

Lampiran 1

Penerapan Sistem Manajemen Mutu Dengan Implementasi ISO 9001 : 2015 Pada Mitra Konstruksi

Dengan Hormat ,

Perkenalkanlah saya Ericko Siswanto sebagai peneliti memohon ketersediaan saudara saudara sekalian untuk meluangkan waktu sedikit guna mengisi angket penelitian yang akan saya gunakan untuk analisis data Tugas akhir saya di Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta dengan judul “**PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU DENGAN IMPLEMENTASI ISO 9001 :2015 PADA MITRA KONSTRUKSI**“. Peneliti sangat mengharapkan kejujuran dan kemurnian jawaban yang saudara berikan. Karena sangat mempengaruhi keberhasilan penelitian ini secara keseluruhan. Peneliti menjamin semua jawaban yang saudara berikan akan dirahasiakan sesuai dengan kode dan etika ilmiah. Tidak ada jawaban yang salah, semua jawaban benar. Tiap tiap jawaban yang saudara berikan kepada peneliti merupakan sebuah bantuan yang tak ternilai bagi penelitian ini . Untuk itu peneliti memohon ketersediaan saudara dan kerjasama saudara. Peneliti menghaturkan terimakasih yang sebesar besarnya. Besar harapan peneliti untuk menerima kembali angket yang telah saudara isi.

Hormat Saya

Peneliti

Data Personil Pengisian Keusioner

(Responden dapat memberikan jawaban dengan mengisi titik titik , memberi tanda centang “
✓ “atau tanda silang “ x “ pada pilihan jawaban yang tersedia)

Nama Responden:

Jenis Kelamin : Laki laki

perempuan

Usia : 21 – 30 tahun

31 – 40 tahun

41- 50 tahun

> 50 tahun

Jabatan di Perusahaan : Project Manager

Site Manager

Quality Control

Supervisor

Lainnya,

Status di Perusahaan: Pegawai Tetap

In Tranning

Free Lancer

Lama Bekerja di Perusahaan:

Pendidikan Terakhir: SD

SMP

SMA

Sarjana (Strata 1)

Sarjana (Strata 2)

Tanda Tangan Responden

()

Kuesioner A

Dalam kuesioner A berisi tentang faktor faktor yang mempengaruhi perusahaan untuk menerapkan ISO 9001 .

Cara pengisian Kuesioner :

Responden mengisi 10 pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda centang “ “ pada skala penilaian 1 hingga 5 . Dengan pengertian sebagai berikut :

- 1 Sangat Tidak Penting
- 2 Tidak Penting
- 3 Rata Rata (Netral)
- 4 Penting
- 5 Sangat Penting

| No | Alasan Perusahaan menerapkan ISO 9001 | Skala Penilaian | | | | |
|----|---|-----------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Membantu perusahaan dalam memenuhi kepuasan pelanggan | | | | | |
| 2 | Membantu meningkatkan sistem manajemen mutu pada perusahaan | | | | | |
| 3 | Meningkatkan pangsa pasar | | | | | |
| 4 | Membuat perusahaan lebih baik dalam persaingan bisnis (tender) | | | | | |
| 5 | Meningkatkan mutu pekerjaan | | | | | |
| 6 | Meningkatkan mutu produk | | | | | |
| 7 | Meningkatkan efisiensi | | | | | |
| 8 | Meningkatkan Konsistensi | | | | | |
| 9 | Mengurangi biaya | | | | | |
| 10 | Sebagai alat bantu promosi perusahaan | | | | | |

Kuesioner B

Dalam kuesioner B berisi tentang hambatan hambatan dalam perusahaan untuk menerapkan ISO 9001 : 2015

Cara pengisian Kuesioner :

Responden mengisi 20 pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda centang “ ✓ “ pada skala penilaian 1 hingga 5 . Dengan pengertian sebagai berikut :

- 1 Sangat Tidak Menghambat
- 2 Tidak Menghambat
- 3 Rata Rata (Netral)
- 4 Menghambat
- 5 Sangat Menghambat

| NO | Hambatan Perusahaan Dalam Implementasi ISO 9001: 2015 | Skala Penilaian | | | | |
|----|---|-----------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Kurangnya pemahaman tentang standar | | | | | |
| 2 | Biaya yang tinggi dalam penerapan | | | | | |
| 3 | Biaya yang tinggi dalam mempertahankan standar yang ada | | | | | |
| 4 | Kurangnya kemauan dalam menerapkan standar | | | | | |
| 5 | Kurangnya Sumberdaya yang memenuhi standar | | | | | |
| 6 | Kurangnya kerjasama dan komunikasi antar personel | | | | | |
| 7 | Kebijakan pemimpin yang tidak sesuai dengan program kerja | | | | | |
| 8 | Kurangnya distribusi informasi dalam perusahaan | | | | | |
| 9 | Waktu yang kurang untuk melengkapi penerapan standar | | | | | |
| 10 | Pembagian tugas dan wewenang yang buruk | | | | | |
| 11 | Program kerja yang tidak sesuai dengan perusahaan | | | | | |
| 12 | Kurangnya pengawasan terhadap program kerja yang berlaku | | | | | |
| 13 | Kurangnya evaluasi pada tiap program kerja | | | | | |
| 14 | Kurangnya motivasi dan semangat kerja pada personel | | | | | |
| 15 | Sistem kerja yang kurang / tidak sistematis | | | | | |
| 16 | Tidak adanya kontrol resiko yang baik | | | | | |
| 17 | Tidak adanya kontrol peluang yang baik | | | | | |
| 18 | Hubungan <i>stakeholder</i> yang membantu perusahaan (subkontraktor maupun supplier) kurang harmonis | | | | | |
| 19 | Kurangnya komunikasi dengan <i>stakeholder</i> yang membantu perusahaan (subkontraktor maupun supplier) kurang diperhatikan | | | | | |
| 20 | Kurangnya kontrol aktif terhadap kepuasan pelanggan | | | | | |

Kuesioner C

Berisi Harapan dan Realita perusahaan saat menerapkan ISO 9001 disesuaikan dengan elemen elemen ISO 9001 : 2015

Cara Pengisian Kuesioner :

Responden mengisi pertanyaan pertanyaan dibawah inidibawah ini dengan memberikan tanda centang “ ✓ “ pada skala penilaian 1 hingga 5 , pada tiap tabel harapan (harapan perusahaan saat akan menerpkan ISO 9001) dan Relita (Realisasi yang dilakukan saat perusahaan sudah menerapkan ISO 9001). Dengan pengertian sebagai berikut :

| Harapan | Realita |
|--------------------------|-------------------------|
| 1. Sangat Tidak Berharap | 1. Sangat Tidak Puas |
| 2. Tidak Berharap | 2. Tidak Puas |
| 3. Rata Rata (Netral) | 3. Rata Rata (Netral) |
| 4. Berharap | 4. Puas |
| 5. Sangat Berharap | 5. Sangat Puas |

| Harapan | | | | | Fokus Pelanggan (Scope) | Relita | | | | |
|---------|---|---|---|---|---|--------|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | | | | Meningkatkan kepuasan pelanggan | | | | | |
| | | | | | Meningkatkan Perolehan Pangsa Pasar | | | | | |
| | | | | | Kesesuaian Mutu Pekerjaan Dengan Permintaan Pelanggan | | | | | |
| | | | | | Kesesuaian Produk Dengan Permintaan Pelanggan | | | | | |
| | | | | | Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Terhadap Perusahaan | | | | | |
| | | | | | Mengurangi Komplain Pelanggan Terhadap Perusahaan | | | | | |
| | | | | | Mengantisipasi Kebutuhan Pelanggan di Masa Mendatang | | | | | |
| | | | | | Feedback aktif dari Pelanggan | | | | | |

| Harapan | | | | | Keterlibatan Dalam Perusahaan (Context of Organization) | Relita | | | | |
|---------|---|---|---|---|--|--------|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | | | | Meningkatkan Kontrol Personel Dalam Organisasi | | | | | |
| | | | | | Meningkatkan Kesadaran Personel Terhadap Pentingnya Mutu | | | | | |
| | | | | | Meningkatkan Mutu Pekerjaan Tiap Personel | | | | | |
| | | | | | Meningkatkan Kreativitas Tiap Personel Dalam Pekerjaannya | | | | | |
| | | | | | Meningkatkan Motivasi Kerja Tiap Personel | | | | | |
| | | | | | Meningkatkan Partisipasi Aktif Tiap Personel | | | | | |
| | | | | | Meningkatkan Loyalitas dan Dedikasi Tiap Personel | | | | | |
| | | | | | Meningkatkan Kepuasan Tiap Personel Dalam Pekerjaannya | | | | | |

| Harapan | | | | | Kepemimpinan (Leadership) | Relita | | | | |
|---------|---|---|---|---|---|--------|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | | | | Meningkatkan Sistem Manajemen Pada Perusahaan | | | | | |
| | | | | | Meningkatkan Tanggung Jawab Manajemen | | | | | |
| | | | | | Komunikasi Aktif Manajemen Terhadap Divisi Lain | | | | | |
| | | | | | Sistem Kerja yang Lebih Sistematis | | | | | |
| | | | | | Kesesuaian Tugas dan Tanggung jawab | | | | | |
| | | | | | Meningkatkan Kedisiplinan Dalam Organisasi | | | | | |
| | | | | | Meningkatkan Kinerja Dalam Organisasi | | | | | |
| | | | | | Memperbaiki Cara Menangani Masalah Dalam Organisasi | | | | | |

| Harapan | | | | | Perencanaan (Planning) | Relita | | | | |
|---------|---|---|---|---|---|--------|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | | | | Perencanaan Proses yang Sesuai Dengan Perusahaan | | | | | |
| | | | | | Mengurangi Dampak Resiko Yang Dihasilkan | | | | | |
| | | | | | Penanganan Resiko Yang Sesuai dan Tepat | | | | | |
| | | | | | Peningkatan Peluang Dalam Perusahaan | | | | | |
| | | | | | Peningkatan Mutu Produk | | | | | |
| | | | | | Pengurangan Biaya | | | | | |
| | | | | | Peningkatan Ketepatan Waktu Dalam Produksi | | | | | |
| | | | | | Penentuan Standar yang Jelas dalam tiap pekerjaan | | | | | |

| Harapan | | | | | Pihak yang Bersangkutan (Support) | Relita | | | | |
|---------|---|---|---|---|---|--------|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | | | | Hubungan yang baik dengan pemasok (<i>Supplier</i>) | | | | | |
| | | | | | Kelancaran dalam distribusi material dari pemasok | | | | | |
| | | | | | Penjaminan mutu material dari pemasok | | | | | |
| | | | | | Peningkatan kepercayaan pemasok terhadap perusahaan | | | | | |
| | | | | | Hubungan yang baik dengan Subkontraktor | | | | | |
| | | | | | Kelancaran komunikasi dengan Subkontraktor | | | | | |
| | | | | | Penjaminan mutu pekerjaan Subkontraktor | | | | | |
| | | | | | Peningkatan kepercayaan subkontraktor terhadap perusahaan | | | | | |

| Harapan | | | | | Operasional dalam Perusahaan (Operation) | Relita | | | | |
|---------|---|---|---|---|--|--------|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | | | | Peningkatan penerapan mutu pada tiap pekerjaan | | | | | |
| | | | | | Peningkatan kontrol pengawasan mutu pada tiap pekerjaan | | | | | |
| | | | | | Meningkatkan komunikasi aktif dalam perusahaan | | | | | |
| | | | | | Mengurangi biaya operasional pada perusahaan | | | | | |
| | | | | | Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pada tiap pekerjaan | | | | | |
| | | | | | Sumberdaya yang terpenuhi secara mutu dan jumlah | | | | | |
| | | | | | Ketepatan waktu dalam tiap pekerjaannya | | | | | |
| | | | | | Meningkatkan strategi pengambilan keputusan | | | | | |

| Skala Penilaian | | | | | Evaluasi Kinerja (Performance Evaluation) | Relita | | | | |
|-----------------|---|---|---|---|--|--------|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | | | | Kesesuaian metode pekerjaan dengan Standar yang diacu | | | | | |
| | | | | | Kesesuaian hasil pekerjaan dengan permintaan (<i>order</i>) pelanggan | | | | | |
| | | | | | Kesesuaian pengeluaran dengan perencanaan RAB | | | | | |
| | | | | | Ketepatan waktu pengerjaan dengan jadwal (<i>schedule</i>) perencanaan | | | | | |
| | | | | | Pendistribusian informasi yang jelas dan terarah | | | | | |
| | | | | | Kelengkapan dokumentasi dalam pekerjaan | | | | | |
| | | | | | Peningkatan integrasi proses pada tiap tiap pekerjaannya | | | | | |
| | | | | | Kepuasan Pelanggan terhadap proses dan produk yang dihasilkan | | | | | |

| Skala Penilaian | | | | | Peningkatan yang Berkesinambungan (Improvement) | Relita | | | | |
|-----------------|---|---|---|---|--|--------|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | | | | Peningkatkan kesadaran dan pengetahuan tentang mutu | | | | | |
| | | | | | Peningkatan mutu peralatan | | | | | |
| | | | | | Peningkatkan mutu produksi | | | | | |
| | | | | | Peningkatkan prestasi kerja | | | | | |
| | | | | | Meningkatkan penerapan dan pengetahuan tentang K3 | | | | | |
| | | | | | Peningkatan kesadaran terhadap lingkungan | | | | | |
| | | | | | Peningkatan mutu sumberdaya yang ada | | | | | |
| | | | | | Peningkatan mutu perusahaan dalam Persaingan Pasar | | | | | |

