

Rf

 PERPUSTAKAAN	MILIK PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
Diterima :	16 JUN 2010
Inventarisasi :	√ 22 / mm / Hd. 6 / 2010.
Klasifikasi :	658.8343 / Kuk / 10
Subyek :	Consumer Satisfaction

TESIS

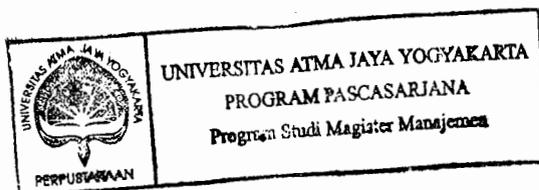
**ANALISIS KEPENTINGAN (*IMPORTANCE*) DAN KINERJA
(*PERFORMANCE*) ISO 9000 PADA PERUSAHAAN
KONTRAKTOR**



KIKI LUCIANA

No. Mhs : 06.1090/PS/MM

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2010**





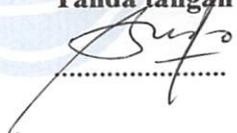
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PENGESAHAN TESIS

Nama : Kiki Luciana
Nomor Mahasiswa : 06.1090/PS/MM
Konsentrasi : Bisnis Internasional
Judul Tesis : Analisa Kepentingan (*Importance*) dan Kinerja
(*Performance*) ISO 9000 pada Perusahaan Kontraktor

Nama Pembimbing
Budi Suprpto, Ph.D.

Tanggal
23/10
/13

Tanda tangan

.....



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PENGESAHAN TESIS

Nama : Kiki Luciana
Nomor Mahasiswa : 06.1090/PS/MM
Konsentrasi : Bisnis Internasional
Judul Tesis : Analisa Kepentingan (*Importance*) dan Kinerja
(*Performance*) ISO 9000 pada Perusahaan Kontraktor

Nama Penguji	Tanggal	Tanda tangan
(Ketua) Budi Suprpto, Ph.D.	23/3 '10	
(Sekretaris) Dr. MF. Shellyana Junaedi, M.Si.	24/3 '10	
(Anggota) Drs. J. Sudarsono, M.Si.	24/3 '10	



Ketua Program Studi

(Dr. Slamet S. MBA. DBA)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sungguh menyatakan bahwa tesis dengan judul:

**ANALISIS KEPENTINGAN (*IMPORTANCE*) DAN KINERJA
(*PERFORMANCE*) ISO 9000 PADA PERUSAHAAN KONTRAKTOR**

Benar-benar karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam tesis ini dalam catatan perut/catatan kaki/daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari tesis ini, maka gelar dan ijasah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, Maret 2010



Kiki Luciana

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkah, rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan tesis ini.

Tesis ini merupakan syarat kelulusan pascasarjana bagi mahasiswa Program Studi Magister Manajemen, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Dalam penyusunan tesis ini, saya mencoba menganalisa kepentingan dan kinerja ISO 9000 pada perusahaan kontraktor. Tesis ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam ilmu Manajemen khususnya Bisnis Internasional.

Saya menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangan karena keterbatasan saya. Oleh karena itu, saya mengharapkan segala kritik dan saran bagi kebaikkkan tesis ini.

Akhir kata saya mohon maaf jika sekiranya terdapat kesalahan-kesalahan selama penyusunan tesis ini berlangsung hingga selesainya tesis ini.

Yogyakarta, Maret 2010

Kiki Luciana

Sukses belajar.....

Bukan milik orang tertentu

Tetapi milik kita dan siapa saja

Yang benar-benar menghendaki serta

Memperjuangkannya sepenuh hati

(Harvest)

Terima kasih Kepada:

Bapak Budi Suprpto , Ph.D. selaku Pembimbing MM

Bapak Ef. Slamet S, MBA. DBA, selaku Kaprodi MM

Segenap Dosen Penguji dan Staff Administrasi

~

Papa & Mama tercinta.....makasih untuk segalanya

Makasih jg buat sodara2 qu B' Roni, K' Mona, B' Noel....Luv U

Buat Keponakan qu Decky, Tasha, Aldo, Michelle, Fiona dan
sikecil Fabio yang kusayangi..Aunty qq kangen ma kalian semua 😊

~

Aan yang setia memberikan dorongan, saran, semangat & selalu mau direpotin

setiap saat hehehe.....Makasih ya sayang 😊

~

Teman² alumni UAJY dan Pascasarjana yang membantu kelengkapan kuesioner
penelitian ini, makasih banget ya fren.....

😊I Love you all😊

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
INTISARI	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Perusahaan Jasa Konstruksi	7
2.2 ISO 9000	10
2.2.1 Pengertian ISO 9000	10
2.2.2 Tujuan ISO 9000	11
2.2.3 Keuntungan dan manfaat ISO 9000	12
2.2.4 Persyaratan sistem manajemen mutu dalam ISO 9000	15
2.2.5 Langkah-langkah untuk memperoleh ISO 9001:2000	16
2.2.6 Delapan prinsip manajemen mutu	19

2.3 Penerapan ISO 9000 pada Perusahaan Jasa Konstruksi	32
2.4 Kepuasan Pelanggan	35
2.5 Hasil Penelitian yang Relevan	37
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN
3.1 Pengumpulan Data	41
3.2 Skala Pengukuran	42
3.3 Tahap Penyebaran kuesioner	43
3.4 Pengkodean Kusioner	44
3.5 Tahap Pengolahan Data	46
3.6 Metode Analisa Data	47
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Gambaran Umum Responden	50
4.2 Hasil Penyebaran	50
4.3 Pengolahan dan Analisa Data	51
4.3.1 Analisa mean	51
4.3.2 Analisa <i>importance-performance</i>	56
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Proses Sistem Manajemen Mutu ISO 9000	16
Gambar 2.2 Diagram Alir Proses Implementasi Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001:2000	18
Gambar 3.1 Diagram Kartesius Hubungan Tingkat Kinerja Perusahaan dan Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Pelanggan	49
Gambar 4.1 Nilai Mean Motivasi Perusahaan Kontraktor Menerapkan ISO 9000	51
Gambar 4.2 Nilai Mean Hambatan Perusahaan Kontraktor Menerapkan ISO 9000	53
Gambar 4.3 Diagram Kartesius <i>Importance - Performance</i> Prinsip 1	56
Gambar 4.4 Diagram Kartesius <i>Importance - Performance</i> Prinsip 2	57
Gambar 4.5 Diagram Kartesius <i>Importance - Performance</i> Prinsip 3	58
Gambar 4.6 Diagram Kartesius <i>Importance - Performance</i> Prinsip 4	59
Gambar 4.7 Diagram Kartesius <i>Importance - Performance</i> Prinsip 5	60
Gambar 4.8 Diagram Kartesius <i>Importance - Performance</i> Prinsip 6	61
Gambar 4.9 Diagram Kartesius <i>Importance - Performance</i> Prinsip 7	62
Gambar 4.10 Diagram Kartesius <i>Importance - Performance</i> Prinsip 8	63
Gambar 4.11 Diagram Kartesius <i>Importance - Performance</i> Gabungan	64
Gambar 4.12 Diagram Kartesius <i>Importance - Performance</i> 8 Prinsip SMM	66

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 2.1	Lembaga Registrasi SMM ISO 9001:2000	17
Tabel 2.2	Perolehan Sertifikat ISO 9001:2000 untuk Wilayah ASEAN	19
Tabel 2.3	Hubungan Antara 8 Prinsip SMM dengan ISO 9001:2000	31
Tabel 3.1	Daftar Responden Perusahaan Kontraktor	43
Tabel 3.2	Pengkodean Faktor Bagian A	44
Tabel 3.3	Pengkodean Faktor Bagian B	45
Tabel 3.4	Pengkodean Faktor Bagian C	46
Tabel 4.1	Ranking Motivasi Perusahaan Kontraktor Menerapkan ISO 9000	52
Tabel 4.2	Ranking Hambatan Perusahaan Kontraktor Menerapkan ISO 9000	54
Tabel 4.3	Nilai Mean dan Gap Kepentingan dan Kinerja Perusahaan Kontraktor Setelah Menerapkan ISO 9000	55
Tabel 4.4	Kuadran I sampai Kuadran IV	65

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian
- Lampiran 2 Surat Permohonan Penelitian
- Lampiran 3 Kuesioner
- Lampiran 4 Daftar Responden
- Lampiran 5 Input Kuesioner A
- Lampiran 6 Input Kuesioner B - Kepentingan
- Lampiran 7 Input Kuesioner B - Kinerja
- Lampiran 8 Input Kuesioner C
- Lampiran 9 *One Sample Test* Mean Motivasi
- Lampiran 10 *Reliability* Motivasi
- Lampiran 11 *Reliability* Kepentingan
- Lampiran 12 *Reliability* Kinerja
- Lampiran 13 *Reliability* Hambatan

INTISARI

Analisa Kepentingan (*Importance*) dan Kinerja (*Performance*) ISO 9000 pada Perusahaan Kontraktor, Kiki Luciana, No. Mhs: 06.1090/PS/MM, Tahun 2010, PPS Bisnis Internasional, Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Akibat terbukanya perdagangan bebas di tahun 2003 dan era globalisasi, persaingan bisnis makin meningkat tajam baik di pasar domestik maupun global. Kondisi ini memaksa perusahaan-perusahaan jasa konstruksi untuk meningkatkan mutu produk atau jasa dengan cara mendapatkan sertifikasi ISO 9000. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui motivasi, hambatan, prioritas yang harus diperhatikan perusahaan kontraktor dalam menerapkan ISO 9000, dan kesenjangan antara kepentingan dan kinerja terhadap penerapan ISO 9000 bagi perusahaan kontraktor. Penelitian ini menggunakan survei terhadap perusahaan-perusahaan kontraktor di Jakarta, Surabaya, Pekanbaru, Jambi, Sorong, dan Gresik yang sudah menerapkan ISO 9000 dan memiliki kualifikasi menengah (gred 5) dan kualifikasi besar (gred 6 dan gred 7). Hasil analisa statistik menunjukkan bahwa perusahaan menerapkan ISO 9000 terutama agar dapat bertahan dalam bisnis dan tekanan dari konsumen. Sedangkan hambatan terbesar yaitu waktu yang diperlukan dalam memeriksa pekerjaan sesuai sistem audit. Kepuasan pelanggan perlu menjadi perhatian utama perusahaan dan prinsip fokus pelanggan perlu ditingkatkan dalam implementasi aktivitas perusahaan.

Kata kunci : ISO 9000, sistem manajemen mutu, kepuasan pelanggan, kepentingan dan kinerja, konstruksi, kontraktor.