

ABSTRAK

Tantangan terbesar di dunia industri adalah menjamin kepuasan pelanggan baik dari segi pelayanan maupun infrastruktur penunjangnya. Mutu merupakan salah satu penunjang yang dapat menghasilkan produk atau jasa yang sesuai kebutuhan pelanggan, untuk dapat memperoleh jaminan mutu yang baik maka dapat dilakukan proses berdasarkan kriteria material atau kerja dengan ketetapan yang sesuai dengan standar mutu terhadap produk akhir. Dalam merancang manajemen mutu tidak bisa lepas dari campur tangan komponen manajemen konstruksi. Komponen-komponen manajemen konstruksi memiliki karakteristik yang berbeda yang dipengaruhi oleh indikator-indikator yang berperan penting pada capaian mutu. Pengimplementasian sistem manajemen mutu pada ISO 9001:2008 yaitu dengan menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian.

Analisis data dilakukan dengan melakukan kajian terhadap indikator-indikator yang berpengaruh terhadap capaian mutu dengan menggunakan prosedur *Structural Equation Modelling* (SEM) dan penilaian penerapan standar mutu ISO 9001:2008 didapat dengan metode skor audit dan skala pengukuran variabel menggunakan Skala Likert.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan didapatkan bahwa tingkat penerapan sistem manajemen ISO 9001:2008 pada proyek jalan nasional di Provinsi Jambi sebesar 77% termasuk kategori baik. Berdasarkan hasil analisis dengan *Structural Equation Modelling* didapatkan komponen manajemen konstruksi yang mempengaruhi capaian mutu adalah Pejabat Pembuat Komitmen sebesar 84%. Berdasarkan hasil analisis dengan Skala Likert didapatkan klausul yang menjadi kendala pada ISO 9001:2008 adalah sistem manajemen mutu sebesar 73% termasuk kategori baik.

Kata kunci: Mutu, Komponen Manajemen, ISO 9001:2008, *Structural Equation Modelling*, Skala Likert

ABSTRACT

The biggest challenge in the industrial world is ensuring customer satisfaction both in terms of service and supporting infrastructure. Quality is one of the supports that can produce products or services according to customer needs, in order to obtain good quality assurance (can be done) the process on material criteria or work (that according to) provisions in accordance with the quality standards of the final product. Designing quality management can not be separated from the intervention of the construction management component. Construction management components have different characteristics that are influenced by indicators that play an important role in quality achievement. The implementation of quality management system based on ISO 9001: 2008 is by setting requirements and recommendations for design and assessment.

Data analysis was carried out by reviewing indicators that affect quality achievement using the procedure of Structural Equation Modeling (SEM) and the assessment of the application of ISO 9001: 2008 quality standards was obtained by the method of audit scores and variable measurement scales using Likert Scale.

Based on the research have been done, it was found that the level of application of the ISO 9001: 2008 management system on national road projects in Jambi Province was 77% including in the good category. Based on the results of the analysis with Structural Equation Modeling, the construction management components that influence quality achievement are Commitment Making Official with value 84%. Based on the results of the analysis with Likert Scale obtained clauses that become constraints based on ISO 9001: 2008 is quality management system with value 73% including good categories.

Keywords: *Quality, Management Components, ISO 9001:2008, Structural Equation Modelling, Likert Scale*