



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU PEKERJAAN  
ARSITEKTUR BERDASARKAN ISO 9001:2015 PADA PROYEK  
PEMBANGUNAN BINTARO XCHANGE TAHAP II**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**ANGELINE JOHNNY**

**41121120009**

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2023**



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU PEKERJAAN  
ARSITEKTUR BERDASARKAN ISO 9001:2015 PADA PROYEK  
PEMBANGUNAN BINTARO XCHANGE TAHAP II**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata Satu (S1)

**Nama** : Angeline Johnny  
**NIM** : 41121120009  
**Pembimbing** : Novika Candra Fertilia, ST., MT

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2023**

## HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Angeline Johnny

NIM : 41121120009

Program Studi : Teknik Sipil

Judul Laporan Skripsi : Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu Pekerjaan  
Arsitektur Berdasarkan ISO 9001:2015 Pada Proyek  
Rancang Bangun Bintaro Xchange Tahap II

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 28 Februari 2024

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



(Angeline Johnny)

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Angeline Johnny  
NIM : 41121120009  
Program Studi : Teknik Sipil  
Judul Laporan Skripsi : Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu Pekerjaan Arsitektur Berdasarkan ISO 9001:2015 Pada Proyek Rancang Bangun Bintaro Xchange Tahap II

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

	Disahkan oleh:	tandatangan
Pembimbing	: Novika Candra Fertilia, S.T., M.T.	(  )
NIDN	: 0312118902	
Ketua Penguji	: Dr. Ir. Mawardi Amin, M.T.	(  )
NIDN	: 0024096701	
Penguji 1	: Novika Candra Fertilia, S.T., M.T.	(  )
NIDN	: 0312118902	
Penguji 2	: Ir. Madjumsyah Hariadi, MT, IPM, ASEAN Eng, MPU, MKU, ACPE, CRMPA, AIIArbi, CASP, CIM	(  )
NIDN	: 0328058105	

Jakarta, 28 Februari 2024

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi



(Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.)



(Sylvia Indriany, ST., MT)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, Tugas Akhir ini dengan judul “**Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu Pekerjaan Arsitektur Berdasarkan ISO 9001:2015 Pada Proyek Rancang Bangun Bintaro Xchange Tahap II**” dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

Tugas akhir dengan judul “**Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu Pekerjaan Arsitektur Berdasarkan ISO 9001:2015 Pada Proyek Rancang Bangun Bintaro Xchange Tahap II**” ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan pada program Sarjana Strata 1, jurusan Teknik Sipil Universitas Mercubuana.

Tugas Akhir ini dapat diselesaikan tentunya berkat bantuan dari berbagai pihak yang telah terlibat membantu. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Orang tua tersayang, adik, serta keluarga besar yang dengan tulus selalu memberikan dukungan, semangat, dan doa.
3. Ibu Ir. Sylvia Indriany, S.T., M.T. Selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Novika Candra Fertilia, S.T., M.T. Selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
5. Seluruh dosen, staf, dan karyawan Jurusan Teknik Sipil, Universitas Mercubuana.
6. Seluruh rekan-rekan Jurusan Teknik Sipil Mercubuana atas semangat, doa, dan pengetahuannya.
7. Seluruh staff Proyek Pembangunan Bintaro Jaya Xchange Mall Tahap II yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan data-data penelitian.
8. Seluruh pihak yang membantu hingga Tugas Akhir ini dapat selesai dengan baik dan tepat waktu

Dalam laporan Tugas Akhir ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan baik dalam penulisan maupun isi dari laporan ini. Oleh karena itu, kritik

dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dari pembaca sekalian agar dapat menyempurnakan laporan Tugas Akhir ini. Pada akhirnya, semoga laporan ini dapat bermanfaat baik untuk penulis, maupun bagi semua pihak yang membacanya.

Jakarta, 20 Februari 2024

Penulis



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Angeline Johnny  
NIM : 41121120009  
Program Studi : Teknik Sipil  
Judul Laporan Skripsi : Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu Pekerjaan Arsitektur Berdasarkan ISO 9001:2015 Pada Proyek Rancang Bangun Bintaro Xchange Tahap II

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

**MERCU BUANA**

Jakarta, 28 Februari 2024

Yang menyatakan,



Angeline Johnny

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>I-1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>I-1</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>I-1</b>
<b>1.2 Identifikasi Masalah .....</b>	<b>I-3</b>
<b>1.3 Rumusan Masalah .....</b>	<b>I-4</b>
<b>1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian .....</b>	<b>I-4</b>
<b>1.5 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>I-4</b>
<b>1.6 Batasan Masalah .....</b>	<b>I-5</b>
<b>1.7 Sistematika Penulisan .....</b>	<b>I-6</b>
<b>BAB II .....</b>	<b>II-1</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>II-1</b>
<b>2.1 Manajemen .....</b>	<b>II-1</b>
2.1.1 Pengertian Manajemen .....	II-1
2.1.2 Tujuan Manajemen .....	II-1
2.1.3 Fungsi Manajemen .....	II-2
<b>2.2 Manajemen Proyek .....</b>	<b>II-3</b>
2.2.1 Proyek .....	II-3
2.2.2 Manajemen Proyek .....	II-4
<b>2.3 Manajemen Mutu .....</b>	<b>II-6</b>
2.3.1 Mutu .....	II-6
2.3.2 Sistem Manajemen Mutu .....	II-6
2.3.3 Proses Sistem Manajemen Mutu .....	II-7



<b>2.4 Pengendalian Mutu .....</b>	<b>II-8</b>
<b>2.5 Pekerjaan Arsitektur.....</b>	<b>II-9</b>
2.5.1 Karakteristik Pekerjaan Arsitektur .....	II-12
2.5.2 Fungsi Pekerjaan Arsitektur.....	II-13
2.5.3 Pekerjaan Dinding Luar ( <i>Façade</i> ).....	II-13
2.5.4 Pekerjaan Lantai.....	II-15
2.5.5 Pekerjaan Plafond ( <i>Ceiling</i> ).....	II-16
2.5.6 Pekerjaan Dinding/Partisi .....	II-17
<b>2.6 ISO (International Organization of Standarization).....</b>	<b>II-18</b>
2.6.1 Pengertian ISO .....	II-18
2.6.2 ISO 9001:2008.....	II-18
2.6.3 ISO 9001:2015 .....	II-24
2.6.4 Manfaat Penerapan ISO 9001:2015 .....	II-33
<b>2.7 Kerangka berfikir .....</b>	<b>II-33</b>
2.7.1 Penelitian Terkait .....	II-35
<b>BAB III .....</b>	<b>III-1</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>III-1</b>
<b>3.1 Metode Penelitian.....</b>	<b>III-1</b>
<b>3.2 Identifikasi Variabel Penelitian .....</b>	<b>III-3</b>
<b>3.3 Metode Pengumpulan Data.....</b>	<b>III-4</b>
3.3.1 Pengumpulan Data Primer.....	III-5
3.3.2 Pengumpulan Data Sekunder.....	III-6
<b>3.4 Variable Penelitian.....</b>	<b>III-7</b>
<b>3.5 Analisis &amp; Pengolahan Data .....</b>	<b>III-10</b>
<b>3.6 Jadwal Penyusunan Tugas Akhir .....</b>	<b>III-13</b>
<b>BAB IV .....</b>	<b>IV-1</b>
<b>HASIL DAN ANALISIS .....</b>	<b>IV-1</b>
<b>4.1 Objek dan Lokasi Penelitian.....</b>	<b>IV-1</b>
<b>4.2 Validasi Pakar Tahap Awal .....</b>	<b>IV-2</b>
<b>4.3 Pengumpulan Data.....</b>	<b>IV-4</b>
4.3.1 Data Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja .....	IV-4
4.3.2 Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir .....	IV-5
4.3.3 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jabatan/Divisi .....	IV-6
<b>4.4 Pengujian Instrumen Penelitian .....</b>	<b>IV-7</b>
4.4.1 Uji Validitas.....	IV-7
4.4.2 Uji Reabilitas .....	IV-9
<b>4.5 Hasil Pengumpulan Data .....</b>	<b>IV-10</b>
<b>4.6 Analisis Data.....</b>	<b>IV-14</b>
4.6.1 Penilaian skala likert .....	IV-14
4.6.2 Hasil Analisis Klausul .....	IV-25
<b>4.7 Hipotesis Deskriptif.....</b>	<b>IV-27</b>

<b>4.8 Validasi Pakar Tahap Akhir.....</b>	<b>IV-28</b>
<b>4.9 Kendala dalam Penerapan ISO 9001:2015.....</b>	<b>IV-29</b>
<b>BAB V.....</b>	<b>V-1</b>
<b>KESIMPULAN &amp; SARAN.....</b>	<b>V-1</b>
<b>5.1 Kesimpulan.....</b>	<b>V-1</b>
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>V-1</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>PUSTAKA-1</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>LAMPIRAN-1</b>



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1</b> Fungsi Manajemen .....	II-3
<b>Gambar 2. 2</b> Hubungan Triple Constraint.....	II-4
<b>Gambar 2. 3</b> Siklus PDCA .....	II-7
<b>Gambar 2. 4</b> Hirarki Proyek Gedung.....	II-11
<b>Gambar 2. 5</b> Bagan Pekerjaan Arsitektur .....	II-12
<b>Gambar 2. 6</b> Kerangka berpikir.....	II-34
<b>Gambar 3. 1</b> Diagram Alir Penelitian.....	III-3
<b>Gambar 3. 2</b> Lokasi Proyek.....	III-6
<b>Gambar 4. 1</b> Lokasi Proyek.....	IV-1
<b>Gambar 4. 2</b> Pengelompokan Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja.....	IV-5
<b>Gambar 4. 3</b> Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	IV-6
<b>Gambar 4. 4</b> Pengelompokan Responden Berdasarkan Jabatan/Divisi.....	IV-7
<b>Gambar 4. 5</b> Radar Chart Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berdasarkan ISO 9001:2015 .....	IV-26
<b>Gambar 4. 6</b> Hasil dari One Test Sample Statistics.....	IV-27
<b>Gambar 4. 7</b> Hasil dari One Sample Test .....	IV-28

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2. 1</b> Penelitian terdahulu.....	II-35
<b>Tabel 3. 1</b> Contoh Kuesioner Validasi Pakar.....	III-6
<b>Tabel 3. 2</b> Variable Penelitian.....	III-8
<b>Tabel 3. 3</b> Pengelompokan nilai skor .....	III-10
<b>Tabel 3. 4</b> Jadwal Penyusunan Tugas Akhir.....	III-13
<b>Tabel 4. 1</b> Form Validasi Pakar.....	IV-2
<b>Tabel 4. 2</b> Pengelompokan Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja .....	IV-4
<b>Tabel 4. 3</b> Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	IV-5
<b>Tabel 4. 4</b> Pengelompokan Responden Berdasarkan Jabatan/Divisi .....	IV-6
<b>Tabel 4. 5</b> Hasil Uji Validitas Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 .....	IV-8
<b>Tabel 4. 6</b> Hasil Uji Reabilitas.....	IV-9
<b>Tabel 4. 7</b> Hasil Kuesioner .....	IV-13
<b>Tabel 4. 8</b> Hasil Penilaian Klausul 4.....	IV-14
<b>Tabel 4. 9</b> Hasil Penilaian Klausul 5.....	IV-17
<b>Tabel 4. 10</b> Hasil Penilaian Klausul 6.....	IV-18
<b>Tabel 4. 11</b> Hasil Penilaian Klausul 7.....	IV-20
<b>Tabel 4. 12</b> Hasil Penilaian Klausul 8.....	IV-21
<b>Tabel 4. 13</b> Hasil Penilaian Klausul 9.....	IV-23
<b>Tabel 4. 14</b> Hasil Penilaian Klausul 10.....	IV-24
<b>Tabel 4. 15</b> Hasil Analisa Nilai Setiap Klausul .....	IV-26
<b>Tabel 4. 16</b> Validasi Pakar.....	IV-28

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kartu Asistensi .....	LA-1
Lampiran 2. Validasi Kuesioner (Pakar).....	LA-3
Lampiran 3. Validasi Kuesioner (Responden).....	LA-6
Lampiran 4. Validasi Pakar Tahap Akhir.....	LA-8

