

# Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu Konstruksi Berdasarkan ISO 9001:2015 Pada PT Murni Karya Mandiri

\* Sutria Desman<sup>1</sup>, Lina Febyanti<sup>2</sup>, Elvi Syamsuir<sup>3</sup>,

<sup>#123</sup>Program Studi Teknik Sipil 1, Sekolah Tinggi Teknologi Payakumbuh 1

Jl. Khatib Sulaiman, Sawah Padang, Payakumbuh Selatan, Kota Payakumbuh, Sumatera Barat 26222  
ris.abak44@gmail.com

ARTICLE INFO	ABSTRACT
<p><b>Keywords:</b> Construction Management, ISO 9001: 2015, Quality.</p>	<p>The Government of the City of Bukittinggi is committed to implementing the Construction of the 2019 Public Service Mall Office Building as a concrete action in an effort to improve the quality of public services. The Public Service Mall is a form of commitment in order to improve services to the public and solutions for integrated services that are currently not integrated between central and regional services as well as business services in one place. The importance of an organization for a project is the main reason the author made a thesis that refers to ISO 9001: 2015. This standard refers to quality design, quality management and quality assurance for a variety of different companies. The ISO 9000 standard includes discussion of risks, costs, benefits, management responsibilities, quality system principles, and other blocks that help promote quality standards according to real situations. This chapter describes the results and discussion of the analysis of the application of quality management systems at PT. Murni is an independent work based on ISO 9001: 2015. The data source obtained by the author is based on the results of interviews with 6 (six) stakeholders consisting of contractors, supervisory consultants, chief craftsmen and workers who served at PT Murni Karya Mandiri on the Bukittinggi City Public Service Mall Development Project. Analysis of the application of the quality management system refers to the principle of ISO 9001: 2015 as outlined in 7 (seven) clauses. ). The construction of the Public Service Mall is targeted for 6 months of working days starting from June 15 to December 12, 2019. With consultations, the supervisor is CV Intikarya Tigamitra. The signing of the contract as well as the handover of the field to mark the start of construction work was carried out by the Bukittinggi City Government at the Mayor's Official House behind the beam. (bukittinggi.go.id).</p>
INFO ARTIKEL	ABSTRAK
<p><b>Kata Kunci</b> Manajemen Konstruksi, ISO 9001:2015, Mutu.</p>	<p>Pemerintah Kota Bukittinggi berkomitmen untuk melaksanakan Pembangunan Gedung Kantor Mall Pelayanan Publik Tahun 2019 sebagai salah satu aksi nyata dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Mall Pelayanan Publik merupakan bentuk komitmen dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap publik dan solusi dari pelayanan terpadu yang saat ini belum terintegrasi antara pelayanan pusat dan daerah sekaligus pelayanan bisnis dalam satu tempat. Pentingnya suatu organisasi bagi sebuah proyek menjadi alasan utama penulis membuat skripsi yang merujuk pada iso 9001:2015. Standar ini mengacu pada perancangan kualitas, manajemen kualitas dan penjaminan kualitas untuk berbagai macam perusahaan yang berbeda-beda. Standar ISO 9000 mencakup pembicaraan mengenai risiko, biaya, manfaat, tanggung jawab manajemen, prinsip sisten kualitas, dan blok lain yang membantu mememasyarakatkan standar kualitas sesuai dengan situasi nyata. Dalam bab ini dijelaskan mengenai hasil dan pembahasan analisis penerapan sistem manajemen mutu pada PT. Murni karya mandiri berdasarkan iso 9001:2015. Sumber data yang diperoleh penulis berdasarkan hasil wawancara dengan pihak stakeholder sebanyak 6 (enam) orang yang terdiri dari kontraktor, konsultan pengawas, kepala tukang dan pekerja yang menjabat di PT Murni Karya Mandiri terhadap Proyek Pembangunan Mall Pelayanan Publik Kota Bukittinggi. Analisis penerapan sistem manajemen mutu merujuk kepada prinsip iso 9001:2015 yang dituangkan melalui 7 (tujuh) klausul. ). Pembangunan Mall Pelayanan Publik yang ditargetkan selama 6 bulan hari kerja itu terhitung mulai 15 Juni sampai 12 Desember 2019. Dengan konsultasi pengawasnya adalah CV Intikarya Tigamitra. Penandatanganan kontrak sekaligus serah terima lapangan tanda dimulainya pekerjaan pembangunan itu dilakukan Pemerintah Kota Bukittinggi di Rumah Dinas Walikota belakang balok. (bukittinggi.go.id).</p>

## 1. PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan dan tuntutan Pelayanan Publik yang prima pada suatu proses perizinan, Pemerintah Kota Bukittinggi menyadari terdapat banyak kekurangan. Hal ini berakibat proses suatu perizinan yang seharusnya cepat dan mudah didapat, terkendala karena pelayanan berada di beberapa gedung yang berbeda. Pembangunan Mall Pelayanan Publik yang ditargetkan selama 6 bulan hari kerja itu terhitung mulai 15 Juni sampai 12 Desember 2019. Dengan konsultasi pengawasnya adalah CV Intikarya Tigamitra. Penandatanganan kontrak

sekaligus serah terima lapangan tanda dimulainya pekerjaan pembangunan itu dilakukan Pemerintah Kota Bukittinggi di Rumah Dinas Walikota belakang balok.. Pada pelaksanaan Proyek Pembangunan Gedung Kantor DPMPTSPPTK (Mall Pelayanan Publik), seluruh pekerjaannya berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dikeluarkan oleh pihak Pemerintah Kota Bukittinggi selaku Pejabat Pembuat Komitmen (PPK).

Dalam kamus lengkap Bahasa Indonesia, mutu adalah suatu nilai atau keadaan. Sementara pengertian lain tentang mutu dikemukakan oleh para ahli dilihat dari sudut pandang yang berbeda. Diantaranya Menurut (Arikunto, 1998) objek penelitian merupakan variable atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Pada penelitian ini penulis melakukan penelitian pada PT Murni Karya Mandiri pada Proyek Pembangunan Mall Pelayanan Publik. Pada penelitian ini penulis ingin mengetahui bagaimana penerapan sistem manajemen mutu yang dilakukan PT Murni Karya Mandiri terhadap Proyek Pembangunan Mall Pelayanan Publik, dalam bab ini dijelaskan mengenai hasil dan pembahasan Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu pada PT. Murni Karya Mandiri berdasarkan ISO 9001:2015. Sumber Data yang diperoleh penulis berdasarkan hasil wawancara dengan pihak *Stakeholder* sebanyak 6 (enam) orang yang terdiri dari kontraktor, konsultan pengawas, kepala tukang dan pekerja yang menjabat di PT Murni Karya Mandiri terhadap proyek pembangunan Mall Pelayanan Publik Kota Bukittinggi. Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu merujuk kepada prinsip ISO 9001:2015 yang dituangkan melalui 7 (tujuh) Klausul, Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu Pada Proyek Pembangunan Mall Pelayanan Publik Kota Bukittinggi, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut: berdasarkan tabel sistem skor audit mutu PT Murni Karya Mandiri termasuk dalam kategori baik dengan presentase 61% - 80% skala 100% dan berdasarkan hasil wawancara dari 3 (tiga) kelompok yang terdiri dari kontraktor, konsultan, pekerja perusahaan PT Murni Karya Mandiri sudah cukup baik dalam melakukan penerapan sistem manajemen mutu hal ini dibuktikan dengan ketersediaan dokumen yang ada dan pelaksanaan dilapangan pada Perusahaan seperti dokumen rencana mutu kontrak, surat perjanjian Kerja Nomor: 04/ PPK-MPP/DPMPPTSPPTK-2019 dan dokumen pendukung lainnya dan dikatakan baik karena ketersediaan dokumen yang PT Murni Karya Mandiri miliki sudah memenuhi syarat sesuai standar dengan ISO 9001:2015 dibuktikan dengan sudah diterapkan sistem manajemen mutu, sudah adanya dokumentasi yang terorganisir dengan baik.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Dalam kamus lengkap Bahasa Indonesia, mutu adalah suatu nilai atau keadaan. Sementara pengertian lain tentang mutu dikemukakan oleh para ahli dilihat dari sudut pandang yang berbeda. Diantaranya (Deming, 1993) mengatakan bahwa mutu adalah “tingkat keseragaman dan ketergantungan prediksi dengan biaya rendah, sesuai dengan pasar”.. Pada hakikatnya beberapa pengertian mutu tersebut adalah sama dan memiliki elemen-elemen seperti usaha untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kedua, mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan. Ketiga, merupakan kondisi yang selalu berubah. Berdasarkan elemen-elemen tersebut maka mutu dapat didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi bahkan melebihi harapan. Di simpulkan bahwa secara garis besar, mutu adalah keseluruhan ciri atau karakteristik produk atau jasa dalam tujuannya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

### 2.1 Pengertian Sistem Manajemen Mutu

Sistem manajemen mutu merupakan sebuah sistem manajemen strategis terpadu yang melibatkan semua staff pekerja dan menggunakan metode-metode untuk meningkatkan proses-proses di dalam organisasi demi memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan-harapan pelanggan. (Saputra, 2011).

### 2.2 Dasar-dasar Sistem Manajemen Mutu

Menurut (Patterson, 2011). sistem manajemen mutu, khususnya ISO 9001, merupakan sistem manajemen dengan pendekatan kepada pelanggan. Pelanggan pada SMM adalah pelanggan internal, pelanggan eksternal, pihak yang berkepentingan (*interested parties*). SMM diartikan sebagai sistem penetapan kebijakan, sasaran, dan pencapaian sasaran secara langsung dan terkendali dalam sebuah organisasi yang berpengaruh terhadap mutu. Berdasarkan dokumen Standar ISO 9001, inti dari sistem manajemen mutu meliputi:

#### a. Alasan Dasar Sistem Manajemen Mutu

Sistem manajemen mutu dapat membantu organisasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan menghendaki produk dengan karakteristik yang memuaskan kebutuhan dan harapan mereka pelanggan. Kebutuhan dan harapan ini dinyatakan dalam spesifikasi produk dan dinamakan persyaratan pelanggan. Persyaratan pelanggan dapat ditentukan melalui kontrak oleh pelanggan atau dapat ditetapkan oleh organisasi sendiri. Dalam kedua hal itu, akhirnya pelanggan menetapkan keberterimaan produk. Karena kebutuhan dan harapan pelanggan berubah, dan karena tekanan persaingan dan kemajuan teknik, organisasi didorong untuk selalu memperbaiki produk dan prosesnya. Pendekatan sistem manajemen mutu mengajak organisasi untuk menganalisis persyaratan pelanggan, menetapkan proses yang memberi sumbangan bagi pencapaian produk yang dapat diterima

oleh pelanggan, dan menjaga proses-proses ini terkendali. Suatu sistem manajemen mutu dapat memberi kerangka kerja bagi perbaikan berlanjut dan meningkatkan kemungkinan peningkatan kepuasan pelanggan dan kepuasan pihak berkepentingan lain. Sistem manajemen mutu memberi keyakinan pada organisasi dan pelanggannya bahwa sistem di atas mampu memberikan produk yang konsisten memenuhi persyaratan.

**b. Persyaratan Sistem Manajemen Mutu dan Persyaratan bagi Produk**

Kelompok ISO 9000 membedakan antara persyaratan sistem manajemen mutu dan persyaratan produk. Persyaratan sistem manajemen mutu dirincikan dalam ISO 9001 persyaratan sistem manajemen mutu bersifat generik dan berlaku bagi organisasi dalam industri atau sektor ekonomi manapun dan tidak bergantung pada kategori produk yang ditawarkan. ISO 9001 tidak menetapkan persyaratan produk. Persyaratan produk dapat dirinci oleh pelanggan atau oleh organisasi sebagai antisipasi persyaratan pelanggan, atau oleh regulasi. Persyaratan produk, dan dalam beberapa hal, proses terkait dapat dituangkan, misalnya dalam spesifikasi teknik, standar produk, standar proses, perjanjian kontrak dan persyaratan regulasi.

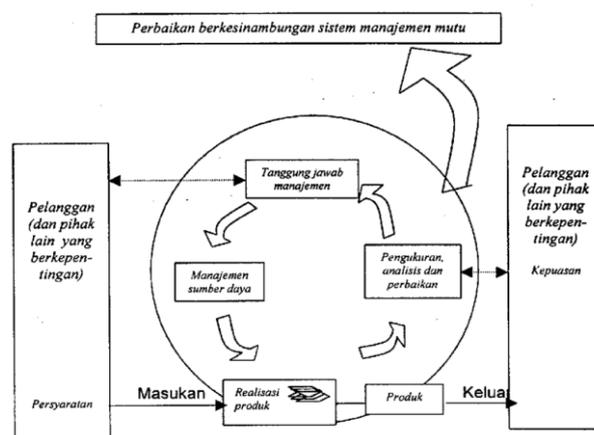
**c. Pendekatan Sistem Manajemen Mutu**

Pendekatan seperti ini juga dapat diterapkan untuk memelihara dan memperbaiki sistem manajemen mutu yang ada. Suatu organisasi yang mengadopsi pendekatan di atas menciptakan keyakinan dalam kemampuan prosesnya dan mutu produknya, serta memberi dasar bagi perbaikan berkesinambungan. Hal ini dapat berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan dan pihak lain yang berkepentingan serta keberhasilan organisasi.

**d. Pendekatan Proses**

Suatu kegiatan atau sejumlah kegiatan yang memakai sumber daya untuk mengubah masukan menjadi keluaran dapat dianggap sebagai proses. Bagi organisasi, untuk berfungsi secara efektif harus mengetahui dan mengelola banyak proses yang saling berkaitan dan berinteraksi. Keluaran dari satu proses akan langsung menjadi masukan ke proses berikutnya. Identifikasi dan manajemen secara sistematis dari proses yang digunakan dalam organisasi dan pada khususnya interaksi antara proses-proses seperti itu dikenal sebagai "pendekatan proses". Maksud standar ini untuk mendorong adopsi pendekatan proses dalam mengelola sebuah organisasi. Gambar 2.1 menggambarkan sistem manajemen mutu berdasarkan proses yang diuraikan dalam kelompok standar ISO 9001:2015.

Gambar tersebut menunjukkan bahwa pihak berkepentingan sangat berperan dalam memberikan masukan dalam organisasi. Pemantauan kepuasan pihak berkepentingan menghendaki evaluasi informasi yang berkaitan dengan persepsi pihak berkepentingan tentang sejauh mana kebutuhan dan harapan mereka telah dipenuhi. Model yang ditunjukkan dalam Gambar 2.1 tidak menunjukkan proses secara rinci.



Gambar 1. Model Sistem Manajemen Mutu

**2.3 International Organisation Standardisation (ISO)**

*International Standards Organization* adalah suatu federasi seluruh dunia yang didirikan pada tahun 1946 untuk meningkatkan standar dunia bagi produksi, perdagangan, dan komunikasi dan terdiri atas lembaga-lembaga anggota sekitar 90 negara (Patterson, 2010). Istilah ISO 9000 biasanya menunjuk pada seperangkat standar yang meliputi ISO 9000, ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 dan ISO 9004. Standar ini mengacu pada perancangan kualitas, manajemen kualitas dan penjaminan kualitas untuk berbagai macam perusahaan yang berbeda-beda.

**2.3.1 ISO 9001**

Standar ISO 9000 mencakup pembicaraan mengenai risiko, biaya, manfaat, tanggung jawab manajemen, prinsip sisten kualitas, dan blok lain yang membantu memasyarakatkan standar kualitas sesuai dengan situasi nyata. (Patterson, 2010). ISO 9001 adalah bagian ISO yang paling komprehensif. ISO ini berlaku untuk fasilitas yang

mendesain, mengembangkan, memproduksi, memasang dan memberikan layanan produk atau jasa kepada pelanggan yang menetapkan bagaimana produk atau jasa harus tampil. (Patterson, 2010).

## 2.4 Klausul ISO 9001:2015

Pada sistem manajemen mutu internasional ISO 9001 : 2015 disusun berlandaskan pada 10 (sepuluh) prinsip manajemen mutu. Prinsip-prinsip ini digunakan oleh manajemen senior sebagai suatu kerangka kerja yang membimbing organisasi menuju pencapaian. Menurut para ahli yang berpartisipasi dalam Komite Teknik ISO / TC 176 sepuluh prinsip tersebut diantaranya adalah:

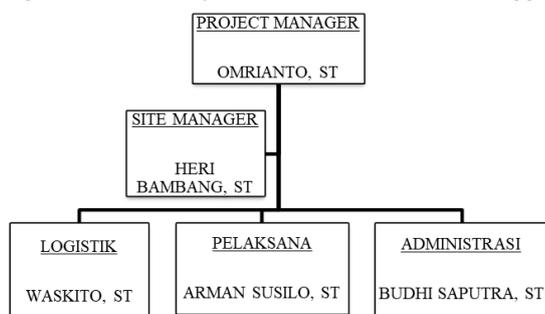
- Ruang Lingkup
- Acuan Normatif
- Istilah dan definisi
- Kepemimpinan
- Perencanaan
- Dukungan
- Operasi
- Evaluasi Kinerja
- Peningkatan

## 3. METODE PENELITIAN

Menurut (Arikunto, 1998) objek penelitian merupakan variable atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Pada penelitian ini penulis melakukan penelitian pada PT Murni Karya Mandiri pada Proyek Pembangunan Mall Pelayanan Publik. Pada penelitian ini penulis ingin mengetahui bagaimana penerapan sistem manajemen mutu yang dilakukan PT Murni Karya Mandiri terhadap Proyek Pembangunan Mall Pelayanan Publik. PT Murni Karya Mandiri adalah perusahaan jasa konstruksi dan pertambangan yang didirikan pada Tahun 2010 di Pekanbaru. yang bertujuan untuk ikut berpartisipasi dalam bidang pembangunan konstruksi, jalan dan jembatan perusahaan ini juga sudah memiliki ISO 9001:2008 dalam operasionalnya.

### 3.1 Objek Penelitian

Pada penelitian ini penulis melakukan penelitian pada PT Murni Karya Mandiri pada Proyek Pembangunan Mall Pelayanan Publik. Pada penelitian ini penulis ingin mengetahui bagaimana penerapan sistem manajemen mutu yang dilakukan PT Murni Karya Mandiri terhadap Proyek Pembangunan Mall Pelayanan Publik. Terdapat beberapa pencapaian yang diraih oleh PT Murni Karya Mandiri, antara lain pada bidang usaha sipil dan bidang arsitektural. Dalam pelaksanaan suatu proyek konstruksi, terdapat susunan organisasi yang tepat, agar penyelesaian proyek tersebut dapat terlaksana dengan baik dan efektif. Berikut penulis sajikan gambar struktur organisasi PT Murni Karya Mandiri pada proyek pembangunan Mall Pelayanan Publik Kota Bukittinggi.



Gambar 2. Struktur Organisasi PT Murni Karya Mandiri

### 3.1.2 Organisasi Proyek

Fungsi dari organisasi proyek adalah sebagai sarana dalam pencapaian tujuan dengan mengatur dan mengorganisasi sumber daya, tenaga kerja, material, peralatan dan modal secara efektif dan efisien dengan menerapkan sistem manajemen sesuai kebutuhan proyek, pada PT Murni Karya Mandiri terdapat 5 (lima) posisi yang sering berada di lapangan yaitu, *Project Manager*, *Site Manager*, Logistik, Pelaksana, Administrasi. Adapun *jobdesk* dari masing-masing *stakeholder* yang berada di struktur organisasi berbeda-beda. Contohnya *Project Manager* memiliki tanggung jawab untuk keseluruhan arah koordinasi, implementasi, pelaksanaan, pengendalian dan penyelesaian proyek-proyek tertentu, serta memastikan konsistensinya dengan strategi.

### 3.2 Kualitatif

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode Metode Penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti merupakan instrumen kunci (Sugiyono, 2006). Perbedaannya dengan penelitian kuantitatif adalah penelitian ini berangkat dari data,

memanfaatkan teori yang ada sebagai bahan penjas dan berakhir dengan sebuah teori. Pengertian Penelitian Kualitatif Menurut Ahli diantaranya sebagai berikut:

1. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh social yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif.
2. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan tri-anggulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

#### **4. HASIL DAN ANALISIS**

Mengenai hasil dan pembahasan analisis penerapan sistem manajemen mutu pada PT. Murni Karya Mandiri berdasarkan ISO 9001:2015. Sumber Data yang diperoleh penulis berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Stakeholder sebanyak 6 (enam) orang yang terdiri dari kontraktor, konsultan pengawas, kepala tukang dan pekerja yang menjabat di PT Murni Karya Mandiri terhadap proyek pembangunan Mall Pelayanan Publik Kota Bukittinggi. analisis penerapan sistem manajemen mutu merujuk kepada prinsip ISO 9001:2015 yang dituangkan melalui 7 (tujuh) Klausul.

##### **4.1 Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berdasarkan Tinjauan *Stakeholder***

Berdasarkan tinjauan dari *Stakeholder*. PT Murni sudah memenuhi syarat dalam penerapan sistem manajemen mutu. Hal ini dibuktikan dengan sudah adanya dokumen-dokumen yang menjadi acuan kerja seperti surat perjanjian kerja Nomor : 04/PPK-MPP/DPMPTSPPTK-2019 tentang syarat-syarat khusus kontrak (SSKK), dokumen rencana kerja dsb.

##### **4.2 Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berdasarkan Tinjauan Pekerja**

Berdasarkan tinjauan dari Stakeholder. PT Murni sudah memenuhi syarat dalam penerapan sistem manajemen mutu. Hal ini dibuktikan dengan adanya evaluasi kinerja yang dilakukan oleh *Stakeholder*. Pemimpin sudah melakukan sosialisasi mengenai penerapan detail mengenai teknis yang ada di lapangan menggunakan gambar rencana kerja.

##### **4.3 Analisis Skor Mutu Berdasarkan Hasil Wawancara dengan Responden**

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan pada PT Murni Karya Mandiri pada Proyek Pembangunan Mall Pelayanan Publik Jl. Perwira No. 33 Belakang Balok Kota Bukittinggi. PT murni karya mandiri telah melaksanakan seluruh prosedur pelaksanaan pekerjaan dengan baik, dikatakan baik karena PT murni karya mandiri sudah mencapai 61-80% skala 100%. Berdasarkan modul ISO 9001:2015 tentang kriteria penilaian sistem manajemen mutu, 61-80% dimaksud dengan perusahaan sudah menjalankan sistem manajemen mutu, perusahaan sudah memiliki dokumentasi yang terorganisir dengan baik, dan penerapan sudah dilakukan secara penuh sesuai dengan Standar ISO 9001:2015 hal ini dibuktikan dengan ketersediaan dokumen rencana kerja seperti rencana mutu kontrak, rencana kerja, gambar bestek, surat perjanjian kontrak, laporan mingguan konsultan pengawas, rencana anggaran biaya. Untuk kelengkapan dokumen penulis mendapatkan data sekunder yang diberikan oleh pihak PT Murni karya mandiri dan akan penulis sajikan pada lampiran dokumen.

##### **4.4 Pembahasan**

Hasil Analisis penerapan sistem manajemen mutu berdasarkan ketersediaan dokumen dan penerapan berdasarkan hasil wawancara penulis terhadap responden. Wawancara dilakukan kepada 3 (tiga) kelompok yang terdiri dari kontraktor. Konsultan pengawas, dan pekerja. Narasumber dari wawancara ini adalah PT murni karya mandiri pada Proyek Pembangunan Mall Pelayanan Publik Kota Bukittinggi. Dalam proses pengambilan data penulis melakukan studi lapangan seperti kerja praktek. Pertanyaan-pertanyaan dalam penerapan ISO 9001:2015 berhubungan dan merujuk pada dokumen ISO 9001:2015. berdasarkan hasil penelitian bahwa PT murni karya mandiri memiliki prosedur dalam menjalankan kebijakan mutu, PT murni karya mandiri melakukan penentuan terlebih dahulu kebutuhannya. Setelah mempertimbangkan kebutuhan pada PT murni karya mandiri akan mengetahui atas resiko yang mungkin terjadi, dan perusahaan akan membuat kebijakan.

Dalam melakukan perancangan Penerapan Sistem Manajemen Mutu, perusahaan tentunya memperhatikan kemungkinan resiko yang mungkin terjadi. Resiko tersebut misalnya dalam menjalankan kebijakan tersebut membutuhkan sumber atau Resource yang tinggi, dana yang tinggi dan kapabilitas atau kemampuan yang tinggi. Yang menentuka kebijakan mutu di PT murni karya mandiri adalah manajemen level atas atau stakeholder. Peran stakeholder terkait kebijakan mutu adalah merancang tahapan kebijakan tersebut dan terus mengevaluasi kebijakan secara periodik, kebijakan yang sudah dibuat kemudian akan dikomunikasikan ke seluruh karyawan perusahaan

dengan 3 pendekatan, yaitu melalui forum perusahaan, mengkomunikasikan pada tiap divisi oleh kepala divisi. PT Murni Karya Mandiri sudah cukup lengkap dalam penyediaan sumber daya dalam menjalankan kebijakan mutu baik dalam bentuk kualitas maupun kuantitas. Perusahaan juga mengadakan sosialisasi kepada pekerja untuk meningkatkan kemampuan karyawan, baik kemampuan *softskill dan hardskill*. Sosialisasi ini dilakukan secara periodik. perusahaan sudah memiliki dokumentasi terhadap segala aktifitas yang ada, namun penyusunannya dirasa masih belum dilakukan secara konsisten dan terorganisir dengan baik. Tapi untuk isi dari dokumen yang disimpan sudah sesuai dengan format perusahaan.

Dalam menjalankan kebijakan mutu yang ada, perusahaan belum menjalankan siklus Plan, Do, Check And Act dengan sempurna. Siklus ini biasanya hanya dijalankan dalam ruang lingkup tim atau manajemen level atas. Jika PT Murni Karya Mandiri mendapat keluhan dari pelanggan, sikap perusahaan dalam menghadapi keluhan pasti sigap dalam menanggapi dengan berpedoman SNI ISO 9001:2015 dan surat perjanjian kerja Nomor : 04/PPK-MPP/DPMPTSPPTK-2019. Apabila terjadi kesalahan, akan segera diatasi dan tentunya akan disesuaikan dengan permintaan awal dan kebutuhan dari pelanggan tersebut. Jika tidak sesuai atau tidak cocok dengan kebutuhan pelanggan, perusahaan akan memberikan masukan kepada pelanggan. Pada penelitian ini penulis menggunakan penelitian terdahulu dari (Luqyana, 2017). Penelitian tentang analisis penerapan sistem manajemen mutu berdasarkan ISO 9001:2015 telah dilakukan oleh Luqyana Fitri (2017) terhadap PT Qasico Teknologi Indonesia. Metoda yang dilakukan adalah secara kuantitatif. Hasil penelitiannya dimana pencapaian target yang diinginkan oleh PT Qasico Teknologi Indonesia yaitu tingkat 5 belum dapat dipenuhi karena berdasarkan hasil penelitian perusahaan belum menjalankan secara penuh sistem manajemen mutu yang ada. Masih lemahnya pengendalian dokumen dan rekaman. Hal ini cukup krusial mengingat pada prinsipnya pengembalian keputusan dalam pelaksanaan ISO selalu berdasarkan fakta.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu Pada Proyek Pembangunan Mall Pelayanan Publik Kota Bukittinggi, maka berdasarkan Tabel Sistem Skor Audit Mutu PT Murni Karya Mandiri termasuk dalam kategori baik dengan presentase 61% - 80% skala 100%. Berdasarkan hasil wawancara dari 3 (tiga) kelompok yang terdiri dari kontraktor, konsultan, pekerja perusahaan PT Murni Karya Mandiri sudah cukup baik dalam melakukan penerapan sistem manajemen mutu hal ini dibuktikan dengan ketersediaan dokumen yang ada dan pelaksanaan dilapangan pada Perusahaan seperti dokumen rencana mutu kontrak, surat perjanjian Kerja Nomor: 04/ PPK-MPP/DPMPTSPPTK-2019 dan dokumen pendukung lainnya dan dikatakan baik karena ketersediaan dokumen yang PT Murni Karya Mandiri miliki sudah memenuhi syarat sesuai standar dengan ISO 9001:2015 dibuktikan dengan sudah diterapkan sistem manajemen mutu, sudah adanya dokumentasi yang terorganisir dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan pada PT Murni Karya Mandiri terhadap PT Murni Karya Mandiri terdapat saran yang ingin penulis kemukakan seperti pentingnya diadakan sosialisasi secara periodik yang mendukung pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Selain itu, harapan besar bagi penulis agar PT. Murni Karya Mandiri selalu antusias dan konsisten dalam menjalankan sistem manajemen mutu yang telah diciptakan dan diterapkan sebesar 61-80%. Pada dasarnya tujuan pelaksanaan ISO 9001:2015 merupakan peningkatan mutu secara konsisten melalui proses-proses yang dijalani bukanlah hasil akhir, yaitu mendapatkan Sertifikasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Deming. 1993. *Ekonomi Baru untuk Industri, Pemerintah, dan Pendidikan*. Boston, Ma:MIT. P. 132. ISBN.
- [2] Luqyana, F. 2017. *Manajemen Mutu PT Qasico Teknologi Indonesia*. Tangerang :Universitas Multimedia Nusantara.
- [3] ISO 9001:2015. *Sistem Manajemen Mutu – Persyaratan*. Standar Internasional.Cognoscenti Consulting Group.
- [4] Made Wena Suparno. *Manajemen Risiko Dalam Proyek Konstruksi*. *Jurnal Bangunan*, Volume 20, Nomor 01, Desember 2015:
- [5] Patterson. 2010. *ISO 9000 : Standar Kualitas Seluruh Dunia Standar Kualitas Seluruh Dunia*. Jakarta: Indeks.
- [6] Peraturan Menteri.2009. Undang-undang No. 04 Tahun 2009 Sistem Manajemen Mutu. Lembaran Negara RI Tahun 2009, No.04. Departemen Pekerjaan Umum.Jakarta
- [7] Peraturan Pemerintah.2018. Penyelenggaraan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah Di Kementerian Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat. Lembaran Negara RI Tahun 2018. No 20. Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia.
- [8] Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. 2000. Penyelenggaraan Jasa Konstruksi.
- [9] SNI ISO 9000:2008. *Sistem Manajemen Mutu Dasar-dasar dan Kosakata*. Badan Standarisasi Nasional. Judul Inggris.
- [10] Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung:IKAPI.