

**Penerapan Sistem Manajemen Mutu Dengan Implementasi ISO 9001 : 2015  
Pada Mitra Konstruksi**

Dengan Hormat ,

Perkenalkanlah saya Ericko Siswanto sebagai peneliti memohon ketersediaan saudara saudara sekalian untuk meluangkan waktu sedikit guna mengisi angket penelitian yang akan saya gunakan untuk analisis data Tugas akhir saya di Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta dengan judul “**PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU DENGAN IMPLEMENTASI ISO 9001 :2015 PADA MITRA KONSTRUKSI**“. Peneliti sangat mengharapkan kejujuran dan kemurnian jawaban yang saudara berikan. Karena sangat mempengaruhi keberhasilan penelitian ini secara keseluruhan. Peneliti menjamin semua jawaban yang saudara berikan akan dirahasiakan sesuai dengan kode dan etika ilmiah. Tidak ada jawaban yang salah, semua jawaban benar. Tiap tiap jawaban yang saudara berikan kepada peneliti merupakan sebuah bantuan yang tak ternilai bagi penelitian ini . Untuk itu peneliti memohon ketersediaan saudara dan kerjasama saudara. Peneliti menghaturkan terimakasih yang sebesar besarnya. Besar harapan peneliti untuk menerima kembali angket yang telah saudara isi.

Hormat Saya

Peneliti

**Data Personil Pengisian Keusioner**

( Responden dapat memberikan jawaban dengan mengisi titik titik , memberi tanda centang “  
✓ “atau tanda silang “ x “ pada pilihan jawaban yang tersedia )

Nama Responden: .....

Jenis Kelamin :  Laki laki

perempuan

Usia :  21 – 30 tahun

31 – 40 tahun

41- 50 tahun

> 50 tahun

Jabatan di Perusahaan :  Project Manager

Site Manager

Quality Control

Supervisor

Lainnya, .....

Status di Perusahaan:  Pegawai Tetap

In Tranning

Free Lancer

Lama Bekerja di Perusahaan: .....

Pendidikan Terakhir:  SD

SMP

SMA

Sarjana (Strata 1 )

Sarjana (Strata 2 )

Tanda Tangan Responden

( )

## Kuesioner A

Dalam kuesioner A berisi tentang faktor faktor yang mempengaruhi perusahaan untuk menerapkan ISO 9001 .

Cara pengisian Kuesioner :

Responden mengisi 10 pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda centang “  “ pada skala penilaian 1 hingga 5 . Dengan pengertian sebagai berikut :

- 1 Sangat Tidak Penting
- 2 Tidak Penting
- 3 Rata Rata ( Netral )
- 4 Penting
- 5 Sangat Penting

No	Alasan Perusahaan menerapkan ISO 9001	Skala Penilaian				
		1	2	3	4	5
1	Membantu perusahaan dalam memenuhi kepuasan pelanggan					
2	Membantu meningkatkan sistem manajemen mutu pada perusahaan					
3	Meningkatkan pangsa pasar					
4	Membuat perusahaan lebih baik dalam persaingan bisnis (tender )					
5	Meningkatkan mutu pekerjaan					
6	Meningkatkan mutu produk					
7	Meningkatkan efisiensi					
8	Meningkatkan Konsistensi					
9	Mengurangi biaya					
10	Sebagai alat bantu promosi perusahaan					

## Kuesioner B

Dalam kuesioner B berisi tentang hambatan hambatan dalam perusahaan untuk menerapkan ISO 9001 : 2015

Cara pengisian Kuesioner :

Responden mengisi 20 pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda centang “ ✓ “ pada skala penilaian 1 hingga 5 . Dengan pengertian sebagai berikut :

- 1 Sangat Tidak Menghambat
- 2 Tidak Menghambat
- 3 Rata Rata ( Netral )
- 4 Menghambat
- 5 Sangat Menghambat

NO	Hambatan Perusahaan Dalam Implementasi ISO 9001: 2015	Skala Penilaian				
		1	2	3	4	5
1	Kurangnya pemahaman tentang standar					
2	Biaya yang tinggi dalam penerapan					
3	Biaya yang tinggi dalam mempertahankan standar yang ada					
4	Kurangnya kemauan dalam menerapkan standar					
5	Kurangnya Sumberdaya yang memenuhi standar					
6	Kurangnya kerjasama dan komunikasi antar personel					
7	Kebijakan pemimpin yang tidak sesuai dengan program kerja					
8	Kurangnya distribusi informasi dalam perusahaan					
9	Waktu yang kurang untuk melengkapi penerapan standar					
10	Pembagian tugas dan wewenang yang buruk					
11	Program kerja yang tidak sesuai dengan perusahaan					
12	Kurangnya pengawasan terhadap program kerja yang berlaku					
13	Kurangnya evaluasi pada tiap program kerja					
14	Kurangnya motivasi dan semangat kerja pada personel					
15	Sistem kerja yang kurang / tidak sistematis					
16	Tidak adanya kontrol resiko yang baik					
17	Tidak adanya kontrol peluang yang baik					
18	Hubungan <i>stakeholder</i> yang membantu perusahaan (subkontraktor maupun supplier) kurang harmonis					
19	Kurangnya komunikasi dengan <i>stakeholder</i> yang membantu perusahaan (subkontraktor maupun supplier) kurang diperhatikan					
20	Kurangnya kontrol aktif terhadap kepuasan pelanggan					

## Kuesioner C

Berisi Harapan dan Realita perusahaan saat menerapkan ISO 9001 disesuaikan dengan elemen elemen ISO 9001 : 2015

Cara Pengisian Kuesioner :

Responden mengisi pertanyaan pertanyaan dibawah inidibawah ini dengan memberikan tanda centang “ ✓ “ pada skala penilaian 1 hingga 5 , pada tiap tabel harapan (harapan perusahaan saat akan menerpkan ISO 9001 ) dan Relita (Realisasi yang dilakukan saat perusahaan sudah menerapkan ISO 9001 ). Dengan pengertian sebagai berikut :

Harapan	Realita
1. Sangat Tidak Berharap	1. Sangat Tidak Puas
2. Tidak Berharap	2. Tidak Puas
3. Rata Rata (Netral )	3. Rata Rata ( Netral )
4. Berharap	4. Puas
5. Sangat Berharap	5. Sangat Puas

Harapan					Fokus Pelanggan (Scope )	Relita				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					Meningkatkan kepuasan pelanggan					
					Meningkatkan Perolehan Pangsa Pasar					
					Kesesuaian Mutu Pekerjaan Dengan Permintaan Pelanggan					
					Kesesuaian Produk Dengan Permintaan Pelanggan					
					Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Terhadap Perusahaan					
					Mengurangi Komplain Pelanggan Terhadap Perusahaan					
					Mengantisipasi Kebutuhan Pelanggan di Masa Mendatang					
					Feedback aktif dari Pelanggan					

Harapan					Keterlibatan Dalam Perusahaan ( Context of Organization )	Relita				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					Meningkatkan Kontrol Personel Dalam Organisasi					
					Meningkatkan Kesadaran Personel Terhadap Pentingnya Mutu					
					Meningkatkan Mutu Pekerjaan Tiap Personel					
					Meningkatkan Kreativitas Tiap Personel Dalam Pekerjaannya					
					Meningkatkan Motivasi Kerja Tiap Personel					
					Meningkatkan Partisipasi Aktif Tiap Personel					
					Meningkatkan Loyalitas dan Dedikasi Tiap Personel					
					Meningkatkan Kepuasan Tiap Personel Dalam Pekerjaannya					

Harapan					Kepemimpinan ( Leadership )	Relita				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					Meningkatkan Sistem Manajemen Pada Perusahaan					
					Meningkatkan Tanggung Jawab Manajemen					
					Komunikasi Aktif Manajemen Terhadap Divisi Lain					
					Sistem Kerja yang Lebih Sistematis					
					Kesesuaian Tugas dan Tanggung jawab					
					Meningkatkan Kedisiplinan Dalam Organisasi					
					Meningkatkan Kinerja Dalam Organisasi					
					Memperbaiki Cara Menangani Masalah Dalam Organisasi					

Harapan					Perencanaan (Planning)	Relita				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					Perencanaan Proses yang Sesuai Dengan Perusahaan					
					Mengurangi Dampak Resiko Yang Dihasilkan					
					Penanganan Resiko Yang Sesuai dan Tepat					
					Peningkatan Peluang Dalam Perusahaan					
					Peningkatan Mutu Produk					
					Pengurangan Biaya					
					Peningkatan Ketepatan Waktu Dalam Produksi					
					Penentuan Standar yang Jelas dalam tiap pekerjaan					

Harapan					Pihak yang Bersangkutan (Support)	Relita				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					Hubungan yang baik dengan pemasok ( <i>Supplier</i> )					
					Kelancaran dalam distribusi material dari pemasok					
					Penjaminan mutu material dari pemasok					
					Peningkatan kepercayaan pemasok terhadap perusahaan					
					Hubungan yang baik dengan Subkontraktor					
					Kelancaran komunikasi dengan Subkontraktor					
					Penjaminan mutu pekerjaan Subkontraktor					
					Peningkatan kepercayaan subkontraktor terhadap perusahaan					

Harapan					Operasional dalam Perusahaan (Operation)	Relita				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					Peningkatan penerapan mutu pada tiap pekerjaan					
					Peningkatan kontrol pengawasan mutu pada tiap pekerjaan					
					Meningkatkan komunikasi aktif dalam perusahaan					
					Mengurangi biaya operasional pada perusahaan					
					Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pada tiap pekerjaan					
					Sumberdaya yang terpenuhi secara mutu dan jumlah					
					Ketepatan waktu dalam tiap pekerjaannya					
					Meningkatkan strategi pengambilan keputusan					

Skala Penilaian					Evaluasi Kinerja (Performance Evaluation)	Relita				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					Kesesuaian metode pekerjaan dengan Standar yang diacu					
					Kesesuaian hasil pekerjaan dengan permintaan ( <i>order</i> ) pelanggan					
					Kesesuaian pengeluaran dengan perencanaan RAB					
					Ketepatan waktu pengerjaan dengan jadwal ( <i>schedule</i> ) perencanaan					
					Pendistribusian informasi yang jelas dan terarah					
					Kelengkapan dokumentasi dalam pekerjaan					
					Peningkatan integrasi proses pada tiap tiap pekerjaannya					
					Kepuasan Pelanggan terhadap proses dan produk yang dihasilkan					

Skala Penilaian					Peningkatan yang Berkesinambungan ( Improvement )	Relita				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					Peningkatkan kesadaran dan pengetahuan tentang mutu					
					Peningkatan mutu peralatan					
					Peningkatkan mutu produksi					
					Peningkatkan prestasi kerja					
					Meningkatkan penerapan dan pengetahuan tentang K3					
					Peningkatan kesadaran terhadap lingkungan					
					Peningkatan mutu sumberdaya yang ada					
					Peningkatan mutu perusahaan dalam Persaingan Pasar					

