

**PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU TERPADU ISO 9000  
PADA PERUSAHAAN KONTRAKTOR**

Laporan Tugas Akhir

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Oleh :

SUTRISNO

No. Mahasiswa : 09675/ TSM

NPM : 99 02 09675



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA  
2010**

# PENGESAHAN

Tugas Akhir Sarjana Strata Satu

## PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU TERPADU ISO 9000 PADA PERUSAHAAN KONTRAKTOR

Oleh :

**SUTRISNO**

**No. Mahasiswa : 09675/ TSM**

**NPM : 99 02 09675**

Telah diperiksa dan disetujui  
Yogyakarta, ..... Agustus 2010

Pembimbing



( Ferianto Raharjo. ST., MT. )

Disahkan oleh :



Ketua Program Studi Teknik Sipil

.....  
( Sunaedi Utomo M.Eng. )

# PENGESAHAN

Tugas Akhir Sarjana Strata Satu

## PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU TERPADU ISO 9000 PADA PERUSAHAAN KONTRAKTOR



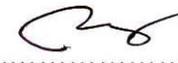
Oleh :

**SUTRISNO**

**No. Mahasiswa : 09675 / TSM**

**NPM : 99 02 09675**

Telah diuji dan disetujui oleh

	<i>( Nama Dosen )</i>	<i>( paraf dosen )</i>	<i>( tanggal )</i>
<b>Ketua</b>	: Ferianto Raharjo. ST., MT.		16/8/10
<b>Anggota</b>	: Dr. Ir. Peter F. Kaming, M.Eng.		16/8/10
<b>Anggota</b>	: Dr. Ir. A. Koesmargono, MCM.		16/8/10

## KATA HANTAR

Terima kasih dan puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala, atas semua rahmat dan hidayah yang diberikan, dan yang telah menuntun serta memberikan kemampuan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **“PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU TERPADU ISO 9000 PADA PERUSAHAAN KONTRAKTOR”**.

Tugas akhir ini disusun untuk melengkapi syarat dalam menempuh gelar Sarjana Teknik pada Fakultas Teknik, Program Studi Teknik Sipil, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak mungkin dapat diselesaikan dengan baik tanpa bantuan dari berbagai pihak yang telah banyak membantu dengan doa, semangat, dukungan dan hal-hal lain demi kelancaran tugas akhir ini, karena itu dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan yang sangat berharga ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bpk. Ferianto Raharjo. ST., M.T., selaku dosen pembimbing yang dengan kesabarannya untuk membimbing, memberikan saran, dukungan, dan masukan-masukan yang sangat berarti bagi penulis hingga selesainya pembuatan laporan tugas akhir ini.
2. Bpk. Ir. Junaedi Utomo, M.Eng., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Seluruh staf Dosen yang mengajar di Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

4. Bapak dan Ibu yang telah banyak membantu dalam doa, tenaga, dan biaya selama kuliah serta memberikan semangat sehingga terselesainya laporan tugas akhir ini.
5. Adik-adiku tersayang yang telah banyak membantu dalam doa, semangat dan dukungan sehingga terselesainya laporan tugas akhir ini.
6. My beauty wife atas semua dukungan serta kasih-sayang dan cintanya.
7. Paman dan Bibi yang selalu mendukung dan memberikan dorongan atas semuanya.
8. Teman dan sahabat Aank, Juna, Richard Willie “Kadir”, J. Bangun Tata, Harry, Andre Maria ”Badak”, Noce, Eric “The Golden Boy”, Tontin “Pimpro Tegal”, Arie Santot “The Karyos”, dll, *Matur thank you yho prend..!!!*
9. Dan semua pihak yang telah membantu dari awal hingga akhir Laporan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, masih banyak kekurangannya karena keterbatasan pengetahuan, kemampuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Untuk kesempurnaan tugas akhir ini penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pembaca sekalian.

Akhir kata semoga laporan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat yang berguna bagi pembaca sekalian

Yogyakarta, Agustus 2010

Penulis

Sutrisno

## DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA HANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
INTISARI .....	xi
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	2
1.3. Tujuan Penelitian .....	2
1.4. Batasan Penelitian .....	3
1.5. Manfaat Penelitian .....	3
1.6. Keaslian Penelitian .....	3
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI</b>	
2.1. Tinjauan Pustaka .....	4
2.1.1 Manajemen .....	4
2.1.2 Mutu .....	5
2.1.3 Struktur dan Elemen Mutu .....	6
2.1.4 Kebijakan Mutu (Quality Policy) .....	7
2.1.5 Jaminan Mutu (Quality Assurance) .....	7
2.1.6 Pengendalian Mutu (Quality Control) .....	7
2.1.7 International Organization for Standardization (ISO) .....	8
2.1.8 Manajemen Proyek .....	11
2.1.9 Sistem Manajemen Proyek .....	15

1.2. Landasan Teori .....	16
2.2.1 Manajemen Mutu Terpadu .....	16
2.2.2 Manajemen Mutu ISO 9000 .....	19
<b>BAB III    METODE PENELITIAN</b>	
1.3. Lokasi Penelitian .....	22
3.2. Data dan Sumber Data .....	22
3.3. Metode Pengumpulan Data .....	22
3.4. Analisis Data .....	22
3.5. Bagan Alir Metodologi Penelitian .....	24
<b>BAB IV    ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Data responden .....	25
4.1.1 Jabatan dalam Perusahaan .....	25
4.1.2 Pengalaman Kerja .....	26
4.1.3 Latar Belakang Pendidikan .....	27
4.1.4 Jenis Kontraktor .....	27
4.1.5 Kelas Kontraktor .....	28
4.1.6 Jenis Proyek Yang Sedang Dilaksanakan .....	29
4.2. Penerapan Manajemen Mutu Terpadu ISO 9000 .....	29
4.3. Pembahasan .....	35
<b>BAB V    KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan .....	37
5.2. Saran .....	37
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>38</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>39</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Jabatan Responden .....	25
Tabel 4.2. Pengalaman Kerja .....	26
Tabel 4.3. Latar Belakang Pendidikan .....	27
Tabel 4.4. Jenis Kepemilikan Kontraktor .....	27
Tabel 4.5. Kelas Kontraktor .....	28
Tabel 4.6. Jenis Proyek yang sedang dilaksanakan Responden .....	29
Tabel 4.7. Penerapan Manajemen Mutu Terpadu ISO 9000 prinsip Fokus pada Pelanggan .....	30
Tabel 4.8. Penerapan Manajemen Mutu Terpadu ISO 9000 prinsip Kepemimpinan .....	30
Tabel 4.9. Penerapan Manajemen Mutu Terpadu ISO 9000 prinsip Keterlibatan Personel .....	31
Tabel 4.10. Penerapan Manajemen Mutu Terpadu ISO 9000 prinsip Pendekatan Proses .....	31
Tabel 4.11. Penerapan Manajemen Mutu Terpadu ISO 9000 prinsip Pendekatan Sistem Terhadap Manajemen .....	32
Tabel 4.12. Penerapan Manajemen Mutu Terpadu ISO 9000 prinsip Peningkatan Berkesinambungan .....	32
Tabel 4.13. Penerapan Manajemen Mutu Terpadu ISO 9000 prinsip Pendekatan Faktual Dalam Pengambilan Keputusan ....	33
Tabel 4.14. Penerapan Manajemen Mutu Terpadu ISO 9000 prinsip Hubungan dengan pemasok yang saling menguntungkan .....	33
Tabel 4.15. Penerapan Manajemen Mutu Terpadu ISO 9000 Secara Keseluruhan .....	34
Tabel 4.16. Penerapan Manajemen Mutu Terpadu ISO 9000 Secara Keseluruhan .....	35

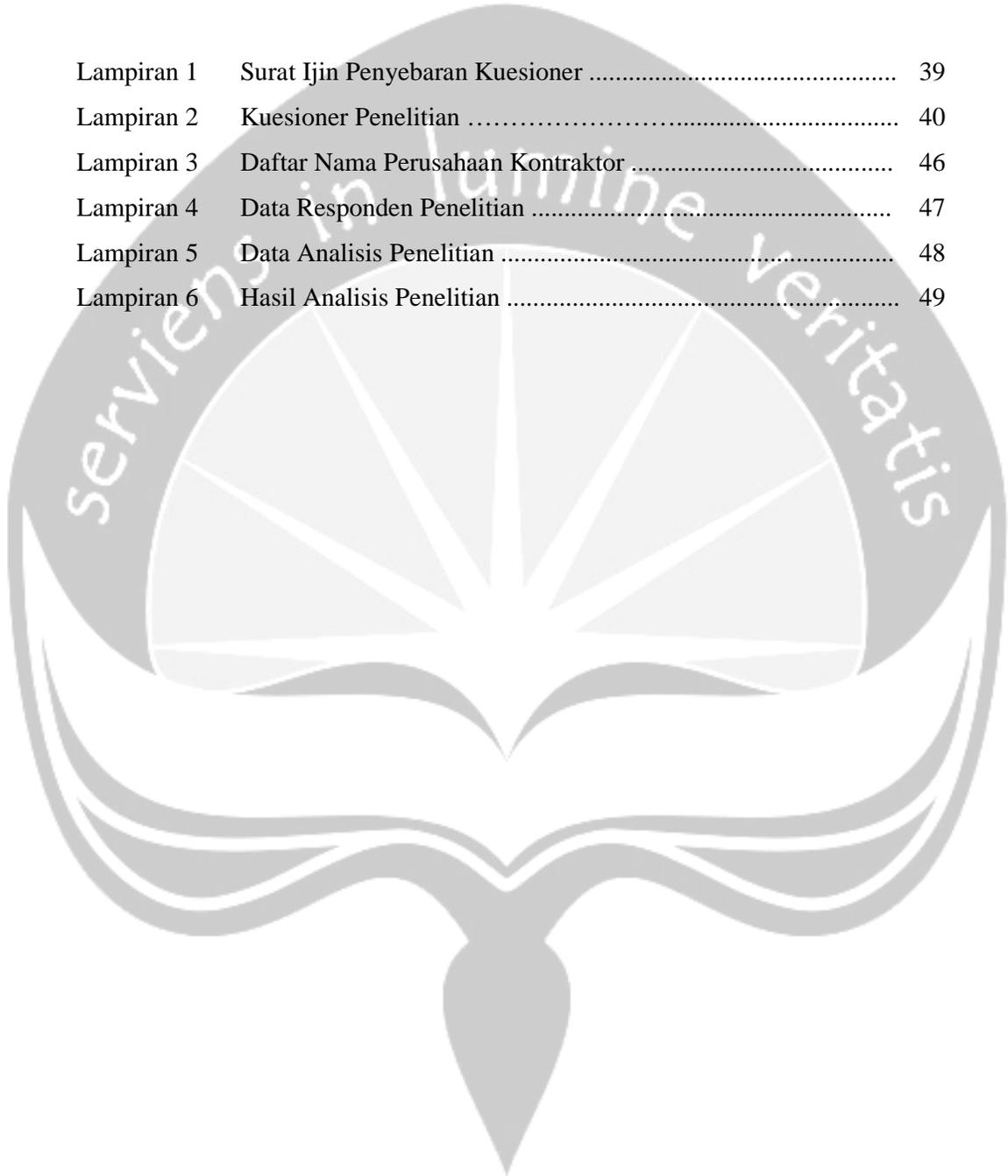
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Struktur Organisasi Manajemen Profesional .....	14
Gambar 3.1. Bagan Alir Metodologi Penelitian .....	24



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Ijin Penyebaran Kuesioner .....	39
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian .....	40
Lampiran 3	Daftar Nama Perusahaan Kontraktor .....	46
Lampiran 4	Data Responden Penelitian .....	47
Lampiran 5	Data Analisis Penelitian .....	48
Lampiran 6	Hasil Analisis Penelitian .....	49



## INTISARI

**Penerapan Manajemen Mutu Terpadu ISO 9000 Pada Perusahaan Kontraktor,** Sutrisno, No. Mhs : 99 02 09675, tahun 2010, PPS Manajemen Konstruksi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta

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 9000 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.

Perusahaan yang menjadi objek penelitian dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah Perusahaan Kontraktor yang telah bersertifikasi ISO 9000 yang ada di Pulau Jawa. Dimana perusahaan kontraktor tersebut bergerak dalam bidang jasa konstruksi yang kegiatannya adalah mengerjakan proyek konstruksi seperti bangunan gedung, jalan raya dan jembatan, serta bangunan air.

Penelitian hanya difokuskan kepada pelaksanaan kedelapan prinsip sistem manajemen mutu yang terdapat dalam ISO 9001:2000, yaitu fokus pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan personel, pendekatan proses, pendekatan sistem terhadap manajemen, peningkatan berkesinambungan, pendekatan faktual dalam pengambilan keputusan, dan hubungan dengan pemasok yang saling menguntungkan. Dan proses pengumpulan data dengan cara penyebaran kuesioner melalui media telekomunikasi dan e-mail.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan sistem manajemen mutu terpadu ISO 9000 pada perusahaan kontraktor jasa konstruksi yang ada di pulau Jawa. Dan berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang diperoleh penulis yaitu sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan manajemen mutu terpadu ISO 9000 yang tertinggi adalah pada prinsip Fokus pelanggan dengan mean 4,642 dan standar deviasi 0,142. Sedangkan yang terendah adalah pada prinsip pendekatan faktual dalam pengambilan keputusan dengan mean 4,383 dan standar deviasi 0,140.
2. Berdasarkan analisis frekuensi diketahui bahwa sebagian besar pertanyaan dijawab dengan sangat setuju (SS) oleh responden yaitu sebanyak 544 jawaban (56,67%).

Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan Penerapan manajemen mutu terpadu ISO 9000 di pulau Jawa tergolong sangat baik.

**Kata kunci:** Sistem Manajemen Mutu Terpadu, ISO 9000, Kontraktor, Standar Deviasi, Mean.