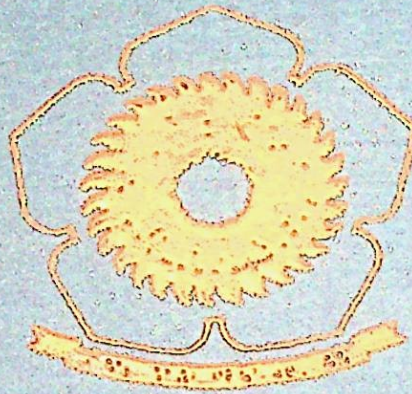


**ANALISA
PENGENDALIAN PROSES TAHAP PELAKSANAAN FINISHING
BERDASARKAN ISO 9001 : 2000
PADA PROYEK PEMBANGUNAN PALEMBANG INDAH MALL**



LAPORAN TUGAS AKHIR

Dibuat untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar
Sarjana Teknik pada Jurusan Teknik Sipil
Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya

Oleh :

GOMPRIT BRADYNATA SITOMPUL

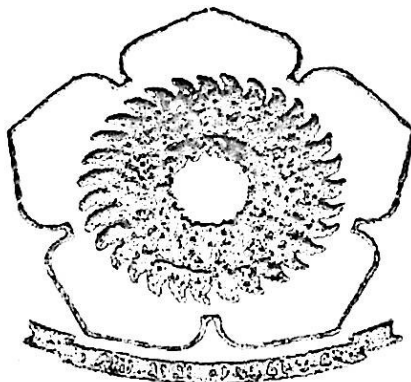
03013110085

**JURUSAN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2006**

S
690.80f
Sit
p
2006



**ANALISA
PENGENDALIAN PROSES TAHAP PELAKSANAAN FINISHING
BERDASARKAN ISO 9001 : 2000
PADA PROYEK PEMBANGUNAN PALEMBANG INDAH MALL**



LAPORAN TUGAS AKHIR

Dibuat untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar
Sarjana Teknik pada Jurusan Teknik Sipil
Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya

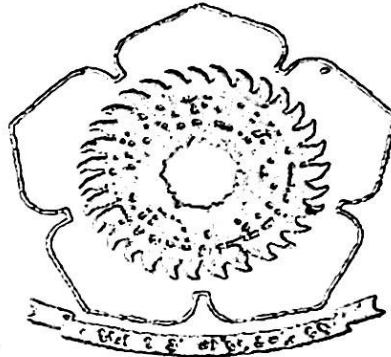
Oleh :

GOMPRIT BRADYNATA SITOMPUL

03013110085

**JURUSAN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2006**

**ANALISA
PENGENDALIAN PROSES TAHAP PELAKSANAAN FINISHING
BERDASARKAN ISO 9001 : 2000
PADA PROYEK PEMBANGUNAN PALEMBANG INDAH MALL**



LAPORAN TUGAS AKHIR

Dibuat untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar
Sarjana Teknik pada Jurusan Teknik Sipil
Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya

Oleh :

COMPRIT BRADYNATA SITOMPUL

03013110085

**JURUSAN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2006**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN TEKNIK SIPIL**

TANDA PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

NAMA : GOMPRII BRADYNATA SITOMPUL
NIM : 09013110085
JURUSAN : TEKNIK SIPIL
JUDUL : ANALISA PENGENDALIAN PROSES TAHAP
PELAKSANAAN FINISHING BERDASARKAN ISO
9001 : 2000 PADA PROYEK PEMBANGUNAN
PALEMBANG INDAH MALL

PEMBIMBING TUGAS AKHIR



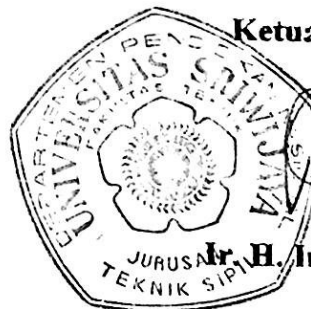
Tanggal : 25- 8- 2006, Pembimbing Utama : **Ir. TUTOR LUSSETYOWATI, MS**
NIP. 131933010

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN TEKNIK SIPIL**

TANDA PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

N A M A : GOMPRIT BRADYNATA SITOMPUL
N I M : 03013110085
J U R U S A N : TEKNIK SIPIL
J U D U L : ANALISA PENGENDALIAN PROSES TAHAP
PELAKSANAAN FINISHING BERDASARKAN ISO
9001 : 2000 PADA PROYEK PEMBANGUNAN
PALEMBANG INDAH MALL

**Menyetujui,
Ketua Jurusan Teknik Sipil**



**Ir. H. Imron Fikri Astira, MS
NIP. 131 472 645**

Motto :

" Lakukan pekerjaan dengan kemampuan yang terbaik dan selalu berserah Dengan – Nya "

" Tidak ada pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan, semuanya pasti ada jalan keluarnya "

Kupersembahkan untuk

- ❖ Soli Deo Gloria
- ❖ Kedua Orang Tuaku dan Adik – adikku tersayang
- ❖ Orang yang terdekatku
- ❖ Almamaterku yang Kubanggakan

Kata Pengantar

Puji Syukur atas Kemuliaan Tuhan YME atas segala berkat dan karunia yang diberikan sehingga Tugas Akhir ini dapat selesai pada waktunya. Tugas Akhir ini dibuat sebagai salah satu persyaratan untuk mengikuti ujian Sarjana lengkap pada Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya. Adapun Judul dari Tugas Akhir ini adalah Analisa Pengendalian Proses Tahap Pelaksanaan Finishing berdasarkan ISO 9001 : 2000 pada Proyek Pembangunan Palembang Indah Mall.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kekeliruan, oleh karena itu Penulis mengharapkan saran dan kritik serta bimbingan dari semua pihak.

Atas segala bantuan dan bimbingan serta saran – saran yang telah diberikan kepada Penulis, pada kesempatan ini Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. H. Hasan Basri, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Ir. H. Imron Fikri Astira, MS., selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Taufik Ari Gunawan, ST., MT., selaku Sekretaris Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Ir. Tuter Lusetyowati, MT., selaku Dosen Pembimbing atas masukan, saran, kritik dan waktu yang diluangkan untuk membimbing Penulis.
5. Bapak Ir. Sarino, MSCE., selaku Pembimbing Akademik yang telah membimbing dari awal perkuliahan.
6. Seluruh Dosen dan Administrasi Jurusan Teknik Sipil Universitas Sriwijaya yang tidak mungkin disebutkan satu persatu, terima kasih atas

Ilmu dan jasa – jasanya yang telah diberikan, semoga Tuhan YME membalas segala kebikan hati Bapak dan Ibu.

7. Kepada pihak – pihak yang telah banyak membantu dalam mengumpulkan data dan dokumentasi lainnya di lapangan, Pak Kirno, Bu Lisbeth, Kak Rahmat, Pak Syah, kak Nova, kak Hudan dan karyawan – karyawan PT. Total Bangun Persada.
8. Terima kasih sebesar – besarnya kepada Orang Tuaku tercinta dan yang kusayangi, juga kepada adik – adikku (Krisnawati Marta, Junfryanto), family – familyku, Ompung yang ada di kampung yang telah banyak membantu dalam Doa, motivasi serta masukan – masukannya. “ *Semuanya kupersembahkan untuk kalian* “.
9. Kepada Sayangku “ Thia “, terima kasih atas waktu, dukungan, masukan dan perhatian (*harus jadi orang sukses ya Say.....*).
10. Untuk sahabat – sahabatku Husni, Galih, Ikrar, Deny (*bareng boy wisudanya*).
11. Buat EO Private Management and the Crew yang menjadi wadah kreativitas ide – ide serta penerapannya serta Bapak – Ibu Kost atas doa dan dukungannya.
12. Pihak – pihak lain yang telah banyak membantu, memotivasi, serta memberikan semangat untuk menyelesaikan pembauatan Tugas Akhir ini.
13. Anak – anak Civil 01 terima kasih atas pertemanan kita selama ini.

Akhir kata semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat dan informasi semua pihak yang memerlukannya, Amin.

Penulis

ANALISA PENGENDALIAN PROSES TAHAP PELAKSANAAN FINISHING BERDASARKAN ISO 9001 : 2000 PADA PROYEK PEMBANGUNAN PALEMBANG INDAH MALL

ABSTRAKSI

Banyak Analisis mengatakan bahwa gangguan yang tinggi disebabkan oleh "krisis produktivitas". Sepintas saja, pemecahan sangat sederhana yaitu dengan cara meningkatkan produktivitas para pekerja. Produktivitas adalah rasio apa yang dimasukkan dalam proses produksi (input) dengan apa yang dihasilkan (output). Diharapkan solusi yang tepat adalah Para pekerja yang mempunyai motivasi yang lebih besar sehingga menjadi lebih produktif melalui Program Manajemen Mutu Pengendalian Proses pada Sistem Standart ISO 9000.

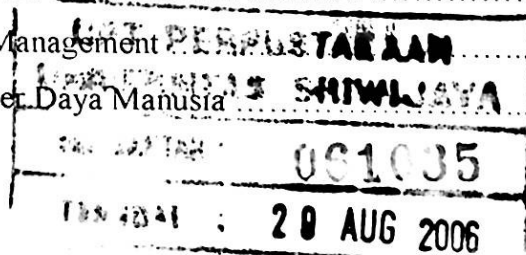
Konsep dasar Quality Control adalah anggapan bahwa penyebab persoalan mutu atau produksi tidak diketahui oleh para pekerja dan manajemen. Dalam hal ini juga diharapkan bahwa pekerja memiliki pengetahuan yang siap pakai, kreatif, dan dapat dilatih untuk menggunakan kreatifitas alamiah dalam memecahkan persoalan pekerjaan. Untuk penerapan lebih lanjut pengendalian merupakan pendekatan yang membina manusia dan bukannya pendekatan dengan menggunakan manusia. Pengendalian tersebut bertujuan agar setiap pekerja menjadi pengambil keputusan sepanjang hal tersebut menyangkut dengan pekerjaannya.

PT Total Bangun Persada sebagai kontraktor utama dalam Pembangunan Palembang Indah Mall, telah menerapkan standar ISO 9000. Hal ini merupakan komitmen perusahaan terhadap peningkatan system manajemen mutunya untuk memenuhi kepuasan pelanggan yang juga berorientasi terhadap peningkatan daya saing perusahaan dengan standar mutu ISO 9001 : 2000.

Analisa yang digunakan mengacu pada Standar Internasional ISO 9001 : 2000 dengan menggunakan metode Scoring (pembobotan) dan akan diperoleh tingkat keberhasilan dalam pengendalian proses tahap pelaksanaan finishing di lokasi perusahaan dan lingkungan proyek konstruksi. Hasil penelitian yang dilakukan pada proyek Palembang Indah Mall, dengan obyek penelitian Kontraktor Utama menunjukkan bahwa Pengendalian Proses pada Tahap Pelaksanaan Finishing yang dilaksanakan pada pada proyek ini berjalan sangat baik, maksimal, dan sangat berhasil.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAKSI	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penulisan	3
1.4 Ruang Lingkup Penelitian	3
1.5 Sistematika Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Umum	5
2.2 Konsep ISO 9001 : 2000	8
2.2.1 Peningkatan dalam ISO 9001 : 2000	9
2.3 Proses Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001 : 2000	9
2.3.1 Dokumentasi Sistem Mutu	9
2.3.2 Manual Mutu	11
2.3.3 Tanggung jawab Management	15
2.3.4 Manajemen Sumber Daya Manusia	16



2.3.5	Peta Proses Bisnis.....	21
2.4	Pengendalian Mutu	22
2.4.1	Pengendalian proses pada Proses Pelaksanaan	24
2.5	Pengendalian proses menurut ISO 9000	28
2.6	Pengukuran Produktivitas	31
2.6.1	Pengendalian Proyek	32
2.6.2	Prinsip Deming	35
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	39
3.1	Umum	39
3.1.1	Penetapan Obyek Penelitian	39
3.1.2	Pengukuran yang berorientasi	41
3.1.3	Penilaian Pengendalian Proses	42
3.2	Pengumpulan Data	43
3.2.1	Obyek Penelitian	43
3.2.2	Sumber Data	43
3.2.3	Teknik Pengumpulan Data	43
3.2.4	Analisa Pengumpulan Data	44
BAB IV	PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	47
4.1	Data Umum Proyek	47
4.2	Struktur Organisasi	48
4.3	Komunikasi dalam Pengendalian Proses	52
4.4	Prosedur pelaksanaan proyek dalam pengendalian mutu	53
4.4.1	Tujuan dan ruang lingkup proyek	53
4.4.2	Prosedur	54
4.4.3	Basic Process	62
4.4.4	Pembuatan RPAPP	63
4.4.5	Prosedur Pelaksanaan Proyek	66
4.5	Prosedur dan pengendalian proses pada tahap Finishing	68

4.5.1 Pekerjaan Plafond Gypsumboard dan Plafond Gyptile	68
4.5.2 Pelaksanaan pekerjaan pengecatan	73
4.5.3 Pekerjaan plasteran dinding	78
4.5.4 Standard Operating Procedure Pemasangan Pintu Besi	79
4.5.5 Prosedur kerja Pekerjaan kusen kayu dan pintu kayu	84
4.6 Penyajian Data Kuisisioner	87
4.7 Analisa Data menggunakan Metode Scoring	89
BAB V PENUTUP	93
5.1 Kesimpulan	93
5.2 Saran	94
DAFTAR PUSAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

- Tabel 2.1 Kompetensi Sistem Manajemen Mutu Jasa Pelaksana Konstruksi
- Tabel 2.3.1 Dokumentasi berdasarkan level dan jenis dokumen sistem mutu
- Tabel 2.5 Perbandingan elemen – elemen pada ISO 9000, ISO 9002, ISO 9003
- Tabel 4.5.4 Prosedur Pemasangan Pintu Besi
- Tabel 4.5.5 Test and Inspection Plan pekerjaan kusen kayu dan pintu kayu
- Tabel 4.6 a Kuisisioner yang dibagikan kepada Responden
- Tabel 4.6 b Latar belakang Pendidikan Responden
- Tabel 4.6 Analisa penyajian Data Kuisisioner
- Tabel 4.7 a Hasil Evaluasi Penerapan Standar ISO 9001 : 2000 dalam Pengendalian Proses Tahap Pelaksanaan Finishing dengan Metode Scoring
- Tabel 4.7 b Analisa Pengolahan Data Kuisisioner
- Tabel 4.7 c Hasil Pengolahan Data yang diperoleh

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.3 Model Proses Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000
- Gambar 2.3.5 Peta Proses Bisnis berdasarkan ISO 9001 : 2000
- Gambar 3.1 Diagram Alir Metodologi Penelitian
- Gambar 4.2 Skema Struktur Organisasi Proyek Palembang Indah Mall (PIM)
- Gambar 4.3 Diagram Sistem Manajemen Mutu dan Keselamatan dan Kesehatan Lingkungan Kerja (KKLK) PT. Total Bangun Persada
- Gambar 4.4.2 sub 2 Diagram Proses hubungan antar proses
- Gambar 4.4.2 sub 3 Diagram Alir Prosedur beberapa sub – proses
- Gambar 4.4.4 Diagram Perencanaan / Realisasi Pelaksanaan Proyek dan Anggaran Proyek (RPAPP)
- Gambar 4.5.3 Diagram Pekerjaan Plasteran Dinding

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kartu Asistensi
- Lampiran 2 Surat Selesai Tugas Akhir dari Kontraktor PT Total Bangun Persada
- Lampiran 3 Struktur Organisasi Proyek Palembang Indah Mall
- Lampiran 4 Dokumentasi PT. Total Bangun Persada
- Lampiran 5 Dokumentasi Foto yang didapat pada proyek
- Lampiran 6 Kuisisioner Analisa Pengendalian Proses Tahap Pelaksanaan Finishing pada Proyek Palembang Indah Mall (PIM)
- Lampiran 7 Kelengkapan Surat – surat Penelitian Tugas Akhir

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam Bisnis Properti maupun Jasa Konstruksi di era Globalisasi ini diperlukan suatu perkembangan yang harus meningkatkan mutu dalam pembangunan – pembangunan yang menuntut adanya suatu jaminan. Jaminan tersebut dapat berupa kebijakan mutu yang memiliki tujuan akhir berupa sasaran mutu yang berorientasi pada Pengembangan Sumber Daya Manusia itu sendiri.

Untuk perkembangan suatu organisasi ataupun perusahaan setidaknya sudah dapat berkompetisi dalam mencapai suatu konsep, ide, metode, dan proses sehingga akan tercipta suatu tujuan akhir yang dapat menjadi suatu alat ataupun teknik bagi kemajuan system itu sendiri.

Standar Internasional – ISO 9001 : 2000 merupakan salah satu standarisasi yang banyak digunakan perusahaan – perusahaan dalam mencapai kinerja yang efektif dan efisien. Untuk kinerja Perusahaan yang efektif dan efisien dibutuhkan suatu proses dan hasil kerja yang optimal, dengan biaya yang terbaik, tepat waktu serta memiliki keamanan dalam bekerja.

Dalam pemenuhan stardarisasi ISO 9001 – 2000 salah satu yang yang harus diperhatikan adalah Pengendalian Proses yang menjadi bagian dari Prosedur Mutu yang harus dijalankan oleh suatu Perusahaan yang bergerak dalam bidang konstruksi. Di dalam perkembangannya PT. Total Bangun Persada memiliki stardarisasi ISO 9001 – 2000 yang menjadi suatu tanggung jawab atas komitmennya didalam penerapan manajemen mutu ISO 9001 - 2000 untuk setiap Proses Pelaksanaan Proyeknya.

Di dalam menjalankan Manajemen Mutu diperlukan Sumber Daya Manusia yang handal, infrastruktur yang memadai, serta waktu yang tidak sedikit

di dalam perkembangannya. Sumber Daya Manusia yang memiliki kompetensi, baik itu dibidang pendidikannya, pengalaman, pelatihan, keterampilan maupun moral yang dimiliki masing – masing personil. Di dalam pelaksanaannya diperlukan suatu Infrastruktur yang menjamin aktifitas yang baik sehingga dapat berjalan dengan lancar serta didukung oleh Lingkungan kerja yang bersih, sehat dan mengutamakan keselamatan kerja.

Prosedur Mutu Pengendalian proses yang dimulai pada awal proyek sampai akhir proyek ini dilakukan agar dalam pembuatan produk atau penyediaan jasa bagi Pemberi Kerja dilakukan dengan terencana dan terkendali sehingga hasil pekerjaan dapat memenuhi persyaratan berdasarkan kontrak.

Seluruh persyaratan yang tercantum di dalam Manajemen Mutu ini adalah persyaratan minimal yang harus dipenuhi. Oleh karena itu, secara bertahap akan dikembangkan untuk dapat mengantisipasi perubahan pasar. Konsep, ide, metode dan proses baru akan selalu dikembangkan di seluruh bagian perusahaan, dan bila kemudian terdapat konsep, ide, metode dan proses yang dapat diterapkan maka hal - hal tersebut akan dicantumkan di dalam manajemen mutu pada revisi selanjutnya. Sedangkan konsep, ide, metode dan proses yang dianggap bermanfaat namun karena satu atau berbagai alasan tidak dapat diperlakukan sebagai persyaratan umum, maka akan dinyatakan sebagai rekomendasi. Namun demikian rekomendasi-rekomendasi tersebut, bila dianggap perlu dapat dicantumkan di dalam Manajemen Mutu selanjutnya.

1.2 Perumusan Masalah

Pokok – pokok Permasalahan yang diangkat dalam Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Prosedur Mutu Pengendalian Proses Tahap Finishing pada Proyek Pembangunan Palembang Indah Mall ?

2. Sejauh mana penerapan dari ISO 9001 – 2000 dalam Prosedur Mutu Pengendalian Proses Tahap Finishing pada Proyek Pembangunan Palembang Indah Mall ?

1.3 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam Penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi tahap – tahap yang terjadi pada setiap aktifitas tahapan *Finishing* oleh penyediaan jasa bagi Pemberi Kerja dilakukan dengan terencana dan terkendali agar hasil pekerjaan dapat memenuhi persyaratan.
2. Menganalisis penerapan ISO 9001 – 2000 dalam Pengendalian Proses tahap *Finishing* pada proyek tersebut.
3. Pendekatan proses, dimana seluruh proses yang mempengaruhi mutu diidentifikasi, dibakukan dan didokumentasikan untuk menghasilkan output yang layak dan dengan demikian menjamin dihasilkannya produk yang bermutu.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang Lingkup Penelitian Tugas Akhir hanya dibatasi dalam Ruang lingkup pengendalian proyek ini pada Tahap Pelaksanaan *Finishing* dalam Proyek Pembangunan Palembang Indah Mall.

1.5. Sistematika Penelitian

Adapun sistematika penulisan Tugas Akhir ini adalah :

BAB I. PENDAHULUAN

Pada Bab ini berisi Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Metodologi penelitian, Ruang Lingkup penelitian, Sistematika Penelitian.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab ini berisi tentang teori – teori yang menunjang pada Penulisan Tugas Akhir ini, terutama tentang Prosedur Mutu Pengendalian Proses pada Pembangunan Palembang Indah Mall berdasarkan ISO 9001 : 2000.

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

Pada Bab ini diuraikan mengenai metode penelitian yang digunakan yaitu dengan studi literatur, studi kasus, wawancara, kuisisioner.

BAB IV. ANALISA HASIL PENELITIAN

Pada Bab ini membahas tentang Informasi Proyek, data umum, data teknis Proyek, pengendalian proses serta Pengolahan data yang didapat melalui wawancara dan Penyebaran kuisisioner di Lapangan.

BAB V. PENUTUP

Pada Bab ini berisikan tentang kesimpulan akhir dan saran – saran dari Penulisan Tugas Akhir.

DAFTAR PUSTAKA

1. Jim Wheeler, *The Power Inovatif Thinking* dari Career Management Series, PT.Elex Media Komputido, Jakarta, 2004.
2. Suardi, Rudi, *Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 – 2000 Penerapannya dalam Mencapai TQM*, seri *Manajemen Operasi* No.10.PPM, Jakarta, 2003.
3. ISO 9001 – 2000, *Literatur* PT. Total Bangun Persada.
4. Suratman, Drs. M.Si., *Studi Kelayakan Proyek : Teknik dan Prosedur Penyusunan Laporan*, J & J Learning Yogyakarta, 2001.
5. Gaspersz, Vincent, Dr. D. Sc. CFPIM. CIQA, *ISO 9001 : 2000 and Continual Improvement*, PT. Gramedia Pustaka, Jakarta, 2002.
6. Olga L. Crocker, Syiril Charnel, dan Johnny Sik Leung Chiu, *Gugus Kendali Mutu, Pedoman, Partisipasi, dan Produktivitas*, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2004.
7. *Panduan Penerapan Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 bagi Jasa Pelaksana Konstruksi dan Jasa Konsultasi Konstruksi*, LPJK, PT Elex Media Komputido, Jakarta 2005.
8. Harry Alder, Dr., *Think Like A Leader*, Pustaka Tangga, Jakarta, 2004.