

TUGAS AKHIR

ANALISIS MANAJEMEN MUTU PADA PT. ERICSSON INDONESIA (STUDI KASUS : INDOSAT PROJECT)

Disusun untuk memenuhi persyaratan gelar Sarjana Teknik (S-1)
Jurusan Sipil Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan
Universitas Mercu Buana Jakarta



ARAFAT SABARUDDIN
41108110070

PEMBIMBING : BUDI SANTOSA, ST. MT

JURUSAN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA

2010



**LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SARJANA
PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
UNIVERSITAS MERCU BUANA**



Semester : Ganjil

Tahun Akademik : 2009/2010

Tugas Akhir ini untuk melengkapi tugas – tugas dan memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Teknik, jenjang pendidikan Strata 1 (S-1), Program studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Judul Tugas Akhir : Analisis Sistem Manajemen Mutu pada PT. Ericsson Indonesia (Studi Kasus : Indosat Project)

Disusun oleh :

Nama : Arafat Sabaruddin

NIM : 41108110070

Jurusan/Program Studi : Teknik Sipil

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan sidang sarjana :

Jakarta, 09 Januari 2010

Mengetahui

Pembimbing Tugas Akhir

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Sipil

Budi Santosa, ST, MT

Ir, Sylvia Indriany, MT



**LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SARJANA
PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

Q

Semester : Ganjil

Tahun Akademik : 2009/2010

Tugas Akhir ini untuk melengkapi tugas – tugas dan memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Teknik, jenjang pendidikan Strata 1 (S-1), Program studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Judul Tugas Akhir : Analisis Sistem Manajemen Mutu pada PT. Ericsson Indonesia (Studi Kasus : Indosat Project)

Disusun oleh :

Nama : Arafat Sabaruddin

NIM : 41108110070

Jurusan/Program Studi : Teknik Sipil

Telah diajukan dan dinyatakan **LULUS** pada Sidang Sarjana Tanggal 29 Januari 2011.

Pembimbing Tugas Akhir

Budi Santosa, ST, MT

Jakarta, 29 Januari 2011

Mengetahui
Ketua Penguji

Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknik Sipil

Ir, Mawardi Amin, MT

Ir, Sylvia Indriany, MT



**LEMBAR PERNYATAAN
SIDANG SARJANA PRODI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

Q

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Arafat Sabaruddin
NIM : 41108110070
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik Sipil dan Perencanaan

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan kerja asli, bukan jiplakan (Duplikat) dari karya orang lain. Apabila ternyata pernyataan Saya ini tidak benar maka Saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan gelar kesarjanaan Saya.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat di pertanggung jawabkan sepenuhnya

Jakarta, 29 Januari 2011

Mengetahui

Yang memberikan pernyataan

Arafat Sabaruddin

KATA PENGANTAR

Puji Syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penyelesaian tugas akhir ini tepat pada waktunya. Adapun tujuan dari penulisan ini tugas akhir ini untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program S-1 di Universitas Mercu Buana.

Tugas Akhir berisi tentang hasil analisis manajemen mutu pada Proyek CME (Civil Mechanical Engineering) PT Ericsson Indonesia, dimana dalam pelaksanaan proyeknya menggunakan PROPS – C (Professional Project Steering – Customer Project) yang berdasar pada ISO 9001 : 2000, dimana ISO 9001 : 2000 menjadi suatu kebijakan mutu Perusahaan dengan fokus pada Peningkatan Organisasi, Menjalankan Proyek secara konsisten, Pengembangan kompetensi manajemen serta membuka jalan paradigma baru yang memberi penekanan pada peningkatan pelayanan mutu yang berkesinambungan.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, nasihat, serta dukungan baik secara moril maupun material sehingga penyusun mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini, terutama kepada :

1. Orang tua yang senantiasa mendoakan, mendukung dan memberi semangat
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 kesabarannya mengajar dan mengarahkan selama penyusunan tugas akhir ini sampai terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Gregorius Wahyu Dewanto, selaku CME Project Manager Indosat Project PT. Ericsson Indonesia.
5. Seluruh Project Manager Indosat Project PT. Ericsson Indonesia yang membantu memberikan data – datanya untuk penyusunan tugas akhir ini.
6. Seluruh Dosen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan pengajaran, bimbingan, dan dorongan selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Mercu Buana.
7. Seluruh rekan – rekan Supervisor, Koordinator, Planner, Field Engineer Indosat Project PT. Ericsson Indonesia.
8. Teristimewa dr. Aini Saadah Masiming, Shafwah Nailah Ardini, dan Muhammad Dzikri Thahrim Abdi, yang selalu menjadi semangat, motivasi dan harapan penulis.
9. Bapak Ahmad Muhajir, Ari Iswandi, Joshua Orion, Wahyu Wijanarko, Agung Be es, Andi Bahrn Firman, Komunitas PES Bedenk Hijau, terima kasih atas bantuannya dalam menjelaskan prosedur pekerjaan CME, “luar biasa sampeyan”
10. Seluruh teman – teman Universitas Mercu Buana, serta seluruh sahabat – sahabat yang senantiasa memberikan doa dan semangatnya.

11. Pihak – pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung,
Semoga Allah SWT selalu memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya
kepada kita semua, Amin

Penulis dengan segala keterbatasannya menyadari bahwa masih banyak
kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini, oleh karena itu penulis
menerima segala kritik dan saran yang dapat membangun dalam
penyempurnaan Tugas Akhir ini. Akhir kata penulis berharap Tugas Akhir
ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat digunakan sebaik-baiknya.

Jakarta, December 2010

Penyusun

DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Lembar Pengesahan	i
Lembar Pernyataan Keaslian Karya	ii
Abstrak	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Grafik	xi
BAB I	
1.1 Latar Belakang Masalah	I – 1
1.2 Rumusan Masalah	I – 3
1.3 Batasan Masalah	I – 3
1.4 Tujuan dan Manfaat	I – 4
1.5 Sistematika Penulisan	I – 5
BAB II	
2.1 Pengertian Manajemen	II – 1
2.2 Prinsip – prinsip Manajemen	II – 5
2.3 Fungsi – fungsi Manajemen	II – 8
2.4 Pengertian Mutu	II – 12
2.5 Pengertian Sistem Manajemen Mutu	II – 17
2.6 Definisi ISO 9001 : 2000	II – 18
2.7 Gambaran Umum Perusahaan	II – 20
2.8 Prosedur Perencanaan dan Pelaksanaan Pekerjaan CME (Civil Mechanical Engineering)	II – 27

BAB III

3.1 Ruang Lingkup Penelitian	III – 1
3.2 Lokasi Penelitian.....	III – 2
3.3 Populasi dan Sampel	III – 2
3.4 Jenis Data.....	III – 3
3.5 Metode Pengumpulan Data	III – 3
3.6 Metode Pengolahan Data.....	III – 4
3.7 Flowchart Metode Penelitian.....	III – 5

BAB IV

4.1 Gambaran Umum Proyek.....	IV – 1
4.1.1 Nama Proyek.....	IV – 1
4.1.2 Lingkup Pekerjaan Proyek.....	IV – 1
4.1.3 Durasi Proyek.....	IV – 2
4.1.4 Budget Proyek.....	IV – 2
4.2 Prosedur Pelaksanaan Proyek CME PT. Ericsson Indonesia	IV – 2
4.2.1 Tahap Pelaksanaan	IV – 3
4.3 Penggunaan Form – form terkait dengan Prosedur yang ada.....	IV – 25
4.4 Hasil Survey Tingkat Pelaksanaan ISO 9001 : 2000 pada CME Project PT. Ericsson Indonesia.....	IV – 26
4.5 Grafik Hasil Survey Tingkat Pelaksanaan ISO 9001 : 2000 pada CME Project PT. Ericsson Indonesia.....	IV – 42

BAB V

5.1 Kesimpulan.....	V – 1
5.2 Saran.....	V – 3

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Jumlah Scope Proyek CME Indosat 2G/3G Jabotabek 2008.....	IV – 1
Tabel 4.2	Durasi Proyek CME Indosat 2G/3G Jabotabek 2008.....	IV – 2
Tabel 4.3	Plan Cost vs Actual Cost Proyek CME Indosat 2G/3G Jabotabek 2008.....	IV – 2
Tabel 4.4	Form – form yang digunakan dalam Pekerjaan CME.	IV – 25
Tabel 4.5	Hasil Survey Tingkat Pelaksanaan ISO 9001 : 2000 pada CME Indosat Project PT. Ericsson Indonesia.....	IV – 26
Tabel 4.6	Data Data kesimpulan Hasil Survey, Durasi dan Budget Proyek.....	IV – 42
Tabel 5.1	Data Data Kesimpulan Hasil Survey, Durasi dan Budget Proyek.	V – 1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Desain Bowplank.....	II – 28
Gambar 2.2.	Papan Tanda Peringatan.....	II – 28
Gambar 2.3.	Pagar Sementara.	II – 28
Gambar 2.4.	Bending Pembesian.....	II – 29
Gambar 2.5.	Setting Pembesian.....	II – 29
Gambar 2.6.	Layout Pembesian dan Bekisting.	II – 30
Gambar 2.7.	Pemasangan Bekisting.	II – 30
Gambar 2.8.	Pengecekan Bekisting.	II – 30
Gambar 2.9.	Perlindungan baut angkur pada saat pengecoran.....	II – 31
Gambar 2.10.	Pekerjaan Ereksi Tower.	II – 32
Gambar 2.11.	Pagar dengan BRC Standard.	II – 33

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1	Hasil Survey Tingkat Pelaksanaan ISO 9001 : 2000 pada CME Project PT. Ericsson Indonesia.	IV – 43
Grafik 4.2	Perbandingan Durasi PO dengan Durasi Pelaksanaan.....	IV – 44
Grafik 4.3	Perbandingan Plan Cost dengan Actual Cost.....	IV – 45