

Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Pada Proyek Konstruksi (Studi Kasus : Proyek Jimbaran Greenhill Villa R.13)

I Putu Aditya Sarma Wijaya^{1)*}, I Nyoman Sedana Triadi²⁾, I Nyoman Suardika³⁾

¹ Manajemen Proyek Konstruksi, Teknik Sipil, Politeknik Negeri Bali

² Manajemen Proyek Konstruksi, Teknik Sipil, Politeknik Negeri Bali

³ Manajemen Proyek Konstruksi, Teknik Sipil, Politeknik Negeri Bali

*Corresponding Author: adityasrma17@gmail.com

Abstrak: Sistem penerapan mutu berbasis ISO 9001:2015 di Indonesia sudah menjadi suatu prioritas dalam kegiatan proyek konstruksi seperti yang ditetapkan oleh Departemen Pekerjaan Umum sejak tahun 2001. Sistem manajemen mutu adalah pedoman yang menetapkan syarat-syarat yang memiliki tujuan untuk menjamin suatu organisasi memberikan suatu produk baik barang maupun jasa yang memenuhi persyaratan tertentu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, faktor-faktor yang menjadi kendala serta upaya peningkatan pelayanan dalam penerapannya. Tingkat implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 diperoleh dengan menggunakan instrumen penelitian berupa *checklist*. Faktor yang menjadi kendala dalam implementasi diperoleh melalui hasil wawancara personil yang terkait. Penilaian implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 (Elemen 4 sampai dengan Elemen 10) didapat dengan metode analisis statistik deskriptif kualitatif yang menggunakan metode skor audit yang dikembangkan dengan skala rating. Dari hasil analisis implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada proyek pembangunan Proyek Jimbaran Greenhill Villa R.13 mendapatkan persentase tingkat implementasi sebesar 94,75% yang dikategorikan Sangat Baik. Faktor yang menyebabkan persentase implementasi tidak mencapai 100% antara lain karena kurang pengawasan tentang alur dokumen kepada para personil dan kurang optimalnya sumber daya manusia yang tersedia untuk mengejar progress yang tersedia yang menyebabkan implementasi sasaran mutu perusahaan tidak terlaksana dengan penuh. Upaya yang dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan dengan cara pengawasan alur dokumen yang lebih rutin dilaksanakan serta memaksimalkan kinerja pekerja agar sesuai dengan persyaratan mutu yang diterapkan oleh perusahaan.

Kata Kunci: ISO 9001:2015, skala rating, implementasi, sistem manajemen mutu.

Abstract: The ISO 9001:2015-based quality implementation system in Indonesia has become a priority in construction project activities as determined by the Ministry of Public Works since 2001. The quality management system is a guideline that establishes requirements with the aim of ensuring an organization provides a good product, goods or services that meet certain requirements. This study aims to determine the level of implementation of the ISO 9001:2015 quality management system, the factors that become obstacles and efforts to improve services in its application. The level of implementation of the ISO 9001:2015 quality management system was obtained by using a research instrument in the form of a checklist. Factors that become obstacles in implementation are obtained through the results of interviews with related personnel. Assessment of the implementation of the ISO 9001:2015 quality management system (Elements 4 to 10) was obtained by using a qualitative descriptive statistical analysis method using the audit score method developed with a rating scale. From the results of the analysis of the implementation of the ISO 9001:2015 quality management system on the Jimbaran Greenhill Villa R.13 development project, the percentage of implementation rate is 94.75% which is categorized as Very Good. Factors that cause the percentage of implementation does not reach 100%, among others, due to lack of supervision of the flow of documents to personnel and the lack of optimal human resources available to pursue the available progress which causes the implementation of the company's quality objectives to not be carried out in full. Efforts are being made to improve services by monitoring the flow of documents that are more routinely carried out and maximizing the performance of workers to comply with the quality requirements applied by the company.

Keywords: ISO 9001:2015, rating scale, implementation, quality management system.

Informasi Artikel: Pengajuan Repository pada September 2022/ Submission to Repository on September 2022

Pendahuluan/Introduction

Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 adalah suatu pedoman yang menetapkan syarat-syarat untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen kualitas yang memiliki tujuan untuk menjamin suatu organisasi akan memberikan suatu produk (barang maupun jasa) yang memenuhi syarat yang ditentukan [6].

Implementasi dari sistem manajemen mutu tersebut adalah suatu nilai tambah dari perusahaan jasa konstruksi, antara lain meminimalkan produk yang tidak memenuhi syarat agar dapat mengurangi pekerjaan ulang, mencegah kegagalan konstruksi akibat pelaksanaan konstruksi yang tidak sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan

disamping itu dapat mengoptimalkan keuntungan suatu perusahaan juga dapat meningkatkan produktivitas kerja yang nantinya dapat meningkatkan efisiensi perusahaan tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana penerapan manajemen mutu ISO 9001 : 2015 oleh PT. Tunas Jaya Sanur sesuai dengan standar mutu yang ada sehingga mampu memenuhi kualitas atau mutu pelaksanaan yang diinginkan dan juga faktor-faktor yang menjadi kendala dalam penerapan standar mutu ISO 9001:2015 pada proyek Jimbaran Greenhill Villa R.13. Dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 harus dapat mengatasi berbagai kendala agar penerapan ISO 9001:2015 dapat berjalan dengan baik.

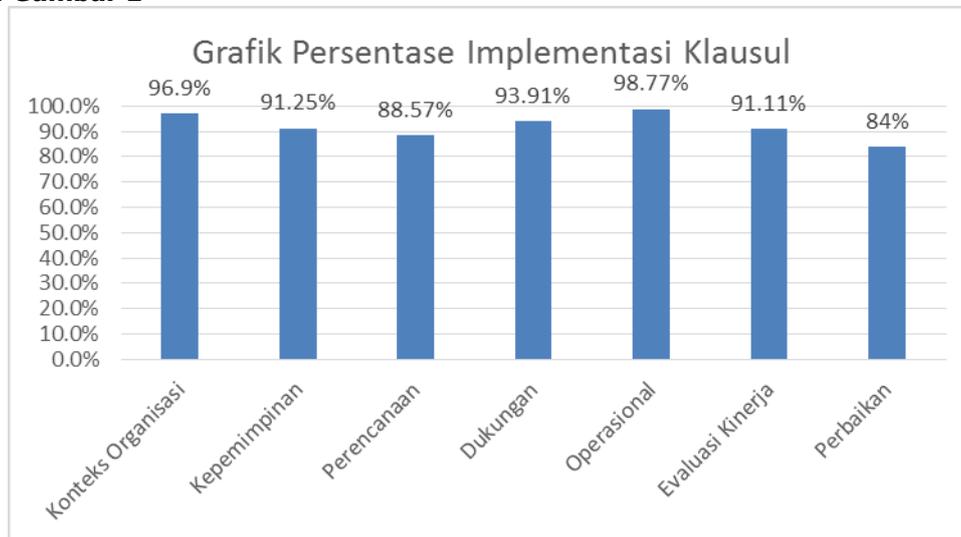
Metode/Method

Penelitian dilakukan pada Proyek Jimbaran Greenhill Villa R.13 dengan waktu pengumpulan data dari bulan November 2021-Desember 2021 kemudian dilanjutkan dengan penelitian sampai bulan Juli 2022. Jenis penelitian yang dilakukan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif yang bersifat menggambarkan, memaparkan, dan menguraikan objek yang diteliti[1]. Data primer pada penelitian ini berupa Hasil wawancara penerapan, kendala dan solusi. Data primer diperoleh dengan cara wawancara informan menggunakan checklist di lapangan. Data sekunder dalam penelitian diperoleh dari kontraktor pelaksana berupa Sertifikat ISO 9001:2015, Muturencana pekerjaan, Metode pelaksanaan proyek dan Dokumentasi ISO. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui observasi dan hasil checklist serta wawancara.

Tahapan analisa diawali dengan pengumpulan data primer dan sekunder, dalam mengevaluasi implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada penelitian ini, digunakan sistem skor audit yang dikembangkan dengan skala rating. Skala ini digunakan untuk menghasilkan data statistik pada lembar observasi untuk mempermudah peneliti memperoleh data. Informan tidak akan menjawab salah satu jawaban kualitatif (buruk sekali, buruk, sedang, baik, baik sekali), tetapi menjawab salah satu jawaban kuantitatif (berupa angka) yang telah disediakan [10]. Hasil dari lembar checklist yang diperoleh dari responden (Auditee), kemudian ditabulasikan untuk mempermudah menganalisis data. Kesimpulan dan saran yang didapat dari hasil analisa menjelaskan rumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya.

Hasil dan Pembahasan/ Result and Discussion

Tingkat implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 mendapatkan implementasi yang berbeda di setiap klausulnya, implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada proyek Jimbaran *Greenhill* Villa R.13 digambarkan pada **Gambar 1**



Gambar 1 Histogram Persentase Implementasi Klausul

Hasil tabulasi checklist dari seluruh klausul di proyek Jimbaran *Greenhill* Villa R.13 seperti tabel 1 [10].

Tabel 1 Tabulasi checklist seluruh klausul

Klausul ISO	Jumlah Pernyataan	Hasil Tabulasi										
		ΣSB	b X 5	ΣB	d X 4	ΣS	f X 3	ΣBR	h X 2	ΣBRS	j X 1	(c+e+g+i+k)
9001:2015	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l
4	13	11	55	2	8	0	0	0	0	0	0	63
5	16	9	45	7	28	0	0	0	0	0	0	73
6	7	3	15	4	16	0	0	0	0	0	0	31
7	46	33	165	12	48	1	3	0	0	0	0	216
8	49	46	230	3	12	0	0	0	0	0	0	242
9	9	6	30	2	8	1	3	0	0	0	0	41
10	5	1	5	4	16	0	0	0	0	0	0	21
TOTAL	145	109	545	34	136	2	6	0	0	0	0	687

Keterangan:

ΣSB : Jumlah total skor sangat baik dari responden

ΣB : Jumlah total skor baik dari responden

ΣS : Jumlah total skor sedang dari responden

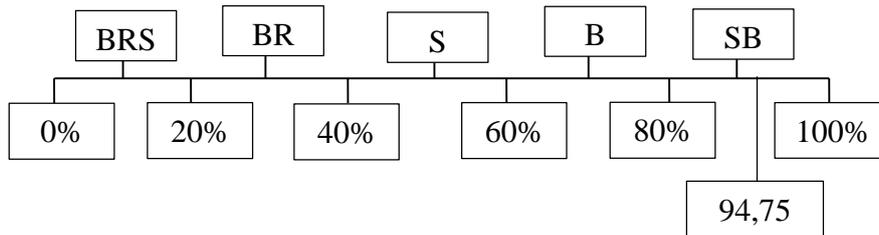
ΣBR : Jumlah total skor buruk dari responden

ΣBRS : Jumlah total skor buruk sekali dari responden

$$persentase = \frac{Total\ Skor}{Nilai\ total} \times 100\%$$

$$Persentase = \frac{687}{725} \times 100\% = 94,75\%$$

Berikut adalah rentang interval implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada proyek Jimbaran *Greenhill Villa R.13* menurut skala rating.



Gambar 1 Rentang Interval Menurut Skala Rating

Tabel 2 Kendala dan Upaya Peningkatan Pelayanan Klausul 7.5.3

Klausul	Kriteria ISO	Uraian Proses	Skor	Kendala	Upaya Peningkatan
7.5.3	Pengendalian informasi Terdokumentasi.	Administrasi proyek menerima mengidentifikasi status perkembangan dokumen, yang secara periodic melaporkan pada site manager dan	3	Kurangnya pengawasan tentang alur dokumen oleh admin proyek dan kurangnya pemahaman dari staff/pekerja tentang alur dokumen atau bagan alir dokumen	Admin proyek lebih melakukan pengawasan secara intensif tentang alur dokumen dan lebih memberikan pengarahan atau pemahaman tentang alur dokumen serta waktu (deadline) untuk menanggapi surat/form

		lebih memudahkan admin proyek untuk merekap dokumen proyek, sehingga site manager lebih mudah mengetahui perkembangan dokumen secara periodic.		yang atau diabaikan atau tidak bagan alir dokumen yang meyebabkan dokumen sering diabaikan atau tidak diberikan kepada admin yang menyebabkan admin proyek mengalami kesulitan.	memberikan tenggang waktu (deadline) untuk menanggapi surat/form agar staff lebih memahami dan lebih memudahkan admin proyek untuk merekap dokumen proyek, sehingga site manager lebih mudah mengetahui perkembangan dokumen secara periodic.
--	--	--	--	---	---

Pada uraian proses ini PT. Tunas Jaya Sanur telah menetapkan pedoman dokumen Pengendalian Informasi Terdokumentasi Sesuai Prosedur Informasi Terdokumentasi (PO-SCR-12) dengan sasaran atau objektif evaluasi aspek mutu produk untuk kepuasan pelanggan.

Tabel 3 Kendala dan Upaya Peningkatan Pelayanan Klausul 9.1

Klausul	Kriteria ISO	Uraian Proses	Skor	Kendala	Upaya Peningkatan
9.1	Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi.	Adanya ketentuan pemantauan dimana hasil pemantauan dianalisis lalu digunakan untuk perbaikan proses.	3	Kurang optimalnya sumber daya manusia yang tersedia untuk mengejar progress yang tersedia agar pekerjaan selesai tepat pada waktu time schedule.	memaksimalkan kinerja dari pekerja yang tersedia lalu dilakukan analisa terhadap pekerjaan apabila perlu dilakukan penambahan tenaga kerja maka supervisor akan mengajukan penambahan tenaga kerja ke Project Manager/Site Manager.

Pada uraian proses ini PT. Tunas Jaya Sanur melakukan analisis dan evaluasi terhadap hasil pemantauan dan pengukuran setiap proses pada masing-masing bidang manajerial.

Simpulan/ Conclusion

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa, Tingkatan implementasi ISO 9001:2015 PT. Tunas Jaya Sanur pada proyek pembangunan Jimbaran Greenhill Villa R.13 dari hasil skala rating didapat sebesar 94,75% dan dapat dikategorikan Sangat Baik/SB (80% s/d 100%). Beberapa faktor yang menjadi kendala didalam implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 yaitu : Kurangnya pengawasan tentang alur dokumen oleh admin proyek, Kurangnya pemahaman dari staff/pekerja tentang alur dokumen atau bagan alir dokumen, Kurang optimalnya sumber daya manusia yang tersedia.

Ucapan Terima Kasih/ Acknowledgment

Puji Syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan yang maha Esa karna telah memberikan kesehatan dan kemampuan untuk menyelesaikan penelitian ini. Kami juga mengucapkan terima kasih kepada para dosen: Bapak I Nyoman Sedana Triadi, ST.,MT, Bapak Ir I Nyoman Suardika, yang telah memberikan bimbingan dan masukan. Kepada pihak PT. Tunas Jaya Sanur. Bapak I Made Duana yang telah membantu memberikan data-data dalam penelitian ini. Terima kasih untuk teman-teman kelas C yang telah memberikan dukungan dalam penelitian ini.

Referensi/ Reference

[1] Arikunto, Suharsimi. "Metode peneltian." *Jakarta: Rineka Cipta* (2010).

[6] Gaspersz, V. 2001. *ISO 9000:2000and Continual Quality Improvement*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

[10] Putra, I.G.N. N. A. 2015. *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 PT Waskita Karya Pada Proyek Pembangunan Gedung Blok E RSUD Kabupaten Badung*.