

## EVALUASI PENGARUH PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 UNTUK KEPUASAN PENGGUNA JASA DI PT X DITINJAU DARI SISI PELAKSANA

Simon Togar Kurniawan<sup>1</sup>, Johny Johan<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Manajemen Konstruksi Teknik Sipil, Universitas Tarumanegara

Email: [simontogar@gmail.com](mailto:simontogar@gmail.com)

<sup>2</sup>Program Studi Manajemen Konstruksi Teknik Sipil, Universitas Tarumanegara

Email: [johnyjohan@gmail.com](mailto:johnyjohan@gmail.com)

Masuk: 28-06-2021, revisi: 28-03-2022, diterima untuk diterbitkan: 30-10-2022

### ABSTRAK

Industri Konstruksi secara global merupakan salah satu kontributor terbesar yang memegang peranan penting dalam pertumbuhan ekonomi. Peningkatan aktifitas proyek konstruksi di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir juga meningkatkan daya saing antar penyedia jasa konstruksi. Untuk meningkatkan kualitas kinerjanya banyak perusahaan konstruksi menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) berbasis ISO 9001 yang bertujuan untuk menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk terhadap kebutuhan atau persyaratan yang ditentukan sehingga dapat meningkatkan kepuasan terhadap pengguna jasa. Berdasarkan beberapa penelitian yang dilakukan sebelumnya dijelaskan bahwa secara konsisten penerapan sistem manajemen mutu memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa sebagai indikator kinerja proyek. Berdasarkan hasil studi literatur, terdapat enam faktor kepuasan pengguna jasa dalam industri konstruksi. Penelitian ini mendalami hasil penelitian sebelumnya untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 di PT X terhadap enam faktor kepuasan pengguna jasa. Data penelitian diperoleh dari 32 responden yang merupakan personil PT X dengan menggunakan kuesioner yang disusun berdasarkan studi literatur mengenai penerapan SMM ISO 9001:2015 dan faktor-faktor kepuasan pengguna jasa. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan analisis regresi dan korelasi. Hasil penelitian menemukan bahwa penerapan SMM ISO 9001:2015 di PT X memiliki hubungan dan pengaruh positif terhadap enam faktor kepuasan pengguna jasa.

**Kata Kunci:** Sistem Manajemen Mutu; ISO 9001; Faktor Kepuasan pengguna jasa

### ABSTRACT

*The Construction Industry globally is one of the biggest contributors to economic growth. The increasing activity of construction projects in Indonesia in recent years has also increased competitiveness among construction service providers. To improve the quality of their performance, many construction companies implement a Quality Management System (QMS) based on ISO 9001 which aims to ensure the suitability of a process and product to the specified needs or requirements so as to increase customer satisfaction. Based on several previous studies, it is explained that consistently implementing a quality management system (QMS) has a positive effect on customer satisfaction as an indicator of project performance. Based on the results of the literature study, there are six factors of customer satisfaction in the construction industry. This study deepens the results of previous studies to determine the effect of implementing a quality management system based on ISO 9001:2015 at PT X on six client satisfaction factors. Research data were obtained from 32 respondents who are PT X personnel using a questionnaire compiled based on a literature study regarding the implementation of QMS ISO 9001:2015 and customer satisfaction factors. The collected data were analyzed using regression and correlation analysis. The results of the study found that the implementation of the ISO 9001:2015 QMS at PT X had a positive relationship and effect on the six client satisfaction factors.*

**Keywords:** *Quality Management System; ISO 9001; Client Satisfaction*

## 1. PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Industri Konstruksi secara global merupakan salah satu kontributor terbesar yang berpengaruh terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) dan memegang peranan penting dalam pertumbuhan ekonomi. Data BPS (2020) menunjukkan industri konstruksi menyumbang 10,60% dari PDB nasional pada triwulan III/2020 serta terjadi pertumbuhan jumlah perusahaan konstruksi nasional secara konsisten pada tahun 2014 hingga 2019 yang juga diikuti dengan pertumbuhan jumlah pekerja konstruksi. Untuk dapat meningkatkan daya saing ditengah ketatnya kompetisi antar penyedia jasa akibat pertumbuhan jumlah perusahaan konstruksi secara nasional, maka para penyedia jasa konstruksi perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mutu dalam melaksanakan suatu proyek konstruksi sehingga menciptakan produk yang berkualitas dan memenuhi faktor-faktor kepuasan pengguna jasa konstruksi.

Menurut Neyestani, B (2016), saat ini mutu tidak hanya berimplikasi pada produk dan layanan dalam organisasi, tetapi juga berkaitan dengan proses, sistem dan manajemen. Sistem Manajemen Mutu (SMM) mencakup pendekatan sistematis, dokumentasi, panduan, dan audit yang menjadi bagian dalam proses manajemen proyek mulai dari tahap awal sampai akhir (Aized, 2012). Calingo (1995) menyebutkan bahwa dengan penerapan SMM berbasis ISO 9000 perusahaan dapat mencapai sistem kualitas yang lebih baik, kepuasan pengguna jasa, kekuatan bersaing, dan mengurangi potensi adanya penurunan kualitas. Leong, T. K. *et al* (2014) menyebutkan dalam penelitiannya yang bertujuan untuk melihat hubungan antara sistem manajemen mutu terhadap 6 indikator kinerja proyek ditemukan bahwa sistem manajemen mutu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *client satisfaction* dan *time variance*. Penelitian sejenis lainnya menyebutkan, sistem manajemen mutu memiliki hubungan dengan tingkat signifikansi yang tinggi terhadap indikator *functionality* dan *client satisfaction* (Ali, A. S. & Rahmat, I. 2010).

### Rumusan Masalah

PT X merupakan salah satu Perusahaan yang menyediakan jasa konstruksi rancang-bangun dengan menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada seluruh tahapan pekerjaan proyeknya. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya mengenai hubungan antara sistem manajemen mutu dengan indikator kinerja proyek dapat dikatakan bahwa secara konsisten penerapan sistem manajemen mutu memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna jasa dan itu sejalan dengan tujuan dari PT X dalam menerapkan sistem manajemen mutu ini. Namun dalam implementasinya di PT X, belum terdapat indikator keberhasilan terhadap kepuasan pengguna jasa untuk mengukur efektivitas penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dari sisi kinerja proyek. Menurut Ahmed, S. & Kangari, R. (1995), faktor kepuasan pengguna jasa pada industri konstruksi terdiri dari 6 faktor, antara lain; Faktor ketepatan waktu; faktor orientasi pengguna jasa; faktor komunikasi; faktor biaya; faktor keluhan terhadap keluhan; dan faktor kualitas. Maka penelitian ini dilakukan untuk mendalami hasil penelitian sebelumnya mengenai hubungan dan pengaruh sistem manajemen mutu terhadap faktor-faktor kepuasan pengguna jasa dalam industri konstruksi dalam konteks kinerja proyek dengan studi kasus di PT X, sehingga bisa menjadi rujukan untuk menentukan indikator keberhasilan terhadap faktor-faktor kepuasan pengguna jasa dalam rangka meningkatkan efektivitas penerapan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 di PT X.

## 2. METODE PENELITIAN

Tahap pertama dalam penelitian ini adalah melakukan studi literatur mengenai sistem manajemen mutu berbasis prinsip dan elemen-elemen ISO 9001:2015 dan faktor kepuasan

pengguna jasa dalam industri konstruksi serta menyusun kuesioner penelitian yang memenuhi syarat validitas dan reliabilitas. Tahap kedua merupakan tahap pengumpulan data dari hasil kuesioner para responden. Kuesioner pada penelitian ini diberikan kepada responden yang merupakan personil di PT X.

Tahap ketiga merupakan tahap analisis menggunakan uji mean untuk mengetahui tingkat keberhasilan penerapan sistem manajemen mutu dengan prinsip dan elemen ISO 9001:2015, dan analisis regresi serta korelasi untuk melihat pengaruh dan hubungan penerapannya terhadap faktor kepuasan pengguna jasa kemudian terakhir yaitu kesimpulan dan saran yang perlu dilakukan untuk penyempurnaan penelitian saat ini maupun yang akan datang.

### Kriteria Responden

Kriteria responden yang disertakan dalam pengisian kuesioner penelitian ini adalah:

- a. Personil di PT X.
- b. Pendidikan minimal S1.
- c. Jabatan diutamakan *Department/Project Manager, Site Manager, Team Leader/Supervisor, dan Head Office/Site engineer.*

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Mean dilakukan untuk melihat nilai rata-rata tingkat penerapan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 di PT X, pada tabel berikut dapat dilihat nilai mean dari masing-masing kelompok.

Tabel 1. Hasil perhitungan nilai rata-rata dimensi variabel X

Variabel	Nilai Rata-rata
Prinsip	3.73
Konteks Organisasi	3.71
Kepemimpinan	3.73
Perencanaan	3.69
Dukungan	3.56
Operasional	3.64

Willar, D (2012) membuat kategori tingkat penerapan ke dalam 4 skala dengan jarak nilai; Diterapkan Sepenuhnya (Mean: 3,51 – 4), Diterapkan, namun belum sepenuhnya (Mean: 2,51 – 3,5), Diterapkan dengan Minimal (Mean: 1,51 – 2,5), Belum Diterapkan (Mean: < 1,5). Maka dengan melihat hasil nilai Mean dari ke delapan dimensi dalam penerapan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015, dapat dihitung nilai mean total yaitu sebesar 3,66 sehingga dikatakan bahwa sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 telah diterapkan sepenuhnya di PT X.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan uji Regresi liner sederhana dan korelasi *Spearman Rank* untuk menguji hubungan dari dua variabel yang diteliti, yaitu hubungan variabel bebas (X) merupakan tingkat penerapan sistem manajemen mutu yang berbasis prinsip dan elemen-elemen ISO 9001:2015. Sedangkan, variabel terikat (Y) merupakan faktor-faktor kepuasan pengguna jasa diantaranya; Faktor ketepatan waktu (Y1), Faktor Orientasi pengguna jasa (Y2), Faktor Komunikasi (Y3), Faktor Respon terhadap keluhan (Y4), Faktor

Biaya (Y5) dan Faktor kualitas (Y6). Pada tabel berikut dapat dilihat hasil dari uji regresi liner sederhana dan korelasi *Spearman rank*.

Tabel 2. Hasil Uji Regresi X dengan Y1 – Y6

Variabel	Konstanta (a)	Koefisien Regresi (b)	Sig.	T hitung	R Square
X terhadap Y1	2.652	0.085	0.003	3.176	0.252
X terhadap Y2	5.965	0.114	0.000	22.984	0.946
X terhadap Y3	3.626	0.122	0.000	8.309	0.697
X terhadap Y4	7.294	0.118	0.000	17.742	0.913
X terhadap Y5	12.391	0.038	0.001	3.896	0.695
X terhadap Y6	14.023	0.193	0.000	14.615	0.877

Tabel 3. Hasil Uji Korelasi X dengan Y1 – Y6

Variabel	Konstanta (a)	Koefisien Regresi (b)	Sig.
X dengan Y1	2.652	0.085	0.003
X dengan Y2	5.965	0.114	0.000
X dengan Y3	3.626	0.122	0.000
X dengan Y4	7.294	0.118	0.000
X dengan Y5	12.391	0.038	0.001
X dengan Y6	14.023	0.193	0.000

Berdasarkan hasil Uji Regresi dan Korelasi, maka dapat dijelaskan dengan demikian;

### **Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap Faktor Ketepatan Waktu**

Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yang diterapkan sepenuhnya memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap faktor ketepatan waktu. Ini menggambarkan bahwa semakin tinggi penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 maka akan semakin tinggi pula faktor ketepatan waktu dipengaruhi. Pada hasil analisis korelasi juga membuktikan bahwa terdapat hubungan yang kuat dan positif. Hasil ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa penerapan sistem manajemen mutu dapat meningkatkan kinerja waktu dalam industri konstruksi. Neyestani, B (2016) mengatakan pelaksanaan seluruh standar sistem manajemen mutu berbasis ISO dapat meningkatkan kualitas dalam ruang lingkup waktu proyek konstruksi.

### **Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap Faktor Orientasi Pengguna jasa**

Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yang diterapkan sepenuhnya memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap faktor orientasi pengguna jasa. Ini menggambarkan bahwa semakin tinggi penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 maka akan semakin tinggi pula faktor orientasi pengguna jasa dipengaruhi. Pada hasil analisis korelasi juga membuktikan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat dan positif.

Hasil ini sesuai dengan prinsip pertama dari ISO 9001:2015 yaitu fokus terhadap pengguna jasa. Tricker (2016) menyebutkan, Organisasi harus memahami kebutuhan pengguna jasa dan memenuhi persyaratan sesuai keinginan pengguna jasa. Dengan kombinasi pemikiran berbasis risiko dalam ISO 9001:2015, organisasi melakukan perbaikan tidak hanya pada saat ada masukan dan keluhan dari pengguna jasa saja, tetapi secara aktif menentukan inovasi-inovasi terbaik untuk memenuhi kepuasan pengguna jasa sehingga meminimalkan adanya keluhan.

### **Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap Faktor Komunikasi**

Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yang diterapkan sepenuhnya memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap faktor komunikasi. Ini menggambarkan bahwa semakin tinggi penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 maka akan semakin tinggi pula faktor komunikasi dipengaruhi. Pada hasil analisis korelasi juga membuktikan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat dan positif. Hasil ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa penerapan sistem manajemen mutu dapat mengembangkan komunikasi secara internal dan eksternal. Willar, D. *et al* (2015), dalam "*Examining the implementation of ISO 9001 in Indonesian construction companies*", mengatakan bahwa implementasi ISO 9001 dapat memberikan solusi yang efektif bila diikat dengan komitmen yang kuat untuk mengembangkan komunikasi secara internal dan eksternal.

### **Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap Faktor Biaya**

Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yang diterapkan sepenuhnya memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap faktor biaya. Ini menggambarkan bahwa semakin tinggi penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 maka akan semakin tinggi pula faktor biaya dipengaruhi. Pada hasil analisis korelasi juga membuktikan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat dan positif. Hasil ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa penerapan sistem manajemen mutu dapat meningkatkan kinerja biaya dalam industri konstruksi. Neyestani, B (2016) mengatakan pelaksanaan seluruh standar sistem manajemen mutu berbasis ISO dapat meningkatkan kualitas dalam ruang lingkup mereduksi biaya pada proyek konstruksi.

### **Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap Faktor Respon terhadap Keluhan**

Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yang diterapkan sepenuhnya memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap faktor respon terhadap keluhan. Ini menggambarkan bahwa semakin tinggi penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 maka akan semakin tinggi pula faktor respon terhadap keluhan dipengaruhi. Pada hasil analisis korelasi juga membuktikan bahwa terdapat hubungan yang kuat dan positif. Hasil ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa penerapan sistem manajemen mutu meningkatkan tanggapan personil internal terhadap keluhan dari pengguna jasa. Hussein, S. A. *et al* (2018) menyebutkan, sertifikasi ISO 9001 dalam perusahaan konstruksi menyebabkan adanya peningkatan tanggapan personil internal terhadap keluhan pengguna jasa, sehingga menciptakan peningkatan penilaian yang positif dari pengguna jasa.

### **Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap Faktor Kualitas**

Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yang diterapkan sepenuhnya memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap faktor kualitas. Ini menggambarkan bahwa semakin tinggi penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 maka

akan semakin tinggi pula faktor kualitas dipengaruhi. Pada hasil analisis korelasi juga membuktikan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat dan positif. Hasil ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa penerapan sistem manajemen mutu dapat meningkatkan kualitas dalam industri konstruksi. Neyestani, B (2016) mengatakan pelaksanaan seluruh standar sistem manajemen mutu berbasis ISO dapat meningkatkan kualitas pada proyek konstruksi.

#### 4. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil perhitungan nilai rata-rata atas persepsi responden terhadap penerapan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 menunjukkan hasil bahwa telah diterapkan sepenuhnya di PT X. Berdasarkan hasil uji regresi liner sederhana dan korelasi *spearman rank*, menunjukkan bahwa penerapan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 di PT X memiliki pengaruh dan hubungan yang positif terhadap seluruh faktor Kepuasan pengguna jasa. Dapat dikatakan jika semakin tinggi penerapan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 di PT X, semakin tinggi juga faktor-faktor kepuasan pengguna jasa dipengaruhi.

Pengambilan data penelitian dibatasi hanya pada lingkup PT X, maka jika penelitian sejenis dilakukan di perusahaan konstruksi lainnya berpotensi mendapatkan temuan yang berbeda karena adanya budaya dan lingkungan kerja yang berbeda. Berdasarkan hasil penelitian yang menyatakan bahwa penerapan SMM ISO 9001:2015 di PT X memiliki hubungan dan pengaruh terhadap enam faktor kepuasan pengguna jasa, maka penelitian selanjutnya bisa dilakukan dengan tinjauan dari sisi pengguna jasa konstruksinya.

#### REFERENSI

- Ahmed, S. M., and Kangari, R. (1995). Analysis of Client-Satisfaction Factors in Construction Industry. *Journal of Management in engineering, ASCE*, 11(2), 36-44
- Aized, T. (2012). *Total Quality Management and Six Sigma*. Rijeka, Croatia: InTech.
- Ali, A. S., & Rahmat, I. (2009). The performance measurement of construction projects\managed by ISO-certified contractors in Malaysia. *Journal of retail & Leisure Property: Macmillan Publisher*, 9(1), 25-35
- Badan Pusat Statistik [BPS]. (2020). *Konstruksi dalam Angka 2020* (05340.2104). Jakarta: BPS RI.
- Calingo, L. M. R. (1995). *Singapore Quality Award*. Singapore: EPB Publisher.
- Neyestani, B. (2016). Impact of ISO 9001 Certification on the Projects' Success of Large-Scale. (AAA) ConstructionFirms in the Philippines. *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences*, 3(11). pp.35-45.
- Husseini S. A., Samer Ali Al-shami, Soo-Fen Fam, Saif Al derei. (2016). Impact of ISO 9001: 2008 Certification on Consumer Satisfaction. *Jour of Adv Research in Dynamical & Control Systems*, Vol. 10, 06-Special Issue.
- Leong, T. K., Zakuan, N., Saman, M. Z. M., Ariff, M. S. M. and Tan. C. S. (2014). Using Project Performance to Measure Effectiveness of Quality Management System Maintenance and Practices in Construction Industry. *The Scientific World Journal: Hindawi Publishing*. Vol. 2014. ID 591361.
- Tricker, R. (2016). *ISO 9001:2015 for Small Business*. London: Routledge.
- Willar, D. (2012) *Improving Quality Management System Implementation in Indonesian Construction Companies*. Australia: Queensland University of Technology
- Willar, D., Coffey, V., Bambang. T. (2015) Examining the Implementation of ISO 9001 in Indonesian Construction Companies. *TQM Journal*, 27(1), pp. 94-107