unika Atmajaya Tangerang, yang mempengaruhi nilai implementasi ISO 9001:2008 pada proyek ini. Faktor-faktor kendala ini didasarkan pada penilaian responden pada kuesioner. Faktor-faktor yang dimaksud dibagi menjadi 5 kelompok diantaranya:

a. Tenaga Kerja (Sumber Daya Manusia)

Faktor tenaga kerja berperan besar dalam implementasi sistem manajemen mutu. Apabila dalam suatu perusahaan sumber daya manusia tidak dapat bekerja dengan efektif, maka dalam penilaian sistem manajemen mutu akan sangat berpengaruh besar.

b.Mesin/Alat

Mesin/alat merupakan sarana pendukung tenaga kerja dalam melaksanakan sebuah sistem. Dalam hal ini ketersediaan mesin/alat dapat mendukung tenaga kerja dalam melaksanakan sebuah pekerjaan.

c.Metode/Prosedur

Metode/prosedur yang telah ditetapkan oleh suatu perusahaan dalam melaksanakan suatu pekerjaan, merupakan hal yang mendukung tercapainya standar mutu untuk kepuasan pelanggan.

d.Formulir

Form berguna untuk mencatat semua aktifitas perusahaan dalam melakukan suatu pekerjaan. Form ini merupakan standar dari suatu perusahaan yang menerapkan standar manajemen mutu dalam organisasinya.

e.Uang/Biaya

Uang/Biaya sangat berperan penting dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Apabila suatu perusahaan tidak mempunyai uang/biaya yang cukup, maka aktifitas pekerjaan yang dilakukan tidak akan berlangsung dengan lancar.

**BAB V**  
**PENUTUP**

Dari hasil penelitian dan analisis implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada Proyek Pembangunan Kampus UNIKA Atmajaya, BSD, Tangerang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 PT MULTIKON pada Proyek Pembangunan Kampus UNIKA Atmajaya, BSD, Tangerang dapat dikategorikan baik dengan persentase sebesar 77,94% dalam presentase 100%. Sedangkan dalam hal ini masing-masing klausul, yaitu Klausul 4 dikategorikan baik dengan persentase 3,97%, Klausul 5 dikategorikan baik sekali dengan persentase 4,12%, Klausul 6 dikategorikan baik dengan persentase 3,74%, Klausul 7 dikategorikan baik dengan persentase 3.89%, dan Klausul 8 dikategorikan baik sekali dengan persentase 3.83% dalam presentase range antara 1,00% sampai dengan 5,00%.

2. Faktor yang menjadi kendala dalam implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 adalah faktor tenaga kerja (SDM), metode atau prosedur kerja dan form atau dokumen, seperti di bawah ini:

a. Kurangnya kedisiplinan tenaga kerja dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, disamping kurangnya komunikasi antar personil sehingga penilaian standar ISO 9001:2008 Proyek Pembangunan Kampus UNIKA Atmajaya, BSD, Tangerang tidak mencapai 100%.

b. Masih adanya beberapa metode pelaksanaan proyek dalam pengendalian dokumentasi/record yang belum dilaksanakan sesuai dengan standar ISO 9001:2008. Hal itu disebabkan kurangnya form prosedur kerja sehingga intruksi kerja hanya disampaikan secara verbal tanpa adanya form instruksi.

c. Adanya uraian proses yang diberikan site manager kepada supervisor dalam hal perbaikan pada kegiatan Klausul 8 yang belum didokumentasikan sehingga hasil implementasi ISO 9001:2008 yang dilaksanakan pada Proyek Pembangunan Kampus UNIKA Atmajaya, BSD, Tangerang tidak mencapai 100%.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Abdulrahman, M. (2014), "Effect of ISO 9001:2008 Certification on Operational Performance of Hashi Energy Kenya limited".

Christian SMB Simanjuntak. (2011). Penerapan Audit Internal dalam Menunjang Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001-2008. Universitas Widyatama.

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.