

SKRIPSI

**KAJIAN STANDAR KRITERIA LOLOS MUTU PADA
GUEST ROOM HOTEL
STUDI KASUS : HOTEL PADMA SEMARANG**



**Jeremy Elred Zultan
NPM : 6101801146**

PEMBIMBING: Adrian Firdaus, S.T., M.Sc.

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS TEKNIK PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
(Terakreditasi Berdasarkan SK BAN-PT Nomor: 11370/SK/BAN-PT/Ak-ISK/S/X/2021)
BANDUNG
JANUARI 2022**

SKRIPSI
KAJIAN STANDAR KRITERIA LOLOS MUTU PADA
***GUEST ROOM* HOTEL**
STUDI KASUS : HOTEL PADMA SEMARANG



NAMA : Jeremy Elred Zultan
NPM : 6101801146

PEMBIMBING: Adrian Firdaus, S.T., M.Sc.

PENGUJI 1: Andreas Frankie Van Roy, Ph.D.

PENGUJI 2: Ir. Theresita Herni Setiawan, M.T.

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS TEKNIK PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
(Terakreditasi Berdasarkan Keputusan BAN-PT No. 11370/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/X/2021)
BANDUNG
JANUARI
2022

PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini, saya dengan data diri sebagai berikut:

Nama : Jeremy Elred Zultan
NPM : 6101801146
Program Studi : Manajemen Proyek Konstruksi
Fakultas Teknik, Universitas Katolik Parahyangan

Menyatakan bahwa skripsi / ~~tesis / disertasi~~¹⁾ dengan judul:
Kajian Standar Kriteria Lolos Mutu Pada *Guest Room* Hotel Studi Kasus : Hotel Padma Semarang

adalah benar-benar karya saya sendiri di bawah bimbingan dosen pembimbing. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya, atau jika ada tuntutan formal atau non formal dari pihak lain berkaitan dengan keaslian karya saya ini, saya siap menanggung segala resiko, akibat, dan/atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya, termasuk pembatalan gelar akademik yang saya peroleh dari Universitas Katolik Parahyangan.

Dinyatakan: di Bandung

Tanggal: 08 Januari 2022



Jeremy Elred Zultan

¹⁾ coret yang tidak perlu

**KAJIAN STANDAR KRITERIA LOLOS MUTU PADA *GUEST ROOM* HOTEL
STUDI KASUS : HOTEL PADMA SEMARANG**

**Jeremy Elred Zultan
NPM: 6108101146**

Pembimbing: Adrian Firdaus, S.T., M.Sc.

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS TEKNIK PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
(Terakreditasi Berdasarkan SK BAN-PT Nomor: 11370/SK/BAN-PT/Ak-ISK/S/X/2021)**

**BANDUNG
JANUARI 2022
ABSTRAK**

Standar kriteria lolos mutu memiliki peran penting dalam proses konstruksi. Selain menjadi persyaratan dasar yang digunakan dalam mengevaluasi pekerjaan yang sudah selesai, standar kriteria lolos mutu juga berfungsi sebagai syarat dasar mutu yang disepakati oleh pihak *owner* dan pihak kontraktor sebelum pekerjaan konstruksi dimulai. Penelitian ini dilakukan untuk memperbaharui standar kriteria lolos mutu yang digunakan oleh PT. Total Bangun Persada dalam mengevaluasi pekerjaan *finishing* pada *guest room*. Penelitian ini dimulai dengan melakukan studi komparatif terhadap standar kriteria lolos mutu milik PT. Total Bangun Persada dengan literatur-literatur berupa standar yang dipakai di luar negeri. Standar-standar yang dipakai sebagai acuan pembandingan pada penelitian ini adalah *CONQUAS* dari Singapura, *Western Australian Guides and Tolerances* dari Australia Barat, dan *Workmanship Standard for Licensed Contractors* dari Arizona. *Draft* pembaharuan standar kriteria lolos mutu yang dibuat dibagi ke dalam tiga tingkat, yaitu tingkat kategori, tingkat subkategori, dan tingkat penjelasan. Melalui *draft* yang dibuat, dapat dilihat bahwa masih ada hal yang dapat dikembangkan pada ketiga tingkat tersebut. Kemudian, *draft* pembaharuan standar kriteria lolos mutu diperiksa keabsahannya dengan melakukan validasi oleh tiga responden ahli dengan metode Delphi. Ketiga responden ahli diberi wewenang untuk memberikan masukan berupa penghapusan maupun modifikasi terhadap standar kriteria lolos mutu yang telah diperbaharui. Berdasarkan pembaharuan yang telah dilakukan, dan validasi terhadap pembaharuan tersebut, didapatkan Kategori baru berupa *Wallpaper*, Subkategori baru berupa Pengecatan, Kekopongan, Aksesoris, Fungsionalitas, dan Sambungan, dan ada 72 Penjelasan yang diubah maupun ditambahkan pada standar kriteria lolos mutu milik PT. Total Bangun Persada.

Kata Kunci: standar kriteria lolos mutu; standar luar negeri; studi komparatif; validasi; metode Delphi

**STUDY OF WORKMANSHIP STANDARD ON HOTEL'S GUEST
ROOM
CASE STUDY : PADMA SEMARANG HOTEL**

**Jeremy Elred Zultan
NPM: 6108101146**

Advisor: Adrian Firdaus, S.T., M.Sc.

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ENGINEERING DEPARTMENT OF CIVIL ENGINEERING
(Accredited by SK BAN-PT Nomor: 11370/SK/BAN-PT/Ak-ISK/S/X/2021)**

**BANDUNG
JANUARY 2022
ABSTRACT**

Workmanship standard have a very important role in construction process. Besides being a minimum requirement that used in evaluating a finished work, workmanship standard can also be used as minimum quality requirement that has been agreed between owner and contractor before project construction started. This study was conducted to update the workmanship standard used by PT. Total Bangun Persada in evaluating finishing work found on guest room. This study started by doing comparative study between workmanship standard used by PT. Total Bangun Persada with another literature, such as workmanship standard used at foreign country. Standards that was used as comparison in this study is CONQUAS from Singapore, Western Australian Guides and Tolerances form Western Australia, and Workmanship Standard for Licensed Contractor dari Arizona. Updated workmanship standard draft was divided into three levels, such as category level, subcategory level, and explanation level. Through the draft, it can be seen that there is still things that can be improved on that three levels. Then, updated workmanship standard was checked and validated by three expert using Delphi method. The experts were given the right for giving advice in the form of deleting and modificating the updated workmanship standard. Based on the update and validation that had been conducted, there is new Category such as Wallpaper, new Subcategories such as Painting, Hollowness, Accessories, Functionality, and Joint, and there is 72 Explanations changed or added to PT. Total Bangun Persada's workmanship standard.

Keywords: workmanship standard; foreign standard; comparative study; validation; Delphi method

PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas penyertaan dan berkat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kajian Standar Kriteria Lolos Mutu pada *Guest Room* Hotel Studi Kasus : Hotel Padma Semarang”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan program studi sarjana di Fakultas Teknik Program Studi Teknik Sipil, Universitas Katolik Parahyangan.

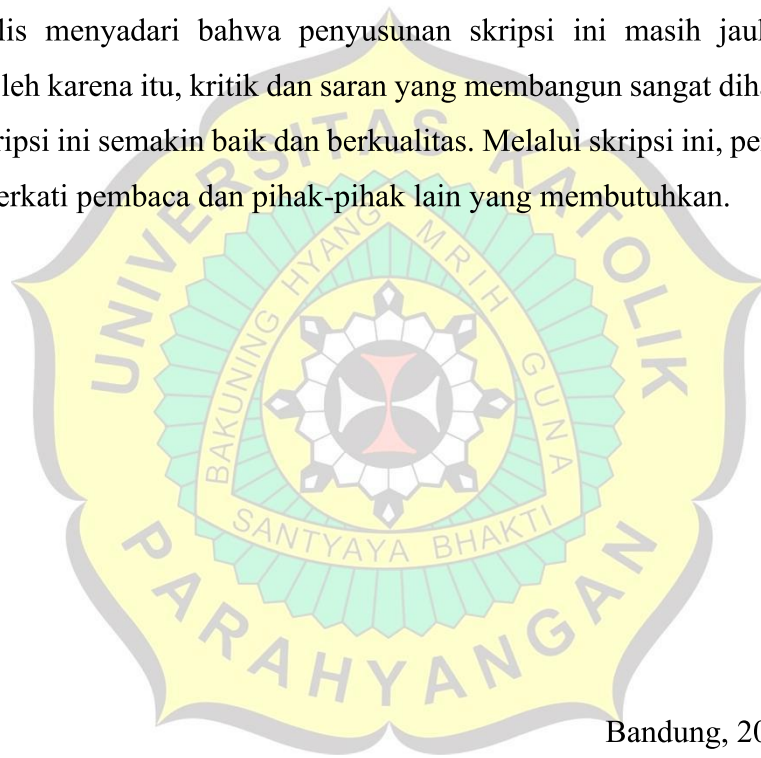
Penulis sangat bersyukur dapat menyelesaikan penelitian ini, meskipun mengalami banyak hambatan yang mengganggu kelancaran penelitian ini. Akan tetapi, bimbingan, kritik, dan saran yang didapatkan dari berbagai pihak membuat penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Adrian Firdaus. S.T., M.Sc. selaku dosen pembimbing skripsi yang membimbing dan memberikan saran kepada penulis selama penulisan skripsi.
2. Segenap dosen MPK Fakultas Teknik Program Studi Teknik Sipil Universitas Katolik Parahyangan yang memberikan kritik dan saran pada saat seminar judul dan seminar isi.
3. Segenap dosen Fakultas Teknik Program Studi Teknik Sipil Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama menempuh Pendidikan Sarjana di Universitas Katolik Parahyangan.
4. Papa, Mama, dan Ko Peter selaku keluarga kandung yang telah memberikan dukungan, baik berupa materi maupun moral kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Pak Heru, Pak Henry dan Tante Elys yang telah memberikan semangat, dukungan dan ilmu yang diperlukan pada saat penyusunan skripsi berlangsung.
6. *Quality Assurance Manager* PT. Total Bangun Persada yang bersedia memberikan masukan dan ilmu yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Samuel, Felix, Michael, William, Octavianus, Jovian, Lie, Irfan, Riyan, Kelvin, Ongky, Janssen, Hendra, Alfredo, Davin serta seluruh teman-teman Teknik

Sipil UNPAR Angkatan 2018 lainnya yang telah menemani penulis selama masa kuliah, baik daring maupun luring.

8. Simon, Rico, serta teman-teman komsel Daters lainnya yang telah memberikan dukungan selama masa kuliah.
9. Tasya Nadila selaku orang yang telah memberikan semangat dari awal sampai selesainya masa kuliah.
10. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis baik saat penyusunan skripsi, maupun saat masa kuliah.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dalam kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk membuat skripsi ini semakin baik dan berkualitas. Melalui skripsi ini, penulis berharap dapat memberkati pembaca dan pihak-pihak lain yang membutuhkan.



Bandung, 20 Januari 2022

Jeremy Elred Zultan

6101801146

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
PRAKATA	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1-1
1.1 Latar Belakang	1-1
1.2 Perumusan Masalah	1-2
1.3 Tujuan Penelitian	1-3
1.4 Pembatasan Masalah	1-3
1.5 Sistematika Penulisan	1-3
BAB 2 DASAR TEORI	2-1
2.1 Pengertian Mutu	2-1
2.2 Pengendalian Mutu (Quality Control)	2-2
2.3 Penjaminan Mutu (<i>Quality Assurance</i>)	2-3
2.4 Manajemen Mutu	2-3
2.5 Total Quality Management	2-4
2.6 Standar Mutu Pekerjaan Konstruksi	2-5
2.5.1 <i>CONQUAS</i> (Singapura)	2-6
2.5.2 <i>Western Australia Guides and Tolerances</i> (Australia Barat)	2-8
2.5.3 <i>Workmanship Standard for Licensed Contractors</i> (Arizona, AS)	2-9
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	3-1
3.1 Diagram Alir	3-1

3.2	Jenis Penelitian.....	3-2
3.3	Studi Literatur	3-2
3.4	Pengumpulan Data	3-2
3.5	Penyusunan Draft Pembaharuan Standar Kriteria Lolos pada Guest Room.....	3-3
3.6	Validasi Draft Pembaharuan Standar Kriteria Lolos pada Guest Room.....	3-3
3.6.1	Metode Delphi	3-4
BAB 4	ANALISIS DATA.....	4-1
4.1	Standar Kriteria Lolos pada Guestroom PT. Total Bangun Persada	4-1
4.2	Pembaharuan Standar Kriteria Lolos PT. Total Bangun Persada	4-4
4.2.1	Pembaharuan Kategori pada Standar Kriteria Lolos	4-4
4.2.2	Pembaharuan Subkategori pada Standar Kriteria Lolos.....	4-5
4.2.3	Pembaharuan Penjelasan pada Standar Kriteria Lolos.....	4-8
4.3	Validasi Draft Pembaharuan Standar Kriteria Lolos	4-22
4.3.1	Validasi Kategori pada Standar Kriteria Lolos	4-22
4.3.2	Validasi Subkategori pada Standar Kriteria Lolos.....	4-24
4.3.3	Validasi Penjelasan pada Standar Kriteria Lolos	4-35
4.4	Hasil Pembaharuan Standar Kriteria Lolos.....	4-71
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN.....	5-1
5.1	Kesimpulan	5-1
5.2	Saran	5-1
	DAFTAR PUSTAKA	ix

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Posisi Normal Pengamat.....	2-8
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian.....	3-1



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Standar Kriteria Lolos Mutu PT. Total Bangun Persada	4-1
Tabel 4.2 <i>Draft</i> Pembaharuan Kategori pada Standar Kriteria Lolos Mutu.....	4-4
Tabel 4.3 <i>Draft</i> Pembaharuan Subkategori pada Standar Kriteria Lolos Mutu	4-5
Tabel 4.4 <i>Draft</i> Pembaharuan Penjelasan pada Standar Kriteria Lolos Mutu	4-9
Tabel 4.5 Pendapat Responden Ahli terhadap Pembaharuan Kategori	4-23
Tabel 4.6 Pendapat Responden Ahli Terhadap Pembaharuan Subkategori Putaran Pertama.....	4-25
Tabel 4.7 Pendapat Responden Ahli Terhadap Pembaharuan Subkategori Putaran Kedua	4-32
Tabel 4.8 Pendapat Responden Ahli Terhadap Pembaharuan Penjelasan Putaran Pertama.....	4-36
Tabel 4.9 Pendapat Responden Ahli Terhadap Pembaharuan Penjelasan Putaran Kedua	4-59
Tabel 4.10 Hasil Pembaharuan Standar Kriteria Lolos Mutu	4-72



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kegiatan proyek adalah satu kegiatan sementara yang berlangsung dalam jangka waktu terbatas, dengan alokasi sumber daya tertentu dan dimaksudkan untuk menghasilkan produk atau *deliverable* yang kriteria mutunya telah digariskan dengan jelas (Soeharto, 1999). Sehingga, pada dasarnya proyek konstruksi merupakan pengolahan sumber daya yang terbatas menjadi suatu produk yang dapat berbentuk bangunan ataupun non-bangunan. Pengolahan sumber daya yang efisien menjadi kunci dari kesuksesan suatu proyek konstruksi. Oleh karena itu, manajemen proyek konstruksi sangat dibutuhkan dalam suatu proyek konstruksi.

Manajemen konstruksi adalah usaha yang dilakukan melalui proses manajemen, yaitu perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian terhadap kegiatan-kegiatan proyek dari awal sampai akhir dengan mengalokasikan sumber-sumber daya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu hasil yang memuaskan sesuai sasaran yang diinginkan (Rani, 2016). Menurut Ervianto (2005), proses penyelesaian dari proyek konstruksi harus berpegang pada tiga kendala (*constraint*), yaitu sesuai kualitas atau spesifikasi, sesuai *time schedule*, dan sesuai biaya yang telah direncanakan. Sehingga, kualitas atau mutu menjadi salah satu faktor terpenting yang menentukan keberhasilan suatu proyek konstruksi. Konsumen selalu mengharapkan kualitas yang sebanding dengan biaya atau waktu yang telah ditawarkan. Tetapi, kerap sekali konsumen tidak mendapatkan hal tersebut karena kelalaian kontraktor dalam memastikan pekerjaan konstruksi telah dilakukan dengan baik. Oleh karena itu, setiap kontraktor memiliki kewajiban dalam mengelola mutu dari pekerjaan konstruksi yang mereka lakukan, dan (Kerzner, 2009).

Pengelolaan mutu merupakan usaha yang dibuat oleh kontraktor agar proyek yang dikerjakan memenuhi persyaratan, kriteria, dan spesifikasi yang telah ditentukan

(Soeharto, 1999). Usaha ini juga biasanya dikenal sebagai penjaminan mutu/*quality assurance* (QA). Setelah kegiatan konstruksi selesai dilakukan, kontraktor harus melakukan pengendalian mutu/*quality control* (QC). Menurut Soeharto (1999), *Quality Control* meliputi semua kegiatan yang memiliki kaitan dengan mengevaluasi hasil proyek (hasil antara ataupun hasil final) untuk menentukan apakah pekerjaan yang telah dilakukan telah memenuhi persyaratan, kriteria, dan spesifikasi yang telah ditetapkan sebelum pekerjaan dimulai.

Salah satu usaha yang dilakukan oleh kontraktor dalam memastikan pekerjaan yang telah dilakukan telah memenuhi persyaratan, kriteria, dan spesifikasi yang telah ditetapkan sebelum pekerjaan dimulai adalah dengan menentukan standar kriteria lolos mutu. Standar tersebut diperlukan dalam mengevaluasi hasil dari pekerjaan yang kita buat, baik itu merupakan hasil antara ataupun hasil final. Hal ini dilakukan agar dapat dilakukan perbaikan jikalau ada cacat (*defect*) dan keputusan persetujuan atau *acceptence* apabila pekerjaan yang dilakukan sudah sesuai dengan spesifikasi yang ditetapkan (Soeharto, 1999).

Standar kriteria lolos mutu milik PT. Total Bangun Persada dibuat pada tahun 2015, sehingga standar tersebut membutuhkan pembaharuan, terutama dengan mengacu pada standar-standar yang dipakai di negara lain. Studi ini membahas tentang pembaharuan standar kriteria lolos mutu yang dipakai oleh kontraktor dengan melakukan perbandingan terhadap standar-standar yang dipakai di luar negeri.

1.2 Perumusan Masalah

Objek yang akan ditinjau pada studi ini adalah standar kriteria lolos mutu pada *guest room* yang dipakai oleh PT. Total Bangun Persada dalam mengevaluasi kualitas dari kegiatan konstruksi *guest room* yang telah dilakukan. Sebagai produk utama dari hotel, *guest room* menjadi ruangan yang tidak boleh memiliki cacat (*defect*). Studi ini akan mengembangkan standar kriteria lolos mutu pada *guest room* dengan membandingkannya terhadap standar yang dipakai di luar negeri, sehingga menghasilkan standar kriteria lolos mutu yang lebih baik dan lebih lengkap.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah:

1. Membandingkan standar kriteria lolos mutu pada *guest room* yang dipakai oleh PT. Total Bangun Persada terhadap standar kriteria lolos mutu yang dipakai di luar negeri.
2. Memberikan rekomendasi pembaharuan standar kriteria lolos mutu pada *guest room* Hotel Padma Semarang.

1.4 Pembatasan Masalah

Pada penelitian penjaminan dan pengendalian mutu yang dilakukan ini, ditetapkan batasan masalah agar penelitian tidak menyimpang dan menjadi lebih terarah. Batasan masalah yang ditetapkan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian mengenai standar kriteria lolos mutu dilakukan pada proyek Hotel Padma Semarang.
2. Pembaharuan hanya dilakukan pada standar kriteria lolos mutu pada area *guest room*.
3. Standar kriteria lolos mutu yang dikaji dibatasi oleh pekerjaan arsitektural/*finishing* yang terdapat pada area *guestroom*.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini dikerjakan dan dikelompokkan menjadi beberapa bagian dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, tujuan penulisan, pembatasan masalah, metode penulisan, dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori yang digunakan sebagai dasar dari analisis data yang akan digunakan, sehingga penelitian yang telah dilakukan dapat menjadi valid.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang pembahasan secara mendetail dari langkah-langkah pengumpulan dan pengolahan data yang akan digunakan dalam kajian.

BAB 4 ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang pengolahan, perbandingan dan kajian dari data yang telah dikumpulkan pada tahap sebelumnya.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi hasil dari pengolahan, perbandingan dan kajian data yang telah dilakukan, serta saran yang dapat diberikan.

