

IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001: 2008 PADA PROYEK ALAYA RESORT UBUD

Putu Gede Benny Artha¹, I.B. Rai Adnyana², I.A. Rai Widhiawati²

¹ Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Udayana

² Dosen Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Udayana

Email : benz_ripper@yahoo.com

Abstrak : Sistem manajemen mutu merupakan suatu standar sistem, bukan standar produk, dimana dalam penggunaan standar sistem pelaksanaan pekerjaan yang akan dilaksanakan direncanakan dengan sistematis. Dalam upaya mengetahui wujud aplikasinya dilapangan, maka dilakukan penelitian mengenai implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada proyek Alaya Resort Ubud, dimana PT.Tunas Jaya Sanur sebagai kontraktor dan PT. Ratio Construction sebagai Pengawas proyek. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat implementasi standar sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dan kendala dalam implementasi pada proyek pembangunan Alaya Resort Ubud.

Untuk mengetahui tingkat implementasi standar mutu ISO 9001:2008 maka dilakukan observasi dan wawancara menggunakan kuisioner dengan 126 pertanyaan. Penilaian tingkat implementasi standar mutu ISO 9001:2008 ini didapat dengan metode skor audit dan skala pengukuran variabel menggunakan skala likert.

Hasil analisa tingkat implementasi standar mutu ISO 9001:2008 adalah "Sangat Baik" dengan persentasenya sebesar 88,57% (80%-100%) dan kendala dalam implementasi ISO 9001:2008 adalah adanya beberapa kegiatan di proyek yang tidak didokumentasikan serta kurangnya konsistensi para staff melaksanakan prosedur operasi sistem manajemen mutu sehingga implementasi ISO 9001:2008 belum mencapai 100%.

Kata kunci : sistem manajemen mutu, implementasi ISO 9001:2008.

IMPLEMENTATION QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001:2008 AT THE ALAYA RESORT UBUD PROJECT

Abstract : The Quality Management System is a system standard, non-standard products, where the use of a standard system implementation of the work to be carried out systematically planned. In an effort to determine the form of the application field, then conducted research on the implementation of the quality management system ISO 9001:2008 in the project Alaya Resort Ubud. The PT.Tunas Jaya as contractor and PT. Ratio Construction as project supervisor.

To determine the level of implementation of the ISO 9001:2008 quality standard observations and interviews using a questionnaire with 126 questions. Assessment of the level of implementation of the ISO 9001:2008 quality standard is obtained by the method of audit scores and make use of the variable measurement scale Likert scale.

The results of the analysis of the level of implementation of the ISO 9001:2008 quality standard is "Very Good" with the percentage of 88.57% (80% -100%) and the constraints in implementing ISO 9001:2008 is the presence of some of the activities in the project that can not be documented and the lack of consistency of the staff implement operating procedures so that the quality management system ISO 9001:2008 implementation has not reached 100%.

Keywords: Quality Management System, Implementation ISO 9001:2008 .

PENDAHULUAN

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.

Sistem manajemen mutu yang digunakan adalah sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Sistem manajemen mutu ini merupakan suatu standar sistem bukan standar produk, dimana dalam penggunaan standar sistem pelaksanaan

pekerjaan yang akan dilaksanakan direncanakan dengan sistematis. Sehingga apabila implementasi di lapangan sesuai dengan teori yang ada, diharapkan proses pekerjaan dapat berjalan terencana dan terkendali, baik ditinjau dari aspek pembiayaan, mutu dan waktu sehingga lebih efektif dan efisien. Diharapkan dengan pemakaian sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 akan menghasilkan produk fisik yang memenuhi standar persyaratan, karena seluruh prosedur pekerjaan dan pengadaan bahan dilakukan dengan memenuhi standar proses, sehingga sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan owner.

Dalam upaya mengetahui wujud aplikasi sistem manajemen mutu ISO 9001 :2008 pada proyek Alaya Resort Ubud, maka dilaksanakan penelitian mengenai tingkat implementasi sistem

manajemen mutu ISO 9001:2008 pada proyek Alaya Resort Ubud. Data yang dihasilkan akan menjadi bukti efektifitas implementasi manajemen mutu ISO dan standar pekerjaan yang didokumentasikan sebagai dokumen mutu.

MATERI

Sistem Manajemen Mutu Pengertian Mutu

Mutu merupakan suatu istilah yang sudah tidak asing lagi bagi kita semua. Pandangan tentang mutu biasanya dikaitkan dengan harga yang mahal serta kemampuan dari suatu produk barang maupun jasa, dalam memenuhi kebutuhan konsumen, jadi mutu dapat diartikan sebagai “Gambaran dan kemampuan suatu barang atau jasa dalam menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan konsumen”. (Chatab, 1997)

Disamping pendapat tersebut para pakar mutu telah mencoba mendefinisikan mutu. Secara umum, definisi tersebut dikemukakan oleh empat guru mutu, yaitu (Suardi, 2001):

1. Phipip B. Crosby

Crosby berpendapat bahwa mutu berarti kesesuaian terhadap persyaratan. Ia juga mengemukakan pentingnya melibatkan setiap orang dalam proses organisasi.

2. W. Edward deming

Deming berpendapat bahwa mutu berarti memecahkan masalah untuk mencapai penyempurnaan terus-menerus.

3. Joseph M. Juran

Juran berpendapat bahwa mutu berarti kesesuaian dengan penggunaannya. pendekatan Juran adalah orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan.

4. K. Ishikawa

Ishikawa berpendapat bahwa mutu berarti kepuasan pelanggan. Dengan demikian, setiap proses dalam organisasi memiliki pelanggan.

Kepuasan pelanggan internal akan menyebabkan kepuasan pelanggan organisasi. Meskipun tidak ada definisi mengenai kualitas yang diterima secara universal, dari definisi-definisi yang ada terdapat beberapa kesamaan, yaitu dalam elemen-elemen sebagai berikut (Suardi, 2001) :

- a. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- b. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, Proses dan lingkungan.
- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Standar Mutu ISO 9001 Pengertian ISO

ISO adalah suatu standar internasional untuk sistem manajemen mutu yang didalamnya menetapkan syarat-syarat dan rekomendasi dengan tujuan menjamin bahwa pemasok akan memberikan produk (barang/jasa) yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Persyaratan-persyaratan yang ditetapkan ini dapat merupakan kebutuhan spesifik dari pelanggan, dimana organisasi yang dikontrak bertanggung jawab untuk menjamin kualitas dari produk-produk tertentu, atau merupakan kebutuhan dari pasar tertentu. Menurut Vincent Gasperwz, ISO 9001:2008 bukan merupakan standar produk, karena didalamnya tidak ada kriteria penerimaan produk ataupun syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh suatu produk, sehingga kita tidak dapat menginspeksi suatu produk terhadap standar-standar suatu produk. ISO 9001:2008 hanya merupakan suatu sistem manajemen mutu sehingga perusahaan yang mengimplementasikan dan memperoleh sertifikat ISO dapat menyatakan bahwa sistem manajemen mutunya telah memenuhi standar internasional, bukan produk standar internasional karena tidak ada kriteria pengujian produk dalam ISO 9001 meskipun tidak selalu produk yang dihasilkan dari suatu sistem manajemen mutu internasional akan berkualitas baik (standar).

Manfaat sistem manajemen mutu

Manfaat dari penerapan ISO 9001:2008 diantaranya sebagai berikut (gaspersz, 2001):

1. Meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan melalui jaminan mutu yang terorganisasi dan sistematis. Proses terdokumentasi dalam ISO 9001:2008 menunjukkan bahwa kebijakan, prosedur, dan instruksi yang berkaitan dengan mutu telah direncanakan dengan baik.
2. Perusahaan yang telah bersertifikat ISO 9001:2008 diijinkan mengiklankan kepada media massa bahwa sistem manajemen mutu dari perusahaan tersebut telah diakui secara internasional. Hal ini berarti meningkatkan image perusahaan serta daya saing perusahaan dalam memasuki pasar global.
3. Audit sistem manajemen mutu dari perusahaan yang telah memperoleh sertifikat ISO 9001:2008 dilakukan secara periodik oleh register dari lembaga registrasi, sehingga pelanggan tidak perlu melakukan audit sistem mutu. Hal ini menghemat biaya pelanggan dan mengurangi duplikasi audit sistem mutu oleh pelanggan.

Langkah-langkah untuk mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008 bagi kontraktor

Kontraktor yang ingin mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008 dapat mengikuti langkah-langkah

yang secara garis besarnya adalah sebagai berikut (Gaspersz, 2001):

1. Adanya komitmen dari pimpinan puncak.
2. Membentuk komite pengarah atau koordinator ISO.
3. Mempelajari persyaratan standar dari sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.
4. Mengimplementasikan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.
5. Audit sistem manajemen mutu perusahaan secara internal.
6. Memilih register
7. Registrasi.

Elemen-elemen ISO 9001:2008

ISO 9001:2008 terdiri dari 8 elemen/klausul sebagai berikut:

Elemen 1. Ruang lingkup

Dalam hal ini secara persyaratan-persyaratan standar telah menekankan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan melalui efektivitas dari aplikasi sistem mutu, termasuk proses-proses peningkatan terus-menerus dan jaminan kesesuaian. Semua persyaratan standar ini generik dan dimaksudkan agar dapat diterapkan pada semua perusahaan, apapun jenisnya, ukuran dan produk yang disediakan. (Gaspersz,2001)

Elemen 2. Referensi normatif

Elemen-elemen ini hanya memuat referensi-referensi yang harus dipersiapkan oleh kontraktor untuk menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yaitu:

- a. Peraturan pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
- b. Buku-buku panduan tentang mutu.

Landasan atau dasar-dasar dari sistem manajemen mutu ISO 9001 dan kosakata dapat dirujuk ke dokumen ISO 9000:2005, sistem manajemen mutu dan kosakata (syukur, 2010).

Elemen 3. Istilah dan definisi

Elemen ini menyatakan bahwa istilah dan definisi-definisi yang diberikan dalam ISO 9001:2008 (Quality management sistem-fundamentals and vocabulary), diterapkan pada ISO 9001:2008. Demikian pula istilah produk dapat berarti barang dan atau jasa. ISO 9001:2008 juga menganggap bahwa produk juga termasuk perangkat keras, perangkat lunak, jasa dan material yang dipergunakan dalam proses (Gaspersz, 2001).

Elemen 4. Sistem manajemen mutu

Persyaratan umum dalam memimpin dan mengoperasikan organisasi perlu dilakukan pengelolaan yang sistematis dan dengan cara yang dapat dibuktikan. organisasi harus menetapkan, mendokumentasikan, melaksanakan, memelihara sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dan

melakukan peningkatan berkelanjutan. Identifikasi dan pengelolaan proses juga harus dilakukan untuk memastikan persyaratan yang sesuai telah terpenuhi.

Proses-proses tersebut harus dikelola oleh organisasi yang sesuai dengan persyaratan standar. Bila organisasi mensubkontrakan beberapa proses produk yang memiliki kesesuaian dengan persyaratan, organisasi harus memastikan pengendalian proses tersebut. (suardi,2001).

Persyaratan dokumentasi merupakan proses untuk menghasilkan dokumen-dokumen, dimana dokumen – dokumen dalam ISO 9001:2008 didefinisikan sebagai informasi dan medium pendukungnya. Dokumentasi sistem manajemen mutu harus mencakup:

1. Pernyataan tertulis tentang kebijakan kualitas dan tujuan kualitas.
2. Manual kualitas.
3. Prosedur-prosedur tertulis yang dibutuhkan oleh Standar Internasional ISO 9001:2008.
4. Dokumen-dokumen termasuk catatan-catatan yang dibutuhkan oleh organisasi agar menjamin efektivitas perencanaan, operasional dan pengendalian proses-proses di luar organisasi

Dalam hal manual mutu, harus merupakan suatu deskripsi dari urutan dan interaksi proses-proses yang tercakup dalam sistem manajemen mutu. Manual mutu harus memperhatikan hal-hal berikut (gaspersz,2001):

- a. Ruang lingkup dari sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.
- b. Hal-hal yang berkaitan dengan elemen 7 (realisasi produk) yang dikeluarkan berdasarkan pertimbangan karena tidak dapat diterapkan pada organisasi.
- c. Prosedur-prosedur tertulis atau referensi-referensi yang terkait dengan prosedur tersebut.
- d. Deskripsi dari urutan dan interaksi dari proses yang tercakup dalam sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

Elemen 5. Tanggung jawab manajemen

Elemen ini menekankan pada komitmen manajemen puncak (Top Management commitment). Manajemen organisasi harus memberikan komitmen menuju pengembangan dan peningkatan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Komitmen manajemen harus mengkomunikasikan pentingnya memenuhi permintaan customer dan peraturan terkait, menetapkan kebijaksanaan dan sasaran mutu, mengadakan tinjauan manajemen, menyediakan sumber daya yang diperlukan seperti manusia, material,uang, alat.

Dalam hal fokus pelanggan manajemen puncak harus menjamin bahwa persyaratan pelanggan telah ditetapkan dan dipenuhi dengan tujuan peningkatan kepuasan pelanggan. Manajemen

organisasi harus memiliki metodologi yang menjamin bahwa kebutuhan-kebutuhan dan ekspektasi pelanggan telah ditetapkan melalui sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dan diubah ke dalam persyaratan-persyaratan serta sesuai dengan tujuan untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Elemen 6. Manajemen sumber daya

Penyediaan sumber daya suatu organisasi harus menetapkan dan memberikan sumber-sumber yang diperlukan secara tepat untuk menerapkan dan mempertahankan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 serta meningkatkan efektivitas terus menerus dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dalam elemen sumber daya manusia, karyawan yang pekerjaannya mempengaruhi mutu harus kompeten, meliputi: pendidikan, pelatihan, kemampuan, pengalaman, ukuran kompeten ditentukan oleh masing-masing perusahaan, tergantung jenis usahanya.

Untuk meningkatkan kompetensi, kesadaran dan pelatihan manajemen organisasi harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut (Gaspersz, 2001):

- a. Mengidentifikasi dan menetapkan kebutuhan kompetensi untuk personil yang melaksanakan pekerjaan yang mempengaruhi mutu.
- b. Memberikan pelatihan atau tindakan lain yang diambil untuk memenuhi kebutuhan kompetensi serta melakukan evaluasi efektivitas dari tindakan yang dilakukan.
- c. Menjamin bahwa karyawan sadar akan relevansi serta pentingnya aktivitas mereka dan bagaimana mereka berkontribusi pada pencapaian tujuan-tujuan mutu.
- d. Memelihara catatan-catatan pendidikan, pelatihan, ketrampilan dan pengalaman kerja dari personil.

Elemen 7. Realisasi produk

Dalam perencanaan realisasi produk organisasi harus menjamin bahwa proses realisasi produk berada dibawah pengendalian, agar memenuhi persyaratan produk. Manajemen organisasi harus memperhatikan beberapa aspek berikut (Gaspersz,2001):

- a. Konsisten dengan persyaratan dari proses lain di sumber manajemen mutu.
- b. Menetapkan sasaran mutu dan persyaratan produk.
- c. Menetapkan persyaratan mutu.
- d. Kebutuhan untuk menetapkan proses dan dokumen dan penyediaan sumber daya yang spesifik bagi produk itu.
- e. Menetapkan sistem verifikasi, validasi, pemantauan, pengukuran, inspeksi, dan uji spesifik bagi produk.
- f. Menetapkan produk yang ok dan tidak ok.

- g. Menetapkan record yang dibutuhkan sebagai bukti produk telah sesuai dengan persyaratan.

Elemen 8. Pengukuran, analisa, dan peningkatan

Dalam 8 elemen tentang pengukuran analisis dan peningkatan, dimana organisasi harus menetapkan rencana-rencana dan menerapkan proses-proses pengukuran, pemantauan, analisi dan peningkatan yang diperlukan agar menjamin kesesuaian produk, menjamin kesesuaian dari sistem manajemen kualitas dan meningkatkan terus-menerus efektivitas dari sistem manajemen mutu.

Dalam hal pengukuran dan pemantauan organisasi harus memantau informasi yang berkaitan dengan persepsi pelanggan agar mengetahui apakah organisasi telah memenuhi kebutuhan pelanggan, sehingga dapat diketahui tentang kepuasan pelanggan.

Program audit internal organisasi termasuk setiap jadwal, harus berdasarkan pada status dan kepentingan yang diaudit, hasil-hasil audit terdahulu dan ukuran-ukuran sistem yang lain. Program audit internal harus mencakup hal-hal berikut ini agar sesuai (Gaspersz, 2001):

- a. Penugasan personil, bebas dari tanggung jawab langsung terhadap aktivitas yang diaudit dengan kualifikasi yang tepat untuk melakukan audit.
- b. Suatu daftar periksa yang digunakan untuk memberikan landasan yang konsisten untuk proses audit.
- c. Perencanaan dan penjadwalan aktivitas-aktivitas spesifik dan area yang diaudit, juga berdasarkan pada input lain termasuk perubahan-perubahan organisasional, umpan balik, pelanggan-termasuk keluhan pelanggan, laporan nonkonformans dan survei
- d. Menindaklanjuti hasil-hasil audit terdahulu.
- e. Laporan audit berisi hasil-hasil audit.

Gambaran Umum Proyek

Objek studi yang diambil pada penelitian ini adalah proyek Alaya Resort Ubud yang berlokasi di desa pengosekan kecamatan Ubud, Bali. Tujuan dari pembangunan proyek ini adalah untuk menambah fasilitas penunjang pariwisata di Bali, khususnya di daerah Ubud. Selaku owner adalah bapak Jimmy Gunawan, selaku kontraktor adalah PT. Tunas Jaya Sanur dan selaku konsultan pengawas adalah PT. Ratio Construction dengan nilai kontrak sebesar Rp. 12.900.000.000,00. Pelaksanaan proyek ini dimulai dari 24 januari-30 november 2012 dengan masa pemeliharaan 180 hari sejak serah terima pertama.

METODE

Untuk mendapat data kualitatif pada pengisian interpretasi dalam instrument penelitian, maka dibuatlah skala pengukuran variable dengan memberikan skor pada masing-masing jawaban kuisisioner. Skala yang digunakan adalah skala likert, yang dapat berupa kata-kata antara lain sebagai berikut:

Tabel 1 Kriteria Interpretasi Skor

Nilai (%)	Klasifikasi
80 - 100	Sangat baik
60 - 80	Baik
40 - 60	Sedang
20 - 40	Buruk
<20	Sangat buruk

Sumber: Riduwan dan Akdon (2008)
 Penilaian/scoring untuk mengetahui penerapan ISO 9001:2008 dipakai metode skor audit sebagai berikut (Riduwan dan akdon, 2008):
 Skor 1 : Buruk sekali (Sistem ada, form tidak ada, dokumentasi tidak ada, tidak diterapkan).
 Skor 2 : Buruk (Sistem ada, form tidak ada, dokumentasi tidak ada, diterapkan).
 Skor 3 : Sedang (Sistem ada, form ada, dokumentasi tidak ada, diterapkan).

Elemen 4. Sistem Manajemen Mutu

Tabel 2 Rekapitan responden elemen 4

RESPONDEN	ELEMEN 4					NILAI					TOTAL
	SB	B	S	BR	BRS	SB x 5	B x 4	S x 3	B x 2	BRS x 1	
SM	13	9	0	0	0	65	36	0	0	0	101
KPM	9	13	0	0	0	45	52	0	0	0	97
QA/QC	10	12	0	0	0	50	48	0	0	0	98
Pengawas	6	16	0	0	0	30	64	0	0	0	94

Responden I, Site Manager :
 $(101/110) \times 100\% = 91,82\%$
 Responden II, Kepala Pengendali Mutu :
 $(97/110) \times 100\% = 88,18\%$
 Responden III, QA/QC :
 $(98/110) \times 100\% = 90,91\%$
 Responden IV, Pengawas:
 $(94/110) \times 100\% = 85,45\%$

Skor 4 : Baik (Sistem ada,form ada, dokumentasi ada, diterapkan <100 %).
 Skor 5 : Sangat baik (Sistem ada, form ada, dokumentasi ada, diterapkan 100%).
 Sedangkan untuk perhitungan skor, dipakai rumus sebagai berikut:
 $Skor = (Total\ skor) / (Nilai\ total) \times 100\%$,
 Total skor = Total nilai skor dari hasil kuesioner
 Nilai total = Total nilai skor maksimum tiap prosedur

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan Data

Pengumpulan data diperoleh dari observasi dan kuisisioner dengan :
 a. Responden I : Site Manager proyek Alaya Resort Ubud.
 b. Responden II : Kepala manajemen mutu PT. Tunas Jaya Sanur.
 c. Responden III : Quality assurance/Quality control (QA/QC) proyek Alaya Resort Ubud.
 d. Responden IV :Pengawas Proyek Alaya Resort Ubud PT. Ratio Construction.
 Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yang ditinjau mulai dari elemen 4 sampai dengan elemen 8 pada proyek Alaya Resort Ubud.

Rata-rata persentase elemen 4 pada skala likert dari keempat narasumber adalah :
 $(91,82\% + 88,18\% + 90,91\% + 85,45\%) / 4 = 89,09\%$ (Sangat baik)
 Artinya menurut kriteria yang telah ditentukan implementasi ISO 9001:2008 pada proyek Alaya Resort Ubud termasuk sangat baik. Yakni 89,09% (80%-100%).

Elemen 5. Tanggung jawab manajemen

Tabel 3 Rekapitan responden elemen 5

RESPONDEN	ELEMEN 5					NILAI					TOTAL
	SB	B	S	BR	BRS	SB x 5	B x 4	S x 3	B x 2	BRS x 1	
SM	1	8	0	0	0	5	32	0	0	0	37
KPM	3	5	1	0	0	15	20	3	0	0	38
QA/QC	1	8	0	0	0	5	32	0	0	0	37
Pengawas	1	7	1	0	0	5	28	3	0	0	36

Responden I, Site Manager : $(37/45) \times 100\% = 82,22\%$

Responden II, Kepala Pengendali Mutu : $(38/45) \times 100\% = 84,22\%$

Responden III, QA/QC: $(37/45) \times 100\% = 82,22\%$

Responden IV, Pengawas: $(36/45) \times 100\% = 80\%$

Rata-rata persentase elemen 5 pada skala likert dari keempat narasumber adalah : $(82,22\% + 84,22\% + 82,22\% + 80\%) / 4 = 82,22\%$ (Sangat baik). Artinya implementasi elemen 5 ISO 9001:2008 menurut skala likert masuk kategori sangat baik.

Elemen 6 Manajemen sumber daya

Tabel 4. Rekapan responden elemen 6

RESPONDEN	ELEMEN 6					NILAI					TOTAL
	SB	B	S	BR	BRS	SB x 5	B x 4	S x 3	B x 2	BRS x 1	
SM	4	10	0	0	0	20	40	0	0	0	60
KPM	3	10	1	0	0	15	40	3	0	0	58
QA/QC	6	8	0	0	0	30	32	0	0	0	62
Pengawas	2	9	3	0	0	10	36	9	0	0	55

Responden I, Site Manager : $(60/70) \times 100\% = 85,71\%$

Responden II, Kepala Pengendali Mutu : $(58/70) \times 100\% = 82,86\%$

Responden III, QA/QC: $(62/70) \times 100\% = 88,57\%$

Responden IV, Pengawas: $(55/70) \times 100\% = 78,57\%$

Rata-rata persentase elemen 6 pada skala likert dari keempat narasumber adalah : $(85,71\% + 82,86\% + 88,57\% + 78,57\%) / 4 = 83,93\%$ (Sangat baik).

Implementasi elemen 6 sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 adalah sebesar 83,93 % dan masuk kategori sangat baik.

Elemen 7 Realisasi produk

Tabel 5. Rekapan responden elemen 7

RESPONDEN	ELEMEN 7					NILAI					TOTAL
	SB	B	S	BR	BRS	SB x 5	B x 4	S x 3	B x 2	BRS x 1	
SM	34	24	0	0	0	170	96	0	0	0	266
KPM	31	27	0	0	0	155	108	0	0	0	263
QA/QC	32	26	0	0	0	160	104	0	0	0	264
Pengawas	30	28	0	0	0	150	112	0	0	0	262

Responden I, Site Manager : $(266/290) \times 100\% = 91,72\%$

Responden II, Kepala Pengendali Mutu : $(263/290) \times 100\% = 90,69\%$

Responden III, QA/QC : $(264/290) \times 100\% = 91,03\%$

Responden IV, Pengawas: $(262/290) \times 100\% = 90\%$

Rata-rata persentase elemen 7 pada skala likert dari keempat narasumber adalah : $(91,72\% + 90,69\% + 91,03\% + 90\%) / 4 = 90,95\%$ (Sangat baik)

Implementasi sistem manajemen mutu elemen 7 ISO 9001:2008 pada proyek Alaya Resort Ubud masuk kategori sangat baik.

Elemen 8. Pengukuran, analisa dan peningkatan.

Tabel 6. Rekapan responden elemen 8

RESPONDEN	ELEMEN 8					NILAI					TOTAL
	SB	B	S	BR	BRS	SB x 5	B x 4	S x 3	B x 2	BRS x 1	
SM	12	11	0	0	0	60	44	0	0	0	104
KPM	8	15	0	0	0	40	60	0	0	0	100
QA/QC	10	13	0	0	0	50	52	0	0	0	102
Pengawas	8	14	1	0	0	40	56	3	0	0	99

Responden I, Site Manager : (104/115) x100%= 90,43%
 Responden II, Kepala Pengendali Mutu : (100/115) x100%=86,96%
 Responden III, QA/QC : (102/115) x100%=88,69%
 Responden IV Pengawas: (99/115) x100%=86,08%

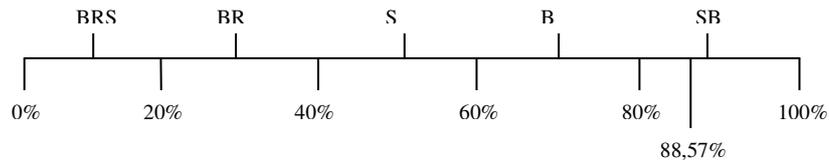
Rata-rata persentase elemen 8 pada skala likert dari keempat narasumber adalah : (90,43% + 86,96% + 86,08%+88,04%) / 4 = 88,04 % (Sangat baik)
 Artinya implementasi elemen 8 sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada proyek Alaya Resort Ubud termasuk sangat baik

Tabel 7. Tabulasi tingkat implementasi SMM ISO 9001 : 2008 Pada Proyek

Elemen	Jumlah pertanyaan	Hasil tabulasi										
		Σ SB	b x 5	Σ B	d x 4	Σ S	f x 3	Σ BS	h x 2	Σ BRS	j x 1	c + e + g + i + k
ISO 9001:2008	a	b	c	d	e	f	g	h	i	J	k	l
4	88	40	200	48	192	0	0	0	0	0	0	392
5	36	6	30	28	112	2	6	0	0	0	0	148
6	56	15	75	37	148	4	12	0	0	0	0	235
7	232	127	635	105	420	0	0	0	0	0	0	1055
8	92	38	190	53	212	0	0	0	0	0	0	402
JMLH	504	226	1130	271	1084	6	18	0	0	0	0	2232

Tingkat Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Pada proyek Alaya Resort Ubud

$$\text{Persentase} = \frac{2232}{2520} \times 100\% = 88,57\%$$



Gambar 1 Rentang interval berdasarkan skala likert

Kendala-Kendala Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada Proyek Alaya Resort

Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada proyek Alaya Resort Ubud sangat baik, akan tetapi tidaklah 100%. Hal ini dikarenakan kurangnya dokumentasi diproyek sebagai bukti bahwa implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap persyaratan-persyaratan itu dilaksanakan pada proyek ini. Selain itu pihak manajemen dan staff proyek Alaya Resort Ubud tidak tegas dalam mengimplementasikan K3 dimana tenaga kerja yang tersedia justru tidak mau melaksanakan sistem ini sehingga nilai yang didapat tidak maksimal.

PENUTUP

Simpulan

1. Tingkat implementasi sistem ini masuk kategori sangat baik yakni 88,57%. (80%-100%).
2. Faktor yang menjadi kendala dalam implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 adalah kurangnya dokumentasi diproyek sebagai bukti bahwa implementasi

sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap persyaratan-persyaratan itu dilaksanakan pada proyek ini. Selain itu pihak manajemen dan staff proyek Alaya Resort Ubud tidak tegas dalam mengimplementasikan K3 dimana para sumber daya tenaga kerja yang tersedia justru tidak mau melaksanakan sistem ini sehingga nilai yang didapat justru tidak maksimal.

Saran

1. Hendaknya dilakukan peningkatan kinerja pada semua elemen, dari elemen 4 sampai dengan elemen 8 agar hasilnya bisa lebih baik lagi.
2. Hendaknya Para personil proyek dituntut untuk disiplin dalam melaksanakan sistem prosedur operasi dan pengendalian dokumentasi, tegas dan memiliki pengetahuan yang cukup mengenai sistem manajemen mutu.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya di tujukan kepada:

1. Bapak Cucuk Priyono selaku narasumber, bapak bapak Rai Juliadi selaku narasumber,

- bapak herry selaku narasumber, yang telah meluangkan waktunya untuk wawancara.
2. Ibu Ida sebagai administrasi proyek yang telah membantu dalam melengkapi data-data yang diperlukan
 3. Keluarga dan teman-teman yang turut memberi semangat dan motivasi

DAFTAR PUSTAKA

- Chatab, N. 1997. Mendokumentasi Sistem Mutu ISO 9000. CV. Andi Offset. Yogyakarta
- Ervianto,W. 2005. Manajemen Proyek Konstruksi. CV. Andi Offset. Yogyakarta.
- Gaspersz,V. 2001. ISO 9001:2000 and Continual Improvement,PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Riduwan dan Akdon. 2008. Rumus dan Data dalam Analisis Statistika. Alfabeta. Bandung.
- Suardi,R. 2004. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000. PPM. Jakarta