

**ANALISIS BUDAYA PERUSAHAAN
DALAM KAITANNYA DENGAN PENERAPAN
SISTEM MANAJEMEN MUTU BERBASIS ISO 9001:2008
(STUDI KASUS PADA PT. PARA BANDUNG PROPERTINDO)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi**



**HANIEFAH NOOR ESA
NIM. 1071001045**

**PROGRAM SARJANA STRATA I
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2011**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Haniefah Noor Esa

NIM : 1071001045

Tanda Tangan : 

Tanggal : 25 November 2011

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh

Nama : Haniefah Noor Esa
NIM : 1071001045
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Budaya Perusahaan dalam Kaitannya dengan Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berbasis ISO 9001:2008 (Studi Kasus pada PT. Para Bandung Propertindo)

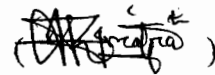
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Gunardi Endro, Ph.D



Penguji I : Dr. Rima Agristina, S.E., M.M.



Penguji II : Ir. Urip Sedyowidodo, M.M.



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 25 November 2011

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

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

Nama : Haniefah Noor Esa
NIM : 1071001045
Program Studi : Manajemen
Jenis Tugas Akhir : Studi kasus

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

**Analisis Budaya Perusahaan dalam Kaitannya dengan Penerapan Sistem
Manajemen Mutu Berbasis ISO 9001:2008 (Studi Kasus pada PT. Para
Bandung Propertindo)**

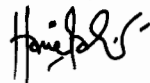
beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 25 November 2011

Yang menyatakan



Haniefah Noor Esa

**ANALISIS BUDAYA PERUSAHAAN DALAM KAITANNYA DENGAN
PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU BERBASIS ISO 9001:2008
(STUDI KASUS PADA PT. PARA BANDUNG PROPERTINDO).**

Haniefah Noor Esa¹

ABSTRAK

Untuk bertahan dalam persaingan global, perusahaan harus mengembangkan sebuah budaya yang mendukung pelaksanaan sistem manajemen untuk menghasilkan mutu sebuah produk ataupun jasa. Salah satu strategi yang digunakan untuk menerapkan sistem manajemen tersebut adalah dengan menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM). Tulisan ini merupakan hasil dari penelitian studi kasus yang dilaksanakan di PT. Para Bandung Propertindo, perusahaan jasa yang menaungi Bandung Supermal, sebuah pusat perbelanjaan di kota Bandung. Survei dilakukan untuk mengetahui peran budaya perusahaan dalam mendukung penerapan SMM berbasis ISO 9001:2008 yang diukur dengan persepsi karyawan berdasarkan 8 prinsip manajemen mutu. Dari hasil pengolahan data, dapat dibuktikan bahwa penerapan SMM berbasis ISO 9001:2008 didukung oleh adanya budaya perusahaan yang berorientasi pada mutu. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa penerapan SMM berbasis ISO 9001:2008 dan budaya perusahaan di PT. Para Bandung Propertindo berjalan secara beriringan.

Kata kunci: Sistem Manajemen Mutu (SMM), ISO 9001:2008, budaya perusahaan, sektor jasa.

¹Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie

**ANALYSIS OF CORPORATE CULTURE IN RELATION TO
APPLICATION-BASED QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ISO
9001:2008
(CASE STUDY AT PT. PARA BANDUNG PROPERTINDO)**

Haniefah Noor Esa²,

ABSTRACT

To survive in the global market competition, companies have to develop a culture that supports the implementation of its management system in order to produce quality products or services. A strategy widely used to implement such a management system is to use Quality Management System (QMS). This paper is a case study in PT Para Bandung Propertindo, a service firm which is currently managing Bandung Supermal, a shopping mall in Bandung. Survey was conducted to investigate the corporate culture in supporting the implementation of QMS based on ISO 9001:2008, measured by employee perception. Using 8 (eight) principles of quality management, the result shows that the application of ISO 9001:2008 in the QMS is supported by the quality culture in the company. The result also shows that the application of QMS based on ISO 9001:2008 and the corporate culture in the company are supporting each other.

Keywords: Quality Management System (QMS), ISO 9001:2008, corporate culture, service sector

²Student of Bakrie University, Management Major

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Maksud dan Tujuan.....	7
1.5 Manfaat.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA KONSEPTUAL	
2.1 Tinjauan Pustaka.....	10
2.1.1 Mutu.....	10
2.1.2 Sistem Manajemen Mutu.....	13
2.1.3 <i>International Organization for Standardization (ISO) 9001</i>	21
2.1.4 Budaya Perusahaan.....	25
2.2 Penelitian Terdahulu.....	32
2.3 Kerangka Konseptual.....	36
BAB 3 METODOLOGI STUDI KASUS	
3.1 Objek Studi Kasus.....	39
3.2 Metode Penelitian.....	39

3.2.1 Jenis Penelitian	39
3.2.2 Pendekatan Penelitian	40
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data	40
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	41
3.3.1 Populasi.....	41
3.3.2 Sampel	41
3.3.3 Teknik Sampling.....	42
3.4 Operasionalisasi Variabel	42
3.5 Teknik Analisis.....	48
3.5.1 Analisis Data.....	48
3.5.2 Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen.....	49

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Perusahaan	50
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	50
4.1.2 Nilai-nilai yang Dianut Perusahaan	51
4.1.3 Makna Logo	52
4.1.4 Area dan Fasilitas Perusahaan	53
4.1.5 Struktur Organisasi dan Personalia.....	53
4.1.6 <i>Positioning</i> Perusahaan.....	55
4.1.7 Strategi Perusahaan	58
4.1.8 Sistem Manajemen Mutu di Perusahaan	65
4.2 Uji Reliabilitas dan Validitas.....	69
4.3 Analisis Karakteristik Responden.....	71
4.3.1 Jenis Kelamin Responden.....	72
4.3.2 Usia Responden	72
4.3.3 Tingkat Pendidikan Responden	73
4.3.4 Status Perkawinan Responden.....	74
4.3.5 Masa Kerja Responden.....	75
4.4 Analisis 8 Prinsip Manajemen Mutu	76
4.4.1 Prinsip 1: Fokus pada Pelanggan.....	78
4.4.2 Prinsip 2: Kepemimpinan	82

4.4.3 Prinsip 3: Keterlibatan Karyawan.....	86
4.4.4 Prinsip 4: Pendekatan Proses	90
4.4.5 Prinsip 5: Pendekatan Sistem pada Manajemen	93
4.4.6 Prinsip 6: Perbaikan Berkelanjutan.....	97
4.4.7 Prinsip 7: Pendekatan Fakta.....	100
4.4.8 Prinsip 8: Hubungan dengan Pemasok	104
4.5 Analisis Tipologi 8 Prinsip Manajemen Mutu.....	107
4.5 Analisis Diagramatik PT. Para Bandung Propertindo	110
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	119
5.2 Potensi Kelemahan Hasil Penelitian.....	120
5.2 Saran	120
BAB 6 SARAN BAGI MANAJEMEN.....	122
DAFTAR PUSTAKA.....	124

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Audit Karakteristik Budaya di Perusahaan.....	31
Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	44
Tabel 3.2 Interpretasi Tanggapan Responden	48
Tabel 4.1 Jumlah Personalia PT. Para Bandung Propertindo Tahun 2011	55
Tabel 4.2 Klasifikasi <i>Social Economy Class</i> untuk Industri <i>Shopping Mall</i>	57
Tabel 4.3 Hasil Uji Realibilitas.....	69
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	70
Tabel 4.5 Jumlah Responden Penelitian	71
Tabel 4.6 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin	72
Tabel 4.7 Distribusi Responden Menurut Usia.....	73
Tabel 4.8 Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan	74
Tabel 4.9 Distribusi Responden Menurut Status Perkawinan	74
Tabel 4.10 Distribusi Responden Menurut Masa Kerja	76
Tabel 4.11 Hasil Tanggapan Responden per Dimensi.....	77
Tabel 4.12 Pertanyaan Dimensi Fokus pada Pelanggan.....	78
Tabel 4.13 Hasil Tanggapan Responden: Prinsip Fokus pada Pelanggan	79
Tabel 4.14 Pertanyaan Dimensi Kepemimpinan	82
Tabel 4.15 Hasil Tanggapan Responden: Prinsip Kepemimpinan	84
Tabel 4.16 Pertanyaan Dimensi Keterlibatan Karyawan.....	86
Tabel 4.17 Hasil Tanggapan Responden: Prinsip Keterlibatan Karyawan.....	88
Tabel 4.18 Pertanyaan Dimensi Pendekatan Proses	90
Tabel 4.19 Hasil Tanggapan Responden: Prinsip Pendekatan Proses	91

Tabel 4.20 Pertanyaan Dimensi Pendekatan Sistem pada Manajemen	93
Tabel 4.21 Hasil Tanggapan Responden: Prinsip Pendekatan Sistem pada Manajemen.....	95
Tabel 4.22 Pertanyaan Dimensi Perbaikan Berkelanjutan.....	97
Tabel 4.23 Hasil Tanggapan Responden: Prinsip Perbaikan Berkelanjutan	98
Tabel 4.24 Pertanyaan Dimensi Pendekatan Fakta untuk Pengambilan Keputusan.....	100
Tabel 4.25 Hasil Tanggapan Responden: Prinsip Pendekatan Fakta untuk Pengambilan Keputusan	101
Tabel 4.26 Pertanyaan Dimensi Hubungan dengan Pemasok	104
Tabel 4.25 Hasil Tanggapan Responden: Prinsip Hubungan dengan Pemasok .	105
Tabel 4.28 Rata-rata 8 Prinsip Manajemen Mutu.....	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Definisi Mutu dari Pandangan Produsen dan Pelanggan	12
Gambar 2.2 <i>Three Spheres of Quality</i>	13
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran untuk Model Manajemen Mutu	18
Gambar 2.4 Model Sistem Manajemen Mutu Berdasarkan Proses	23
Gambar 2.5 Klasifikasi Definisi Budaya Organisasi	28
Gambar 2.6 Kerangka Konseptual	38
Gambar 4.1 Logo Bandung Supermal	52
Gambar 4.2 <i>Perceptual Map Industry Shopping Center</i> di Bandung	56
Gambar 4.3 Diagram <i>Positioning</i> Bandung Supermal	58
Gambar 4.4 <i>Five Forces</i> Industri Pusat Perbelanjaan	59
Gambar 4.5 Strategi PT. Para Bandung Propertindo	65
Gambar 4.6 Gambaran Proses Manajemen Perusahaan	66
Gambar 4.7 Rata-rata Prinsip Manajemen Mutu	108
Gambar 4.8 Pemetaan 8 Prinsip Manajemen Mutu	110
Gambar 4.9 Diagramatik Budaya Perusahaan dan Penerapan SMM berbasis ISO 9001:2008	111

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Struktur Organisasi Bandung Supermal
- Lampiran 2 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4 *Appendix B Quality Management Principle SNI ISO 9004:2009*