

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan anugerahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Pengaruh Sistem Manajemen Mutu Dalam Meningkatkan Kinerja Operasional Bangunan Gedung Tinggi Perkantoran Di Jakarta Pusat”. Tesis ini ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Magister Teknik pada Program Studi Magister Teknik Sipil Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Pelita Harapan.

Dalam proses penyusunan tesis ini, penulis mendapat dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Manlian R. A. Simanjuntak, ST, MT, selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi serta Ketua Program Studi Magister Teknik Sipil Universitas Pelita Harapan, dan juga sebagai Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan, dan memberi saran selama penyusunan tesis ini.
2. Seluruh staf pengajar pada Program Studi Magister Teknik Sipil Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Pelita Harapan yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan selama proses perkuliahan demi menunjang penyusunan tesis ini.
3. Keluarga yang selalu mendoakan dan memberi semangat, dukungan, serta perhatian penuh selama penyusunan tesis ini.
4. Teman-teman pada Program Studi Magister Teknik Sipil Universitas Pelita Harapan yang telah saling menyemangati dan memberikan dukungan selama proses perkuliahan dan penyusunan tesis.
5. Pihak *Building Management* dari beberapa bangunan gedung tinggi perkantoran di Jakarta Pusat yang telah bersedia menjawab kuesioner yang disebarakan untuk mendapatkan data bagi penelitian ini.
6. Serta pihak-pihak lain yang penulis tidak dapat sebutkan satu-persatu.

Tesis ini adalah hasil karya penulis. Oleh karena itu, penulis dapat mempertanggung-jawabkan isi dan bentuk tesis ini sepenuhnya. Penulis berharap tesis ini bermanfaat, baik bagi penulis maupun semua pihak yang memerlukannya.

Jakarta, 6 Juni 2014

Penulis



DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2 Permasalahan Penelitian.....	7
1.3 Batasan Permasalahan Penelitian.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Kerangka Berpikir.....	9
1.7 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II STUDI PUSTAKA	15
2.1 Potret Bangunan Gedung Tinggi di Jakarta Pusat.....	15
2.1.1 Bangunan Gedung Tinggi Perkantoran di Jakarta Pusat.....	16
2.2 Manajemen (<i>Management</i>).....	21
2.2.1 Definisi Manajemen.....	21
2.2.2 Fungsi Manajemen.....	22
2.3 Mutu (<i>Quality</i>).....	23

2.3.1	Definisi Mutu.....	23
2.3.2	Dimensi Mutu.....	28
2.3.3	Biaya Mutu.....	33
2.4	Sistem Manajemen Mutu.....	35
2.4.1	Definisi Manajemen Mutu.....	35
2.4.2	Karakteristik Sistem Manajemen Mutu.....	37
2.4.3	Tahapan Manajemen Mutu.....	39
2.4.3.1	Perencanaan Mutu (<i>Quality Planning</i>).....	39
2.4.3.2	Penjaminan Mutu (<i>Quality Assurance</i>).....	41
2.4.3.3	Pengendalian Mutu (<i>Quality Control</i>).....	41
2.4.4	Prinsip Manajemen Mutu.....	45
2.4.5	Tanggung Jawab Terhadap Mutu.....	55
2.4.6	<i>Total Quality Management</i>	57
2.4.6.1	Definisi <i>Total Quality Management</i>	57
2.4.6.2	Prinsip <i>Total Quality Management</i>	59
2.4.7	Siklus PDCA (<i>Plan-Do-Check-Act</i>).....	68
2.4.8	Manfaat Sistem Manajemen Mutu.....	71
2.5	Bangunan Gedung.....	73
2.5.1	Definisi dan Fungsi Bangunan Gedung.....	73
2.5.2	Klasifikasi Bangunan Gedung.....	75
2.5.3	Persyaratan Bangunan Gedung.....	78
2.5.4	Penyelenggaraan Bangunan Gedung.....	81
2.6	Bangunan Gedung Tinggi Perkantoran.....	83
2.6.1	Karakteristik Bangunan Gedung Tinggi.....	83
2.6.2	Karakteristik Bangunan Gedung Perkantoran.....	86
2.7	Kinerja (<i>Performance</i>).....	90
2.7.1	Definisi Kinerja.....	90
2.7.2	Penilaian Kinerja.....	93
2.8	Proses Operasional Bangunan Gedung.....	94
2.8.1	Definisi Operasional Bangunan Gedung.....	94
2.8.2	Definisi Pemeliharaan Bangunan Gedung.....	96

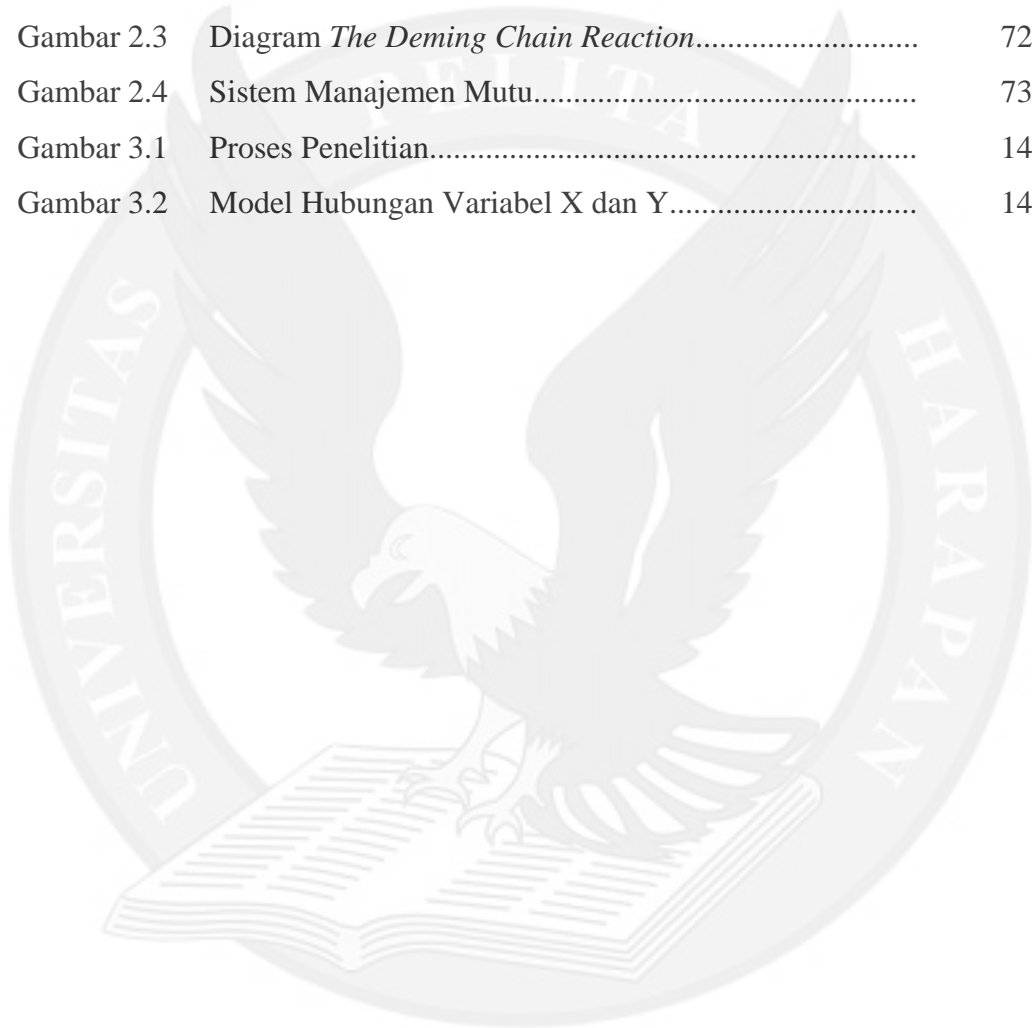
2.8.3	Tujuan dan Sasaran Pemeliharaan Bangunan Gedung.....	98
2.8.4	Klasifikasi Kegiatan Pemeliharaan Bangunan Gedung.....	99
2.8.5	Organisasi <i>Building Management</i>	103
2.8.6	Lingkup Operasional Bangunan Gedung.....	105
	2.8.6.1 Lingkup Pemeliharaan Bangunan Gedung.....	106
	2.8.6.2 Lingkup Perawatan Bangunan Gedung.....	110
2.8.7	<i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> Bangunan Gedung.....	112
2.8.8	Manajemen Pemeliharaan Fasilitas (<i>Facility Management</i>) Dalam Proses Operasional Bangunan Gedung.....	123
2.9	Hasil Penelitian Relevan.....	126
	2.9.1 <i>Defining High Performance Buildings for Operations and Maintenance</i>	126
	2.9.2 Kajian Manajemen Pemeliharaan Gedung (<i>Building Maintenance</i>) di Universitas Lampung....	127
	2.9.3 Manajemen Pemeliharaan Fasilitas Dalam Pengelolaan Gedung.....	129
	2.9.4 Penerapan Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 Pada Kontraktor PT. Tunas Jaya Sanur.	130
	2.9.5 Kajian Terhadap Implementasi Manajemen Mutu Pada Pengelolaan Proyek Perumahan.....	131
	2.9.6 Evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu Pada Pelaksanaan Konstruksi Jalan di Provinsi Aceh.....	133
	2.9.7 <i>Barriers and Benefits of Total Quality Management In the Construction Industry: Evidence From Turkish Contractors</i>	134
	2.9.8 Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berbasis ISO 9000: 2000 Pada Pembangunan <i>Graving Dock</i> di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang.....	136

2.9.9	Faktor-faktor Kritis Dalam Sistem Manajemen Mutu (SMM) Untuk Optimasi Profitabilitas dan Daya Saing Perusahaan Jasa Konstruksi di Indonesia.....	137
2.9.10	Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu Terhadap Biaya Mutu Pada Proyek Konstruksi Gedung di Surabaya.....	138
2.9.11	Variabel-variabel Utama Dalam Sistem Manajemen Mutu Untuk Peningkatan Profitabilitas Jasa Konstruksi Indonesia Yang Berpotensi Meningkatkan <i>Gross Domestic Product</i> Sektor Konstruksi.....	140
2.9.12	<i>Total Quality Management and Performance (The Role of Organization Support and Co-Worker Support)</i>	141
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		143
3.1	Proses Penelitian.....	143
3.2	Instrumen Penelitian.....	146
3.2.1	Data Primer.....	147
3.2.2	Data Sekunder.....	168
3.3	Metode Penelitian.....	169
3.4	Proses Analisis Data.....	172
3.4.1	Uji Validitas.....	172
3.4.2	Uji Reliabilitas.....	173
3.4.3	Analisis Korelasi.....	174
3.4.4	Analisis Interkorelasi.....	176
3.4.5	Analisis Faktor.....	177
3.4.6	Analisis Regresi Linear Berganda.....	178
3.4.7	Uji Model.....	180
3.4.7.1	Uji Determinasi Berganda (<i>Adjusted R²</i>)....	180

3.4.7.2	Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (<i>F - Test</i>).....	180
3.4.7.3	Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (<i>t - Test</i>).....	181
3.4.7.4	Uji Autokorelasi (<i>Durbin Watson Test</i>).....	181
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN		182
4.1	Pengumpulan Data.....	182
4.2	Pentabulasian Data.....	183
4.3	Analisis Data.....	183
4.3.1	Gambaran Statistik.....	183
4.3.2	Uji Validitas.....	185
4.3.3	Uji Reliabilitas.....	188
4.3.4	Analisis Korelasi.....	189
4.3.5	Analisis Interkorelasi.....	192
4.3.6	Analisis Faktor.....	194
4.3.7	Analisis Regresi Linear Berganda.....	197
4.3.8	Uji Determinasi Berganda (<i>Adjusted R²</i>).....	199
4.3.9	Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (<i>F - Test</i>).....	200
4.3.10	Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (<i>t - Test</i>).....	202
4.3.11	Uji Autokorelasi (<i>Durbin Watson Test</i>).....	203
4.3.12	Penentuan Model Regresi.....	204
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	205
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		211
5.1	Kesimpulan.....	211
5.2	Saran.....	213
DAFTAR PUSTAKA		214
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 1.1 Diagram Alir Kerangka Berpikir.....	11
Gambar 2.1 Hubungan Proses Manajemen Dengan Pelanggan.....	51
Gambar 2.2 Konsep PDCA.....	68
Gambar 2.3 Diagram <i>The Deming Chain Reaction</i>	72
Gambar 2.4 Sistem Manajemen Mutu.....	73
Gambar 3.1 Proses Penelitian.....	145
Gambar 3.2 Model Hubungan Variabel X dan Y.....	148



DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 2.1 Daftar Bangunan Gedung Tinggi Perkantoran di Jakarta Pusat.....	20
Tabel 3.1 Faktor Fokus Pada Pelanggan.....	149
Tabel 3.2 Faktor Kepemimpinan.....	151
Tabel 3.3 Faktor Keterlibatan Personil.....	154
Tabel 3.4 Faktor Pendekatan Proses.....	156
Tabel 3.5 Faktor Pendekatan Sistem Terhadap Manajemen.....	158
Tabel 3.6 Faktor Pendekatan Fakta Dalam Pembuatan Keputusan...	160
Tabel 3.7 Faktor Hubungan Saling Menguntungkan Dengan <i>Supplier</i>	162
Tabel 3.8 Faktor Peningkatan Berkesinambungan Berdasarkan Siklus PDCA.....	164
Tabel 3.9 Indikator Variabel Y.....	167
Tabel 3.10 Rentang Skala Likert.....	169
Tabel 3.11 Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan.....	174
Tabel 4.1 <i>Descriptive Statistics</i>	184
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	186
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas (2).....	187
Tabel 4.4 <i>Reliability Statistic</i>	188
Tabel 4.5 Nilai Korelasi Variabel Bebas Terhadap Variabel Terikat	190
Tabel 4.6 Nilai Korelasi Variabel Bebas Terhadap Variabel Terikat (2).....	191
Tabel 4.7 Interkorelasi Variabel Bebas $r < 0,4$	193
Tabel 4.8 Analisis Faktor <i>Component Matrix</i>	195
Tabel 4.9 Pengelompokan Faktor dan Variabel.....	196
Tabel 4.10 <i>Variables Entered/ Removed Regresi</i>	197
Tabel 4.11 <i>Model Summary Regresi</i>	198
Tabel 4.12 Nilai <i>Adjusted R Square</i>	199

Tabel 4.13	Anova Regresi.....	201
Tabel 4.14	<i>Coefficients</i> Regresi.....	202
Tabel 4.15	Nilai Durbin-Watson.....	203



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A *Form* Kuesioner
- Lampiran B Tabulasi Data Hasil Kuesioner
- Lampiran C Hasil Analisis Korelasi
- Lampiran D Hasil Analisis Interkorelasi
- Lampiran E Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

