

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dari penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan 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.

5.2. Saran

Rekomendasi yang dapat diajukan berdasarkan hasil penelitian ini dengan mengacu pada hasil analisis data dan pembahasan adalah bahwa agar pelaksanaan manajemen mutu terpadu ISO 9000:2000 dapat terus ditingkatkan sehingga pada akhirnya kinerja perusahaan kontraktor yang menangani proyek dapat ditingkatkan menjadi jauh lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofjan, 2004. *"Manajemen Produksi dan Operasi Edisi Revisi 2004"*, Lembaga Penerbit FE-UI, Jakarta
- David L. Goetsch, Stanley B. Davis. 2000. *"The Total Quality Approach to Quality Management"*, 3rd ed., Prentice Hall, New Jersey
- Gaspersz, Vincent. 2001. *"ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement"*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Hasibuan, H. Malayu, 2004. *"Dasar, Pengertian, dan Masalah"*, Edisi Revisi Cetakan Ketiga, PT. Bumi Aksara.
- Jay Heizer, Barry Render. 2001. *"Operations Management"*, 6th ed., Prentice Hall, New Jersey.
- Lembaga Pengembangan Jasa Konstruksi (LPJK), 2007. *"Daftar Perusahaan Bersertifikat ISO-9000"* <http://www.lpjk.org/>
- Miranda, ST dan Drs. Amin Widjaja Tunggal, Ak.MBA. 2003. *"A to Z"* Penerbit: Harvindo, Jakarta.
- Mulyo, Sidarto, Ir. MT.PM, Sulistijo, dkk. 2005. *"Panduan Penerapan Manajemen Mutu ISO 9001:2000 bagi Jasa Pelaksanaan Konstruksi dan Konsultasi Konstruksi"*, Penerbit : PT.Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Nawawi, Hadari. 2005. *Manajemen Strategik*, Gadjah Mada Pers : Yogyakarta
- Stephen P. Robbins, Mary Coulter. 2003. *"Management"*, 7th ed., Prentice Hall, New Jersey.
- Suardi, Rudi. 2004. *"Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000"*, Penerbit : PPM, Jakarta.
- Sucofindo. 2001. *"Pengenalalan Konsep Manajemen Mutu"*, Bandung
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 1998. *Total Quality Management (TQM)*, Andi Offset : Yogyakarta



Lampiran	01
Ijin Penyebaran Kuesioner	

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
Fakultas Teknik

Nomor : 0068/XV/P
Hal : Ijin penyebaran kuesioner

10 Juni 2010

Kepada
Yth.

Dengan hormat,

Dalam rangka menyelesaikan pendidikan Program Strata 1 pada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta, setiap mahasiswa diwajibkan menempuh Tugas Akhir (Ujian Sarjana), dimana tugas tersebut sangat membutuhkan data pendukung secara nyata dan lengkap.

Untuk itu kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan ijin kepada mahasiswa :

Nama : Sutrisno
NPM : 99 02 09675
Semester : Genap
Tahun Akademik : 2009/2010
Alamat : Jl. Pandega Sakti No. 7 Yogyakarta
melakukan penyebaran kuesioner dengan judul Tugas Akhir : **Penerapan Sistem Manajemen Mutu Terpadu ISO 9000 Pada Perusahaan Kontraktor.**

Atas perhatiannya, kami mengucapkan terima kasih.

Dekan,




Dr. Ir. AM. Ade Lisantono, M.Eng

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

Dengan Hormat,

Perkenankanlah peneliti memohon kesediaan saudara-saudara sekalian untuk meluangkan waktu sedikit guna mengisi angket penelitian yang akan digunakan untuk Skripsi Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta dengan judul **PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU TERPADU ISO 9000 PADA PERUSAHAAN KONTRAKTOR**

Peneliti sangat mengharapkan kejujuran dan kemurnian atas jawaban yang saudara berikan sangat mempengaruhi keberhasilan penelitian ini secara keseluruhan. Peneliti menjamin semua jawaban yang saudara berikan akan dirahasiakan sesuai dengan kode etik ilmiah.

Tidak ada jawaban yang salah, semua jawaban adalah benar. Tiap-tiap jawaban yang saudara kembalikan kepada kami merupakan bantuan yang tidak ternilai bagi penelitian ini. Untuk itu kesediaan dan kerjasama saudara, peneliti menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Besar harapan peneliti untuk menerima kembali angket yang telah saudara isi.

Peneliti

Nama Responden :

Nama Perusahaan :

Mohon diberikan tanda (✓) pada pertanyaan di bawah ini yang dianggap paling sesuai

1. Jabatan :

☐ Project Manager

☐ Supervisor

☐ Site Manager

☐ Jabatan lain:

2. Pengalaman kerja :

☐ < 5 tahun

☐ 5 – 10 tahun

☐ > 10 tahun

3. Pendidikan :

☐ Di bawah S1

☐ S1

☐ S2

☐ S3

4. Jenis kepemilikan Kontraktor :

☐ BUMN

☐ Swasta

5. Kelas Kontraktor :

☐ Grade 2

☐ Grade 3

☐ Grade 4

☐ Grade 5

☐ Grade 6

☐ Grade 7

6. Apakah jenis proyek konstruksi yang dikerjakan saat ini

☐ Bangunan gedung

☐ Bangunan air

☐ Jalan dan jembatan

Petunjuk Pengisian

Di bawah ini adalah rangkaian pernyataan tentang **PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU TERPADU ISO 9000 PADA PERUSAHAAN KONTRAKTOR**. Sudilah kiranya saudara menjawab pernyataan tersebut dengan jujur sesuai dengan pendapat pribadi.

Berilah tanda (✓) pada setiap jawaban.

Pilihan jawaban adalah :

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Ragu-Ragu

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Fokus pelanggan:					
	a. Pelanggan merupakan bagian yang sangat penting bagi perusahaan					
	b. Kebutuhan pelanggan harus selalu dipenuhi					
	c. Kepuasan pelanggan merupakan prioritas utama					
	d. Keluhan pelanggan harus segera diatasi dengan baik					
2.	Kepemimpinan					
	a. Pemimpin sering turun ke lapangan untuk memotivasi para pekerja					
	b. Dalam mengambil keputusan pemimpin selalu menimbang untung ruginya bagi perusahaan					
	c. Pemimpin berlaku adil dan proporsional dalam mengambil keputusan					

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
	d. Pemimpin mampu berkomunikasi dengan semua lapisan pekerja					
3	Keterlibatan personel					
	a. Setiap personel selalu terlibat dalam seluruh pekerjaan					
	b. Setiap personel memiliki rasa kepemilikan yang tinggi terhadap perusahaan					
	c. Kemampuan yang dimiliki personel yang ada saling melengkapi satu sama lain					
	d. <i>Team work</i> yang terbentuk antar personel sangat kuat					
4.	Pendekatan proses					
	a. Dalam melakukan pekerjaan selalu ditekankan kepada efisiensi yang tinggi					
	b. Proses yang baik merupakan integrasi yang berurutan dari personel, material, metode, mesin, dan peralatan					
	c. Lingkungan kerja yang baik akan menghasilkan output yang baik pula					
	d. Proses kerja yang baik akan membutuhkan keterlibatan semua pihak dalam menciptakannya					
5.	Pendekatan sistem terhadap manajemen					
	a. Pengaturan sistem kerja antar bagian merupakan hal yang harus diperhatikan					
	b. Efektifitas kerja ditentukan juga oleh pengaturan sistem kerja yang baik					
	c. Setiap bagian merupakan anggota dari sistem kerja perusahaan secara keseluruhan					

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
	d. Komunikasi antar bagian yang baik merupakan kunci keberhasilan berjalannya suatu sistem kerja					
6.	Peningkatan berkesinambungan					
	a. Peningkatan berkesinambungan dalam segala bidang akan meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan					
	b. Peningkatan berkesinambungan dalam segala bidang merupakan komitmen perusahaan.					
	c. Peningkatan kemampuan personel secara berkesinambungan merupakan proses untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja					
	d. Pembaharuan peralatan yang berkala akan meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan					
7.	Pendekatan faktual dalam pengambilan keputusan					
	a. Keputusan yang efektif harus berdasarkan analisis data dan informasi yang faktual					
	b. Masalah-masalah mutu harus dapat terselesaikan secara efektif dan efisien berdasarkan fakta lapangan					
	c. Keputusan yang diambil harus ditujukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan					
	d. Efektivitas implementasi sistem manajemen mutu dapat diukur melalui kemampuannya menyelesaikan masalah nyata di lapangan					

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
8.	Hubungan pemasok yang saling menguntungkan					
	a. Perusahaan dan pemasok-pemasoknya saling tergantung satu sama lain					
	b. Perusahaan dan pemasok-pemasoknya saling tergantung satu sama lain					
	c. Hubungan yang saling menguntungkan antara pemasok dan perusahaan akan meningkatkan kinerja perusahaan					
	d. Pemasok akan mendapatkan keuntungan pula jika pelanggan dapat terpuaskan oleh hasil kerja perusahaan.					

Terima Kasih

Lampiran	03
Daftar Nama Kontraktor	

Daftar Perusahaan Bersertifikat ISO-9000

No.	Nama Badan Usaha	Sertifikat		Badan ISO	Tahun Akhir Valid
		Jenis	Nomor		
1	PERWITA KARYA, PT.	ISO 9001 : 2000	403947	UKS	2010
2	SURADI SEJAHTERA RAYA, PT.	ISO 9001 : 2008	2009-08-003	TUV	2012
3	ANEKA DHARMA, PT.	ISO 9001 : 2008	16 100 0606	TUV	2010
4	TEGUH RAKSA JAYA, PT.	ISO 9001 : 2000	01495	SUCOFINDO	2006
5	JATI AGUNG ARSITAMA, PT.	ISO 9001 : 2000	83340	URS	2012
6	BUMI REJO, PT.	ISO 9001 : 2008	95910	URS	2010
7	KARUNIA INDAH, CV.	ISO 9001 : 2000	01 100 009195	TUV CERT	2007
8	BANGUN MAKMUR UTAMA, PT.	ISO 9001 : 2000	01 100 009195	TUV CERT	2013
9	ARMADA HADA GRAHA, PT.	ISO 9001 : 2000	2005-1-0769	TUV-SUD-PSB	2011
10	GALA TAMA, PT.	ISO 9001 : 2000	10751	URS	-
11	TIRTA YASA, PT.	ISO 9001 : 2008	11295	URS	2010
12	DELTAMARGA ADYATAMA, PT.	ISO 9001 : 2000	QSC 00460	SICS	2011
13	ASTHA SAKA, PT.	ISO 9001 : 2008	35134	URS	2012
14	RUDI PERSADA NUSANTARA, PT.	ISO 9001 : 2008	16608	URS	2012
15	NINDYA KARYA (Persero), PT	ISO 9001 : 2008	QSC 00083	SUCOFINDO	2012
16	JABAR TAMA SETIA, PT.	ISO 9001 : 2000	16 100 0453	TUV	2010
17	JASUKA BANGUN PRATAMA, PT	ISO 9001 : 2008	16 100 0459	TUV	2010
18	WASKITA JAYA PURNAMA, PT.	ISO 9001 : 2008	16 100 0194	TUV	2011
19	HUTAMA KARYA (Persero), PT.	ISO 9001 : 2000	Q11771	SGS	2011
20	WASKITA KARYA (Persero), PT.	ISO 9001 : 2000	Q5975	SGS	2010
21	WIJAYA KARYA (Persero), PT.	ISO 9001 : 2008	945251	SUCOFINDO	2011
22	DALIMA PUTRA PERDANA, PT.	ISO 9001 : 2000	I-187/2010	TUV	2013
23	DAYAMULIA TURANGGA, PT.	ISO 9001 : 2008	233546	BVC	2011
24	PRIMA DUTA KENCANA, PT.	ISO 9001 : 2000	16 100 0489	TUV	2010
25	PURI SAKTI PERKASA, PT.	ISO 9001 : 2000	QSC 00435	SUCOFINDO	2011
26	TRIJAYA ADYMIX, PT.	ISO 9001 : 2000	96920	URS	2006
27	ARTA NIAGA NUSANTARA, PT.	ISO 9001 : 2008	30711	URS	2010
28	SABURNAYA, PT	ISO 9001 : 2008	QS6035	WQA	2010
29	CITRA GADING ARSITAMA, PT.	ISO 9001 : 2000	11144	URS	2010
30	BINTANG BAGAS ABADI, PT.	ISO 9001 : 2008	10836	URS	2010

Sumber : Lembaga Pengembangan Jasa Konstruksi (LPJK)
<http://www.lpjkk.org/>

Lampiran	04
Daftar Nama Kontraktor	

Data Responden Penelitian

NO	Jabatan responden	Pengalaman Kerja	Pendidikan Formal	Jenis Kepemilikan	Klas Kontraktor	Jenis Proyek
1	supervisor	5-10thn	S1	Swasta	grade 5	jalan dan jembatan
2	supervisor	5-10thn	S1	Swasta	grade 6	gedung
3	supervisor	5-10thn	di bawah S1	Swasta	grade 5	gedung
4	project manager	>10thn	S1	Swasta	grade 5	jalan dan jembatan
5	site manager	5-10thn	S1	Swasta	grade 5	gedung
6	site manager	1-5thn	S2	BUMN	grade 6	jalan dan jembatan
7	supervisor	5-10thn	S1	Swasta	grade 7	gedung
8	site manager	5-10thn	S1	Swasta	grade 5	jalan dan jembatan
9	supervisor	1-5thn	S1	Swasta	grade 6	gedung
10	site manager	>10thn	S1	BUMN	grade 7	jalan dan jembatan
11	site manager	>10thn	di bawah S1	Swasta	grade 5	jalan dan jembatan
12	site manager	>10thn	S1	Swasta	grade 5	bangunan air
13	project manager	>10thn	S1	Swasta	grade 6	gedung
14	site manager	5-10thn	di bawah S1	Swasta	grade 7	jalan dan jembatan
15	project manager	1-5thn	S2	Swasta	grade 7	gedung
16	supervisor	>10thn	di bawah S1	Swasta	grade 7	jalan dan jembatan
17	supervisor	1-5thn	S1	Swasta	grade 6	gedung
18	site manager	5-10thn	S1	BUMN	grade 6	gedung
19	supervisor	>10thn	S1	Swasta	grade 5	jalan dan jembatan
20	supervisor	5-10thn	S1	Swasta	grade 5	jalan dan jembatan
21	site manager	5-10thn	S1	Swasta	grade 6	gedung
22	site manager	5-10thn	di bawah S1	Swasta	grade 6	gedung
23	supervisor	5-10thn	di bawah S1	Swasta	grade 5	jalan dan jembatan
24	supervisor	5-10thn	S1	Swasta	grade 4	gedung
25	supervisor	5-10thn	S1	Swasta	grade 6	gedung
26	site manager	>10thn	di bawah S1	Swasta	grade 5	jalan dan jembatan
27	site manager	5-10thn	S1	Swasta	grade 7	gedung
28	project manager	1-5thn	S2	Swasta	grade 7	jalan dan jembatan
29	site manager	5-10thn	S1	Swasta	grade 4	gedung
30	site manager	5-10thn	S1	Swasta	grade 5	jalan dan jembatan

Jabatan	Jabatan	%
Supervisor	12	40.00
site Manager	14	46.67
Project Manager	4	13.33
Total	30	100

Pengalaman	Pengalaman	%
1-5 Tahun	5	16.67
5-10 Tahun	17	56.67
> 10 Tahun	8	26.67
Total	30	100

Pendidikan	Pendidikan	%
Di bawah S1	7	23.33
S1	20	66.67
S2	3	10.00
Total	30	100

Jenis Kepemilikan	Jumlah	%
BUMN	3	10.00
Swasta	27	90.00
Total	30	100

Kelas Kontraktor	Kelas Kontraktor	Jumlah
Grade 3	0	0.00
Grade 4	2	6.67
Grade 5	12	40.00
Grade 6	9	30.00
Grade 7	7	23.33
Total	30	100

Jenis Proyek	Jenis Proyek	Jumlah
Gedung	15	50.00
Jalan dan Jembatan	14	46.67
Bangunan Air	1	3.33
Total	30	100

Data Analisis Penelitian

Data Analisis Penelitian		3	2	2	3	3	1	3	2	4																					
No.	Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	Fokus pelanggan																														
a.	Pelanggan merupakan bagian yang sangat penting bagi perusahaan	3	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
b.	Kebutuhan pelanggan harus selalu dipenuhi	5	3	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
c.	Kepuasan pelanggan merupakan prioritas utama	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
d.	Keluhan pelanggan harus segera diatasi dengan baik	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	Kepemimpinan																														
a.	Pemimpin sering turun ke lapangan untuk memotivasi para pekerja	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
b.	Dalam mengambil keputusan pemimpin selalu menimbang untung ruginya bagi perusahaan.	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
c.	Pemimpin berlaku adil dan proporsional dalam mengambil keutusan	5	4	4	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
d.	Pemimpin mampu berkomunikasi dengan semua lapisan pekerja	5	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
3	Keterlibatan personel																														
a.	Setiap personel selalu terlibat dalam seluruh pekerjaan	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4
b.	Setiap personel memiliki rasa kepemilikan yang tinggi terhadap perusahaan	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4
c.	Kemampuan yang dimiliki personel yang ada saling melengkapi satu sama lain	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4
d.	Team work yang terbentuk antar personel sangat kuat	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
4	Pendekatan proses																														
a.	Dalam melakukan pekerjaan selalu ditekankan kepada efisiensi yang tinggi	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4
b.	Proses yang baik merupakan integrasi yang berurutan dari personel, material, metode, mesin, dan peralatan,	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
c.	Lingkungan kerja yang baik akan menghasilkan output yang baik pula.	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4
d.	Proses kerja yang baik akan membutuhkan keterlibatan semua pihak dalam menciptakannya	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4
5	Pendekatan sistem terhadap manajemen																														
a.	Pengaturan sistem kerja antar bagian merupakan hal yang harus diperhatikan	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
b.	Efektifitas kerja ditentukan juga oleh pengaturan sistem kerja yang baik	5	4	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
c.	Setiap bagian merupakan anggota dari sistem kerja perusahaan secara keseluruhan	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4
d.	Komunikasi antar bagian yang baik merupakan kunci keberhasilan berjalannya suatu sistem kerja	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
6	Peningkatan berkesinambungan																														
a.	Peningkatan berkesinambungan dalam segala bidang akan meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5
b.	Peningkatan berkesinambungan dalam segala bidang merupakan komitmen perusahaan.	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
c.	Peningkatan kemampuan personel secara berkesinambungan merupakan proses untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5
d.	Pembaharuan peralatan yang berkala akan meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5
7	Pendekatan faktual dalam pengambilan keputusan																														
a.	Keputusan yang efektif harus berdasarkan analisis data dan informasi yang faktual	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	5	4
b.	Masalah-masalah mutu harus dapat terselesaikan secara efektif dan efisien berdasarkan fakta lapangan	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	4	4	4	4	5	4
c.	Keputusan yang diambil harus ditujukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4	5
d.	Efektivitas implementasi sistem manajemen mutu dapat diukur melalui kemampuannya menyelesaikan masalah nyata di lapangan	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5
8	Hubungan pemasok yang saling menguntungkan																														

Pernyataan	Jumlah	%
Sangat Tidak Setuju	0	0.00
Tidak Setuju	0	0.00
Ragu-Ragu	57	5.94
Setuju	359	37.40
Sangat Setuju	544	56.67
Total	960	100.00

Lampiran	06
Hasil Analisis Penelitian	

Hasil analisis penelitian dari Penerapan Sistem Manajemen Mutu Terpadu ISO 9000

No.	Pernyataan	Mean	SD	Ranking
1	Fokus pelanggan			
a.	Pelanggan merupakan bagian yang sangat penting bagi perusahaan	4.700	0.535	2
b.	Kebutuhan pelanggan harus selalu dipenuhi	4.467	0.681	4
c.	Kepuasan pelanggan merupakan prioritas utama	4.600	0.563	3
d.	Keluhan pelanggan harus segera diatasi dengan baik	4.800	0.484	1
2	Kepemimpinan			
a.	Pemimpin sering turun ke lapangan untuk memotivasi para pekerja	4.567	0.626	2
b.	Dalam mengambil keputusan pemimpin selalu menimbang untung ruginya bagi perusahaan.	4.433	0.626	4
c.	Pemimpin berlaku adil dan proporsional dalam mengambil keputusan	4.533	0.681	3
d.	Pemimpin mampu berkomunikasi dengan semua lapisan pekerja	4.700	0.535	1
3	Keterlibatan personel			
a.	Setiap personel selalu terlibat dalam seluruh pekerjaan	4.367	0.556	3
b.	Setiap personel memiliki rasa kepemilikan yang tinggi terhadap perusahaan	4.400	0.498	2
c.	Kemampuan yang dimiliki personel yang ada saling melengkapi satu sama lain	4.300	0.535	4
d.	Team work yang terbentuk antar personel sangat kuat	4.567	0.626	1
4	Pendekatan proses			
a.	Dalam melakukan pekerjaan selalu ditekankan kepada efisiensi yang tinggi	4.600	0.563	1
b.	Proses yang baik merupakan integrasi yang berurutan dari personel, material, metode, mesin, dan peralatan,	4.533	0.629	2
c.	Lingkungan kerja yang baik akan menghasilkan output yang baik pula.	4.333	0.661	4
d.	Proses kerja yang baik akan membutuhkan keterlibatan semua pihak dalam menciptakannya	4.367	0.556	3
5	Pendekatan sistem terhadap manajemen			
a.	Pengaturan sistem kerja antar bagian merupakan hal yang harus diperhatikan	4.567	0.626	3
b.	Efektifitas kerja ditentukan juga oleh pengaturan sistem kerja yang baik	4.500	0.682	4
c.	Setiap bagian merupakan anggota dari sistem kerja perusahaan secara keseluruhan	4.600	0.563	2
d.	Komunikasi antar bagian yang baik merupakan kunci keberhasilan berjalannya suatu sistem kerja	4.633	0.615	1
6	Peningkatan berkesinambungan			
a.	Peningkatan berkesinambungan dalam segala bidang akan meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan	4.500	0.682	3
b.	Peningkatan berkesinambungan dalam segala bidang merupakan komitmen perusahaan.	4.733	0.521	1
c.	Peningkatan kemampuan personel secara berkesinambungan merupakan proses untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja	4.433	0.679	4
d.	Pembaharuan peralatan yang berkala akan meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan	4.600	0.563	2
7	Pendekatan faktual dalam pengambilan keputusan			
a.	Keputusan yang efektif harus berdasarkan analisis data dan informasi yang faktual	4.300	0.596	3
b.	Masalah-masalah mutu harus dapat terselesaikan secara efektif dan efisien berdasarkan fakta lapangan	4.233	0.626	4
c.	Keputusan yang diambil harus ditujukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan	4.533	0.629	1
d.	Efektivitas implementasi sistem manajemen mutu dapat diukur melalui kemampuannya menyelesaikan masalah nyata di lapangan	4.467	0.629	2
8	Hubungan pemasok yang saling menguntungkan			
a.	Perusahaan dan pemasok-pemasoknya saling tergantung satu sama lain	4.567	0.568	2
b.	Hubungan yang saling menguntungkan antara pemasok dan perusahaan akan meningkatkan kinerja perusahaan	4.600	0.621	1
c.	Manajemen mutu pemasok sangat mempengaruhi hasil kerja perusahaan	4.300	0.651	4
d.	Pemasok akan mendapatkan keuntungan pula jika pelanggan dapat terpuaskan oleh hasil kerja perusahaan.	4.400	0.563	3

No	Prinsip manajemen mutu terpadu ISO 9000	Mean	SD	Ranking
1	Fokus Pelanggan	4.642	0.142	1
2	Kepemimpinan	4.558	0.110	4
3	Keterlibatan Personil	4.408	0.113	7
4	Pendekatan Proses	4.458	0.129	6
5	Pendekatan Sistem Terhadap Manajemen	4.575	0.057	2
6	Peningkatan Berkesinambungan	4.567	0.131	3
7	Pendekatan Faktual Dalam Pengambilan Keputusan	4.383	0.140	8
8	Hubungan Pemasok Yang Saling Menguntungkan	4.467	0.141	5