

TESIS

**STUDI PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001 PADA INDUSTRI
KONSTRUKSI DI NTT**



YULITA PRASINDA

NPM : 205103365

PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2022



**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA PROGRAM
PASCASARJANA PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL**

LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING

Nama : YULITA PRASINDA
Nomor Mahasiswa : 205103365/ MTS
Konsentrasi : Manajemen Konstruksi
Judul tesis : **Studi Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 Pada Industri Konstruksi Di NTT**

Nama Pembimbing

Tanggal

Tanda Tangan

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

27/09/2022

.....




PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL

LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI

Nama : YULITA PRASINDA
Nomor Mahasiswa : 205103365/ MTS
Konsentrasi : Manajemen Konstruksi
Judul tesis : **Studi Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO
9001 Pada Industri Konstruksi Di NTT**

Nama Penguji	Tanggal	Tanda Tangan
Ir. A. Koesmargono, MCM, Ph.D	18/10/2022	
Dr. Ir. W I. Ervianto, M.T	18/10/2022	

Mengetahui,
Ketua Program Studi Magister Teknik Sipil


Dr. Ir. J. Dwijoko Anusanto, M.T

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis saya dengan judul :

Studi Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 Pada Industri Konstruksi Di NTT

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

Yogyakarta, 18 Oktober 2022

Yang membuat pernyataan

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Yulita', with a stylized flourish extending to the right.

Yulita Prasinda

ABSTRAK

STUDI PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001 PADA INDUSTRI KONSTRUKSI DI NTT, Yulita Prasinda, NPM : 205103365, Tahun 2022, Bidang Keahlian Manajemen Konstruksi, Program Studi Magister Teknik Sipil, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Indonesia, terkhususnya Provinsi Nusa Tenggara Timur yang merupakan salah satu provinsi yang saat ini sedang gencar dalam melakukan pembangunan konstruksi, salah satunya adalah program dari Presiden Jokowi yang mencanangkan pembangunan 7 bendungan besar di beberapa wilayah di NTT. Oleh karena itu di Provinsi NTT sendiri banyak sekali pembangunan konstruksi yang terjadi sehingga banyak perusahaan konstruksi yang ada. Dengan melihat kebutuhan perusahaan jasa konstruksi dalam meningkatkan mutu produk (barang/jasa) serta kepuasan dari pemilik proyek semakin besar saat ini maka dibutuhkanlah sistem manajemen mutu yang baik. ISO 9001 merupakan salah satu dari kumpulan standar sistem manajemen mutu yang diakui dunia Internasional dan bersifat global serta menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk penilaian dari suatu sistem manajemen mutu, yang bertujuan untuk menjamin bahwa perusahaan akan memberikan produk (barang /jasa) yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan.

Penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 di Provinsi Nusa Tenggara Timur dan juga mengkaji mengenai perbedaan persepsi yang ada dari *stakeholder* tentang manfaat, hambatan dan juga motivasi dalam menerapkan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001. Responden terdiri atas 30 perusahaan konstruksi yang ada di Provinsi Nusa Tenggara Timur. Teknik analisis yang digunakan adalah Statistik Deskriptif dan juga menggunakan *One Way Anova* dengan bantuan aplikasi IBM SPSS Statistics 24.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pada penilaian penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 di Provinsi NTT variabel Kepuasan Pelanggan 55,8%, Kepemimpinan 55%, Keterlibatan Personil 51,6%, Pendekatan Proses 58,3% dan Pengembangan 50%. Dari presentasi yang ada, menunjukkan bahwa penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 di Provinsi NTT masih berada ditingkat sedang. Dalam mengkaji perbedaan persepsi, nilai signifikan yang dihasilkan dari metode *One Way Anova* adalah 0,018 yang bernilai lebih kecil dari 0,05 dan artinya setiap *stakeholder* memiliki persepsi yang berbeda.

Kata Kunci : Nusa Tenggara Timur, Penerapan, Sistem Manajemen Mutu ISO 9000.

ABSTRACT

STUDY ON IMPLEMENTATION OF ISO 9001 QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN THE CONSTRUCTION INDUSTRY IN NTT, Yulita Prasinda, NPM : 205103365, 2022, Construction Management Expertise, Civil Engineering Masters Study Program, Atma Jaya University Yogyakarta.

Indonesia, especially East Nusa Tenggara Province, which is one of the provinces that is currently intensively carrying out construction development, one of which is a program from President Jokowi which launched the construction of 7 large dams in several areas in NTT. Therefore, in the province of NTT itself, there are a lot of construction developments that have taken place so that there are many construction companies. By looking at the needs of construction service companies in improving the quality of products (goods/services) and the satisfaction of project owners is getting bigger at this time, a good quality management system is needed. ISO 9001 is one of a collection of quality management system standards that are internationally recognized and global in nature and sets the requirements and recommendations for the assessment of a quality management system, which aims to ensure that the company will provide products (goods / services) that meet the requirements. set.

This study was conducted to see how the implementation of the ISO 9001 quality management system in East Nusa Tenggara Province and also to examine the differences in the existing perceptions of stakeholders about the benefits, obstacles and also motivations in implementing an ISO 9001-based quality management system. The respondents consisted of 30 construction companies that in the province of East Nusa Tenggara. The analysis technique used is descriptive statistics and also uses One Way Anova with the help of the IBM SPSS Statistics 24 application.

The results of this study indicate that in the assessment of the implementation of the ISO 9001 quality management system in NTT Province the variables are Customer Satisfaction 55.8%, Leadership 55%, Personnel Involvement 51.6%, Process Approach 58.3% and Development 50%. From the existing presentations, it shows that the implementation of the ISO 9001 quality management system in NTT Province is still at a moderate level. In assessing differences in perceptions, the significant value generated from the One Way Anova method is 0.018, which is less than 0.05 and means that each stakeholder has a different perception.

Keywords: East Nusa Tenggara, Implementation, ISO 9000 Quality Management System.

Kata Pengantar

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas kasih karunia dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat melaksanakan Tugas Akhir ini.

Adapun tujuan penulisan Tugas Akhir dengan judul “**Studi Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 Pada Industri Konstruksi Di NTT**” adalah untuk melengkapi syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan tinggi Program Strata-2 (S-2) di Fakultas Teknik Program Studi Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Harapan penulis melalui Tugas Akhir ini adalah semakin menambah serta memperdalam ilmu pengetahuan dalam bidang Teknik Sipil baik bagi penulis maupun pihak lain.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini tidak mungkin dapat diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini, antara lain :

1. Tuhan Yesus Kristus, karena penyertaan dan perkenanan-Nya yang senantiasa ada untuk penulis.
2. Seluruh keluarga penulis, Alm. Papa, Mama tercinta, Kakak Yudith, dan Kakak Asti yang telah memberikan dukungan penuh, nasehat, semangat dan doa kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
3. Ir. Dwijoko Anusanto.,M.T selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Sipil Program Pascasarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

4. Bapak Ir. Peter. F. Kaming.,M.Eng.,Ph.D., selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar meluangkan waktu untuk memberi petunjuk dan membimbing penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Seluruh dosen Program Pascasarjana Teknik Sipil dan seluruh staf Tata Usaha Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
6. Keluarga besar penulis yang selalu setia memberi dukungan, nasehat, motivasi dan doa kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Teman-teman dan sahabat penulis yang selalu memberikan semangat, hiburan, dukungan, dan doa kepada penulis.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu – persatu oleh penulis dalam membantu proses penyusunan laporan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penyusun berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian terutama mahasiswa Teknik Sipil.

Yogyakarta, September 2022

Penulis

Yulita Prasinda

Daftar Isi

LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xi
Tabel 1. Metode Pengembangan Kuesioner Data Tanggapan Responden 1.....	xi
Tabel 2. Metode Pengembangan Kuesioner Data Tanggapan Responden 2.....	xi
Tabel 3. Hasil Uji Validitas Indikator Kuesioner	xi
Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Indikator Kuesioner	xi
Tabel 5. Hasil Uji Normalitas	xi
Tabel 6. Penilaian Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001	xi
Tabel 7. Hasil Uji Validitas	xi
Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas	xi
Tabel 9. Uji Normalitas.....	xi
Tabel 10. Hasil Uji Homogenitas	xi
Tabel 11. Hasil Pengambilan Keputusan	xi
Daftar Gambar.....	xii
Gambar 3. 1 Flowchart Metodologi Penelitian.....	xii
Gambar 4. 1 Data Berdasarkan Jabatan Dalam Perusahaan	xii
Gambar 4. 2 Data Berdasarkan Lingkup Usaha.....	xii
Gambar 4. 3 Data Berdasarkan Jumlah Staf Tetap	xii
Gambar 4. 4 Data Berdasarkan Omset Tahunan	xii
Gambar 4. 5 Data Berdasarkan Omset Tahunan	xii
Gambar 4. 6 Penilaian dalam Skala Rating.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Batasan Masalah	2
1.3 Rumusan Masalah.....	2

1.4	Tujuan	2
1.5	Manfaat Tugas Akhir	2
1.6	Sistematika Penulisan	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA		4
2.1	Pengantar	4
2.2	Pengendalian Mutu.....	4
2.3	Sistem Manajemen Mutu	5
2.4	Penerapan Manajemen Mutu Berbasis ISO 9000.....	5
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....		8
3.1	Data Penelitian.....	8
3.2	Rating Penilaian	8
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	9
3.4	Metode Pengembangan Kuesioner	9
3.5	<i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian.....	10
3.6	Langkah - Langkah Penelitian.....	11
3.7	Metode Analisis Data	13
3.8	Alat Analisis	14
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN		15
4.1	Data Umum Responden.....	15
4.1.1	Jabatan dalam Perusahaan	15
4.1.2	Lingkup Usaha	16
4.1.3	Jumlah Staf Tetap.....	16
4.1.4	Omset Tahunan.....	17
4.1.5	Seri ISO yang Digunakan	18
4.2	Penilaian Responden.....	18
4.2.1	Penerapan Sistem Mutu ISO 9001 pada Industri Konstruksi Di NTT	18
4.2.2	Manfaat, Hambatan dan Motivasi dalam Penerapan Sistem Mutu ISO 9001 pada Industri Konstruksi Di NTT.....	22
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....		27
5.1	Kesimpulan.....	27
5.2	Saran	27
DAFTAR PUSTAKA.....		29
LAMPIRAN.....		31

Daftar Tabel

Tabel 1. Metode Pengembangan Kuesioner Data Tanggapan Responden 1.....	10
Tabel 2. Metode Pengembangan Kuesioner Data Tanggapan Responden 2.....	10
Tabel 3. Hasil Uji Validitas Indikator Kuesioner	19
Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Indikator Kuesioner	20
Tabel 5. Hasil Uji Normalitas	21
Tabel 6. Penilaian Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001	22
Tabel 7. Hasil Uji Validitas	22
Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas	24
Tabel 9. Uji Normalitas.....	24
Tabel 10. Hasil Uji Homogenitas	25
Tabel 11. Hasil Pengambilan Keputusan.....	25

Daftar Gambar

Gambar 3. 1 Flowchart Metodologi Penelitian	11
Gambar 4. 1 Data Berdasarkan Jabatan Dalam Perusahaan	15
Gambar 4. 2 Data Berdasarkan Lingkup Usaha	16
Gambar 4. 3 Data Berdasarkan Jumlah Staf Tetap	17
Gambar 4. 4 Data Berdasarkan Omset Tahunan.....	17
Gambar 4. 5 Data Berdasarkan Omset Tahunan.....	18
Gambar 4. 6 Penilaian dalam Skala Rating.....	21