

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	9
1.3. Pertanyaan Penelitian .....	10
1.4. Tujuan Penelitian.....	10
1.5. Manfaat Penelitian .....	11
1.6. Lingkup Penelitian .....	11
1.7. Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>14</b>
2.1. Sistem Manajemen Mutu .....	14
2.1.1. Pengertian Mutu.....	14
2.1.2. Manajemen Mutu .....	15
2.2. Konstruksi Ramping ( <i>Lean Construction</i> ) .....	27
2.2.1. Perkembangan Konsep <i>Lean</i> .....	27
2.2.2. Penerapan Konstruksi Ramping.....	29
2.3. <i>Balanced Scorecard</i> .....	36
2.3.1. Prinsip – Prinsip <i>Balanced Scorecard</i> .....	36
2.3.2. Hubungan <i>Balanced Scorecard</i> dengan ISO 9001:2015 .....	40
2.3.3. Indikator Kinerja Utama .....	41

2.4. Kajian Penelitian Terdahulu .....	42
2.5. Rerangka Penelitian .....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
3.1. Desain Penelitian.....	44
3.2. Metode Pengumpulan Data .....	45
3.3. Instrumen Penelitian .....	45
3.4. Metode Pemeriksaan Keabsahan Data (Triangulasi Data).....	46
3.5. Metode Analisis Data .....	47
3.5.1. Persiapan Data .....	47
3.5.2. Analisis Data .....	49
3.6. Alur Penelitian.....	52
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>53</b>
4.1. Deskripsi Data.....	53
4.1.1. Data Primer .....	53
4.1.2. Data Sekunder.....	57
4.2. Konteks Implementasi dan Tantangan Strategis .....	74
4.2.1. Konteks Organisasi .....	74
4.2.2. Aspek Kepemimpinan dan Fokus Pelanggan.....	76
4.2.3. Proses Perencanaan Mutu .....	79
4.2.4. Dukungan Sumber Daya .....	80
4.2.5. Proses Operasional.....	92
4.2.6. Program Konstruksi Ramping .....	94
4.2.7. Evaluasi Kinerja dan Perbaikan Berkelanjutan .....	103
4.3. Hasil Analisis Tematik: Kategori Utama dan Temuan .....	113
4.3.1. Konteks Organisasi .....	118
4.3.2. Perspektif Keuangan .....	118
4.3.3. Perspektif Pemangku Kepentingan .....	118
4.3.4. Perspektif Proses .....	119
4.3.5. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	119
4.4. Rancangan Inisiatif Strategi Penguatan Proses.....	120
4.5. Pengembangan <i>Peta strategi</i> dan Indikator Kinerja .....	122

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>128</b>
5.1. Kesimpulan .....	128
5.2. Implikasi.....	131
5.2.1. Implikasi Akademik.....	131
5.2.2. Implikasi Praktis .....	131
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	132
5.4. Saran.....	132
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>134</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>138</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Kinerja Operasional PT. Waskita Karya 2020-2024 .....	5
Tabel 1.2. Tingkat Keterikatan Pelanggan dan Skor GCG PT. Waskita Karya.....	6
Tabel 2.1. Indikator Penilaian Implementasi Konstruksi Ramping .....	31
Tabel 2.2. Hubungan Perspektif BSC dan Sistem Manajemen Mutu .....	40
Tabel 2.3. Kajian Penelitian Terdahulu .....	42
Tabel 4.1. Profil Narasumber (Anonim) .....	53
Tabel 4.2. Indikator KPI Divisi Operasi PT. Waskita Karya.....	67
Tabel 4.3. Kategorisasi Data Tekstual.....	114
Tabel 4.4. Sasaran Strategis dan Indikator Kinerja Proses Manajemen Mutu .....	126

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Laju Pertumbuhan dan Kontribusi Konstruksi dalam PDB .....	1
Gambar 1.2. Anggaran Infrastruktur dan Kementerian PUPR 2021-2025 .....	2
Gambar 1.3. Perbandingan Total Aset BUMN Karya.....	3
Gambar 1.4. Kerangka Kerja Strategi Penyehatan Keuangan PT. Waskita Karya ..	3
Gambar 1.5. Kerangka Program Transformasi Bisnis PT. Waskita Karya .....	4
Gambar 1.6. Perbandingan Margin Laba Kotor Top-5 BUMN Karya.....	5
Gambar 1.7. Perbandingan Kinerja Waskita dengan Kompetitor Swasta.....	6
Gambar 1.8. Kerangka Program Transformasi Tahap II PT. Waskita Karya .....	7
Gambar 2.1. Model Total Quality Management .....	16
Gambar 2.2. Biaya Mutu.....	18
Gambar 2.3. Kerangka Kerja PDCA ISO 9001:2015 .....	21
Gambar 2.4. Skema Last Planner System .....	33
Gambar 2.5. Contoh Site Plan Proyek Konstruksi.....	34
Gambar 2.6. Hasil Assesment Implementasi Tools Konstruksi ramping.....	36
Gambar 2.7. Peta strategi Pemodelan Proses Value Creation .....	39
Gambar 2.8. Kerangka Kerja Balanced Scorecard .....	39
Gambar 2.9. Rerangka Penelitian .....	43
Gambar 3.1. Siklus Penelitian Kualitatif .....	45
Gambar 3.2. Alur Proses Penelitian .....	52
Gambar 4.1. Integrasi Sistem Manajemen Waskita .....	58
Gambar 4.2. Hirarki Dokumen di PT. Waskita Karya .....	59
Gambar 4.3. Kebijakan Waskita dan Kebijakan QSHE.....	60
Gambar 4.4. Kerangka Kerja Konspetual PW-Manajemen Kinerja .....	66
Gambar 4.5. Piramida Key Performance Indicator .....	70
Gambar 4.6. Contoh Tangkapan Layar KPI Proyek PT. Waskita Karya.....	70
Gambar 4.7. Matriks Organisasi PT. Waskita Karya .....	72
Gambar 4.8. Integrasi Sistem Digitalisasi PT. Waskita Karya.....	88
Gambar 4.9. Model Visualisasi Kategorisasi Data Tekstual .....	117
Gambar 4.10. Rumusan Konseptualisasi Hasil Penelitian.....	120

Gambar 4.11. Skema Perencanaan Strategis PT. Waskita Karya .....122

Gambar 4.12. Peta strategi Proses Manajemen Mutu PT. Waskita Karya .....124

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip verbatim anonim narasumber 1 .....	138
Lampiran 2. Transkrip verbatim anonim narasumber 2 .....	151
Lampiran 3. Transkrip verbatim anonim narasumber 3 .....	161
Lampiran 4. Transkrip verbatim anonim narasumber 4 .....	173
Lampiran 5. Transkrip verbatim anonim narasumber 5 .....	191
Lampiran 6. Transkrip verbatim anonim narasumber 6 .....	201
Lampiran 7. Anotasi data wawancara narasumber 1 .....	214
Lampiran 8. Anotasi data wawancara narasumber 2 .....	228
Lampiran 9. Anotasi data wawancara narasumber 3 .....	239
Lampiran 10. Anotasi data wawancara narasumber 4 .....	252
Lampiran 11. Anotasi data wawancara narasumber 5 .....	272
Lampiran 12. Anotasi data wawancara narasumber 6 .....	281
Lampiran 13. Anotasi data sekunder .....	295
Lampiran 14. Buku koda .....	302
Lampiran 15. Thick description .....	316
Lampiran 16. Tabel komparasi data primer .....	332
Lampiran 17. Komparasi data primer dan sekunder .....	355
Lampiran 18. Tabel kategorisasi data .....	369