



**ANALISIS PERSEPSI PENERAPAN SISTEM  
MANAJEMEN MUTU DI PT. API**

**KARYA AKHIR**

OLEH

UNIVERSITAS

RUSDIANSYAH

NIM : 55109110075

**MERCU BUANA**

**PROGRAM PASCA SARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2012**

## PENGESAHAN

Judul : **Analisis Persepsi Penerapan Sistem Manajemen Mutu  
Di PT. API**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Rusdiansyah

NIM : 55109110075

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 16 Februari 2012

Mengesahkan :

Ketua Program Studi  
Magister Manajemen



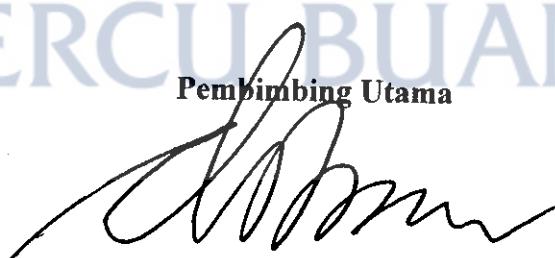
Dr. Rina Astini, SE, ME

Direktur Program Pascasarjana



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Pembimbing Utama



Ir. Dana Santoso, M.Eng. Sc, Ph.D

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : **Analisis Persepsi Penerapan Sistem Manajemen Mutu Di PT. API**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Rusdiansyah

NIM : 55109110075

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 16 Februari 2012

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Jakarta, 16 Februari 2012



## **PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : **Analisis Persepsi Penerapan Sistem Manajemen Mutu  
Di PT. API**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Rusdiansyah

NIM : 55109110075

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 16 Februari 2012

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

**MERCU BUANA**

Jakarta, 16 Februari 2012

Rusdiansyah

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya akhir yang berjudul "Analisis Persepsi Penerapan Sistem Manajemen Mutu Guna Meningkatkan Kinerja Bisnis Perusahaan".

Karya akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menempuh ujian tingkat Strata Dua (S2) pada program Pascasarjana Program Magister Manajemen di Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dalam penyusunan karya akhir ini, penulis telah banyak mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga karya akhir ini dapat terselesaikan. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

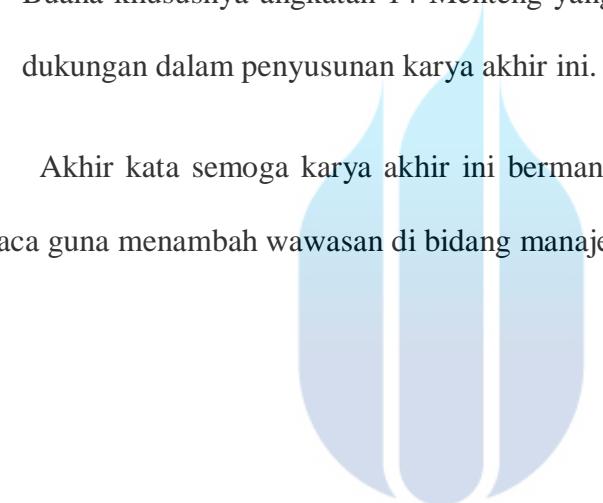
**MERCU BUANA**

1. Bapak Ir. Dana Santoso, M.Eng. Sc, Ph.D, selaku Dosen Pembimbing Utama.
2. Ibu Dr. Rina Astini, SE, ME selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.

4. Bapak-bapak, Ibu-ibu dan rekan-rekan di PT. API yang telah memberikan bantuan dalam pencarian data.
5. Kedua orang tua, istri dan keluarga penulis yang telah memberikan perhatian dan dukungan moril.
6. Rekan-rekan mahasiswa Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana khususnya angkatan 14 Menteng yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyusunan karya akhir ini.

Akhir kata semoga karya akhir ini bermanfaat khususnya bagi penulis dan pembaca guna menambah wawasan di bidang manajemen.

Jakarta, 16 Februari 2012



Penulis

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

ABSTRACT.....	i
ABSTRAK.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR GRAFIK.....	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>UNIVERSITAS MERCU BUANA</b>	
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat dan Kegunaan Karya Akhir.....	4

<b>BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN</b> .....	5
2.1 Sejarah Perusahaan.....	5
2.2 Lingkup Bisnis Usaha.....	6
2.3 Sumber Daya.....	9
2.3.1 Sumber Daya Manusia.....	10
2.3.2 Teknologi.....	11
2.4 Tantangan Bisnis.....	11
2.4.1 Analisa Faktor Internal Perusahaan.....	12
2.4.2 Analisa Faktor Eksternal Perusahaan.....	14
2.4.3 Pangsa Pasar.....	17
2.5 Proses Bisnis.....	18
<b>BAB III KAJIAN PUSTAKA DAN RERANGKA PEMIKIRAN</b> .....	21
3.1 Kajian Pustaka.....	21
3.1.1 Definisi Mutu.....	21
3.1.2 Sistem Manajemen Mutu.....	21
3.1.3 Pemahaman Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.....	23
3.1.4 Pengertian Kinerja.....	31
3.1.5 Manfaat Sertifikasi ISO 9001.....	35
3.1.6 Hambatan Implementasi ISO 9001.....	41
3.2 Kajian Penelitian Terdahulu.....	43

3.3 Rerangka Pemikiran.....	44
<b>BAB IV METODE RISET.....</b>	<b>45</b>
4.1 Obyek Penelitian.....	45
4.2 Metode Penelitian.....	45
4.2.1 Variabel Penelitian.....	46
4.2.2 Metode Pengumpulan Data.....	49
4.3 Metode Analisis.....	50
<b>BAB V HASIL DAN ANALISIS.....</b>	<b>52</b>
5.1 Hasil .....	52
5.1.1 Karakteristik Responden.....	52
5.1.2 Analisa Mean Hambatan Penerapan SMM.....	52
5.2 Analisis.....	55
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>57</b>
6.1 Kesimpulan.....	57
6.2 Rekomendasi.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN.....	62
RIWAYAT HIDUP.....	67

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1. <i>Ranking to quality management principles (ISO 9001)</i> .....	26
Tabel 3.2. Manfaat sertifikasi ISO 9001.....	37
Tabel 3.3. Hambatan implementasi ISO 9001.....	42
Tabel 3.4. Penelitian terdahulu tentang hambatan implementasi ISO 9001.....	43
Tabel 4.1. Metode kuisioner yang digunakan dalam penelitian.....	46
Tabel 4.2. Matrik Persyaratan dan Prinsip ISO 9001:2008.....	46
Tabel 4.3. Operasional variabel prinsip-prinsip SMM.....	47
Tabel 4.4. Hambatan perusahaan selama menerapkan SMM berbasis ISO 9001:2008..	48
Tabel 5.1. Persepsi karyawan terhadap hambatan selama penerapan SMM berbasis ISO 9001:2008 di PT. API.....	53

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Adhimix Precast Indonesia.....	13
Gambar 2.2 Proses Bisnis PT. API.....	20
Gambar 3.1 Model Sistem Manajemen Mutu berdasarkan proses.....	24
Gambar 3.2 Manfaat SMM.....	39
Gambar 3.4 Rerangka Pemikiran.....	44



x

## **DAFTAR GRAFIK**

Grafik 2.1 Komposisi SDM PT. Adhimix Precast Indonesia berdasarkan latar Belakang akademis karyawan.....	11
Grafik 2.2 Sebaran segmen pasar PT. API.....	18
Grafik 5.1 Persepsi karyawan terhadap hambatan selama penerapan SMM berbasis ISO 9001:2008 di PT. API.....	54



## DAFTAR SINGKATAN

API	: Adhimix Precast Indonesia.....	1
APBN	: Anggaran Pendapatan Belanja Nasional.....	18
APBD	: Anggaran Pendapatan Belanja Daerah.....	18
BS	: British Standard.....	6
BUMN	: Badan Usaha Milik Negara.....	19
GABPEKNAS	: Gabungan Perusahaan Kontraktor Nasional.....	11
GDP	: Gross Domestic Product.....	39
IUJK	: Ijin Usaha Jasa Konstruksi.....	6
Jabodetabek	: Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi.....	8
LRQA	: Lloyd Register Quality Assurance.....	11
MRM	: Management Review Meeting.....	60
OHSAS	: Occupational Health and Safety Management System.....	11
RUSUN	: Rumah Susun.....	9
RUKO	: Rumah Toko.....	9
RUKAN	: Rumah Kantor.....	9
SDM	: Sumber Daya Manusia.....	2
SMM	: Sistem Manajemen Mutu.....	2
SIUP	: Surat Ijin Usaha Perdagangan.....	10

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Jadwal Kegiatan - Pelaksanaan Penyusunan Karya Akhir .....	62
Lampiran 2 Surat Ijin Memperoleh Data.....	63
Lampiran 3 Kuisioner SMM.....	64
Lampiran 4 Riwayat Hidup.....	67

