

# **Evaluasi Penerapan Standar Mutu ISO 9001:2008 Pada Proyek Perumahan (Studi Kasus di PT. Ciputra Surya Tbk. Surabaya)**

Oleh :

<sup>1)</sup>Miftahul Huda, <sup>2)</sup>Siswoyo dan <sup>3)</sup>Titien Setiyo Rini

<sup>1), 2), 3)</sup>Dosen Program Studi Teknik Sipil, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya

<sup>1)</sup>Email : [huda.uwks@gmail.com](mailto:huda.uwks@gmail.com). <sup>2)</sup>[siswoyo\\_secure@yahoo.com](mailto:siswoyo_secure@yahoo.com).

***ABSTRACT:** This research was conducted in the residential development project of PT. Ciputra Surya Tbk. Surabaya with the aim to evaluate and analyze the extent of the company's success in applying ISO 9001: 2008 quality management standard and how far the barriers obtained in applying the quality standard. The data were collected by using Likert scale questionnaire 1-5 purposive sampling method. Research respondents are the parties directly involved in the implementation of quality in the project being undertaken. Factors examined according to ISO 9000: 2008 quality documents, including clauses 4 to clause 8 consist of 35 elements. Data analysis was done by quantitative descriptive method by using mean score analysis of respondent's answer. The results concluded that PT. Ciputra Surya Tbk. Surabaya has successfully implemented the quality management system ISO 9001: 2008 with score 84.25%. While the obstacles faced by the company reached 19%.*

*Keywords : evaluation, implementation, ISO 9001: 2008, residential project*

## **1. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Perkembangan dunia konstruksi di Indonesia akhir-akhir ini sangat pesat seiring dengan banyaknya pembangunan sektor property, perumahan maupun fasilitas-fasilitas infrastruktur lainnya. Dalam persaingan perdagangan secara bebas, hanya produk bermutu saja yang dapat bersaing. Salah satu cara untuk dapat bersaing dalam pasar bebas diperlukan adanya pengakuan secara Internasional terhadap barang produksinya. Pengakuan tersebut disepakati dengan adanya tanda bukti jaminan mutu berupa suatu sertifikat (Lukman, 2010). ISO 9001 adalah salah satu standar system manajemen mutu internasional yang dapat diterapkan baik pada industri manufaktur maupun jasa konstruksi. Sertifikasi ISO 9001 dalam perusahaan konstruksi telah diterapkan secara meluas oleh banyak negara termasuk Indonesia, dan jumlah sertifikat untuk perusahaan konstruksi bertambah dari tahun ke tahun (Hartono, 2009).

Mutu merupakan indikator kesuksesan suatu proyek konstruksi terutama oleh pemilik proyek terhadap proyek dan jasa pelaksanaan konstruksi, oleh karena itu perusahaan jasa konstruksi berusaha menghasilkan produk dan jasa yang bermutu untuk memenuhi harapan owner maupun untuk menjaga keunggulan bersaing di pasar bebas. Sistem manajemen mutu adalah cara untuk menjamin mutu proyek sesuai dengan persyaratan owner (Lukman, 2010 ; Arta *et al.*, 2013). Mutu merupakan salah satu tujuan dan sekaligus indikator kesuksesan suatu proyek konstruksi terutama oleh pemilik proyek (owner) terhadap produk dan jasa layanan pelaksana konstruksi (kontraktor). Dalam konteks ini, mutu dianggap sebagai salah satu elemen kunci dari metode dan teknik

manajemen proyek konstruksi. Sebagai konsekuensinya, sistem manajemen mutu harus diterapkan baik di tingkat perusahaan (*corporate level*) maupun di tingkat proyek (*project level*) (Hartono, 2009).

Dalam upaya untuk mengetahui wujud penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2008 pada proyek perumahan PT. Ciputra Surya, Tbk. Surabaya maka perlu dilaksanakan penelitian mengenai sejauhmana tingkat keberhasilan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 pada proyek tersebut. Data yang dihasilkan akan menjadi bukti efektifitas implementasi manajemen mutu ISO dan standar pekerjaan yang didokumentasikan sebagai dokumen mutu.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Banyak kontraktor Indonesia pada saat ini telah mempunyai sertifikasi standar manajemen mutu ISO 9001 dan telah menerapkan pula pada proses pelaksanaan proyek yang dikerjakan. Akan tetapi sejauhmana keberhasilan penerapan system manajemen mutu tersebut bisa memberikan dampak untuk meningkatkan kinerja proyek terutama dalam hal mutu pekerjaan, waktu pelaksanaan dan biaya yang dikeluarkan. Demikian pula apakah penerapan system manajemen mutu ISO 9001 tersebut bisa memberikan dampak terhadap kinerja perusahaan terutama dalam hal daya saing perusahaan. Beberapa identifikasi tersebut perlu untuk diteliti dan dikaji lebih dalam.

## **1.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi permasalahan tersebut diatas maka permasalahan penelitian ini dirumuskan sebagai berikut ;

- 1) Sejaluhmana keberhasilan penerapan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2008 pada proyek perumahan PT. Ciputra Surya, Tbk- Surabaya ?
- 2) Faktor apa saja yang menjadi kendala dalam menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada pelaksanaan proyek perumahan PT. Ciputra Surya, Tbk- Surabaya?

## **1.4 Maksud dan Tujuan**

Berdasarkan uraian latar belakang, identifikasi permasalahan dan rumusan masalah tersebut diatas maka maksud dan tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan membuktikan

- 1) Keberhasilan penerapan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2008 pada proyek perumahan PT. Ciputra Surya, Tbk- Surabaya.
- 2) Biaya penerapan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2008 pada proyek perumahan PT. Ciputra Surya, Tbk- Surabaya ditinjau dari sisi *cost of quality*.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari hasil dan temuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Memberikan informatif Tingkat keberhasilan penerapan system manajemen mutu ISO 9001 ; 2008 di lingkungan internal perusahaan yang dilakukan oleh PT. Ciputra Surya, Tbk- Surabaya,
- 2) Memberikan informasi kepada para kontraktor yang sudah memiliki dan menerapkan system manajemen mutu ISO 9001 : 2008 tentang perlunya evaluasi yang harus dilakukan.

### **1.1. Lingkup dan Batasan Penelitian**

Untuk mendapatkan proses dan hasil penelitian yang efisien dan optimal, maka lingkup penelitian ini dibatasi dengan hal-hal sebagai berikut :

- 1) Penelitian ini dilakukan di lingkungan internal PT. Ciputra Surya, Tbk- Surabaya.
- 2) Standar manajemen mutu yang dijadikan sebagai standar evaluasi penelitian adalah ISO 9001 ; 2008 yang terdiri dari 8 (delapan) elemen/klausul.
- 3) Obyek penelitian adalah pembangunan semua perumahan yang ada di lingkungan PT. Ciputra Surya, Tbk- Surabaya yang menerapkan manajemen mutu ISO 9001: 2008

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Pengertian Mutu**

Mutu merupakan indikator kesuksesan suatu proyek konstruksi terutama oleh pemilik proyek terhadap proyek dan jasa pelaksanaan konstruksi, oleh karena itu perusahaan jasa konstruksi berusaha menghasilkan produk dan jasa yang bermutu untuk memenuhi harapan owner maupun untuk menjaga keunggulan bersaing di pasar bebas. Sistem manajemen mutu adalah cara untuk menjamin mutu proyek sesuai dengan persyaratan owner (Artha *et al.*, 2013; Tjiptono & Diana, 2003).

### **2.2 Pengertian ISO 9001:2008**

ISO 9001 merupakan standar internasional di bidang sistem manajemen mutu. Suatu lembaga/organisasi yang telah mendapatkan akreditasi (pengakuan dari pihak lain yang independen). ISO tersebut, dapat dikatakan telah memenuhi persyaratan internasional dalam hal manajemen penjaminan mutu produk/jasa yang dihasilkannya. ISO 9001:2000 menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen kualitas, yang memiliki tujuan untuk memastikan bahwa suatu organisasi akan memberikan produk yang sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan sehingga memuaskan pelanggan. ISO 9001:2000 hanya merupakan standar sistem manajemen mutu dan bukan merupakan standar produk. Namun diharapkan bahwa produk yang dihasilkan dari suatu sistem manajemen mutu internasional akan menghasilkan produk yang memiliki kualitas sesuai standar (berkualitas baik) (Gaspersz, 2006; BSN, 2001).

Struktur ISO 9001:2000 (1). Ruang Lingkup (2). Referensi Standar (3). Istilah dan Definisi (4). Sistem Manajemen Mutu (5). Tanggungjawab Manajemen (6). Manajemen Sumber Daya (7). Realisasi Produk (8). Pengukuran, Analisa dan Perbaikan. Di dalam ISO 9001:2000 yang menjadi persyaratan hanyalah pasal (4) Sistem Manajemen Mutu, pasal (5) Tanggungjawab Manajemen, pasal (6) Manajemen Sumber Daya, pasal (7) Realisasi Produk, dan pasal (8) Pengukuran, Analisa dan Perbaikan. Jadi suatu perusahaan yang ingin menerapkan ISO 9000 atau ingin mendapatkan sertifikasi ISO 9001 cukup dengan menerapkan kelima pasal tersebut (Rahmawaty, 2015)

### **2.3 Sistem Manajemen Mutu**

Sistem Manajemen adalah suatu kegiatan terkoordinasi untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi dalam hubungannya dengan mutu. Sedangkan Sistem Manajemen Mutu merupakan suatu sistem manajemen untuk mengendalikan dan mengarahkan organisasi dalam hubungannya dengan mutu. Sistem Manajemen Mutu (Quality Management Sistem/ QMS) merupakan sekumpulan proses terdokumentasi dan

praktik-praktik standar untuk sistem manajemen yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk terhadap persyaratan tertentu. Sistem manajemen mutu yang diakui secara internasional adalah sistem manajemen mutu ISO 9000. Kebutuhan atau persyaratan itu ditentukan atau dispesifikasi oleh pelanggan dan organisasi. Bentuk QMS dapat dirancang dan dikembangkan oleh organisasi secara mandiri (non formal) atau adopsi (formal) (Gaspersz, 2006; Rahmawaty, 2015).

### 3. METODOLOGI

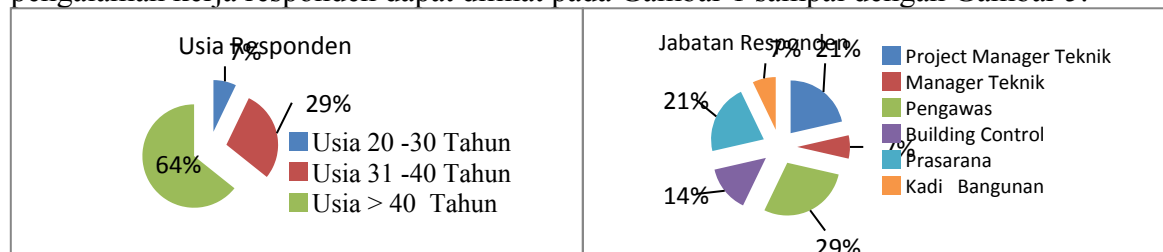
Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif untuk mengevaluasi keberhasilan penerapan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001: 2008 dan kendala-kendala yang dialami dalam menerapkan sistem manajemen mutu tersebut pada pelaksanaan proyek perumahan PT. Ciputra Surya, Tbk- Surabaya. Faktor-faktor yang diteliti mengacu pada klausul 4 sampai dengan klausul 8, ISO 9001 : 2008 (Gaspersz, 2006; BSN, 2001) dan mengacu pula pada penelitian-penelitian terdahulu, antara lain penelitian : untuk meningkatkan kualitas produk pelayanan (Lukman, 2010), kesesuaian implementasi standar mutu ISO 9001 ; 2008 di PT. MAK (Silaban & Yusup, 2012) dan implementasi system manajemen mutu pada proyek perumahan (Nugroho et al., 2012 ; Artha *et al.*, 2013 dan Suparno, 2013), maka penelitian ini mengambil lima faktor penting, yaitu: (1) Sistem manajemen mutu, (2) Tanggung jawab manajemen, (3) Manajemen sumber daya, (4) Realisasi Produk, (5) Pengukuran, Analisis, dan Perbaikan. Sedangkan indikator yang dianalisis terdiri dari 25 indikator yang merupakan bagian dari kelima faktor-faktor tersebut (Asa *et al.*, 2009)

Obyek penelitian ini adalah para *stakeholders* yang terlibat langsung dalam pembangunan perumahan di PT. Ciputra Surya, Tbk- Surabaya, Indonesia. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara langsung (*face to face*) menggunakan kuisioner (skala Likert 1-5) dengan metode *proporsional* dan *purposive sampling* (Sugiyono, 2011). Unit analisis dalam penelitian ini adalah semua staf perusahaan PT. Ciputra Surya Tbk, Surabaya yang terdiri dari ; Top Manajemen Proyek, Manajer Proyek, Site Manajer, Kepala Manajemen Mutu, *Quality Assurance (Quality Control)* dan Pengawas Proyek serta para personil yang terlibat langsung pada penerapan system manajemen mutu ISO 9001;2008.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

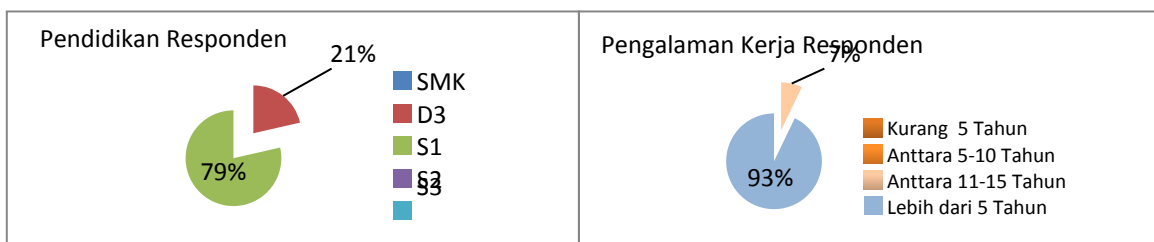
#### 4.1 Hasil Pengumpulan Data

Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuisioner sebanyak 14 responden. Responden dipilih hanya untuk para manajer yang terlibat langsung dalam pelaksanaan manajemen kualitas di proyek perumahan PT. Ciputra Surya Tbk, Surabaya. Profil responden terdiri dari ; usia responden, jabatan responden, pendidikan responden dan pengalaman kerja responden dapat dilihat pada Gambar 1 sampai dengan Gambar 5.



Gambar 1. Usia Responden

Gambar 2. Jabatan Responden



Gambar 3. Pendidikan Responden

Gambar 4. Pengalaman Kerja Responden

#### 4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Validasi dan realibilitas alat ukur diuji menggunakan SPSS. Untuk  $n = 14$  didapat  $r\text{-tabel} = 0,5324$  (dengan  $\alpha = 5\%$ ,  $df = n-2$ ,  $n = 14$ ), dan menurut  $r\text{-Tabel}$  didapat pula  $Cronbach's\ Alpha = 0,60$ , dengan tingkat signifikansi  $0,05$ . Dari hasil analisis menggunakan SPSS semua indikator variabel mempunyai nilai *Corrected Item-Total Correlation*  $> 0,5324$  artinya semua indicator dinyatakan valid. Semua indikator variabel juga mempunyai harga *Cronbach's Alpha*  $> 0,600$ , artinya semua indikator dinyatakan reliabel sehingga alat ukur dinyatakan reliabel untuk dipergunakan mengumpulkan data (Malhotra, 2005).

#### 4.3. Analisis Data

Teknik yang digunakan dalam analisis deskriptif kuantitatif pada penelitian ini adalah dengan menghitung terlebih dahulu interval rata-rata skor dan mengkategorikan perskor kelas (Ridwan & Akdom. 2008). Persamaan yang digunakan untuk memperoleh interval kelas sebagai berikut:

Keterangan :

Rumus tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

IK = Interval Kelas

STt = Skor Tertinggi yaitu 5

STr = Skor Terendah yaitu 1

JK = Jumlah Kelas

Sehingga berdasarkan rumus di atas didapat  $IK = 5/4 = 0,80$

Dengan diketahui interval kelas yaitu 0.8 kemudian disusun kriteria penilaian rata rata jawaban responden seperti pada Tabel 1 :

Tabel 1. Kriteria Klasifikasi

Interval Mean	Nilai Persentase	Klasifikasi
1.00 – 1.80	0 – 20 %	Sangat Buruk
1.81 – 2.60	21 – 40 %	Buruk
2.61 – 3.40	41 – 60 %	Cukup
3.41 – 4.20	61 – 80 %	Baik
4.21 – 5.00	81 – 100 %	Sangat Baik

Sumber : Ridwan & Akdom (2008)

Hasil jawaban setiap responden terhadap kuisioner yang diberikan kepada mereka untuk memberikan penilaian sejauhmana penerapan klausul-klausul dan elemen-elemen ISO 9001 : 2008 pada pelaksanaan proyek pembangunan perumahan di PT. Ciputra Surya, Tbk Surabaya dihitung secara rerata kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis skoring dan hasilnya ditunjukkan pada Tabel 2.

**Tabel 2. Hasil Analisa Skoring Untuk Variabel Sistim Manajmen Mutu**

Res pon den	Sistem Manajemen Mutu (A)								Total skor	Nilai skor	Skoring (%)
	A.1	A.2	A.3	A.4	A.5	A.6	A.7	A.8			
1	4	4	4	5	3	4	4	5	33	40	82.5
2	4	4	3	4	4	4	4	4	31	40	77.5
3	4	4	4	4	5	4	4	4	33	40	82.5
4	4	5	5	5	4	4	5	5	37	40	92.5
5	3	3	4	4	3	4	3	4	28	40	70,0
6	4	3	3	4	4	3	3	4	28	40	70,0
7	3	3	4	4	4	3	3	4	28	40	70,0
8	4	4	4	4	4	4	3	4	31	40	77.5
9	4	5	5	5	5	4	4	5	37	40	92.5
10	4	4	5	5	4	4	5	4	35	40	87.5
11	4	5	4	5	5	5	4	5	37	40	92.5
12	4	5	4	4	4	5	4	5	35	40	87.5
13	5	4	4	5	5	4	4	5	36	40	90,0
14	4	4	4	4	4	4	4	4	32	40	80,0
rata-rata										82.32	

Sumber : Data Primer

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah terkumpul, maka analisa skoring bisa dilakukan dengan cara yang sama seperti Tabel 2 untuk variabel ; Tanggung jawab Manajemen (B), Manajemen Sumber Daya (C), Realisasi Produk (D) dan variable Pengukuran, Analisa, dan Perbaikan (E). Hasil analisa skoring untuk masing-masing variable diperlihatkan pada Tabel 3 di bawah.

**Tabel 3. Rekapitulasi Analisa Skor**

No.	Variabel	Persentase (%)
1	Sistem Manajemen Mutu (A)	82.32
2	Tanggung Jawab Manajemen (B)	84.05
3	Manajemen Sumber Daya (C)	82.86
4	Realisasi Produk (D)	83.88
5	Pengukuran, Analisa, dan Perbaikan (E)	84.49
Rata –rata		83.52

Tabel 4.10 menjelaskan bahwa implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2008 di PT. Ciputra Surya, Tbk. pada pelaksanaan proyek pembangunan perumahan Surabaya termasuk katagori **sangat baik** sesuai pada tabel interpretasi skor. Dari hasil rata rata analisa skoring yang di dapat 83,52% adalah termasuk dalam kategori sangat baik (80% - 100%).

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan latar belakang, kajian pustaka, metodologi, dan hasil pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Dari 5 variabel dan 32 indikator yang ditetapkan dalam SSM ISO 9001 : 2008 dan dianalisis dalam penelitian ini disimpulkan bahwa PT. Ciputra Surya, Tbk- Surabaya telah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada pelaksanaan proyek perumahan Ciputra Surabaya dengan penilaian rerata skor untuk seluruh indikator adalah sebesar 83,52 % atau dengan interpretasi sangat baik.
- 2) Dari 15 kendala yang dialami oleh PT. Ciputra Surya, Tbk- Surabaya pada pelaksanaan proyek perumahan Ciputra Surabaya Surabaya dalam menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terdapat kendala sebesar 19,00 %.

### 5.2 Saran-Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka disarankan hal hal sebagai berikut :

- 1) Dari hasil penilaian yang terinterpretasi dengan sangat baik, hendaknya PT. Ciputra Surya, Tbk- Surabaya dapat mempertahankan hasil tersebut dan dapat meningkatkan elemen sistem manajemen mutu yang mendapatkan nilai kurang maksimal.
- 2) Dari hasil faktor kendala yang didapat, hendaknya para personil perlu meningkatkan kedisiplinan dan mampu bertanggung jawab lebih optimal.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- Artha, P.G.B., Adnyana I.B, Widhiawati, I.A. 2013. Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 ; 2008 Pada Proyek Alaya Resort Ubud. *Jurnal Ilmiah Elektronik Infrastruktur Teknik Sipil*, Volume 2, No. 1, Pebruari 2013, pp.1-8
- Asa, M.F., Abidin, I.S, Latief, Y. 2009. Variabel-Variabel Utama Dalam Sistem Manajemen Mutu Untuk Peningkatan Profitabilitas Jasa Konstruksi Indonesia yang Berpotensi Meningkatkan Gross Domestic Product Sektor Konstruksi. *Jurnal Dinamika Teknik Sipil*. Vol. 9 No. 22, pp. 197-202
- Badan Standardisasi Nasional, 2001, “Sistem Manajemen Mutu – Dasar-Dasar dan Kosa Kata”, SNI 19-9000-2001
- Badan Standardisasi Nasional, 2001, “Sistem Manajemen Mutu – Persyaratan”, SNI ISO 9001:2008.
- Gaspersz, Vincent. 2006. *ISO 9001: 2000 and Continual Quality Improvement*. Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hartono. 2009. Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berbasis ISO 9001 ; 2000 Pada Pembk di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. *Jurnal Riptek*. Vol. 3, No. 1, pp. 51-58
- Lukman. 2010. *Pengaruh Penerapan ISO 9001 Terhadap Kualitas Proyek di PT. Pembangunan Perumahan Cabang V Wilayah Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta*. Thesis (S-2), Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang.
- Malhotra, Naresh K. 2005, “Riset Pemasaran Pendekatan Terapan Jilid-1”, Diindonesiakan oleh Soleh Rusyadi Maryam, Edisi-4, Cetakan-5, Intan Sejati, Klaten.

- Nugroho, M.S., Bisri, M. Anwar, M.R. 2012, Kajian Terhadap Implementasi Manajemen Mutu Pada Pengelolaan Proyek Perumahan. *Jurnal Rekayasa Sipil*. Vol. 6. No. 12, pp. 134-143.
- Ridwan & Akdom. 2008. Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika, Alfabeta. Bandung.
- Rahmawati, P. 2015. Dampak Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 Terhadap Kinerja Organisasi ( Studi Kasus Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta). (*Jurnal On-line* : [penny\\_rahmawaty@yahoo.com](mailto:penny_rahmawaty@yahoo.com). Diakses tanggal 22 Juni jam 20.30)
- Silaban, B.E dan Yusup, S. 2011. Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, Pada Industri Kontraktor. *Jurnal Essensi*, Vol. 14, No. 3, pp. 16-38.
- Suparno. 2013. Hubungan Antara Manajemen Mutu Dan Peningkatan Produktivitas Pada Proyek Pembangunan Gedung Kantor Regional Indosat Semarang. *Jurnal EKNIS*, Vol. 8, No.1, April 2013, pp. 7 - 11
- Tjiptono, F. & Diana, A. 2003. Total Quality Management, Penerbit Andi. Yogyakarta.