

TUGAS AKHIR

Tinjauan Sistem Manajemen Mutu Berbasiskan ISO 9001 : 2008 Pada Perencanaan dan Pengendalian Proyek di PT.Gema Graha Sarana, Tbk

Disusun sebagai Syarat untuk meraih gelar Sarjana Teknik Strata 1 (S-1)



Disusun Oleh :

NAMA : M U S L I H

NIM : 41108120047

**UNIVERSITAS MERCUBUANA JAKARTA
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
2010**

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur dipanjatkn kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-NYA naskah tugas akhir ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Adapun tujuan dari penyusunan naskah tugas akhir ini untuk memenuhi salah satu syarat untuk melengkapi salah satu syarat kelulusan program S-1.

Naskah ini berisi tentang hasil tinjauan tingkat pelaksanaan ISO 9001:2008 pada PT. Gema Graha Sarana, Tbk, dimana ISO 9001:2008 menjadi suatu kebijakan Sistem manajemen mutu perusahaan, dengan fokus pada pengembangan proses secara efektif, produk dan pelayanan sebuah organisasi secara sistematis serta membuka jalan menuju paradigma berpikir baru yang memberi penekanan pada kepuasan pelanggan, inovasi dan peningkatan mutu pelayanan secara berkesinambungan.

Dalam proses penyelesaian penulisan tugas akhir ini Penulis banyak mendapatkan bantuan baik dorongan moril ataupun materil. Oleh sebab itu pada kesempatan ini kami ingin menyampaikan rasa terima kasih kami yang sedalam - dalamnya kepada :

1. Orang tua dan kakak penulis yang senantiasa memberikan perhatiannya, mendoakan penulis dan memberikan penulis dorongan serta semangat selama proses penyusunan tugas akhir ini.
2. Ibu Ir. Sylvia Indriany, MT selaku Kepala Program Studi Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan.
3. Bapak Budi Santosa, ST, MT selaku pembimbing penulis yang dengan sabar mengajar dan mengarahkan penulis selama penyusunan tugas akhir ini sampai tugas akhir ini terselesaikan dengan baik.

4. Ibu Honglima Sitanggung selaku manajer Representative PT. Gema Graha Sarana, Tbk.
5. Bapak Mardino selaku manajer Quality Assurance PT. Gema Graha Sarana, Tbk.
6. Seluruh Project Manajer PT. Gema Graha Sarana, Tbk yang membantu memberikan data –data Proyeknya untuk penyusunan Tugas akhir ini.
7. Seluruh Dosen Pengajar dan seluruh staff jurusan teknik sipil yang secara langsung dan tidak langsung membimbing penulis dan berbagi ilmu selama penulis berada di Universitas Mercubuana.
8. Teristimewa Indah Permata Intan, SH yang selalu menjadi semangat dan selalu mendoakan penulis dalam penyusunan Tugas akhir ini.
9. Seluruh teman - teman Universitas Mercubuana, serta seluruh sahabat - sahabat Penulis yang senantiasa memberikan doa dan semangatnya.
10. Pihak - pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung, terlihat dan tidak terlihat, serius dan tidak serius, membaca dan tidak membaca Tugas Akhir ini, semoga Allah selalu memberikan rahmat-Nya kepada kalian.

Akhirnya, Tak ada gading yang tak retak. Penyusun mohon maaf apabila penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Sehingga diharapkan kritik serta saran yang bersifat membangun dari para pembaca untuk kesempurnaan dalam penulisan selanjutnya. Semoga Penyusunan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak.

Jakarta, Agustus 2010

Penyusun

DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Lembar Pengesahan	i
Lembar Pernyataan keaslian karya	iii
Abstrak.....	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar tabel	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Grafik.....	xi
BAB I	
1.1 Latar Belakang.....	I-1
1.2 Perumusan Masalah	I-3
1.3 Tujuan	I-3
1.4 Pembatasan Masalah.....	I-3
1.5 Sistematika Penulisan	I-4
BAB II	
2.1 Studi Literatur	II-1
2.2 Definisi ISO 9001:2008.....	II-2
2.2.1 Sejarah Umum ISO.....	II-2
2.2.2 Catatan Perubahan ISO 9001:2000 ke ISO 9001:2008	II-7
2.2.3 ISO Sebagai Suatu Standar Sistem.....	II-36
2.2.4 Manfaat ISO.....	II-41
BAB III	
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	III-1
3.2 Lokasi Penelitian.....	III-3
3.3 Populasi Sampel.....	III-3
3.4 Jenis Data.....	III-4
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	III-4
3.6 Metode Pengolahan Data.....	III-5

BAB IV

4.1 Pedoman Prosedur Perencanaan dan Pengendalian Proyek PT. Gema Graha

Sarana, Tbk	IV-1
4.1.1. Prosedur Perencanaan dan Pengendalian Proyek	IV-1
4.1.2. Prosedur Tindakan Perbaikan dan Pencegahan	IV-10
4.1.3. Prosedur Kalibrasi	IV-12
4.1.4. Prosedur Komplain Pelanggan	IV-14
4.1.5. Pengisian form – form yang terkait dengan Prosedur yang ada	IV-16

BAB V

5.1 Kesimpulan	V-1
5.2 Saran	V-2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

2.1 Tabel Catatan Perubahan ISO 9001:2000 ke ISO 9001:2008	II-7
4.1 Hasil Survey Tingkat Pelaksanaan ISO pada Divisi Project	IV-24
4.2 Tingkat Kepuasan Pelanggan	IV-39

DAFTAR GAMBAR

2.1 Struktur ISO 9000 Series	II-39
3.1 Flowchart Metodologi Penelitian.....	III-6
4.1 Flowchart Perencanaan dan Pengendalian Proyek	IV-18

DAFTAR GRAFIK

4.1 Kaitan antara Pelaksanaan ISO dengan Tingkat kepuasan pelanggan (Kriteria penilaian Mutu Produk)	IV-34
4.2 Kaitan antara Pelaksanaan ISO dengan Tingkat kepuasan pelanggan (Kriteria penilaian Handling pada saat Proyek berlangsung)	IV-34
4.3 Kaitan antara Pelaksanaan ISO dengan Tingkat kepuasan pelanggan (Kriteria penilaian Kesesuaian Harga dengan Mutu Produk	IV-35
4.4 Kaitan antara Pelaksanaan ISO dengan Tingkat kepuasan pelanggan (Kriteria penilaian Harga apabila dibandingkan dengan Vendor lain)	IV-35
4.5 Kaitan antara Pelaksanaan ISO dengan Tingkat kepuasan pelanggan (Kriteria penilaian Ketepatan Pelaksanaan di Lapangan).....	IV-36
4.6 Kaitan antara Pelaksanaan ISO dengan Tingkat kepuasan pelanggan (Kriteria penilaian Ketepatan Pengiriman Barang atau Produk)	IV-36
4.7 Kaitan antara Pelaksanaan ISO dengan Tingkat kepuasan pelanggan (Kriteria penilaian Kecepatan dan Sikap Sales merespon Masalah yang disampaikan).....	IV-37
4.8 Kaitan antara Pelaksanaan ISO dengan Tingkat kepuasan pelanggan (Kriteria penilaian Kecepatan dan Sikap Proyek merespon masalah yang disampaikan).....	IV-37
4.9 Kaitan antara Pelaksanaan ISO dengan Tingkat kepuasan pelanggan (Kriteria penilaian Sistem manajemen Proyek yang diterapkan, apakah sudah efisien dan efektif	IV-38

4.10 Kaitan antara Pelaksanaan ISO dengan Tingkat kepuasan pelanggan
(Kriteria penilaian Sistem manajemen Proyek yang diterapkan, untuk
mengatasi komplain yang ada..... IV-38