

TUGAS AKHIR

**EVALUASI PENERAPAN ISO 9001:2015 PADA PROYEK
PERUMAHAN**

**STUDI KASUS : PEMBANGUNAN RUMAH CITRALAND
SURABAYA**



MUHAMMAD NA'MAN BUDI SETIAWAN

NPM : 16110063

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

2020

LEMBAR UJIAN


**EVALUASI PENERAPAN ISO 9001:2015 PADA PROYEK
PERUMAHAN**

**STUDI KASUS : PEMBANGUNAN RUMAH CITRALAND
SURABAYA**

Tanggal Ujian : 2/7 20

Disetujui oleh :

Dosen Penguji I



Johan Paing H.W, ST.MT

NIP/NIK : 196903102005011002

Dosen Penguji II



Ir. Soerjandani PM., MT

IP/NIK : 94245 – ET

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



Dr. Ir. Miftahul Huda, MM

NIP/NIK : 196901210331031002

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Evaluasi Penerapan ISO 9001:2015 Pada Proyek
Perumahan
Studi Kasus Pembangunan Rumah Citraland
Surabaya

Nama : Muhammad Na'man Budi Setiawan
NPM : 16.11.0063
Program Studi : Teknik Sipil
Tanggal Ujian :

Menyetujui,
Dosen Pembimbing

g/2



Dr. Ir. Miftahul Huda, MM
NIP/NIK : 196901210331031002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik,



Johan Paing H.W., ST., MT
NIP/NIK : 196903102005011002

Ketua Program Studi Teknik Sipil



Dr. Ir. Soebagio, MT
NIP/NIK : 94249 - ET

LEMBAR PENGESAHAN REVISI

Judul : Evaluasi Penerapan ISO 9001:2015
Pada Proyek Perumahan
Studi Kasus Pembangunan Rumah
Citriland Surabaya

Nama : Muhammad Na'man Budi Setiawan

NPM : 16110063

Program Studi : Teknik Sipil

Tanggal Revisi : 15/7 20

TELAH DIREVISI

Dosen Penguji 1



Johan Paing H.W, ST.MT

NIP/NIK : 196903102005011002

Dosen Penguji 2



Ir. Soerjandani PM, MT

IP/NIK : 94245 – ET

Dosen Pembimbing



Dr. Ir. Miftahul Huda, MM

NIP/NIK : 196901210331031002

**Evaluasi Penerapan
ISO 9001:2015 Pada Proyek Perumahan
(Studi Kasus Pembangunan Rumah Di Citraland Surabaya)**

**Muhammad Na'man Budi Setiawan
NPM : 16110063**

Abstraks

Sistem penerapan mutu berbasis ISO 9001:2015 di Indonesia sudah menjadi suatu prioritas dalam kegiatan proyek konstruksi. Sistem manajemen mutu adalah pedoman yang menetapkan syarat-syarat yang memiliki tujuan untuk memberikan suatu produk baik barang maupun jasa yang memenuhi persyaratan tertentu. Citraland Surabaya sudah sejak tahun 2017 telah menerapkan ISO 9001:2015. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat implementasi atau keberhasilan ISO 9001:2015 dan faktor-faktor yang menjadi kendala serta upaya peningkatan dalam penerapannya. Tingkat keberhasilan manajemen mutu ISO 9001:2015 dan faktor faktor kendala diperoleh dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuisioner. Penilaian implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 (Elemen 4 sampai dengan Elemen 10) diolah dengan metode analisis deskriptif kuantitatif yang menggunakan metode skoring yang dikembangkan dengan skala rating. Dari hasil analisis penerapan ISO 9001:2015 di Citraland Surabaya mendapatkan skor tingkat keberhasilan sebesar 86,72% yang dikategorikan Sangat Baik, dan Skor 80.48% atas jawaban responden menyatakan tidak ada kendala dalam penerapan ISO 9001:2015 di Citraland. Upaya yang dilaksanakan untuk meningkatkan tingkat keberhasilan dengan cara mensosialisasikan pedoman mutu yang ada sehingga semua yang berkepentingan dengan penerapan ISO 9001:2015 mempunyai rasa tanggung jawab sesuai dengan persyaratan mutu yang diterapkan oleh perusahaan.

Kata kunci : ISO 9001:2015 , Skoring , Implementasi

**Evaluation of the Implementation of ISO 9001: 2015
In Housing Projects
(Case Study of Housing Construction in Citraland Surabaya)**

**Muhammad Na'man Budi Setiawan
NPM : 16110063**

Abstract

ISO 9001: 2015-based quality implementation system in Indonesia has become a priority in construction project activities. Quality management system is a guideline that sets requirements that have the purpose of providing a product, both goods and services that meet certain requirements. Citraland Surabaya has been implementing ISO 9001: 2015 since 2017. This research aims to determine the level of implementation or success of ISO 9001: 2015 and the factors that become obstacles and efforts to increase in its application. ISO 9001: 2015 quality management success rate and obstacle factors are obtained using a research instrument in the form of a questionnaire. Assessment of the implementation of the ISO 9001: 2015 quality management system (Element 4 to Element 10) is obtained by quantitative descriptive analysis method using scoring methods developed with a rating scale. From the results of the analysis of the application of ISO 9001: 2015 in Citraland Surabaya get a score of success rate of 86.72% which is categorized Very Good, and a score of 80.48% of the respondents' answers stating there are no obstacles in implementing ISO 9001: 2015 in Citraland. Efforts are made to improve the level of success by socializing existing quality guidelines so that all those who are interested in implementing ISO 9001: 2015 have a sense of responsibility in accordance with the quality requirements adopted by the company.

Keywords: ISO 9001: 2015, Scoring, Implementation

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat serta hidayahNya sehingga penulis berhasil menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul ” Evaluasi Penerapan ISO 9001:2015 Pada Proyek Perumahan „Studi Kasus Pembangunan Rumah Citraland Surabaya”.

Penyusunan Tugas Akhir ini diselesaikan untuk memenuhi syarat kelulusan pada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Selama proses penulisan Tugas Akhir ini penulis menyadari banyak sekali kekurangan dan hambatan , akan tetapi berkat dukungan dan bimbingan berbagai macam pihak sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Johan Paing H.W, ST, MT. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Dr. Ir. Soebagio, MT. selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

3. Dr.Ir.Miftahul Huda ,MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan hingga dapat terselesaikannya tugas akhir ini.
4. Ir.Soerjandani PM,MT selaku Dosen Penguji
5. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu .Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan petunjuk dari semua pihak untuk perbaikan Tugas Akhir ini.Dan akhirnya penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi mahasiswa Teknik Sipil pada umumnya.

Surabaya, Juli 2020

Penulis

Muhammad Na'man

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR UJIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN REVISI.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
BAB. 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Batasan Penelitian	8
1.7 Sistematika Pelaporan	8
BAB. 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Sistem Manajemen Mutu.....	11
2.1.1 Pengertian Mutu.....	11
2.1.2 Pengertian Sistem Manajemen Mutu	12
2.2 International Organizatin for	

Standaridzation.....	12
2.2.1 ISO 9001	12
2.2.2Perbedaan ISO 9001:2008 dan ISO 9001:2015	13
2.2.3 ISO 9001:2015	15
2.2.4 Manfaat Penerapan ISO 9001:2015 ..	15
2.3 Klausul ISO 9001:2015	17
2.3.1 Klausul 1 Ruang Lingkup	18
2.3.2 Klausul 2 Acuan Normatif	18
2.3.3 Klausul 3 Istilah dan Definisi.....	19
2.3.4 Klausul 4 Konteks Organisasi.....	19
2.3.5 Klausul 5 Kepemimpinan.....	19
2.3.6 Klausul 6 Perencanaan	20
2.3.7 Klausul 7 Dukungan.....	20
2.3.8 Klausul 8 Operasional.....	21
2.3.9 Klausul 9 Evaluasi Kerja.....	21
2.3.10 Klausul 10 Peningkatan	21
2.4 Ketentuan Implementasi	22
2.5 Implementasi SMM	27
2.6 Tingkat Implementasi	28
2.7 Hasil Penelitian Terdahulu.....	28
BAB. 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	31
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31

3.2	Metode Penelitian.....	31
3.3	Variable Penelitian	32
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.5	Metode Analisi Data.....	39
3.6	Rancangan Penelitian	41
3.7	Variabel dan Indikator Penelitian.....	43
3.7.1	Variabel Penelitian.....	43
3.7.2	Indikator Variabel	43
3.8	Teknik Pengolahan Data	49
3.8.1	Berdasarkan Mean dan Standar Deviasi	50
3.8.2	Berdasarkan Nilai Skoring	52
BAB. 4	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1	Struktur Organisasi.....	56
4.2	Hasil Analisis Deskriptif	57
4.2.1	Deskripsi Responden	57
4.3	Uji Instrumen Penelitian	63
4.3.1	Hasil Uji Validitas	63
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas	66
4.4	Hasil Analisis Deskriptif Kuantitatif	69
4.5	Hasil Analisa Perbandingan Mean dan Standard Deviasi.....	75
4.5.1	Hasil Analisa Quadran I.....	79

4.5.2	Hasil Analisa Quadran II	80
4.5.3	Hasil Analisa Quadran III	80
4.5.4	Hasil Analisa Quadran IV	82
4.6	Hasil Analisis Skoring	82
4.7	Rekapitulasi Kendala Penerapan ISO 9001:2015	85
4.8	Rekomendasi	92
BAB. 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....		95
5.1	Kesimpulan	95
5.2	Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA.....		98
LAMPIRAN TABEL		100