



UNIVERSITAS INDONESIA

**KAJIAN MENGENAI PENERAPAN DAN
PENINGKATAN SISTEM MANAJEMEN MUTU
PADA PERUSAHAAN JASA KONSULTANSI**

SKRIPSI

**NIDYA ELVANDARI
06 06 041 554**

**FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM TEKNIK SIPIL
DEPOK
DESEMBER 2008**



UNIVERSITAS INDONESIA

**KAJIAN MENGENAI PENERAPAN DAN
PENINGKATAN SISTEM MANAJEMEN MUTU
PADA PERUSAHAAN JASA KONSULTANSI**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar sarjana teknik**

**NIDYA ELVANDARI
06 06 041 554**

**FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM TEKNIK SIPIL
DEPOK
DESEMBER 2008**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Nidya Elvandari

NPM : 06 06 04 155 4

Tanda Tangan : 

Tanggal : Desember 2008

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Nidya Elvandri

NPM : 06 06 04 155 4

Program Studi : Teknik Sipil

Judul Skripsi : Kajian Mengenai Penerapan Dan Peningkatan Sistem Manajemen Mutu Pada Perusahaan Jasa Konsultansi

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Indonesia

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I : Dr. Ir. Yusuf Latief, MT ()

Pembimbing II: Alin Veronika, ST, MT ()

Penguji : Leni Sagita, ST, MT ()

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 31 Desember 2008

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah-Nya maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaikbaiknya. Dan tak lupa penulis juga mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Ir. Yusuf Latief, MT selaku dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberi pengarahan, diskusi, dan bimbingan serta persetujuan sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
2. Mbak Alin Veronika, ST, MT, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini dapat selesai.
3. Mbak Leni dan Kak Bayu yang dalam penulisan skripsi ini telah banyak memberikan bimbingan dengan sabarnya juga telah banyak memberikan arahan dan waktunya selama penulisan skripsi ini.
4. Orang tua dan Saudara-saudaraku yang tak henti-hentinya selalu memberikan doa, dukungan baik berupa moral dan materi.
5. Para dosen pengajar Program Studi Teknik Sipil Universitas Indonesia
6. Seluruh teman-teman Teknik Sipil Universitas Indonesia angkatan 2006 yang telah memberikan semangat dan dukungannya yang tak terkira.
7. Pegawai Sekretariat Teknik Sipil Universitas Indonesia.
8. Semua pihak yang telah banyak membantu menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan imbalan dan jasa yang berlipat ganda atas kemurahan hati yang telah ikhlas membantu penyusunan skripsi ini, semoga bermanfaat dan memperoleh berkah-Nya

Depok, Desember 2008



Nidya Elvandari

0606041554

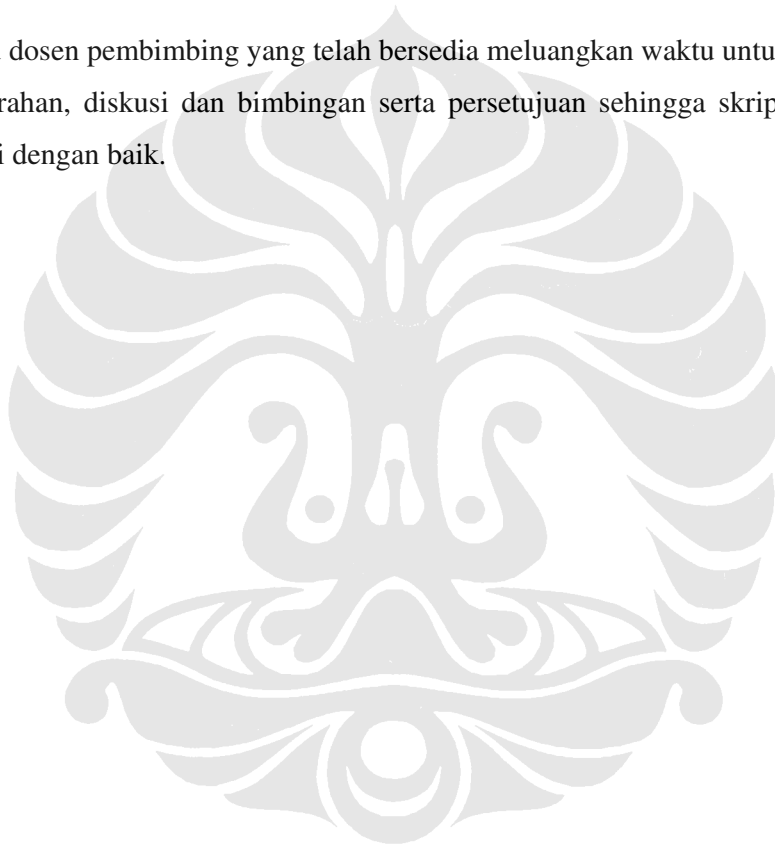
UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

Dr. Ir. Yusuf Latief, MT

Alin W. Vonika ST, MT

selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberi pengarahan, diskusi dan bimbingan serta persetujuan sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.



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

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

Nama : Nidya Elvandari
NPM : 06 06 04 155 4
Program Studi : Teknik Sipil
Departemen : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik
Jenis karya : Skripsi

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Kajian Mengenai Penerapan Dan Peningkatan Sistem Manajemen Mutu Pada Perusahaan Jasa Konsultansi

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 27 Desember 2008

Yang menyatakan



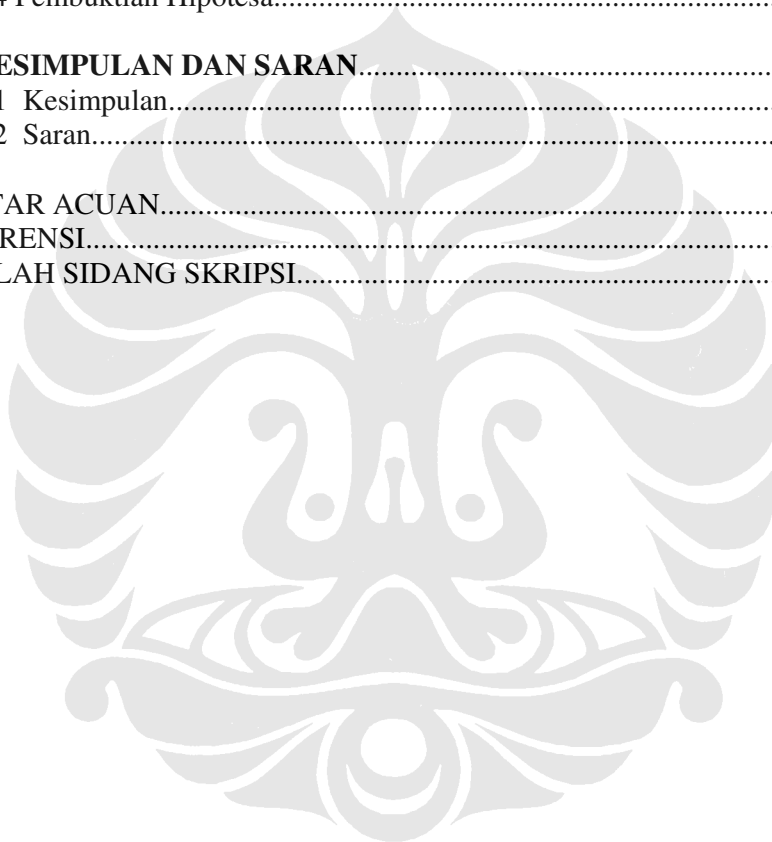
(Nidya Elvandari)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
PERNYATAAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
UCAPAN TERIMAKASIH.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.2.1 Deskripsi Masalah.....	3
1.2.2 Signifikasi Masalah.....	5
1.2.3 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Batasan Masalah.....	7
1.6 Keaslian Penelitian.....	7
2. KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1 Pendahuluan.....	10
2.2 Manajemen Mutu.....	10
2.2.1 Definisi mutu.....	10
2.2.2 Quality Planning.....	14
2.2.3 Quality Assurance.....	16
2.2.4 Quality Control.....	17
2.2.5 Quality Improvement.....	19
2.2.6 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Manajemen Kualitas	22
2.3 Sistem Manajemen Mutu.....	24
2.3.1 Prinsip-prinsip Manajemen Mutu.....	25
2.3.1.1 Persyaratan Sistem Manajemen Mutu.....	29
2.3.1.2 Manfaat Penerapan Prinsip Manajemen Mutu....	30
2.3.2 Langkah-langkah Membangun dan Mengembangkan Sistem Manajemen Mutu.....	31
2.4 Total Quality Manajemen.....	34
2.5 Kinerja Perusahaan.....	37
2.6 Kesimpulan.....	41

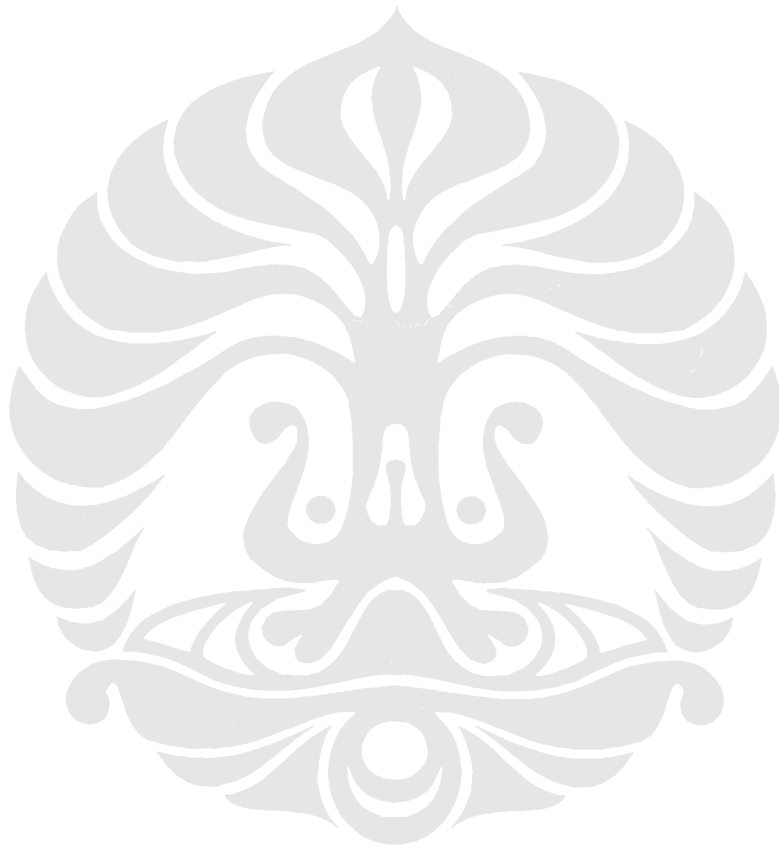
3. METODE PENELITIAN.....	43
3.1 Pendahuluan.....	43
3.2 Kerangka Pemikiran dan Hipotesa Penelitian.....	43
3.2.1 Kerangka Pemikiran.....	43
3.2.2 Hipotesis Penelitian.....	44
3.3 Pemilihan Metode Penelitian.....	44
3.4 Kerangka Metode Penelitian.....	46
3.4.1 Tahapan Penelitian.....	46
3.4.2 Variabel Penelitian.....	47
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	77
3.6 Metode Analisa.....	81
3.7 Kesimpulan.....	83
4. PROFIL PERUSAHAAN.....	84
4.1 Pendahuluan.....	84
4.2 PT. LEMTEK KONSULTAN INDONESIA.....	84
4.3 Susunan Pengurus.....	85
4.4 Struktur Organisasi.....	85
4.5 Lingkup Layanan.....	86
4.6 Kebijakan dan Sasaran Mutu PT. LKI.....	87
4.6.1 Kebijakan Mutu PT.LKI.....	87
4.6.2 Sasaran Mutu PT.LKI.....	88
4.7 Prosedur Manajemen Mutu PT.LKI.....	89
4.8 Kesimpulan.....	93
5. PENGUMPULAN DAN ANALISA DATA.....	94
5.1 Pendahuluan.....	94
5.2 Pengumpulan Data.....	94
5.2.1 Pengumpulan Data Tahap Pertama.....	94
5.2.2 Pengumpulan Data Tahap kedua.....	95
5.3 Analisa Data.....	96
5.3.1 Pengujian K Sample Bebas (Uji Kurskal Wallis H) Berdasarkan Pengalaman Responden.....	96
5.3.2 Pengujian K Sample Bebas (Uji Kurskal Wallis H) Berdasarkan Pendidikan Responden.....	98
5.3.3 Pengujian K Sample Bebas (Uji Kurskal Wallis H) Berdasarkan Jabatan Responden.....	99
5.3.4 Analisa Korelasi.....	101
5.3.5 Analisis Validitas Reabilitas.....	107
5.4 Validasi Pakar.....	108
5.5 Kesimpulan.....	109
6. TEMUAN DAN BAHASAN.....	110
6.1 Pendahuluan.....	110
6.2 Temuan.....	110

6.2.1 Pengujian K sampel bebas (uji Kurskal Wallis H) berdasarkan pengalaman responden.....	113
6.2.2 Pengujian K sampel bebas (uji Kurskal Wallis H) berdasarkan pendidikan responden.....	113
6.2.3 Pengujian K sampel bebas (uji Kurskal Wallis H) berdasarkan jabatan responden.....	113
6.2.4 Analisa korelasi.....	114
6.3 Pembahasan.....	116
6.3.1 Hubungan kinerja perusahaan dengan klausul ISO.....	116
6.3.2 Hubungan antar kinerja perusahaan.....	121
6.4 Pembuktian Hipotesa.....	123
7. KESIMPULAN DAN SARAN.....	125
7.1 Kesimpulan.....	125
7.2 Saran.....	126
DAFTAR ACUAN.....	127
REFERENSI.....	131
RISALAH SIDANG SKRIPSI.....	134



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Interelasi 8 prinsip manajemen kualitas.....	14
Gambar 2.2 Model Proses Sistem Manajemen Kualitas.....	21
Gambar 2.3 Manfaat TQM.....	35
Gambar 3.1 Diagram Alir Kerangka Pemikiran.....	44
Gambar 4.1 Diagram Alir Rencana Mutu PT. LKI.....	92



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Situasi yang Relevan untuk Berbagai Strategi Penelitian.....	45
Tabel 3.2 Variabel terikat.....	48
Tabel 3.3 Variabel Penelitian.....	49
Tabel 3.4 Contoh kuisioner tahap pertama.....	79
Tabel 3.5 Contoh kuisioner tahap kedua.....	80
Tabel 3.6 Contoh validasi pakar untuk korelasi.....	80
Tabel 3.7 Contoh validasi pakar untuk korelasi antar variabel Y.....	80
Tabel 3.8 Contoh validasi pakar berdasarkan pengalaman responden....	81
Tabel 3.9 Contoh validasi pakar berdasarkan jabatan responden.....	81
Tabel 4.1 Corporate performance PT.LKI.....	88
Tabel 5.1 Daftar responden pengumpulan data tahap pertama.....	94
Tabel 5.2 Daftar responden tahap kedua.....	95
Tabel 5.3 Kelompok Pengalaman Kerja.....	97
Tabel 5.4 Hasil uji pengaruh tingkat pengalaman pada persepsi responden.....	98
Tabel 5.5 Kelompok Pendidikan Kerja Dalam Uji Sample Bebas.....	98
Tabel 5.6 Kelompok Pendidikan Kerja Dalam Uji Sample Bebas	100
Tabel 5.7 Hasil uji pengaruh tingkat jabatan pada persepsi responden....	101
Tabel 5.8 Peringkat korelasi variabel X terhadap variabel Y1.....	102
Tabel 5.9 Uji validitas.....	107
Tabel 5. 10 Output uji Reliability Statistics.....	108
Tabel 5.11 Profil Pakar.....	108
Tabel 6.1 Variabel-variabel yang belum diterapkan	111
Tabel 6.2 Matrik korelasi variabel X terhadap Y.....	114
Tabel 6.3 Matrik korelasi antar variabel Y.....	115
Tabel 6.4 Nilai <i>Coefisien Corelation</i> antar variabel Y.....	116