

**IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 PADA
PERUSAHAAN JASA KONSTRUKSI**

Laporan Tugas Akhir
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Oleh :
THEODORA GAGARINA MARDIA MULIA
NPM : 07 02 12807



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA, AGUSTUS 2011**

PENGESAHAN

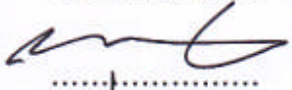
Laporan Tugas Akhir

IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 PADA PERUSAHAAN JASA KONSTRUKSI



Oleh :
THEODORA GAGARINA MARDIA MULIA
NPM : 07 02 12807

Telah diuji dan disetujui oleh :

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua : Ir. Peter F. Kaming, M. Eng., Ph.D.		
Anggota : Ir. A. Koesmargono, MCM., Ph.D.		
Anggota : Ferianto Raharjo, ST., MT.		

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 PADA
PERUSAHAAN JASA KONSTRUKSI**

Oleh :

THEODORA GAGARINA MARDIA MULIA

NPM : 07 02 12807

Telah disetujui oleh Pembimbing

Yogyakarta, ²⁰.....September 2011

Pembimbing I

Pembimbing II

(Ir. Peter F. Kaming, M. Eng., Ph.D.)

(Ir. A. Koesmargono, MCM., Ph.D.)

Disahkan oleh :

Program Studi Teknik Sipil

Ketua



(Ir. Junaedi Utomo, M. Eng)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul :

IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 PADA PERUSAHAAN JASA KONSTRUKSI

benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiasi dari karya orang lain. Ide, data hasil penelitian maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam Tugas Akhir ini. Apabila terbukti dikemudian hari bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiasi, maka ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, ..20...~~September~~..2011

Yang membuat pernyataan




Theodora Gagarina Marda Mulia

KATA HANTAR

Puji syukur dihaturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmatNya tugas akhir ini dapat diselesaikan. Tugas akhir merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S-1).

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dipilih menjadi topik pembahasan bagi proposal tugas akhir ini. Topik ini dipilih setelah melalui berbagai pengamatan dan penelusuran pustaka yang telah dilakukan penulis.

Terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal tugas akhir ini, terutama bagi Dosen Pembimbing yaitu Bapak Ir. Peter F. Kaming.,M.Eng.,Ph.D. dan Bapak Ir. A. Koesmargono, MCM., Ph.D. serta bapak dan ibu dosen lain yang banyak membantu.

Terima kasih untuk Bapak Antonius Hartoyo dan Ibu Ejie Priasih yang telah menjadi orang tua yang sangat baik di dunia ini. Untuk kakak tercinta, mas Tody, mbak Wening dan Rilo, om Gani dan Bulik Parmi yang telah menjadi keluarga terdekat.

Terima kasih untuk teman-teman tercinta, Visca Amanda Pangaribuan, Malisa Triana, benar bahwa satu-persatu dari kita akan meninggalkan bangku perkuliahan. Untuk Alfonsus Deli Johannes (Acil) terima kasih banyak atas segala pertolongannya, semoga Tuhan membalas budi baikmu. Untuk teman-teman, dytha, nuel, dewa, dita, bu galuh, bu hesti, ukay, alfa, mbak anik, terima kasih banyak atas cerita indah yang telah diberikan.

Untuk anjing-anjingku tercinta, sayang Nimo, Titil dan anak-anaknya, kakak Bendol, Simon, Mickey, Lucky, dll kelak kita akan bertemu kembali di surga. My little puppy Oger, i love you.

Dan tentu saja, *Bonaventura Arya Wijaya, you means the world to me. We will belong together.*

Penelitian untuk tugas akhir ini tentunya masih jauh dari sempurna. Saran dan kritik diharapkan agar proposal tugas akhir ini menjadi lebih baik. Terima kasih.

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
KATA HANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
INTISARI.....	x
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Batasan Masalah.....	2
1.4. Tujuan.....	3
1.5. Sistematika Penulisan.....	3
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Konsep Kualitas Mutu.....	5
2.1.1. Konsep Penjaminan Kualitas/mutu (<i>Quality Assurance</i>).....	8
2.1.2. Tujuan Penjaminan Kualitas/mutu.....	8
2.1.3. Perkembangan Konsep Kualitas/Mutu.....	10
2.2. Latar Belakang Berdirinya ISO.....	13
2.3. Gambaran Umum ISO 9000.....	13
2.4. Delapan Prinsip Sistem Manajemen Mutu.....	14
2.5. Persyaratan Sistem manajemen Mutu Dalam ISO 9000.....	16
2.6. Langkah-Langkah Memperoleh ISO 9001:2008.....	18
2.7. Manfaat Dari Penerapan Delapan Prinsip Manajemen Mutu.....	18
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian.....	22
3.2. Metode Pengumpulan Data.....	22
3.3. Metode Persiapan dan Penyusunan Kuisisioner.....	23
3.4. Tahap Penyebaran Kuisisioner.....	24
3.5. Pengkodean Kuisisioner.....	25
3.6. Tahap Pengolahan Data.....	28
3.7. Metode Analisis Data.....	29
3.8. Bagan Alir Penelitian.....	30

BAB IV PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penyebarab Kuesioner.....	32
4.2. Gambaran Umum Responden.....	32
4.3. Pengolahan dan Analisis Data.....	36
4.3.1. Analisis Mean Alasan Perusahaan Menerapkan ISO 9001:2008 (kuesioner A).....	36
4.3.2. Analisis Mean Hambatan Perusahaan Dalam menerapkan ISO 9001:2008 (kuesioner C)	39
4.3.3. Analisis Uji-T.....	41
4.3.4. Analisis Mean dan <i>Gap</i> dari Harapan dan Realita Perusahaan 42 Konstruksi Menerapkan ISO 9001:2008	

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan.....	46
5.2. Saran.....	47

DAFTAR PUSTAKA.....	49
----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Pengkodean Faktor Bagian A.....	25
Tabel 3.2 Pengkodean Faktor Bagian B.....	26
Tabel 3.3 Pengkodean Faktor Bagian C.....	28
Tabel 4.1 Penyebaran kuesioner untuk perusahaan konstruksi.....	32
Tabel 4.2 Profile Responden.....	33
Tabel 4.3 Jabatan Responden.....	35
Tabel 4.4 Masa Kerja di Perusahaan.....	35
Tabel 4.5 Pendidikan Terakhir.....	35
Tabel 4.6 Ranking Mean Alasan Perusahaan Menerapkan ISO 9001:2008	38
Tabel 4.7 Ranking Nilai Mean Hambatan Perusahaan Dalam Menerapkan ISO 9001:2008 (C)	40
Tabel 4.8 Hasil Uji-T Dari Kedelapan Prinsip Sistem Manajemen Mutu	42
Tabel 4.9 Nilai Mean dan <i>Gap</i> Dari Delapan Prinsip Sistem Manajemen Mutu	43

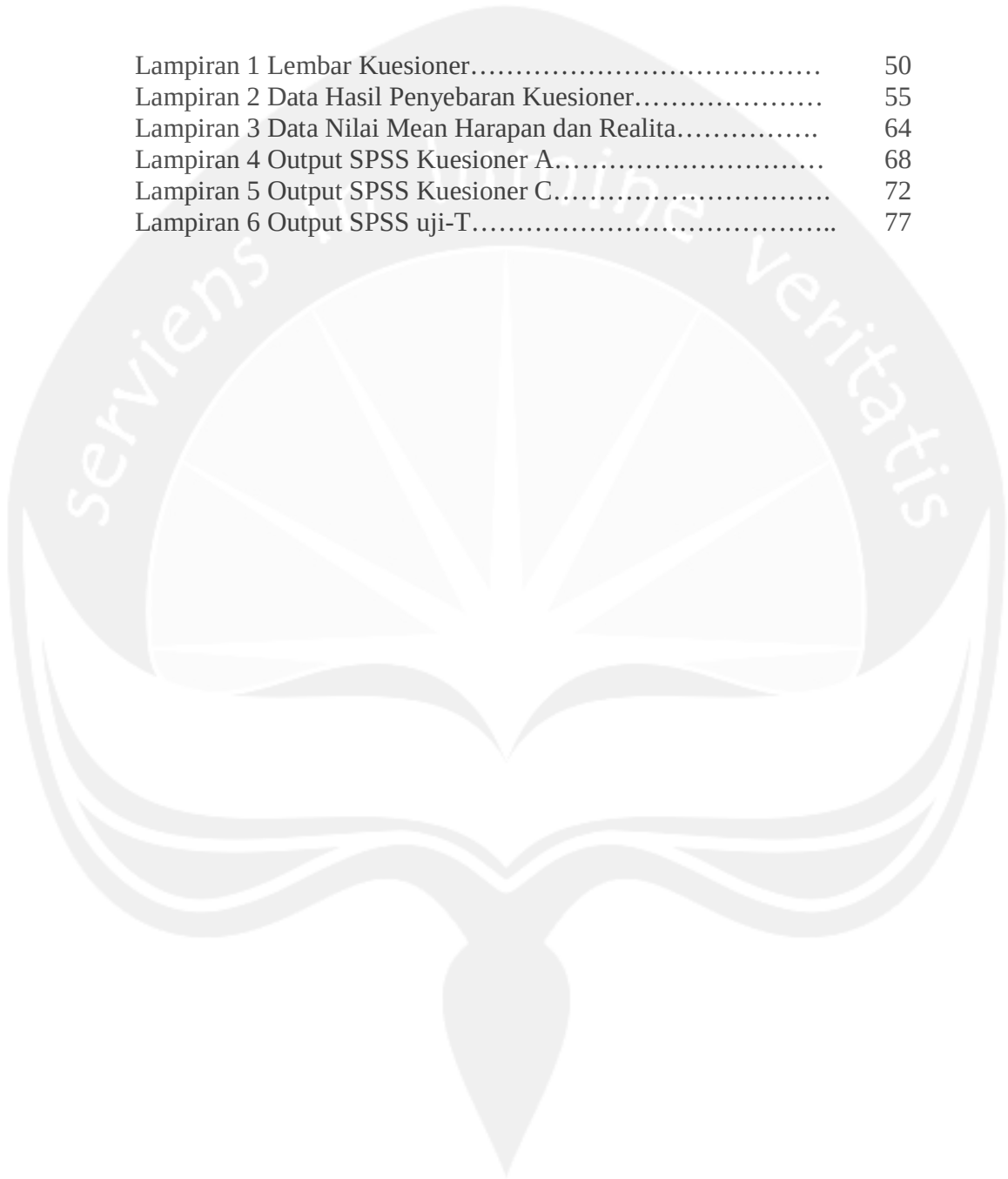
DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Bagan Alir Penelitian.....	31
Gambar 4.1 Nilai Mean Alasan Perusahaan Menerapkan ISO 9001:2008	37
Gambar 4.2 Nilai Mean Hambatan Perusahaan Dalam Menerapkan ISO 9001:2008	39
Gambar 4.3 Nilai Mean Antara Harapan dan Realita dari Delapan Prinsip Sistem Manajemen Mutu	44



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner.....	50
Lampiran 2 Data Hasil Penyebaran Kuesioner.....	55
Lampiran 3 Data Nilai Mean Harapan dan Realita.....	64
Lampiran 4 Output SPSS Kuesioner A.....	68
Lampiran 5 Output SPSS Kuesioner C.....	72
Lampiran 6 Output SPSS uji-T.....	77



INTISARI

IMPLEMENTASI SISTEM MENAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 PADA PERUSAHAAN JASA KONSTRUKSI , Theodora Gagarina Marda Mulia, NPM 07.02.12807, tahun 2011, Bidang Keahlian Manajemen Konstruksi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma jaya Yogyakarta.

Perkembangan industri jasa pelaksanaan konstruksi di Indonesia mengalami perubahan yang signifikan oleh akibat desakan gelombang globalisasi perdagangan dunia. Oleh karena itu pelaku bisnis jasa konstruksi dituntut untuk dapat meningkatkan mutu produknya. ISO 9001:2008 merupakan suatu standar manajemen mutu yang telah diakui secara internasional untuk mencapai sistem manajemen mutu berstandar internasional, perusahaan jasa konstruski harus mendapatkan sertifikat ISO tersebut.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui alasan, hambatan, serta meninjau harapan dan realita dari pengguna ISO 9001:2008 yang berkaitan dengan kedelapan prinsip sistem manajemen mutu. Pada penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner pada perusahaan jasa konstruksi di Yogyakarta dan perusahaan jasa konstruksi lainnya yang sedang melaksanakan proyek konsruksi di Yogyakarta yang telah mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2008. Pengolahan daa dilakukan dengan menggunakan analisis statistik antara lain mean dan *gap*, serta uji-T.

Hasil penelitian pada analisis data menunjukkan bahwa alasan terbesar perusahaan menerapkan ISO 9001:2008 yaitu memperbaiki mutu pelayanan. Hambatan terbesar perusahaan dalam menerapkan ISO 9001:2008 yaitu waktu yang ditentukan untuk melengkapi penerapan. Secara umum, meningkatkan kepuasan pelanggan merupakan proritas utama dalam upaya peningkatan mutu pelayanan perusahaan.

Kata Kunci : mutu, ISO 9001:2008, konstruksi