

**EVALUASI PENERAPAN STANDARISASI MUTU (ISO) 9001:2008  
PADA PT. MULTI SARANA PROPERTINDO  
(STUDI KASUS: PROYEK HOTEL GRAND WHIZ DI LEGIAN)**

**Ariany Frederika<sup>1</sup>, I Gusti Ketut Sudipta<sup>1</sup>, Hano Sili Yoga<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>*Dosen Teknik Sipil, Universitas Udayana, Denpasar*

<sup>2</sup>*Alumni Teknik Sipil, Universitas Udayana, Denpasar*

*Email: arianyfrederika@unud.ac.id*

**Abstrak:** Sistem manajemen mutu merupakan suatu standar sistem, yang penggunaannya pelaksanaan pekerjaan yang akan dilaksanakan direncanakan dengan sistematis. Dalam upaya mengetahui wujud aplikasi di lapangan, dilakukan penelitian mengenai evaluasi tingkat penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada proyek Hotel Grand Whiz di Legian, dimana PT. Multi Sarana Propertindo (MULTIPRO) bertindak sebagai kontraktor dan PT Pratama Rekayasa Oetama (3Pro) bertindak sebagai Pengawas proyek. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dan kendala dalam penerapan sistem manajemen mutu pada proyek Hotel Grand Whiz di Legian. Untuk mendapatkan data tingkat penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam pelaksanaan proyek konstruksi tersebut, maka dilakukan wawancara dengan personil yang terkait dalam pelaksanaan proyek konstruksi dan observasi pada pelaksanaan konstruksi tersebut. Penilaian tingkat penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 (elemen 4–elemen 8) ini didapat dengan metode skor audit dan skala pengukuran variabel menggunakan Skala Likert. Hasil analisis tingkat penerapan standar mutu ISO 9001:2008 pada PT. Multi Sarana Propertindo (MULTIPRO) di proyek Hotel Grand Whiz di Legian sebesar 89,05%, termasuk dalam kategori baik sekali (80%-100%). Kendala dalam penerapan ISO 9001:2008 adalah adanya beberapa kegiatan diproyek yang tidak dapat didokumentasikan serta kurangnya konsistensi para staf melaksanakan prosedur operasi sistem manajemen mutu sehingga penerapan ISO 9001:2008 belum mencapai 100%.

**Kata kunci:** Sistem manajemen mutu, evaluasi mutu ISO 9001:2008, Skala Likert

EVALUATION FOR THE IMPLEMENTATION QUALITY MANAGEMENT SYSTEM  
(ISO) 9001:2008 in PT. MULTI SARANA PROPERTINDO  
(Case study: Project Hotel Grand Whiz in Legian)

**Abstract:** *Quality management system is a standard system which is systematically planned for the usage of the implementation of the standard system itself. The research is done in order to find out about the evaluation for the implementation level and the application form in the field of the quality management system ISO 9001:2008 in Hotel Grand Whiz project in Legian, which PT Multi Sarana Propertindo (MULTIPRO) acts as the contractor and PT Pratama Rekayasa Oetama (3 Pro) acts as the project supervisor. The raised issue is how the level implication is in the quality management system ISO 9001:2008 and the obstacle to implicate the quality management system in Hotel Grand Whiz project. The interview and the observation with the related personnel from the implication of the construction project are done to find out the application level of the quality management system ISO 9001:2008. The assessment for application level of the quality management system ISO 9001:2008 (element 4-element 8) is gathered by using audit score method and variable measurement scale of Likert Scale. From the analysis result of application level for quality standard ISO 9001:2008 in PT Multi Sarana Propertindo in Hotel Grand Whiz project in Legian is 89,05% which categorized as a very good category (80 %-100%). Obstacle in the application of ISO 9001:2008 is there are some activities in the project that could not be documented and lack of consistency from the stafs who implicate the operation procedure of quality management system so that the application of ISO 9001:2008 has not achieved 100% yet.*

**Keywords:** *quality management system, evaluation of ISO 9001:2008 quality, Likert Scale.*

## 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 (Soeharto, 2001). Sistem manajemen mutu adalah cara untuk menjamin mutu proyek sesuai dengan persyaratan *owner*, sehingga apabila penerapan dilapangan sesuai dengan teori yang ada, diharapkan proses pekerjaan dapat berjalan terencana dan terkendali, baik di tinjau dari aspek pembiayaan, mutu dan waktu sehingga lebih efektif dan efisien.

Pengelolaan mutu dapat dijalankan dengan melalui Total Quality Management (TQM), yang sesungguhnya merupakan payung dari segala sistem manajemen mutu yang ada, karena TQM mencakup segala aspek kegiatan kontraktor yang harus dikelola dengan benar agar mutu hasil kerjanya memuaskan pemilik proyek. ISO (International Standard of Organization) 9001:2000 maupun ISO (International Standard of Organization) 9001:2008 merupakan salah satu sistem manajemen mutu yang berada di bawah payung TQM (Anonim, 2008). Sistem ini sangat populer karena penerapannya mendetail dan sistematis. Selain itu, di dalamnya terdapat keharusan pengawasan mutu internal secara periodik (*Internal Quality Audit*). Pada saat ini ISO 9001:2008 menjadi pilihan utama bagi kontraktor yang ingin menerapkan sistem manajemen mutu secara konsistensi dan sistematis.

Dalam upaya mengetahui penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada proyek pembangunan Hotel Grand Whiz di Legian, maka dilaksanakan penelitian mengenai evaluasi penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada proyek pembangunan Hotel Grand Whiz di Legian. Data yang dihasilkan akan menjadi bukti efektifitas evaluasi penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dan standar pekerjaan yang didokumentasikan sebagai dokumen mutu.

Adapun masalah yang dapat diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah tingkat penerapan sistem manajemen mutu (ISO) 9001:2008 pada

proyek pembangunan Hotel Grand Whiz di Legian.

2. Kendala-kendala dalam penerapan sistem manajemen mutu (ISO) 9001:2008 pada proyek pembangunan Hotel Grand Whiz di Legian.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Sistem Manajemen Kualitas

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda, dari yang konvensional sampai yang lebih strategik. Pengertian kualitas ditinjau dari definisi konvensional pada umumnya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti: performans, keandalan, mudah dalam penggunaan, dan sebagainya. Sedangkan pengertian kualitas ditinjau dari definisi strategis menyarankan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (Gasperz, 2002). Selain pendapat tersebut, para pakar mutu telah mencoba mendefinisikan kualitas sebagai berikut (Suardi, 2004):

1. Menurut Juran, kualitas adalah kecocokan pengguna produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.
2. Menurut Crosby, kualitas adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan standar yang disyaratkan atau distandarkan.
3. Menurut Feigenbaum, kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*)
4. Menurut Garvin, kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Ada beberapa elemen yang membahas mengenai definisi mutu/kualitas yang diterima secara universal dan dari definisi yang telah ada dapat dilihat beberapa persamaannya di antaranya adalah:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa manusia, proses dan lingkungan.
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

### Pengertian ISO 9001:2008

ISO 9001 merupakan standar internasional yang mengatur tentang sistem management

mutu (*Quality Management System*), oleh karena itu seringkali disebut sebagai “ISO 9001, QMS” adapun tulisan 2008 menunjukkan tahun revisi, maka (ISO 9001:2008) adalah sistem manajemen mutu ISO 9001 hasil revisi tahun 2008. secara garis besar (ISO 9001:2008) tidak terlalu jauh berbeda dengan pendahulunya yaitu (ISO 9001:2000). adapun perbedaan antara versi 2000 dan 2008 secara signifikan lebih menekankan pada efektivitas proses yang dilaksanakan dalam organisasi tersebut (Setyawan, 2009).

ISO 9001:2008 bukan merupakan standar produk, karena tidak menyatakan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh produk (barang/jasa). Tidak ada kriteria penerimaan produk dalam ISO 9001:2008, sehingga kita tidak dapat menginspeksi suatu produk terhadap standar produk. ISO 9001:2008 hanya merupakan standar sistem manajemen kualitas.

#### **Manfaat Penerapan ISO 9001:2008**

Manfaat dari penerapan (ISO 9001:2008) telah diperoleh banyak perusahaan di antaranya sebagai berikut (Gaspersz, 2001):

1. Meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan melalui jaminan kualitas yang terorganisasi dan sistematis. Proses dokumentasi dalam ISO 9001:2008 menunjukkan bahwa kebijakan, prosedur, dan instruksi yang berkaitan dengan kualitas telah direncanakan dengan baik.
2. Perusahaan yang telah bersertifikat ISO 9001:2008 diijinkan untuk mengiklankan kepada media massa bahwa sistem manajemen kualitas 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 kualitas dari perusahaan yang telah memperoleh sertifikat (ISO 9001:2008) dilakukan secara periodik oleh register dari lembaga registrasi, sehingga pelanggan tidak perlu melakukan audit sistem kualitas. Hal ini akan menghemat biaya pelanggan dan mengurangi duplikasi audit sistem kualitas oleh pelanggan.
4. Perusahaan yang telah memperoleh sertifikat (ISO 9001:2008) secara otomatis terdaftar pada lembaga registrasi, sehingga apabila pelanggan potensial ingin mencari pemasok bersertifikat ISO 9001:2008, akan menghubungi lembaga registrasi. Jika nama

perusahaan itu telah terdaftar pada lembaga registratif bertaraf internasional, maka hal itu berarti terbuka kesempatan pasar baru.

#### **Proses untuk Mendapatkan ISO 9001:2008 Bagi Kontraktor**

Kontraktor yang ingin mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008 dapat mengikuti langkah-langkah yang secara garis besar sebagai berikut (Gaspersz, 2001):

1. Adanya komitmen dari pimpinan puncak. Membentuk komite pengarah atau koordinator ISO
2. Membentuk Komite berfungsi mengangkat atau menunjuk salah satu atau lebih auditor internal untuk (ISO 9001:2008).
3. Mempelajari persyaratan-persyaratan standar dari sistem manajemen kualitas (ISO 9001:2008)
4. Mengimplementasikan sistem manajemen kualitas (ISO 9001:2008).

#### **Elemen-elemen ISO 9001:2008**

ISO 9001:2008 terdiri dari 8 elemen sebagai berikut:

##### **1. Elemen 1. Ruang lingkup**

Dalam elemen ini, persyaratan-persyaratan standar menekankan pemenuhan kepuasan pelanggan melalui efektivitas dari aplikasi sistem kualitas, termasuk proses-proses untuk peningkatan terus-menerus dan jaminan kesesuaian.

##### **2. Elemen 2. Referensi Normatif**

Elemen ini hanya memuat referensi yang harus dipersiapkan oleh kontraktor untuk menerapkan sistem manajemen kualitas (ISO 9001:2008) yaitu:

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

##### **3. 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) menganggap bahwa produk juga termasuk perangkat keras, perangkat lunak, jasa dan material yang digunakan dalam proses.

##### **4. Elemen 4. Sistem Manajemen Mutu**

Persyaratan umum dalam memimpin dan mengoperasikan organisasi perlu dilakukan pengelolaan yang sistematis dan dengan cara yang dapat dibuktikan. Manajemen

organisasi harus menetapkan, mendokumentasikan, melaksanakan, memelihara langkah-langkah untuk implementasi sistem manajemen kualitas (ISO 9001:2008) dan kebutuhan peningkatan terus menerus.

**5. 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 kualitas (ISO 9001:2008). Komitmen manajemen harus mengkomunikasikan pentingnya memenuhi permintaan customer dan peraturan terkait, menetapkan kebijakan dan sasaran mutu, mengadakan tinjauan manajemen, menyediakan sumber daya yang diperlukan seperti manusia, infrastruktur dan alat bantu kerja.

**6. Elemen 6. Manajemen Sumber Daya**

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

**7. Elemen 7. Realisasi Produk**

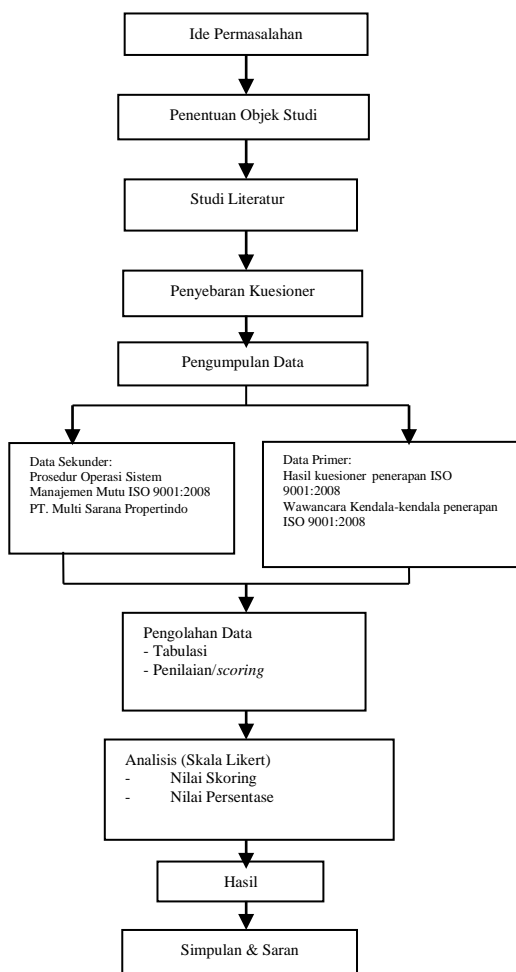
Dalam hal perencanaan realisasi produk organisasi harus menjamin bahwa proses realisasi produk berada di bawah pengendalian, agar memenuhi persyaratan produk.

**8. Elemen 8. Pengukuran, Analisis, dan Peningkatan**

Persyaratan umum dalam elemen 8 tentang pengukuran analisis dan peningkatan adalah bahwa organisasi harus menetapkan rencana-rencana dan menerapkan proses-proses pengukuran, pemantauan, analisis, dan peningkatan yang diperlukan agar terjamin kesesuaian produk, terjamin kesesuaian sistem manajemen kualitas, dan meningkatnya efektivitas dari sistem manajemen kualitas secara terus-menerus.

**RANCANGAN KEGIATAN**

**Diagram Alir Penelitian**



**Penyebaran Kuesioner**

Pada tahap ini meliputi kuesioner yang akan digunakan untuk mengumpulkan data di lapangan. Materi kuesioner berdasarkan pada pedoman ISO 9001:2008. Secara garis besar isi kuisioner yang akan diajukan kepada responden adalah sebagai berikut:

1. Tata cara mengisi kuesioner  
Bagian ini berisi penjelasan dan cara menjawab pertanyaan yang akan dijawab oleh responden
2. Isi kuesioner  
Bagian ini berisikan pertanyaan yang akan dijawab oleh responden, sesuai dengan tugas dan tanggungjawab yang dilaksanakan.

**Pengumpulan Data**

Data yang digunakan pada penelitian ini berupa data sekunder dari Prosedur Operasi Sistem Manajemen Mutu (ISO 9001:2008) PT. Multi Sarana Propertindo seperti: *Company Profile*, struktur organisasi proyek, instruksi

kerja, surat tugas khusus, *Request for Information* (RFI), *Defect List*, *check list item* pekerjaan, prosedur *quality control*, daftar logistik, Laporan test tekan benda uji, laporan harian, *Time Schedule* dan kurva S dan data primer berupa hasil kuesioner dan wawancara.

### Analisis Data

Dalam menganalisis data dari hasil wawancara dan bukti penerapan (ISO 9001:2008) digunakan untuk mengetahui penerapan standarisasi mutu (ISO 9001:2008). Dalam mengevaluasi penerapan standar manajemen mutu (ISO 9001:2008) yang dilakukan PT. Multi Sarana Propertindo pada proyek Hotel Grand Whiz di Legian akan menggunakan sistem skor audit yang dikembangkan dari Skala Likert. Kelebihan Skala Likert adalah mudah dibuat dan ditafsirkan serta merupakan bentuk umum yang sering digunakan (Alma, 2011). Penilaian/scoring diberikan pada setiap pertanyaan dari element 4 sampai dengan element 8, dengan kriteria penilaian sebagai berikut:

- a) Skor 1 (Buruk Sekali/BRS)
  - Sistem Manajemen Mutu Belum ada
  - Dokumentasi tidak ada
  - Implementasi tidak ada
- b) Skor 2 (Buruk/BR)
  - Sistem Manajemen Mutu ada
  - Dokumentasi tidak ada
  - Implementasi tidak terlaksana di lapangan
- c) Skor 3 (Sedang/S)
  - Sistem Manajemen Mutu ada
  - Dokumentasi tidak terorganisir dengan baik
  - Implementasi tidak dilakukan secara penuh di lapangan, diterapkan  $\leq 60\%$
- d) Skor 4 (Baik/B)
  - Sistem Manajemen Mutu Belum ada
  - Dokumentasi ada dan terorganisir dengan baik
  - Implementasi tidak dilakukan secara penuh di lapangan, (diterapkan  $\leq 80\%$ )
- e) Skor 5 (Baik Sekali/BS)
  - Sistem Manajemen Mutu dan dokumentasi sudah sesuai dengan ISO 9001:2008 dan implementasinya sudah sepenuhnya dilaksanakan di lapangan (diterapkan 100%).

### Tabulasi

Dari hasil lembar kuesioner yang telah diisi oleh responden (*auditee*), kemudian dilakukan tabulasi agar mempermudah analisis data. Tabulasi ini berisikan nilai dari pertanyaan pada masing-masing elemen yang didapat dari wawancara responden.

Hasil penilaian kuesioner dari responden yang telah ditabulasikan, selanjutnya dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{skor} = \frac{\text{Total Skor (A)}}{\text{Total Skor (B)}} \times 100\% \quad (1)$$

dengan:

Total Skor (A) = Total nilai skor (1-5)

Total Skor (B) = Total nilai skor maksimum tiap elemen

Hasil nilai, yang didapat, dikelompokkan sebagai berikut:

1. Sangat baik : ( $81\% \leq \text{skor} \leq 100\%$ )
2. Baik : ( $61\% \leq \text{skor} \leq 80\%$ )
3. Sedang : ( $41\% \leq \text{skor} \leq 60\%$ )
4. Buruk : ( $21\% \leq \text{skor} \leq 40\%$ )
5. Buruk Sekali: ( $\text{Skor} \leq 20\%$ )

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Proyek

PT. Multi Sarana Propertindo (MULTIPRO) yang merupakan anak perusahaan dari MULTIKON sebagai perusahaan kontraktor terkemuka di Indonesia memiliki komitmen yang kuat untuk melaksanakan sistem manajemen Mutu, Lingkungan dan K3 yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada klien berupa jasa konstruksi yang berkualitas tinggi, menjaga dan melestarikan lingkungan, serta bertekad untuk menciptakan kondisi kerja yang bebas dari kecelakaan kerja dan penyakit akibat kerja, dengan memenuhi persyaratan ISO 9001:2008 dan OHSAS 18001:2007.

### Pengumpulan Data

Data diperoleh dengan observasi di lapangan dan hasil wawancara dengan menggunakan kuesioner. Responden yang dipilih untuk mengisi kuesioner adalah:

1. *Project Manager* Hotel Grand Whiz (Responden 1/R1)
2. *Site Engineer* Hotel Grand Whiz (Responden 2/R2)
3. *Site Manager* Hotel Grand Whiz (Responden 3/R3)
4. *Project Manager* 3 Pro/Pengawas (Responden 4/R4)

Penilaian evaluasi penerapan ISO 9001:2008 pada PT. Multi Sarana Propertindo adalah pada elemen 4 sampai 8, dengan bahasan sebagai berikut:

- a. Elemen 4. Sistem Manajemen Mutu
- b. Elemen 5. Tanggung Jawab Manajemen
- c. Elemen 6. Manajemen Sumber Daya
- d. Elemen 7. Realisasi Produk
- e. Elemen 8. Pengukuran, Analisis, dan Peningkatan

**Rekapitulasi Penerapan Elemen 4 (Sistem Manajemen Mutu)**

Hasil kuesioner terhadap 4 (empat) responden untuk elemen 4 ditampilkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Rekapitulasi Elemen 4 (Sistem Manajemen)

No	Kriteria	R1	R2	R3	R4
1	I.1	5	3	5	4
2	I.2	5	4	5	4
3	I.3	5	3	5	4
4	I.4	5	4	5	3
5	I.5	5	4	5	4
6	II.1	5	3	5	4
7	II.2	5	4	5	4
8	II.3	5	4	5	5
9	II.4	5	4	5	4
10	II.5	5	4	4	5
11	III.1	5	4	5	4
12	III.2	5	4	4	4
13	III.3	5	4	5	4
14	III.4	5	4	5	4
15	III.5	5	5	5	4
16	III.6	4	4	4	4
17	III.7	5	4	4	4
18	III.8	4	4	5	3
19	IV.1	5	4	5	4
20	V.1	5	4	5	4
Jumlah		98	78	96	80

Persentase penerapan elemen 4 (Sistem Manajemen Mutu) dihitung sebagai berikut:

- a. Total nilai skor hasil interview (A) 20 pertanyaan elemen 4 (lampiran A):
  - Responden 1 (R1): 98
  - Responden 2 (R2): 78
  - Responden 3 (R3): 96
  - Responden 4 (R4): 80

Nilai skor maksimum (B) elemen 4: 5 x 20 = 100

Nilai skor minimum elemen 4 : 1 x 20 = 20

Rentang interval: (100-20):5 = 16

- b. Maka penerapan elemen 4 adalah:

- 1. Responden 1 (R1): skor =  $\frac{98}{100} \times 100 = 98\%$
- 2. Responden 2(R2): Skor =  $\frac{78}{100} \times 100 = 78\%$
- 3. Responden 3 (R3): Skor =  $\frac{96}{100} \times 100 = 96\%$
- 4. Responden 4 (R4): Skor =  $\frac{80}{100} \times 100 = 80\%$

- c. Rata-rata persentase elemen 4 pada skala Likert dari keempat responden adalah:

$$\text{Skor Persentase} = \frac{(98\% + 78\% + 96\% + 80\%)}{4} = 88\%$$

Hasil penilaian termasuk kategori Baik Sekali (81% ≤ Skor ≤ 100%) Tabel 2 dan persentase Tabel 3

Tabel 2. Rekapitulasi penerapan Elemen

Elemen	Respon	Pertanyaan	Skor
5 (Tanggung jawab manajemen)	4	17	84,78,75,
6 (Manajemen Sumber Daya Manusia)	4	17	77,68,79,65
7 (Realisasi Produk)	4	44	217,210,212,174
8 (Pengukuran, Analisis,dan Peningkatan)	4	18	83,76,85,72

Tabel 3. Rekapitulasi Hasil Penilaian ISO 9001:2008

No.	Elemen	Persentase %
1	4 (Sistem Manajemen Mutu)	88%
2	5 (Tanggung jawab manajemen)	89,41
3	6 (Manajemen Sumber Daya Manusia)	84,99
4	7 (Realisasi Produk)	92,38
5	8 (Pengukuran, Analisis,dan Peningkatan)	87,22
Rata-rata		89,05

**Kendala–kendala Penerapan Sistem ISO 9001:2008 pada PT. Multi Sarana Propertindo**

Penerapan Elemen 4 (Sistem Manajemen Mutu) pada proyek Hotel Grand Whiz di Legian sangat baik, tetapi tidak mencapai 100%, yang dikarenakan oleh kurangnya konsistensi pihak pelaksana prosedur sistem pengendalian dokumen masuk maupun keluar dan dibuktikan pada nilai rata–rata *scoring* kuesioner sebesar 4 untuk keseluruhan responden.

Penerapan Elemen 5 (Tanggung Jawab Manajemen) pada proyek Hotel Grand Whiz di Legian dinilai sangat baik. Namun, faktor kendala yang mempengaruhi penilaiannya adalah faktor tenaga kerja dan formulir yang dibutuhkan. Faktor tenaga kerja yang dimaksud adalah staf administrasi proyek kadang-kadang lupa membuat dokumen mengenai mutu dalam proyek serta beberapa staf yang menangani pengendalian mutu merangkap pekerjaan lain juga. Hal ini menyebabkan kurangnya dokumentasi pada kriteria komitmen manajemen.

Kendala pada penerapan elemen 6 (Manajemen Sumber Daya Manusia) adalah kurangnya implementasi serta dokumentasi dari prosedur K3 dan prosedur pelatihan staf. Dari hasil pengamatan di proyek, prosedur K3 sudah dilaksanakan hanya saja para tenaga kerja ada

yang justru tidak mau melaksanakan seperti penggunaan helm, kaca mata saat pengelasan.

Pada Elemen 7 (realisasi produk), penerapan elemen 7 pada proyek Hotel Grand Whiz di Legian adalah yang tertinggi, tetapi tidak 100% karena adanya kendala kurangnya konsistensi dalam dokumentasi dari beberapa *item* seperti selalu berubahnya gambar *shop drawing* dari pihak *owner*, pembayaran upah yang melebihi dari target volume pekerjaan, keterlambatan termin pembayaran dari pihak *owner* kepada pihak kontraktor.

Kendala pada penerapan elemen 8 (pengukuran, analisis, dan peningkatan) adalah kurangnya dokumentasi daftar pertanyaan mengenai kepuasan pelanggan dan evaluasi keluhan pelanggan.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Hasil analisis penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada proyek konstruksi dengan studi kasus pelaksanaan Proyek Hotel Grand Whiz di Legian, dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat penerapan ISO 9001:2008 PT. Multi Sarana Propertindo (MULTIPRO) pada proyek Hotel Grand Whiz sebesar 89,05% dan dapat dikategorikan baik sekali (80%-100%).
2. Kendala dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 adalah:
  - a. Kurangnya dokumentasi di proyek sebagai bukti bahwa implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap persyaratan-persyaratan yang dilaksanakan pada proyek ini
  - b. Pihak manajemen dan staf proyek Hotel Grand Whiz di Legian harus lebih tegas dalam mengimplementasikan K3 karena para tenaga kerja yang tersedia justru tidak mau melaksanakan sistem ini sehingga nilai yang didapat justru tidak maksimal.
  - c. Masih ada asumsi dan pemikiran bahwa standar sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 merupakan pekerjaan tulis-menulis dan mengeluarkan biaya yang banyak.

### Saran

Mengacu dari hasil penelitian ini, disarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Hendaknya penerapan sistem manajemen mutu yang telah diterapkan pada proyek Hotel Grand Whiz tetap dipertahankan dan

dilakukan peningkatan pelaksanaan sistem manajemen mutu pada semua elemen, dari elemen 4 sampai dengan elemen 8 untuk memperoleh hasil yang lebih baik lagi.

2. Hendaknya pihak manajemen dan staf proyek Hotel Grand Whiz di Legian lebih tegas kepada para tenaga yang ada, dalam penerapan elemen 6 tentang keselamatan dan kesehatan kerja.
3. Karyawan/staf Multipro dituntut untuk disiplin dalam melaksanakan sistem prosedur operasi dan pengendalian dokumentasi, tegas dan memiliki pengetahuan yang cukup mengenai sistem manajemen mutu.
4. Perlu diadakannya penelitian lebih lanjut mengenai kepuasan pelanggan untuk lebih meyakinkan hasil dari audit sistem manajemen mutu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. 2011. *Statistika untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Anonim. 2008. *Sistem Manajemen Mutu—Persyaratan SNI ISO 9001:2008*. Badan Standarisasi Nasional
- Gaspersz, V. 2002. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gaspersz, V. 2001. *ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Setyawan, W. 2009. *Prinsip Dasar ISO 9001:2008*, [www.infometrik.com](http://www.infometrik.com)
- Soeharto, I. 2001. *Manajemen proyek (Dari Konseptual Sampai Operasional) jilid 2*, Erlangga, Jakarta
- Suardi, R. 2004. *Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000*, PPM, Jakarta.