

SURVEI KESIAPAN MANAJEMEN PADA PROYEK PEMBANGUNAN HOTEL KAMPOENG KIDZ KOTA BATU BERDASARKAN STANDART ISO 9001:2015

Julistyana Tistogondo, Wendi Kurniawan

Program Studi Teknik Sipil, Universitas Narotama, Surabaya

Email: julistyana.tistogondo@narotama.ac.id

ABSTRAK

Perusahaan konstruksi harus menerapkan sistem manajemen mutu, sistem manajemen mutu adalah sistem manajemen untuk mengendalikan organisasi dalam hal mutu, sistem manajemen yang digunakan adalah sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Dalam upaya mengetahui wujud aplikasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 maka dilaksanakan penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kelayakan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada pekerjaan Hotel Kampoeng Kidz Batu, yang dikerjakan oleh PT.MURINDA. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner dengan memakai instrument skala likert 1-7. Variabel yang dianalisis meliputi : (1) Konteks Organisasi (A1), (2) Kepemimpinan (A2), (3) Perencanaan (A3), (4) Pendukung (A4), (5) Operasi (A5), (6) Evaluasi Kinerja (A6), (7) Peningkatan (A7). Hasil penelitian menyimpulkan bahwa penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 adalah sangat baik dengan nilai persentase 84,24% dan faktor yang menjadi kendala adalah perencanaan penanganan resiko dan peluang untuk mencapai sasaran pekerjaan. Disarankan agar penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 tetap dipertahankan atau ditingkatkan.

Kata kunci: *Sisten manajemen mutu, ISO 9001:2015, Hotel Kampoeng Kidz*

PENDAHULUAN

Di era globalisasi seperti ini, banyak negara yang saling bekerja sama. Hal tersebut juga berdampak kepada perusahaan kontraktor. Oleh karena itu perusahaan berusaha memenangkan persaingan dengan meningkatkan mutu produk/jasa, sehingga dapat memberikan kepuasan pelanggan. Untuk meningkatkan mutu produk/jasa perusahaan harus menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 merupakan salah satu standar sistem manajemen mutu yang diakui dunia internasional dan bersifat global untuk berbagai bidang usaha. Sekalipun banyak manfaat dari memperoleh sertifikasi ISO 9001:2015, tapi penerapannya pun memiliki banyak kendala baik dalam proses maupun setelah proses sertifikasi. Masalah utama dalam masa penerapan adalah proses pengecekan dokumen yang terlalu banyak sehingga tidak dapat dikelola dengan baik, serta mendapatkan komitmen dari pihak manajemen dan juga para karyawan. (Susilawati, 2005). Pengertian Sistem Manajemen Mutu menurut Gasperz (2002;10) adalah Suatu Sistem Manajemen Mutu merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan Praktek-praktek standart untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari sesuatu proses dan produk (barang/jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan itu ditentukan atau dispesifikasikan oleh pelanggan atau organisasi. Sistem manajemen mutu mendefinisikan bagaimana organisasi menerapkan praktek-praktek manajemen mutu secara konsisten untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan pasar. Sedangkan menurut Stephen (1997;196) ISO 9001:2000 didefinisikan sebagai berikut, Sistem Manajemen Mutu menjelaskan bahwa ISO 9001:2000 berhubungan dengan sistem manajemen mutu. Sistem manajemen mutu dibentuk dari struktur organisasi, dokumentasi, prosedur dan alat-alat yang terdapat didalam organisasi. Dan tujuannya adalah untuk memberikan transparansi mengenai struktur organisasi, prosedur, dan alat-alat organisasi yang kemudian dapat memberi kepuasan kepada konsumen. Dalam hal ini dari dua pengertian yang telah disebutkan sebelumnya, dapat dikatakan bahwa sistem manajemen mutu merupakan suatu alat yang diterapkan dalam suatu

organisasi, yang diterapkan untuk memberikan suatu transparansi mengenai aktifitas dalam organisasi. Kegiatan ini diharapkan dapat memberikan kepuasan, dan dapat memenuhi kebutuhan para pelanggan dan pasar. Dalam penelitian studi kasus ini tidak semua elemen digunakan karena sebagian hanya elemen pendukung, dan berikut elemen-elemen yang akan digunakan dalam penelitian (Ibrohim, 2015) :

1. Elemen 4, yaitu Konteks Organisasi:
 - a) Memahami Organisasi Dan Konteksnya.
 - b) Memahami Kebutuhan Dan Harapan Pihak-pihak Terkait
 - c) Menentukan Lingkup Sistem Manajemen Mutu
 - d) Sistem Manajemen Mutu Dan Proses-prosesnya
2. Elemen 5, yaitu Kepemimpinan:
 - a) Kepemimpinan Dan Komitmen
 - b) Kebijakan Mutu
 - c) Peran, Tanggung Jawab Dan Wewenang Secara Organisasional
3. Elemen 6, yaitu Perencanaan:
 - a) Tindakan Untuk Menangani Resiko Dan Peluang
 - b) Sasaran Mutu Dan Rencana Pencapaian
 - c) Merencanakan Perubahan
4. Elemen 7, yaitu Pendukung:
 - a) Sumber Daya
 - b) Kompetensi
 - c) Kesadaran
 - d) Komunikasi
 - e) Informasi Terdokumentasi
5. Elemen 8, yaitu Operasi:
 - a) Perencanaan Dan Pengendalian Operasional
 - b) Menentukan Persyaratan-persyaratan Produk Dan Layanan
 - c) Desain Dan Pengembangan Produk Dan Layanan
 - d) Pengendalian Penyedia Produk Dan Jasa Eksternal
 - e) Pelaksanaan Produk Dan Layanan
 - f) Identifikasi Dan Mampu Telusur
 - g) Pengendalian Output Proses, Produk Layanan Yang Tidak Sesuai
6. Elemen 9, yaitu Evaluasi Kinerja:
 - a) Pemantauan, Pengukuran, Analisa Dan Evaluasi
 - b) Audit Internal
 - c) Tinjauan Manajemen
7. Elemen 10, yaitu Peningkatan:
 - a) Umum
 - b) Ketidak Sesuaian Dan Tindakan Koreksi
 - c) Peningkatan Berkelanjutan

METODE PENELITIAN

Menurut Malhotra (2005), Kuesioner adalah teknik terstruktur untuk memperoleh data yang terdiri dari serangkaian pertanyaan, tertulis atau verbal, yang dijawab oleh responden. Penyusunan kuesioner adalah penyusunan desain instrumen penelitian yang berupa daftar pertanyaan atau pernyataan yang disusun secara tertulis. Dalam penelitian ini, pengumpulan data primer dilakukan dengan membagi kuesioner. Pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah pertanyaan dengan jawaban yang bersifat tertutup (yang telah disediakan). Karena jawaban masih bersifat kualitatif maka perlu dikuantitatifkan dengan jalan memberi nilai / skor masing masing variabel menggunakan skala Likert {1-5}. Dengan skala Likert,

maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun bagian-bagian instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban setiap bagian instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat negatif sampai sangat positif (Sugiyono, 2009). Skala Likert memiliki 5 (lima) kategori, yaitu:

Sangat Kurang	(SK)	= dengan nilai 1
Kurang	(K)	= dengan nilai 2
Cukup	(C)	= dengan nilai 3
Baik	(B)	= dengan nilai 4
Sangat Baik	(SB)	= dengan nilai 5

Uji validitas digunakan untuk proses pengukuran yang akurat sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu instrumen pengukuran dikatakan valid jika instrumen mengukur apa yang seharusnya diukur. Nilai korelasi yang kurang dari r tabel menunjukkan pertanyaan tidak valid dan pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan SPSS yaitu dengan melihat hasil *output Total Correlation* dimana jika nilainya positif dan lebih besar dari nilai r tabel (**DF=N-2 dan $\alpha=10\%$**) berarti butir pertanyaan telah valid. Dengan menggunakan taraf signifikansi 10%, tingkat kepercayaan penelitian ini 90%. (Santoso, 2000). Langkah-langkah dalam menguji validitas:

1. Menentukan nilai r tabel

$$df = (N) - 2 ; N = \text{jumlah responden}$$

α = Tingkat signifikansi 10%

2) Mencari r hasil

r hasil untuk tiap butir dapat dihitung dengan rumus korelasi *product moment*.

$$r = \frac{N(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

r = koefisien korelasi

X = skor tiap pertanyaan

Y = skor total

N = jumlah responden

3) Mengambil keputusan

Dasar pengambilan keputusan:

a. Jika r hasil positif dan r hasil > r table, maka butir tersebut valid.

b. Jika r hasil negatif atau r hasil < r tabel, maka butir tersebut tidak valid

Reliabilitas merupakan hasil pengukuran yang dapat dipercaya, dimana jika hasil dari kuesioner dilakukan pengukuran berulang ulang menghasilkan hasil yang relatif sama, pengukuran tersebut di anggap memiliki tingkat reliabilitas yang baik. Uji reliabilitas pada penelitian menggunakan program SPSS. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan melihat uji *Cronbach Alpha* yang rumusnya sebagai berikut:

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma^2}{\sigma t^2} \right]$$

r = koefisien reliabilitas instrument (*Cronbach Alpha*)

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma^2$ = total varians butir

σt^2 = total varians

Bila hasil koefisien *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6 maka instrument penelitian dari konstruk tersebut dapat dikatakan reliabel (Ghozali, 2001).

Dalam menganalisis data dari hasil *interview* dan *record* penerapan ISO 9001:2015 pada PT.MURINDA pada proyek pembangunan Hotel Kampoeng Kidz Kota Batu,

penilaian/*scoring* diberikan pada setiap pertanyaan dari Klausul 4 sampai dengan Klausul 10, dengan kriteria penilaian sebagai berikut (Sugiyono,2009):

Tabel 1 Kriteria Interpretasi Skor menurut (Sugiyono,2009)

Nilai (%)	Klasifikasi
80 – 100	Sangat Baik
60 – 80	Baik
40 – 60	Cukup
20 – 40	Kurang
< 20	Sangat Kurang

Penjelasan dari masing masing skor adalah sebagai berikut :

Skor 1 : Sangat Kurang

(Sistem manajemen mutu ada, form manajemen mutu tidak ada, dokumentasi manajemen mutu tidak ada, manajemen mutu diterapkan (< 20%)).

Skor 2 : Kurang

(Sistem manajemen mutu ada, form manajemen mutu tidak ada, dokumentasi manajemen mutu tidak ada, manajemen mutu diterapkan (20-40%)).

Skor 3 : Cukup

(Sistem manajemen mutu ada, form manajemen mutu ada, dokumentasi manajemen mutu tidak ada, manajemen mutu diterapkan (40-60%)).

Skor 4 : Baik

(Sistem manajemen mutu ada, form manajemen mutu ada, dokumentasi manajemen mutu ada, manajemen mutu diterapkan (60-80%)).

Skor 5 : Sangat baik

(Sistem manajemen mutu ada, form manajemen mutu ada, dokumentasi manajemen mutu ada, manajemen mutu diterapkan (80-100%)).

Sedangkan untuk perhitungan skor, dipakai rumus sebagai berikut:

Skor = (Total skor)/(Nilai total) x 100%,

Total skor = Total nilai skor dari hasil kuesioner

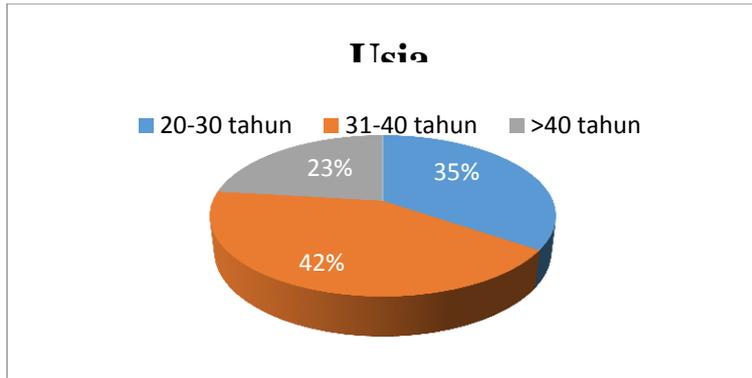
Nilai total = Total nilai skor maksimum tiap prosedur

HASIL PENELITIAN

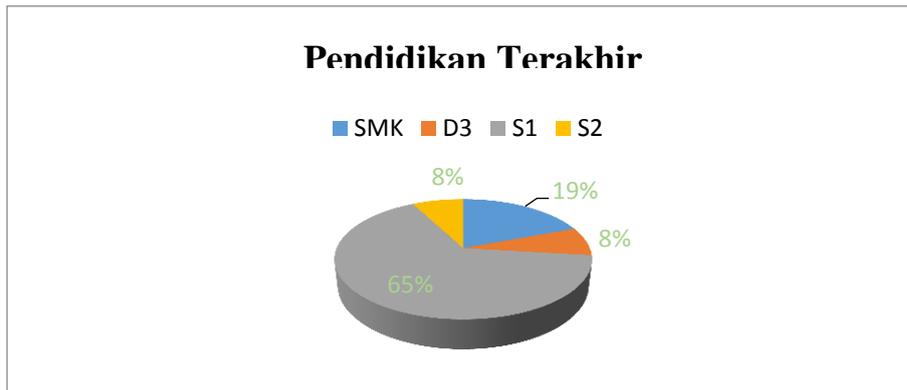
Karakteristik Responden



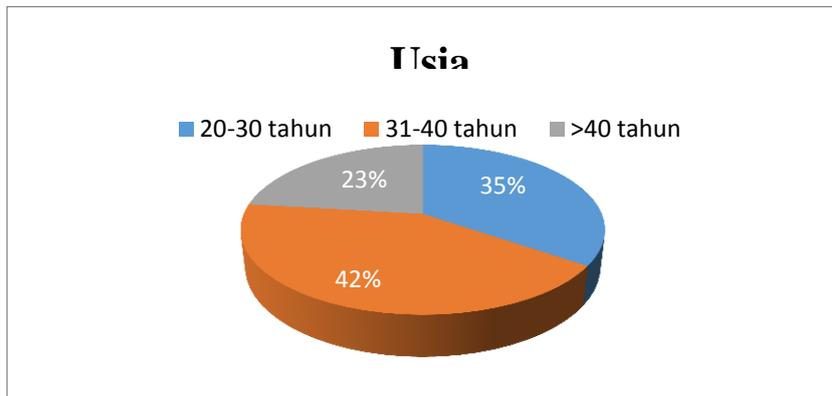
Gambar 2 Jenis Kelamin Responden



Gambar 3 Usia Responden



Gambar 4 Pendidikan Terakhir



Gambar 5 Usia Responden

Tabel 2 Hasil Uji Validitas

Variabel	A	Total Correlation	Signifikasi (P Value) 10%	Kesimpulan
Konteks Organisasi	A1.1	0,378	0,3297	VALID
	A1.2	0,707	0,3297	VALID
	A1.3	0,662	0,3297	VALID
	A1.4	0,478	0,3297	VALID
	A1.5	0,695	0,3297	VALID
	A1.6	0,689	0,3297	VALID
Kepemimpinan	A2.1	0,844	0,3297	VALID
	A2.2	0,755	0,3297	VALID
	A2.3	0,707	0,3297	VALID

Perencanaan	A3.1	0,821	0,3297	VALID
	A3.2	0,708	0,3297	VALID
	A3.3	0,773	0,3297	VALID
Pendukung	A4.1	0,652	0,3297	VALID
	A4.2	0,611	0,3297	VALID
	A4.3	0,707	0,3297	VALID
	A4.4	0,742	0,3297	VALID
	A4.5	0,346	0,3297	VALID
	A4.6	0,439	0,3297	VALID
Operasi	A5.1	0,539	0,3297	VALID
	A5.2	0,637	0,3297	VALID
	A5.3	0,656	0,3297	VALID
	A5.4	0,443	0,3297	VALID
	A5.5	0,636	0,3297	VALID
	A5.6	0,429	0,3297	VALID
	A5.7	0,712	0,3297	VALID
Evaluasi Kinerja	A6.1	0,727	0,3297	VALID
	A6.2	0,839	0,3297	VALID
	A6.3	0,772	0,3297	VALID
	A6.4	0,484	0,3297	VALID
Peningkatan	A7.1	0,771	0,3297	VALID
	A7.2	0,849	0,3297	VALID
	A7.3	0,798	0,3297	VALID

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	$\alpha = 0.6$	Kesimpulan
Konteks Organisasi	0,643	0,6	Reliabel
Kepemimpinan	0,639	0,6	Reliabel
Perencanaan	0,647	0,6	Reliabel
Pendukung	0,619	0,6	Reliabel
Operasi	0,670	0,6	Reliabel
Evaluasi Kinerja	0,666	0,6	Reliabel
Peningkatan	0,690	0,6	Reliabel

Tabel 4 Rekapitulasi Hasil Survei Penelitian ISO 9001:2015

No	Variabel	Presentase
1	Konteks Organisasi	84,08
2	Kepemimpinan	81,80
3	Perencanaan	85,80
4	Pendukung	84,57
5	Operasi	84,19
6	Evaluasi Kinerja	84,42
7	Peningkatan	84,88
Rata Rata		84,24

Tabel 5 Rekapitulasi Faktor Kendala ISO 9001:2015

No	Faktor faktor kendala penerapan ISO 9001:2008	Total			
		Ya	Tidak	Ya (%)	Tidak (%)
1	Apakah perusahaan mengalami kendala dalam menentukan dan memahami kriteria dan metode dalam pekerjaan ?	5	21	19	81
2	Apakah perusahaan mengalami kendala dalam pembagian peran, tanggung jawab dan wewenang secara organisasional kepada setiap pimpinan ?	4	22	15	85
3	Apakah perusahaan mengalami kendala dalam hal perencanaan penanganan resiko dan peluang untuk mencapai sasaran pekerjaan ?	6	20	23	77
4	Apakah perusahaan mengalami kendala dalam hal penyediaan SDM yang berkompeten, infrastuktur, serta mendokumentasikan informasi ?	4	22	15	85
5	Apakah perusahaan mengalami kendala dalam hal perencanaan dan pengendalian operasional produk dan layanan?	4	22	15	85
6	Apakah perusahaan mengalami kendala dalam hal perencanaan dan pengendalian operasional produk dan layanan?	3	23	11	89
7	Apakah perusahaan mengalami kendala dalam hal mengoreksi dan mempelajari kesalahan sebagai upaya peningkatan ?	3	23	11	89

KESIMPULAN

- 1) PT.MURINDA telah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada pelaksanaan proyek pembangunan Hotel Kampong Kidz Kota Batu dengan skor 84,24% dengan interpretasi sangat baik.
- 2) Kendala yang dialami oleh PT.MURINDA pada pelaksanaan proyek Hotel Kampong Kidz Kota Batu dalam menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 adalah sebesar 23% yaitu perusahaan mengalami kendala dalam hal perencanaan penanganan resiko dan peluang untuk mencapai sasaran pekerjaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Gasperz, Vincent. 2002. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS(Edidi Kedua)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ibrohim, Lim. 2015. *ISO-9001:2015 FDIS, Penjelasan Klausul-klausul*. Jakarta: PT. Gunastara.
- Malhotra, Naresh K. 2005. *Riset Pemasaran: Pendekatan Terapan Jilid 1*. Jakarta: PT. Indeks.
- Santoso, S. 2000. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: Elex Media Komputindo, Kelompok Gramedia.
- Stephen. 1997. *Total Quality Management in Education-Manajemen Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: IRCi soD.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susilawati, Connie. Harapan dan Realita Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 Dalam Penerapannya Di Perusahaan Kontraktor. *Civil Engineering Dimension, Vol.7, No. 1, 30-35, March 2005*.