

ABSTRAK

Cheryl Edith Puji Raharjo dan Jade Gunawan

Skripsi

Pemanfaatan Metode Kano untuk Penentuan Preferensi Variabel pada Sistem Manajemen Mutu berdasarkan ISO 9001:2015 pada Proyek Konstruksi di Surabaya

Pada proyek konstruksi, mutu merupakan aspek penting dan aspek yang paling terlihat bagi pelanggan. Kualitas dari hasil jasa yang diberikan dapat mempengaruhi kepuasan dari pelanggan, sehingga untuk meningkatkan kualitas dari proyek konstruksi diperlukan sistem manajemen mutu (SMM). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui variabel SMM berdasarkan ISO 9001:2015 yang menjadi preferensi *owner*. Pada penelitian ini, kuesioner disebarakan kepada 7 proyek berskala besar di Surabaya. Hasil dari data kuesioner akan diolah dengan metode analisa kano agar dapat mengetahui variabel preferensi SMM menurut *owner* dan kontraktor, kemudian perbandingan dari preferensi *owner* dan kontraktor. Dari hasil analisa, yang menjadi variabel preferensi merupakan variabel yang termasuk dalam kategori *attractive* untuk meningkatkan kepuasan *owner* dan *must-be* untuk mengurangi ketidakpuasan *owner*. Hasil analisa kano menunjukkan pada *owner* variabel preferensi pada kategori *attractive* adalah variabel 1 (Kontraktor menetapkan isu internal (nilai, budaya, kinerja organisasi, dll) dan eksternal (hukum, teknologi, pasar, lingkungan, ekonomi, dll) yang berkaitan dengan tujuan dan sasaran produk yang akan dihasilkan) dan kategori *must-be* adalah variabel 16 (Kontraktor menentukan dan menyediakan orang yang diperlukan untuk proses konstruksi). Sedangkan pada kontraktor variabel preferensi pada kategori *attractive* adalah variabel 73 (Kontraktor meninjau efektifitas tindakan perbaikan yang telah dilakukan) dan kategori *must-be* adalah variabel 19 (Kontraktor menentukan dan memelihara pengetahuan yang cukup untuk mengoperasikan proses agar mencapai kesesuaian dari produk dan jasa). Untuk perbandingan variabel preferensi *owner* dan kontraktor, pada kategori *attractive* dan *must-be* sebagian besar sama akan tetapi juga terdapat sedikit perbedaan.

Kata kunci: sistem manajemen mutu, ISO 9001:2015, kepuasan *owner*, metode kano

ABSTRACT

Cheryl Edith Puji Raharjo and Jade Gunawan

Undergraduate Thesis

Priority Determination of Quality Management System Variables based on ISO 9001:2015 on Construction Projects in Surabaya using Kano Method

In construction projects, quality is an important aspect and the most noticeable aspect to customers. The quality of the services provided by contractors can affect customer satisfaction so, to improve the quality of construction projects a quality management system (QMS) is needed. This study aims to identify the owner's preference of QMS variables based on ISO 9001:2015. In this study, questionnaires were distributed to 7 large-scaled projects in Surabaya. The results of the questionnaire data will be processed using the kano analysis method in order to identify the QMS preference variables according to the owner and contractor, then the owner and contractor's preferences will be compared. From the results of the analysis, the preference variable is a variable that is included in the attractive category to increase owner satisfaction and must-be to reduce owner dissatisfaction. The results of Kano's analysis show that the owners' preference variable in the attractive category is variable 1 (contractors determine internal issues (values, culture, organizational performance, etc.) and external (law, technology, market, environment, economy, etc.) related to goals and objectives product to be produced) and the must-be category is variable 16 (The contractor determines and provides the necessary people for the construction process. Whereas for contractors' preference variable in the attractive category is variable 73 (Contractors review the effectiveness of corrective actions that have been taken) and the must-be category is variable 19 (Contractors determine and maintain sufficient knowledge to operate processes in order to achieve conformity of products and services). For the comparison between owner and contractor's preference variables, the attractive and must-be categories are mostly the same but there are also slight differences.

Keywords: construction quality management system, ISO 9001:2015, owner satisfaction, kano method

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	3
2. TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Pengertian ISO dan ISO 9000	4
2.2 Perkembangan ISO 9000.....	4
2.3 Perubahan ISO 9001:2008 ke ISO 9001:2015	6
2.4 Sistem Manajemen Mutu dalam ISO 9001:2015	9
2.5 ISO 9001:2015 tentang Persyaratan Sistem Manajemen Mutu	10
2.5.1 Konteks Organisasi	10
2.5.2 Kepemimpinan	11
2.5.3 Perencanaan.....	11
2.5.4 Dukungan	12
2.5.5 Operasi	13
2.5.6 Evaluasi Kinerja	14

2.5.7 Peningkatan.....	14
2.6 Variabel berdasarkan ISO 9001:2015	15
3. METODOLOGI	29
3.1. Tahapan Penelitian	29
3.2. Studi Literatur	29
3.3 Penyusunan Kuesioner	30
3.4 Penyebaran dan Pengumpulan Data	38
3.5. Pengolahan Data.....	38
4. ANALISA DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Gambaran Umum Penelitian	40
4.2 Analisis pendapat Owner dengan Metode Kano	44
4.3 Analisis pendapat Kontraktor dengan Metode Kano	51
4.4 Pembahasan pendapat Owner dan Kontraktor dengan Metode Kano	59
4.5 Perbandingan pendapat Owner dan Kontraktor dengan Metode Kano	68
5. KESIMPULAN DAN SARAN	71
5.1 Kesimpulan	71
5.1.1 Preferensi Variabel menurut Owner dengan Pemanfaatan Metode Kano.....	71
5.1.2 Preferensi Variabel menurut Kontraktor dengan Pemanfaatan Metode Kano	71
5.1.3 Perbandingan Variabel Preferensi antara Owner dan Kontraktor dengan Pemanfaatan Metode Kano	71
5.2 Saran	72
DAFTAR REFERENSI.....	73
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

2.1 Perbedaan Istilah ISO 9001:2008 dan ISO 9001:2015.....	6
2.2 Perbandingan Prinsip ISO 9001:2008 dan ISO 9001:2015	7
2.3 Perbandingan Klausul ISO 9001:2008 dan ISO 9001:2015.....	8
2.4 SMM Konstruksi dari Beberapa Sumber berdasarkan ISO 9001:2015.....	15
2.5 Metode Evaluasi Kano	26
3.1 Variabel SMM berdasarkan ISO 9001:2015	31
3.2 Metode Evaluasi Kano	38
4.1 Jenis Proyek	40
4.2 Responden Kuesioner dari Perusahaan Owner.....	41
4.3 Responden Kuesioner dari Perusahaan Kontraktor	42
4.4 Hasil Analisis Owner dengan Metode Kano pada Elemen Konteks Organisasi.....	44
4.5 Hasil Analisis Owner dengan Metode Kano pada Elemen Kepemimpinan	44
4.6 Hasil Analisis Owner dengan Metode Kano Elemen Perencanaan	45
4.7 Hasil Analisis Owner dengan Metode Kano Elemen Pendukung	45
4.8 Hasil Analisis Owner dengan Metode Kano Elemen Operasi	46
4.9 Hasil Analisis Owner dengan Metode Kano Elemen Evaluasi	49
4.10 Hasil Analisis Owner dengan Metode Kano Elemen Peningkatan	50
4.11 Hasil Analisis Kontraktor dengan Metode Kano Elemen Konteks Organisasi	51
4.12 Hasil Analisis Kontraktor dengan Metode Kano Elemen Kepemimpinan	52
4.13 Hasil Analisis Kontraktor dengan Metode Kano Elemen Perencanaan.....	52
4.14 Hasil Analisis Kontraktor dengan Metode Kano Elemen Pendukung.....	52
4.15 Hasil Analisis Kontraktor dengan Metode Kano Elemen Operasi	54
4.16 Hasil Analisis Kontraktor dengan Metode Kano Elemen Evaluasi Kinerja	56
4.17 Hasil Analisis Kontraktor dengan Metode Kano Elemen Peningkatan.....	57
4.18 Perbandingan Variabel Preferensi Owner dan Kontraktor	59

DAFTAR GAMBAR

2.1 Siklus PDCA.....	9
2.2 Model Kano	26
3.1 Kerangka Tahapan Penelitian.....	29
4.1 Diagram Persentase Jabatan <i>Owner</i>	42
4.2 Diagram Persentase Jabatan Kontraktor.....	43