



Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu (ISO 9001:2015) terhadap keterlambatan Proyek (Studi kasus: Proyek Apartemen B Residence Grogol Jakarta Barat)

Gilang Maulana Asy'ari¹, Lydia Darmiyanti² dan Indriasari³

¹Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana, Jakarta, Indonesia, gilangmaulana23.gm@gmail.com

²Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana, Kampus Jakarta, Indonesia, lydiadarmiyanti@unkris.ac.id

³Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana, Jakarta, Indonesia, indriasari@unkris.ac.id

STATUS ARTIKEL

Dikirim 19 Februari 2025
Direvisi 17 Maret 2025
Diterima 19 April 2025

Kata Kunci:

ISO 9001:2015, Keterlambatan Proyek, Kualitas SDM, Sistem Manajemen Mutu.

ABSTRAK

Dalam pembangunan proyek konstruksi banyak hal yang dapat merugikan perusahaan, contohnya ialah bobot dari sumber daya manusia tidak rata. Peningkatan kualitas SDM bisa diterapkan memakai bermacam metode. Contoh dari metode yang efisien ialah dengan menerapkan suatu system atau aturan yang telah di standardkan, yaitu ISO 9001:2015. Penelitian ini bertujuan dapat mengetahui peringkat pengaplikasian, kendala juga solusi peningkatan dalam menerapkan sistem manajemen mutu dengan ISO 9001:2015. Metode Penelitian kualitatif dengan memberikan kuesioner pada responden yang berkaitan langsung pada sasaran Penelitian. Dan hasil Penelitian menyatakan penerapan dengan ISO 9001:2015 pada implementasi sebuah proyek Apartemen B Residence Grogol Jakarta Barat Cukup Baik. Kendala yang dihadapi di lapangan dalam adalah keterlambatan kesediaan material atau schedule material, dan juga human error teknis sehingga hasil pengecoran yang tidak maksimal dan harus di bobok ulang, kualitas ready mix juga menjadi kendala terlambatnya proyek ini dan harus dibobok ulang. Solusi untuk meningkatkan penerapan sistem manajemen mutu yaitu dengan lebih selektif dalam memilih pekerja, memberi pelatihan atau arahan kepada seluruh pekerja yang ada dilapangan, manajemen atas harus lebih sering ke lapangan, evaluasi secara periodik dan memberi sosialisasi pemahaman sistem manajemen mutu ke seluruh pekerja sehingga memiliki kompetensi yang baik terhadap sistem manajemen mutu, dan lebih di schedule lagi untuk kesediaan material, dan harus di cek lagi untuk kualitas beton hingga volume beton sesuai dengan apa yang diinginkan.

1. PENDAHULUAN

Pembangunan proyek konstruksi ialah perihal yang sangat bermakna untuk suatu negara, salah satu indikator negara yang maju dilihat dari Pembangunan konstruksi. Seiring dengan berjalannya waktu, proyek konstruksi akan terus mengalami kemajuan beriringan dengan perkembangan jaman dan kemajuan teknologi, sehingga akan semakin banyak proyek yang berukuran besar dan akan memakan durasi cukup lama serta anggaran yang besar. Proyek konstruksi yang besar akan mempunyai berbagai macam jenis pekerjaan (Muka, 2023). Oleh karena itu, diperlukan strategi rencana dan pengaturan mutu yang benar pada kegiatan di proyek. Situasi yang memerlukan keprihatinan pada pembangunan proyek konstruksi ialah waktu atau durasi (*time*), biaya atau anggaran (*cost*), dan mutu (*quality*) (Ramadhan, 2019).

Seiring dengan perkembangan zaman, Perusahaan konstruksi akan terus melakukan peningkatan mutu (Darmawan, 2020). Biaya kualitas akan terus meningkat sebagai akibat dengan peningkatan kualitas yang telah dilakukan. Penerapan system manajemen mutu ialah sebuah cara yang digunakan oleh pelaku usaha yang terlibat dalam proyek bangunan untuk meningkatkan mutu pekerjaan konstruksi (Lucano, 2023). Organisasi konstruksi yang ingin meningkatkan kualitas atau menurunkan biaya kualitas dapat mengharapkan manfaat dari pengaplikasian sistem manajemen kualitas yang efisien dan praktis (Rahayu, 2021).

2. METODE

2.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada proyek yang terletak di jalan Daan Mogot. Lokasi proyek ini berada di Jakarta Barat. Secara geografis, Proyek Apartemen B Residence Grogol Jakarta Barat berbatasan dengan beberapa wilayah yaitu, Batas Utara: Jalan Raya Daan Mogot, Batas Barat: Jalan Tembusan dan RM Simpang Raya, Batas Selatan: Area Perkantoran dan Kali Sekretaris, Batas Timur: Jalan Daan Mogot 1.

2.2 Prosedur Penelitian

2.2.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipakai meliputi informasi mengenai Proyek Proyek Apartemen B Residence Grogol Jakarta Barat. Adapun data yang dibutuhkan pada penelitian ini yakni data sekunder, kusioner, dan wawancara dan meliputi data hasil tes uji Tarik Baja, Lentur Baja, Tekan Beton, Slump.

2.2.2 Teknik Analisis Data

Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode Kusioner dengan bantuan *Google Form* untuk menentukan penilaian terhadap suatu masalah pada proyek. Kemudian menggunakan metode *wawancara* untuk mendapatkan pendapat pekerja atas kelebihan dan kekurangan pada proyek. Metode terakhir yaitu melakukan *SPSS* untuk menghitung nilai atau hasil dari responden mengenai iso 9001:2015 pada proyek ini, dan dibantu dengan *Microsoft Excel* untuk menyusun hasil agar lebih rinci.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Hasil Nilai Dari Pertanyaan Kusioner Tingkat Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

Dalam pengambilan data kusioner mengenai tingkat penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 ini kita fokuskan pada 7 prinsip ISO 9001:2015. Pada penelitian ini menggunakan ISO 9001:2015, Karena perusahaan yang kita tinjau menggunakan ISO 9001:2015.

Berikut merupakan pertanyaan kusioner Tingkat Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 :

Tabel 3.1 Penilaian Hasil Kusioner

Pernyataan		Jawaban Skala Likert								
		SB	B	KB	TB	N	SKOR	MEAN	TCR%	KAT
		4	3	2	1					
A. Prinsip Customer Focus (Kepuasan pelanggan)										
1	Bagaimana komitmen perusahaan terhadap pemenuhannya persyaratan pihak terkait?	6	14			20	48	2,4	57,1429	BAIK
2	Bagaimana pemahaman perusahaan akan keperluan pelanggan saat ini dan masa depan?	8	12			20	44	2,2	52,381	CUKUP BAIK
3	Bagaimana tindak lanjut perusahaan terkait keluhan customer?	8	12			20	44	2,2	52,381	CUKUP BAIK
4	Bagaimana tingkat kesesuaian produk / layanan dengan persyaratan?	8	11	1		20	43	2,15	51,1905	CUKUP BAIK

B. Prinsip Leadership (Kepemimpinan)										
1	Bagaimana tanggungjawab pimpinan terhadap sistem manajemen mutu proyek?	7	11	2		20	44	2,2	52,381	CUKUP BAIK
2	Bagaimana controlling pimpinan puncak di lapangan?	7	11	2		20	44	2,2	52,381	CUKUP BAIK
3	Bagaimana perusahaan membangun budaya kepercayaan dan integritas?	5	12	3		20	47	2,35	55,9524	CUKUP BAIK
4	Bagaimana pelaporan kinerja sistem manajemen mutu serta peluang peningkatan ke manajemen puncak?	3	14	3		20	51	2,55	60,7143	BAIK
5	Bagaimana keterjaminan ketersediaan sumber daya?	6	11	3		20	45	2,25	53,5714	CUKUP BAIK
Pernyataan		Jawaban Skala Likert								
		SB	B	KB	TB	N	SKOR	MEAN	TCR%	KAT
		4	3	2	1					
C. Prinsip Process approach (Pendekatan Proses)										
1	Bagaimana pelaksanaan kegiatan oleh perusahaan sesuai dengan prosedur / SOP?	4	16			20	52	2,6	61,9048	BAIK
2	Bagaimana pemahaman dan konsistensi kontraktor dan konsultan dalam memenuhi persyaratan kerja proyek?	6	14			20	48	2,4	57,1429	BAIK
3	Bagaimana pengendalian data dan dokumen yang masuk ke proyek?	6	14			20	48	2,4	57,1429	BAIK
4	Bagaimana tindakan perusahaan dalam menangani resiko dan peluang kegiatan proyek?	5	14	1		19	49	2,5789	58,3333	BAIK
D. Prinsip Informed decision making (Pengambilan Keputusan Berdasarkan Bukti)										
1	Bagaimana review dan dokumentasi permasalahan kerja di area kerja?	6	14			20	48	2,4	57,1429	BAIK
2	Bagaimana proses pembuatan Catatan kegiatan / berita acara proyek?	7	11	2		20	44	2,2	52,381	CUKUP BAIK
3	Bagaimana perbaikan konstruksi berdasar hasil uji yang dilakukan	10	9	1		20	39	1,95	46,4286	CUKUP BAIK
E. Prinsip Relationship management (Hubungan Manajemen)										
1	Bagaimana pelibatan dan pengarahan pihak berkepentingan untuk berkontribusi dalam manajemen mutu?	4	16			20	52	2,6	61,9048	BAIK
2	Apakah organisasi sudah memastikan penyedia produk/jasa eksternal (subkontraktor) memiliki kemampuan	3	14	3		20	51	2,55	60,7143	BAIK
3	Bagaimana keterampilan tenaga ahli dari subkontraktor sesuai persyaratan?	4	13	3		20	49	2,45	58,3333	BAIK

3.2 Prinsip Customer Fokus (Kepuasan Pelanggan)

Tabel 3.3 Hasil Kusioner A1

A1. Bagaimana komitmen perusahaan terhadap pemenuhan persyaratan pihak terkait?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	B	14	70	70	70
	SB	6	30	30	100
	Total	20	100	100	

Tabel 3.4 Hasil Kusioner A2

A2. Bagaimana pemahaman perusahaan akan kebutuhan pelanggan saat ini dan masa depan?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	B	11	55	55	55
	KB	1	5	5	60
	SB	8	40	40	100
	Total	20	100	100	

Tabel 3.5 Hasil Kusioner A3

A3. Bagaimana tindak lanjut perusahaan terkait keluhan customer?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	B	12	60	60	60
	SB	8	40	40	100
	Total	20	100	100	

Tabel 3.6 Hasil Kusioner A4

A4. Bagaimana tingkat kesesuaian produk/layanan dengan persyaratan?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	B	11	55	55	55
	KB	1	5	5	60
	SB	8	40	40	100
	Total	20	100	100	

3.3.2 B. Prinsip *Leadership* (Kepemimpinan)

Tabel 3.7 Hasil Kusioner B1

B1. Bagaimana tanggung jawab pimpinan terhadap sistem manajemen mutu proyek					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	B	11	55	55	55
	KB	2	10	10	65
	SB	7	35	35	100
	Total	20	100	100	

Tabel 3.8 Hasil Kusioner B2

B2. Bagaimana controlling pimpinan puncak dilapangan?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	B	11	55	55	55
	KB	2	10	10	65
	SB	7	35	35	100
	Total	20	100	100	

Tabel 3.9 Hasil Kusioner B3

B3. Bagaimana perusahaan membangun budaya kepercayaan dan integritas?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	B	12	60	60	60
	KB	3	15	15	75
	SB	5	25	25	100
	Total	20	100	100	

Tabel 3.10 Hasil Kusioner B4

B4. Bagaimana pelaporan kinerja sistem manajemen mutu dan peluang peningkatan ke manajemen puncak?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	B	14	70	70	70
	KB	3	15	15	85
	SB	3	15	15	100
	Total	20	100	100	

Tabel 3.11 Hasil Kusioner B5

B5. Bagaimana keterjaminan ketersediaan sumber daya?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	B	11	55	55	55
	KB	3	15	15	70
	SB	6	30	30	100
	Total	20	100	100	

3.3.3 C. Prinsip *Process approach* (Pendekatan Proses)

Tabel 3.12 Hasil Kusioner C1

C1. Bagaimana pelaksanaan kegiatan oleh perusahaan sesuai dengan prosedur/SOP?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	B	16	80	80	80
	SB	4	20	20	100

	Total	20	100	100	
--	-------	----	-----	-----	--

Tabel 3.13 Hasil Kusioner C2

C2. Bagaimana pemahaman dan konsistensi kontraktor dan konsultan dalam memenuhi persyaratan kerja proyek?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	B	14	70	70	70
	SB	6	30	30	100
	Total	20	100	100	

Tabel 3.14 Hasil Kusioner C3

C3. Bagaimana pengendalian data dan dokumen yang masuk ke proyek?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	B	14	70	70	70
	SB	6	30	30	100
	Total	20	100	100	

Tabel 3.15 Hasil Kusioner C4

C4. Bagaimana tindakan perusahaan dalam menangani resiko dan peluang kegiatan proyek?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	B	14	70	70	70
	KB	1	5	5	75
	SB	5	25	25	100
	Total	20	100	100	

3.3.4 D. Prinsip *Informed decision making* (Pengambilan Keputusan Berdasarkan Bukti))

Tabel 3.16 Hasil Kusioner D1

D1. Bagaimana review dan dokumentasi permasalahan kerja di area kerja?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	B	14	70	70	70
	SB	6	30	30	100
	Total	20	100	100	

Tabel 3.17 Hasil Kusioner D2

D2. Bagaimana proses pembuatan catatan kegiatan/berita acara proyek?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	B	11	55	55	55
	KB	2	10	10	65
	SB	7	35	35	100
	Total	20	100	100	

Tabel 3.18 Hasil Kusioner D3

D3. Bagaimana perbaikan kegiatan kontruksi berdasar hasil uji yang dilakukan?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	B	9	45	45	45
	KB	1	5	5	50
	SB	10	50	50	100
	Total	20	100	100	

3.3.5 E. Prinsip *Relationship management* (Hubungan Manajemen)

Tabel 3.19 Hasil Kusioner E1

E1. Bagaimana pelibatan dan pengarahan pihak berkepentingan untuk berkontribusi dalam manajemen mutu?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	B	16	80	80	80
	SB	4	20	20	100
	Total	20	100	100	

Tabel 3.20 Hasil Kusioner E2

E2. Bagaimana organisasi sudah memastikan penyediaan produk/jasa eksternal (subkontraktor) memiliki kemampuan dan kapasitas sesuai persyaratan?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	B	14	70	70	70
	KB	3	15	15	85
	SB	3	15	15	100
	Total	20	100	100	

Tabel 3.21 Hasil Kusioner E3

E3. Bagaimana keterampilan tenaga ahli dari subkontraktor sesuai persyaratan?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	B	13	65	65	65
	KB	3	15	15	80
	SB	4	20	20	100
	Total	20	100	100	

4. KESIMPULAN

Menurut hasil dari analisa penelitian maka didapat sebuah kesimpulan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada proyek/industri Apartemen B Residence Grogol Jakarta Barat tergolong kategori Cukup Baik, dengan rincian yaitu, hasil dari jawaban A yaitu dengan nilai Cukup Baik dengan presentase mencapai 55%, dan untuk hasil jawaban B yaitu dengan nilai Cukup Baik dengan presentase 57%, untuk jawaban C yaitu dengan nilai Baik dengan presentase mencapai 60%, lalu untuk hasil jawaban D dinilai Cukup Baik dengan presentase 54%, dan jawaban E yaitu dengan nilai Baik dengan mencapai presentase 60%.

1. Hasil analisis kendala penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, bahwa kendala penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yang dihadapi di lapangan adalah terlambatnya proses Pembangunan proyek ini yang diakibatkan berbagai macam kendala seperti pengecoran yang lambat, kualitas beton yang kurang sehingga beton rapuh saat setelah di cor, ketersediaan material yang kurang tersedia atau lambat dalam menyediakan material sehingga pekerjaan ditunda.
2. Solusi untuk proses peningkatan penerapan sistem manajemen mutu yakni dengan lebih selektif dalam memilih pekerja yang paham tentang Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan/atau dengan memberi pelatihan atau arahan terkait keterampilan serta pengetahuan tentang sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 kepada seluruh pekerja. Selain itu manajemen atas harus lebih sering terjun ke lapangan secara langsung dan aktif dalam bersosialisasi dan berkomunikasi mengenai sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 kepada pekerja di lapangan dan juga melakukan evaluasi secara periodik. Hal tersebut diharapkan mampu meningkatkan perkembangan perusahaan secara umum baik proses atau produk dan kepuasan dari pelanggan.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Darmawan, A., Wacono, S., & Saputra, J. (2020). Penerapan Sistem Manajemen Mutu Iso 9001 pada Kontraktor Pt. X. *Construction and Material Journal*, 2(3), 201–211.
- Lucano, A., & Rahardjo, J. (2023). Perancangan dan Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 PADA PT. X. *Jurnal Titra*, 11(1), 70–76.
- Muka, I. W. (2024). Penerapan Manajemen Mutu Sesuai Iso 9001: 2015 pada Kontraktor Pt. Narendra Putra Dewata. *Teknika*, 19(1), 17–25.
- Rahayu, S. (2021). Evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu Iso 9001 : 2015 Di Ppei. *Jurnal Administrasi Negara*, 27(1), 27–48. <https://doi.org/10.33509/jan.v27i1.1311>
- Rahman, A., & Perdana, S. (2020). Perancangan Prosedur Berbasis Manajemen Risiko pada Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT XYZ. *Sosio E-Kons*, 12(02), 107. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v12i02.6327>
- Ramadhan, M., & Broto, A. B. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 Pada Kinerja Karyawan Konstruksi. *Prosiding Seminar Nasional Teknik Sipil*, 1(1), 372–379.