

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS PENGARUH PENERAPAN ISO 9001:2000 TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS MANAJEMEN PERUSAHAAN JASA KONSTRUKSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat akademis dalam menyelesaikan
Pendidikan Sarjana Strata I (S1) Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas
Diponegoro

Disusun oleh:

AHMAD ZAENUDDIN
L2A0 99 015

YOGA SOEMARTONO
L2A0 99 177

Semarang, Februari 2006

Mengesahkan
Dosen Pembimbing I
Tugas Akhir

Menyetujui
Dosen Pembimbing II
Tugas Akhir

Ir. Sriyana, MS
NIP: 131 596 961

Ir. Arif Hidayat, CES, MT
NIP: 131 885 298

Mengetahui
Ketua Jurusan Teknik Sipil
Fakultas Teknik Universitas Diponegoro

Ir. Bambang Pudjianto, MT.
NIP: 131 459 442

KATA PENGANTAR

Segala puji senantiasa tercurah kepada Allah SWT yang telah memberikan petunjuknya, sehingga umat manusia senantiasa berfikir dalam menggapai kebenaran. Shalawat dan salam tertuju kepada Nabi Muhammad SAW pembawa risalah yang paripurna. Alhamdulillah Tugas Akhir berjudul “Analisis Pengaruh Penerapan ISO 9001:2000 terhadap Perusahaan Jasa Konstruksi” telah selesai untuk memenuhi satu syarat penyelesaian Pendidikan Sarjana Strata I (S1) di Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Diponegoro.

Kami ucapkan terima kasih atas segala petunjuk, bimbingan, dan segala fasilitas yang telah diberikan sampai selesainya laporan Tugas Akhir ini, kepada:

1. Ir. Bambang Pudjianto, MT selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Diponegoro.
2. Ir. Sriyana, MS dan Ir. Arif Hidayat, CES, MT selaku dosen pembimbing tugas akhir
3. Ir. Arif Hidayat, CES, MT selaku koordinator bidang akademik.
4. Ir. Frida Kistiani dan Ir. Joko Siswanto, MSP selaku dosen wali.
5. Orang tua kami yang telah membantu baik moril maupun materiil.
6. Rekan-rekan Mahasiswa Teknik Sipil Universitas Diponegoro.
7. Semua pihak yang tidak bisa kami sebutkan, yang telah membantu proses terselesainya tugas akhir ini.

Semoga tugas akhir yang kami susun ini, walaupun masih banyak kekurangannya, bisa bermanfaat bagi tersebarnya ilmu pengetahuan dan bermanfaat bagi kepentingan umat manusia.

Semarang, Februari 2006

Penulis

Bismillahirrahmanirrohim
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, Puji syukur senantiasa tercurah kepada Allah SWT yang telah memberikan hidayahnya sehingga kita selalu berfikir untuk taat kepada-Nya. Shalawat dan salam tertuju kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menyampaikan risalahnya yang paripurna sebagai petunjuk sampai hari akhir nanti.

Bapak dan Ibu dirumah terimakasih atas doanya, dan selalu memberikan segala yang terbaik untuk anak-anaknya. Mudah-mudahan saya dapat selalu memegang amanahmu.

Juga terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu pembuatan tugas akhir ini secara langsung maupun tidak langsung.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Assalamu'alaikum warohmatullahi wabarokatuh

Alhamdulillah, demikianlah lantunan tahmid terucap dari diri yang lemah ini kepada-Mu yang Maha Kuat. Pencipta, Pengatur, dan Pemelihara jagad. Engkau ajarkan kami melalui pengalaman hidup. Semoga pelajaran yang Engkau berikan membuat kami mengerti tentang arti samudra kehidupan ini. Ya *Rabbi*, jadikanlah kami hamba yang patuh dan taat kepada syariat-Mu.

Shalawat serta salam tercurah kepada Nabi Muhammad Saw. Juga kepada para sahabatnya, keluarganya, serta generasi pejuang Islam dimanapun berada.

Saya mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada Abah dan Ibu dirumah atas motivasi, doa, serta curahan kasih sayang yang tak putus-putusnya. Semoga Allah memberikan pahala kepada Abah&Ibu atas kebaikan yang telah diberikan.

Terima kasih juga saya ucapkan kepada saudara-saudariku, 5 keponakanku, teman sejati dan sahabat-sahabat seperjuangan, rekan-rekan Teknik Sipil Undip – khususnya angkatan '99 – serta semua pihak yang telah membantu dan mensupport tugas akhir ini.

Terakhir, inilah karya tugas akhir kami. Semoga bermanfaat.

Wassalamu'alaikum warohmatullahi wabarokatuh

Semarang, 27 Pebruari 2006

Ahmad Zaenudin

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Penelitian	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II STUDI PUSTAKA	
2.1 Studi Pustaka.....	7
2.1.1 Kualitas	7
2.1.1.1 Pengertian Dasar Kualitas	7
2.1.1.2 Konsep Kualitas Berdasarkan Pandangan Tradisional dan Modern	8
2.1.2 ISO 9001:2000	12
2.1.2.1 Pengertian ISO 9001:2000	12
2.1.2.2 Delapan Prinsip Manajemen Mutu ISO 9001:2000	14
2.1.3 Penerapan SMM ISO 9001:2000	18
2.1.3.1 Manfaat Penerapan SMM ISO 9001:2000 pada Perusahaan Jasa Konstruksi	18
2.1.3.2 Analisa Penerapan SMM ISO 9001:2000	19
BAB III METODOLOGI	
3.1 Metodologi	24

3.1.1	Peralatan Yang Digunakan.....	24
3.1.2	Persiapan Survei.....	24
3.1.3	Metode Pengumpulan Data.....	25
3.1.3.1	Pengumpulan Data Perusahaan	25
3.1.3.2	Data Primer	25
3.1.3.2	Data Sekunder	30
3.1.4	Tahap Analisis.....	30
3.2	Luaran Penelitian	33

BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

4.1	Tinjauan Umum	34
4.2	Hasil Penelitian Analisa SWOT.....	34
4.2.1	Perusahaan A.....	34
4.2.2	Hasil Analisa Perusahaan A.....	35
4.2.3	Perusahaan B	36
4.2.4	Hasil Analisa Perusahaan B	37
4.2.5	Perusahaan C.....	38
4.2.6	Hasil Analisa Perusahaan C	38
4.2.7	Perusahaan D.....	39
4.2.8	Hasil Analisa Perusahaan D.....	40
4.2.9	Perusahaan E	41
4.2.10	Hasil Analisa Perusahaan E	42
4.2.11	Perusahaan F	43
4.2.12	Hasil Analisa Perusahaan F.....	43
4.3	Hasil Penelitian Metode SIX SIGMA.....	44

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	53
5.2	Saran.....	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

A.	Jawaban Kuisisioner Perusahaan A	59
B.	Jawaban Kuisisioner Perusahaan B	65

C. Jawaban Kuisisioner Perusahaan C	75
D. Jawaban Kuisisioner Perusahaan D	82
E. Jawaban Kuisisioner Perusahaan E.....	89
F. Jawaban Kuisisioner Perusahaan F.....	97
G. Rekapitulasi <i>track Record</i> Perusahaan.....	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Matrik SWOT Kearns.....	21
Gambar 2.2	Kuadran SWOT Pearce dan Robinson.....	21
Gambar 3.1	Bagan Alir Metode Penelitian.....	33
Gambar 4.1	Pemetaan Matriks SWOT Perusahaan A	35
Gambar 4.2	Posisi Perusahaan A Berdasar Matriks SWOT Kearns.....	36
Gambar 4.3	Pemetaan Matriks SWOT Perusahaan B.....	37
Gambar 4.4	Posisi Perusahaan B Berdasar Matriks SWOT Kearns	37
Gambar 4.5	Pemetaan Matriks SWOT Perusahaan C.....	39
Gambar 4.6	Posisi Perusahaan C Berdasar Matriks SWOT Kearns	39
Gambar 4.7	Pemetaan Matriks SWOT Perusahaan D	40
Gambar 4.8	Posisi Perusahaan D Berdasar Matriks SWOT Kearns.....	41
Gambar 4.9	Pemetaan Matriks SWOT Perusahaan E.....	42
Gambar 4.10	Posisi Perusahaan E Berdasar Matriks SWOT Kearns	42
Gambar 4.11	Pemetaan Matriks SWOT Perusahaan F.....	44
Gambar 4.12	Posisi Perusahaan F Berdasar Matriks SWOT Kearns	44
Gambar 4.13	Perbandingan Nila DPMO	46
Gambar 4.14	Perbandingan Nilai Rata-Rata DPMO	47
Gambar 4.15	Perbedaan Nilai DPMO.....	50
Gambar 5.1	Pemetaan Matrik SWOT 6 Perusahaan Ber-ISO	53
Gambar 5.2	Perbandingan Nilai DPMO Rata-Rata	54

3.1.3	Metode Pengumpulan Data.....	25
3.1.3.1	Pengumpulan Data Perusahaan.....	25
3.1.3.2	Data Primer.....	25
3.1.3.2	Data Sekunder.....	30
3.1.4	Tahap Analisis.....	30
3.2	Luaran Penelitian.....	33
BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN		
4.1	Tinjauan Umum.....	34
4.2	Hasil Penelitian Analisa SWOT.....	34
4.2.1	Perusahaan A.....	34
4.2.2	Hasil Analisa Perusahaan A.....	35
4.2.3	Perusahaan B.....	36
4.2.4	Hasil Analisa Perusahaan B.....	37
4.2.5	Perusahaan C.....	38
4.2.6	Hasil Analisa Perusahaan C.....	38
4.2.7	Perusahaan D.....	39
4.2.8	Hasil Analisa Perusahaan D.....	40
4.2.9	Perusahaan E.....	41
4.2.10	Hasil Analisa Perusahaan E.....	42
4.2.11	Perusahaan F.....	43
4.2.12	Hasil Analisa Perusahaan F.....	43
4.3	Hasil Penelitian Metode SIX SIGMA.....	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan.....	53
5.2	Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....		58
LAMPIRAN		
A.	Jawaban Kuisisioner Perusahaan A.....	59
B.	Jawaban Kuisisioner Perusahaan B.....	65
C.	Jawaban Kuisisioner Perusahaan C.....	75
D.	Jawaban Kuisisioner Perusahaan D.....	82

E. Jawaban Kuisisioner Perusahaan E.....	89
F. Jawaban Kuisisioner Perusahaan F.....	97
G. Rekapitulasi <i>track Record</i> Perusahaan.....	104

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Rekapitulasi Daftar Perwakilan Perusahaan Jasa Konstruksi Asing di Indonesia	1
Tabel 2.1	Pandangan Tradisional dan Modern Tentang Kualitas	10
Tabel 2.2	Tingkat Performansi terhadap Kualitas.....	11
Tabel 2.3	Revisi ISO 9001:1994 menjadi ISO 9001:2000	13
Tabel 2.4	<i>Listing</i> Curah Pendapat Faktor SWOT	20
Tabel 3.1	Form Pertanyaan Kuisioner	25
Tabel 3.2	Form Analisa SWOT	26
Tabel 3.3	Formulasi Perhitungan dengan Six Sigma	30
Tabel 4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	34
Tabel 4.2	Data Jumlah Penanganan Proyek Perusahaan Ber-ISO	45
Tabel 4.3	Data Rekapitulasi Perhitungan DPMO	48
Tabel 5.1	Penurunan DPMO Rata-Rata	54

DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Penelitian	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II STUDI PUSTAKA	
2.1 Studi Pustaka.....	7
2.1.1 Kualitas	7
2.1.1.1 Pengertian Dasar Kualitas	7
2.1.1.2 Konsep Kualitas Berdasarkan Pandangan Tradisional dan Modern	8
2.1.2 ISO 9001:2000	12
2.1.2.1 Pengertian ISO 9001:2000	12
2.1.2.2 Delapan Prinsip Manajemen Mutu ISO 9001:2000	14
2.1.3 Penerapan SMM ISO 9001:2000	18
2.1.3.1 Manfaat Penerapan SMM ISO 9001:2000 pada Perusahaan Jasa Konstruksi	18
2.1.3.2 Analisa Penerapan SMM ISO 9001:2000	19
BAB III METODOLOGI	
3.1 Metodologi	24
3.1.1 Peralatan Yang Digunakan.....	24
3.1.2 Persiapan Survei.....	24
3.1.3 Metode Pengumpulan Data.....	25
3.1.3.1 Pengumpulan Data Perusahaan	25

3.1.3.2 Data Primer	25
3.1.3.2 Data Sekunder	30
3.1.4 Tahap Analisis.....	30
3.2 Luaran Penelitian	33

BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Tinjauan Umum	34
4.2 Hasil Penelitian Analisa SWOT.....	34
4.2.1 Perusahaan A.....	34
4.2.2 Hasil Analisa Perusahaan A.....	35
4.2.3 Perusahaan B	36
4.2.4 Hasil Analisa Perusahaan B	37
4.2.5 Perusahaan C.....	38
4.2.6 Hasil Analisa Perusahaan C	38
4.2.7 Perusahaan D.....	39
4.2.8 Hasil Analisa Perusahaan D	40
4.2.9 Perusahaan E	41
4.2.10 Hasil Analisa Perusahaan E	42
4.2.11 Perusahaan F	43
4.2.12 Hasil Analisa Perusahaan F.....	43
4.3 Hasil Penelitian Metode SIX SIGMA.....	44

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran.....	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

A. Jawaban Kuisisioner Perusahaan A	59
B. Jawaban Kuisisioner Perusahaan B	65
C. Jawaban Kuisisioner Perusahaan C	75
D. Jawaban Kuisisioner Perusahaan D	82
E. Jawaban Kuisisioner Perusahaan E.....	89
F. Jawaban Kuisisioner Perusahaan F.....	97

G. Rekapitulasi *track Record* Perusahaan..... 104