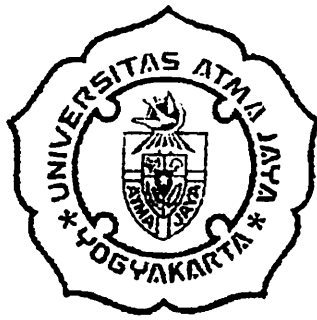


MILIK PERPUSTAKAAN	
UNIVERSITAS ATMA JAYA	
YOGYAKARTA	
Diterima	25 SEP 2002
Investasi	0162/MT/Hd.9/2002
Klasifikasi	Rf: 624.068/Sub/02.
Katalog	:
Selesai diproses	:





UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK

**TESIS**

**PANDANGAN PENGUSAHA JASA KONSTRUKSI  
DI INDONESIA TERHADAP PELAKSANAAN  
SISTEM SERTIFIKASI ISO 9000**

Diajukan oleh:

**SUBRATA ADITAMA KITTIE AIDON UDA**

No.Mhs : 00-663/PS/MT

Nirm : 0000515053114130033

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT  
GUNA MENCAPAI GELAR MAGISTER TEKNIK  
2002**



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK

TANDA PERSETUJUAN TESIS

Nama : SUBRATA ADITAMA KITTIE AIDON UDA  
Nomor Mahasiswa : 00-663/PS/MT  
NIRM : 000051053114130033  
Konsentrasi : Manajemen Konstruksi  
Judul Tesis : PANDANGAN PENGUSAHA JASA KONSTRUKSI  
DI INDONESIA TERHADAP PELAKSANAAN  
SISTEM SERTIFIKASI ISO 9000

Tanggal, 26/11/2002  
Pembimbing I,

Tanggal, 26.11.2002  
Pembimbing II,

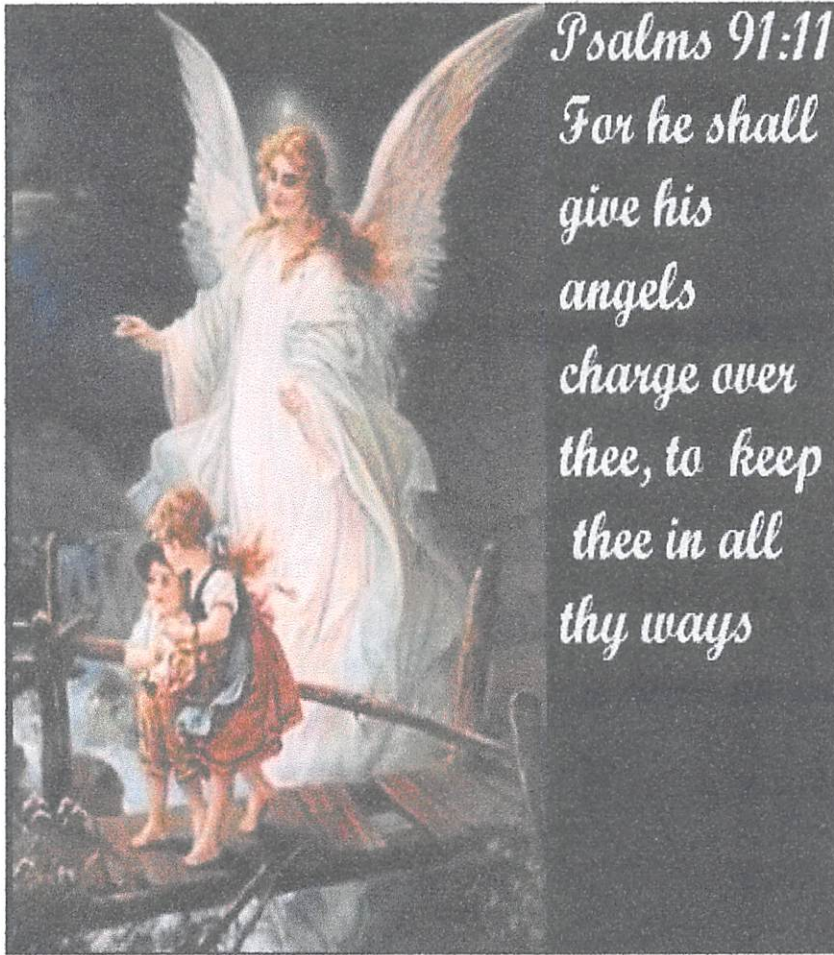
Koesmargono, Ir., M. Const. Mgt., Ph.D.

W.I. Ervianto, Ir., MT.



Direktur Program Pascasarjana,

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



*Psalms 91:11  
For he shall  
give his  
angels  
charge over  
thee, to keep  
thee in all  
thy ways*

*Oleh karena engkau berharga di mata-Ku  
Dan mulia, dan Aku ini  
mengasahi engkau.  
(YEREMIA 43:4a)*

## INTISARI

Tingginya teknologi yang dikuasai, besarnya biaya, ketepatan waktu, dan mutu yang tinggi, merupakan hal yang paling utama dalam merebut pasar jasa konstruksi. Di dunia internasional, mutu merupakan landasan dasar untuk menilai kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen. Untuk itu, sangat penting bagi setiap perusahaan memiliki suatu sistem standar mutu yang diakui oleh semua negara. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pandangan pengusaha jasa konstruksi di Indonesia baik kontraktor maupun konsultan terhadap pelaksanaan sistem sertifikasi ISO 9000.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner dan wawancara kepada pimpinan atau manager perusahaan. Kuisioner yang disebar sebanyak 210 dan yang kembali sebanyak 30 kuisioner. Analisis data dilakukan dengan menggunakan bantuan komputer melalui program SPSS versi 7.5 untuk memperoleh *persentase* yang digunakan untuk mengidentifikasi perusahaan berdasarkan lama berdiri, banyak proyek yang telah ditangani, peringkat/klasifikasi, serta hubungan dengan ISO – 9000. Analisis *Mean* digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang dominan, dan analisis *Spearman's rank correlation* digunakan untuk mengetahui hubungan antara usia perusahaan dan juga kualifikasinya dengan persepsi terhadap sistem sertifikasi ISO – 9000.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 63,3 % responden pernah mengikuti pelatihan ISO 9000, namun hanya 40 % yang mendapatkan sertifikat ISO 9000. Ada dua faktor yang paling dominan yang mempengaruhi pandangan responden terhadap sistem sertifikasi ISO 9000. Pertama adalah peningkatan mutu dan kepuasan konsumen merupakan suatu yang fundamental dalam bisnis konstruksi. Kedua, sertifikat bukanlah jaminan terhadap mutu produk. Faktor yang paling menghambat pelaksanaan sistem sertifikasi ISO 9000 adalah sulitnya melaksanakan sistem ISO 9000 secara serentak dari lini paling atas sampai lini paling bawah. Analisis korelasi menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara pandangan tentang ISO 9000 dan Implementasinya terhadap usia perusahaan. Hal ini berarti bahwa walaupun usia perusahaan terus bertambah tidak akan terlalu banyak mempengaruhi pandangan terhadap ISO 9000 dan implementasinya. Sedangkan terhadap klasifikasinya menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan di antara keduanya. Hal ini menunjukkan bahwa klasifikasi perusahaan dapat mempengaruhi pandangan terhadap ISO 9000 dan implementasinya. Analisis korelasi menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara pandangan tentang Sertifikat dan Sertifikasi dengan usia perusahaan dan klasifikasi perusahaan.

**Kata Kunci:** Sertifikasi ISO 9000, Pengusaha Jasa Konstruksi, Usia Perusahaan, Kualifikasi, *Persentasi, Mean, Spearman rank correlation.*

## ABSTRACT

*M*astering sophisticated technology, owning large amount of costs, being punctual in time, and having attitude for quality first are the most prominent matters in seizing construction service markets. In international world, quality is fundamental for evaluating the ability of any corporation in meeting the needs and satisfaction of consumers. In order to do so, it is very important for every company to have a quality standard system recognized by all countries. This research aims to identify the perception of construction businessmen in Indonesia both contractors and consultants toward the implementation of ISO 9000 certification system.

*D*ata was collected by distributing a set of questionnaires to company leaders and managers. Of 210 distributed questionnaires, 30 were returned completely. Data was analysed by the use of SPSS 7.5 program to obtain a percentage used for identifying any corporation based upon the long time of existence, amount of projects had been completed, ranking/classification, and also relationship with ISO-9000. *Mean* analysis is used to understand the dominant factors, and *Spearman's rank correlation* analysis is used to know the correlation between company's age and also its qualification with perception to the ISO 9000 certification system.

*T*he results showed that 63.3% of the respondents have experienced the ISO 9000 training. It was however only 40% of those who got the ISO 9000 certificates. There were two most dominant factors, which influence the perception of respondents toward ISO 9000 certification system. First, increasing of quality and consumers' satisfaction was fundamental for construction business. Second, certificate was not a guarantee for the quality of products. The most impede factor about the implementation of ISO 9000 certification system was the difficulty of implementing the system simultaneously from highest line to lowest line. Correlation analysis showed that there was no any correlation between the perception of ISO 9000 and its implementation toward company's age. This meant that despite the increase of company's age, it would not affect the view toward ISO 9000 and the implementation. The perception of ISO 9000 and its implementation toward the qualification showed had a significant relationship. This showed that qualification of company's influenced the perception toward the implementation of ISO 9000. Correlation analysis showed that there was no any relationship between the perception of Certificate and Certification with company's age and classification of corporation.

*K*ey words: ISO 9000 Certification, Construction Businessmen, Company's Ages, Qualification, Percentage, *Mean*, and *Spearman rank correlation*.



## **PRAKATA**

Puji dan syukur Penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatNya Penulis dapat menyelesaikan tesis ini, sebagai syarat dalam menyelesaikan pendidikan program Pascasarjana S2 Magister Teknik di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian dan penyusunan tesis ini telah banyak menerima bantuan, bimbingan, dan dukungan dari semua pihak, sehingga berbagai macam masalah dan kesulitan yang ada dapat teratasi.

Untuk itu Penulis menghaturkan terima kasih kepada bapak **Ir. Koesmargono, M.Const.Mgt., Ph.D.**, dan **Ir. W.I. Ervianto, MT.**, yang dengan ketulusan dan kesabaran, telah membimbing dan mengarahkan Penulis dalam menyelesaikan penelitian dan penyusunan tesis ini.

Ucapan terima kasih Penulis sampaikan pula kepada:

1. **Ir. Peter .F. Kaming, M. Eng.,Ph.D**, sebagai Direktur Program Pascasarjana, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. **Ir Eko Setyanto, M. Const. Mgt**, sebagai Ketua Program Studi Magister Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Seluruh Staf Administrasi, Lab. Komputer serta Perpustakaan PascaSarjana, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. **Papah dan Mamah Kittie A. Uda**, serta saudara-saudaraku terkasih: **Lethus dan Echa, Saritha dan Pdt. Nelson Rembet** beserta **Vani, Panjung dan Lia, Lespana dan Lusua**, atas masukkan, perhatian, doa, serta dukungannya.

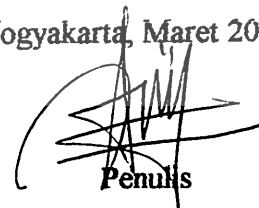
5. Kekasihku tercinta Deice Mokodongan, SE , atas perhatian, bimbingan, dan kesetiiaannya.
6. Pdt. Hartoyo, S.Th, Pdt. Yohanes Siahaya, S.Th, Bang Kadje, dan Adi Singarimbun, serta teman-teman di Gereja GKN Filadelfia, atas doa dan dukungannya sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
7. Sahabat-sahabat baikku: Pierre Yudistira, Yumey Wangi, Agusthin Minggu, Stephen .Phe, Febriana Dewi, dan Rudi Hutapea, serta seluruh rekan-rekan angkatan VIII'2001 Pascasarjana Magister Teknik, atas doa dan bantuannya.

Serta semua pihak yang turut berperan dalam penelitian dan penyusunan tesis ini, yang tidak disebutkan. Semoga Allah Yang Maha Kuasa membalas semua kebaikan serta memberkati selalu.

Akhir kata, Penulis berharap semoga tesis ini dapat memperkaya khazanah ilmu pengetahuan, serta menjadi sumbangan yang berarti bagi kemajuan ilmu Teknik Sipil.

Amin.

Yogyakarta, Maret 2002



Penulis



## DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
INTISARI.....	iii
ABSTRACT.....	iv
PRAKATA.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	3
1.3. Batasan Masalah.....	3
1.4. Tujuan Penelitian.....	4
1.5. Manfaat Penelitian.....	4
1.6. Sistematik Penulisan.....	5
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1. Konsep Manajemen Mutu.....	7
2.1.1. Pengertian Mutu.....	8
2.1.2. Manajemen Mutu.....	9
2.1.3. Sistem Manajemen Mutu.....	10
2.2. Sistem Manajemen Mutu ISO 9000.....	13
2.2.1. Pengertian ISO 9000.....	14
2.2.2. Bagian dari ISO 9000.....	15
2.2.3. Konsep Dasar ISO 9000.....	17
2.2.4. Keuntungan Penerapan ISO 9000.....	18
2.2.5. Prinsip Penerapan ISO 9000.....	21
2.2.6. Elemen-elemen ISO 9000 Versi 2000.....	22
2.3. Hubungan ISO 9000 dengan TQM.....	27
2.3.1. Sekilas tentang TQM.....	28
2.3.2. Hubungan ISO 9000 dengan TQM.....	30
<b>BAB III. CARA PENELITIAN</b> .....	<b>32</b>
3.1. Metodologi Penelitian.....	32
3.1.1. Metode Penentuan Sampel.....	32
3.1.2. Metode Pengumpulan Data.....	32
3.2. Kuisisioner Penelitian.....	33
3.3. Teknik Pengukuran.....	34
3.4. Teknik Analisis Data.....	34

3.4.1. Analisis Persentase.....	35
3.4.2. Analisis Rerata/ “Mean” .....	35
3.4.3. Analisis Hubungan/Korelasi.....	35
3.4.4. Membuat Kesimpulan.....	36
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>37</b>
4.1. Profil Responden.....	37
4.2. Analisis terhadap Pandangan tentang ISO 9000 dan implementasinya.....	38
4.3. Analisis terhadap Pandangan tentang Sertifikat dan Sertifikasi.....	45
4.4. Analisis terhadap Faktor-faktor yang Menghambat Pelaksanaan Sistem Sertifikasi ISO 9000.....	51
4.5. Analisis Hubungan ( Korelasi ) antara Pandangan tentang ISO 9000 dan Implementasinya dengan Usia Perusahaan dan Klasifikasinya.....	60
4.6. Analisis Hubungan (Korelasi) antara Pandangan tentang Sertifikat dan Sertifikasi dengan Usia Perusahaan dan Klasifikasinya.....	61
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>63</b>
5.1. Kesimpulan.....	63
5.2. Saran.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>68</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>70</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>halaman</b>
Tabel 4.1. Data usia responden.....	37
Tabel 4.2. Jumlah proyek yang telah dikerjakan responden.....	37
Tabel 4.3. Klasifikasi perusahaan responden.....	38
Tabel 4.4. Jumlah perusahaan responden yang pernah/tidak pernah Mengikuti pelatihan ISO 9000.....	38
Tabel 4.5. Perusahaan responden yang sudah/belum di Sertifikasi ISO 9000.....	38
Tabel 4.6. Pandangan tentang ISO 9000 dan Implementasinya.....	39
Tabel 4.7. Pandangan tentang Sertifikat dan Sertifikasi.....	45
Tabel 4.8. Faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan sistem Sertifikasi ISO 9000.....	52

## DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 2.1. Model sistem manajemen mutu.....	12



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>halaman</b>
Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian.....	70
Lampiran 2. Input data untuk analisis data responden.....	79
Lampiran 3. Input data untuk analisis Pandangan tentang ISO 9000 dan Implementasinya.....	80
Lampiran 4. Input data untuk analisis Pandangan tentang Sertifikat dan Sertifikasi.....	84
Lampiran 5. Input data untuk analisis Faktor-faktor yang Menghambat Pelaksanaan Sistem Sertifikasi ISO 9000.....	88
Lampiran 6. Input data untuk analisis Korelasi antara Pandangan tentang ISO 9000 dan Implementasi, dan Pandangan tentang Sertifikat dan Sertifikasi dengan Usia Perusahaan dan Klasifikasinya.....	92
Lampiran 7. Output hasil penelitian.....	93