



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

**PENGUKURAN MANAJEMEN MUTU SISTEM
INFORMASI MENGGUNAKAN STANDAR ISO
9001:2015 PADA PT BERSAMA KITA BESAR**

SKRIPSI



Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)

Adrianus Kelvin

14110310043

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2018**

**LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN
PLAGIAT DALAM PENYUSUNAN LAPORAN TUGAS
AKHIR**

Dengan ini saya:

Nama : Adrianus Kelvin

NIM : 14110310043

Fakultas : Teknik dan Informatika

Program Studi : Sistem Informasi

Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya oleh saya sendiri dan tidak adanya plagiarisme didalamnya. Semua kutipan karya ilmiah milik orang lain atau lembaga yang dirujuk dalam laporan tugas akhir ini telah saya lampirkan sumber kutipannya di daftar pustaka.

Jika dikemudian hari terbukti melakukan kecurangan atau penyimpangan, baik dalam melakukan penelitian maupun dalam penulisan laporan tugas akhir, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan tidak lulus.

Tangerang, 30 April 2018

Adrianus Kelvin

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

**“PENGUKURAN MANAJEMEN MUTU SISTEM INFORMASI
MENGUNAKAN STANDAR ISO 9001:2015 PADA PT BERSAMA KITA
BESAR”**

oleh

Adrianus Kelvin

telah diujikan pada hari Senin, 30 April 2018,
pukul 09.00 s.d. 10.30 dan dinyatakan lulus
dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang

Penguji

Ririn Ikana Desanti, S.Kom., M.Kom

Johan Setiawan, S.Kom., M.M., M.B.A.

Dosen Pembimbing

Wella, S.Kom., M.MSI., COBIT5

Disahkan oleh

Ketua Program Studi Sistem Informasi - UMN

Ririn Ikana Desanti, S.Kom., M.Kom

KATA PENGANTAR

Penulis menyampaikan rasa syukur yang sebesar-besarnya kepada tuhan yang maha esa yang telah menyertai kita setiap harinya dan juga atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGUKURAN MANAJEMEN MUTU SISTEM INFORMASI MENGGUNAKAN ISO 9001-2015 PADA PT. BERSAMA KITA BESAR (periode 2017-2018)” yang diajukan kepada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas TI, Universitas Multimedia Nusantara.

Skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik dengan tanpa adanya dukungan dan kerja sama dari banyak pihak dan kerabat penulis. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan penuh.
2. Ibu Ria Surya Tenggara selaku kepala keuangan yang membantu penulis dalam melakukan penelitian serta menjabarkan masalah-masalah yang ada pada PT. BKB.
3. Bapak Kery Selaku kepala IT yang memberikan kesempatan menyebar kuesioner kepada penulis dan membantu dalam observasi.
4. Bapak Alex selaku kepala produksi yang membantu penulis dalam melakukan penelitian di PT.BKB.
5. Ibu Wella, S.Kom., M.MSI selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan banyak masukan dan pendapat serta waktu luangnya untuk penulis dalam penyusunan skripsi ini.

6. Laurentia Chia dan teman-teman lainnya yang telah membantu dan memotivasi dalam proses pembuatan skripsi.
7. Nadyati, Devi Melyani dan teman-teman dari ukm QORIE lainnya yang telah menjadi moodbooster penulis selama pengerjaan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan . Semoga skripsi ini dapat bermanfaat sebagai sumber informasi dan komunikasi bagi para pembaca. Terima kasih.

Tangerang, 30 April 2018

Adrianus Kelvin

UMMN

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT DALAM PENYUSUNAN LAPORAN TUGAS AKHIR	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian	4
1.6. Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1. Audit SI.....	7
2.2. Quality Management.....	8
2.4. ISO	10
2.5. ISO 9000 / 9001	13
2.6. ISO 9001:2008.....	14
2.6.1. Sejarah ISO 9001:2008	15
2.6.2. Klausul ISO 9001:2008.....	16
2.7. ISO 9001:2015	19
2.8. Tahapan Audit.....	22
2.9. Maturity Model	24
2.10. Teknik Pengumpulan Data.....	26
2.11. Metode Fishbone.....	27
2.12. Penelitian Terdahulu	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1. Objek Penelitian.....	32
3.1.1. Profil Perusahaan	32
3.1.2. Visi / Misi	34
3.1.3. Nilai.....	34
3.1.4. Struktur Organisasi	35
3.2. Metode Penelitian	36
3.2.1. Klausul ISO 9001:2015.....	36
3.2.2. Metode Fishbone.....	41
3.2.3. Tahapan Audit.....	42

3.2.4. Tahapan Pengukuran.....	43
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.4. Teknik Analisis Data.....	47
3.5. Variable Penelitian.....	48
3.6. Kerangka Teori	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1. Perencanaan (Perencanaan kelas sample).....	52
4.2. Pelaksanaan(pembelajaran akan sampel penelitian).....	53
4.2.1. Hasil Wawancara	53
4.2.2. Hasil Kuesioner.....	53
4.2.2.1. Hasil Analisis Klausul 4 Konteks Organisasi	54
4.2.2.2. Hasil Analisis Klausul 5 Kepemimpinan	55
4.2.2.3. Hasil Analisis Klausul 6 Perencanaan	58
4.2.2.4. Hasil Analisis Klausul 7 Dukungan.....	60
4.2.2.5. Hasil Analisis Klausul 8 Operasional	62
4.2.2.6. Hasil Analisis Klausul 9 Evaluasi Performa	65
4.2.2.7. Hasil Analisis Klausul 10 Peningkatan.....	67
4.3. Evaluasi (Analisis dan pengolahan data)	69
4.3.1. Fishbone Diagram.....	70
4.3.2. Temuan	71
4.3.3. Rekomendasi.....	72
4.4. Penyusunan Laporan (Hasil penelitian dan pembuatan kesimpulan)	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1. Kesimpulan	79
5.2. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN.....	87

UMMN

DAFTAR TABEL

Table 2.1. Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1. Table skala Likert 1 - 5	46
Tabel 3.2. Table Variable Penelitian.....	48
Tabel 4.1. Tabel Rekomendasi Fishbone.....	72
Table 4.2. Tabel Rekomendasi dan Follow Up.....	73
Table 4.3. Hasil Rekomendasi	75

UMMN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Ruangan pemasaran PT BKB	33
Gambar 3.2. Gambar logo PT BKB.....	33
Gambar 3.3. Produk-produk PT BKB.....	34
Gambar 3.4 Struktur organisasi pada PT Bersama Kita Besar	35
Gambar 3.5. Kerangka berfikir penelitian pengukuran ISO 9001:2015 PT BKB	50
Gambar 4.1 Klausul 4	54
Gambar 4.2. Klausul 5	56
Gambar 4.3. Klausul 6	58
Gambar 4.4. Klausul 7	60
Gambar 4.5. Klausul 8	62
Gambar 4.6. Klausul 9	65
Gambar 4.7. Klausul 10	67
Gambar 4.9. Fishbone Diagram	70

UMMN

PENGUKURAN MANAJEMEN MUTU SISTEM INFORMASI

MENGGUNAKAN STANDAR ISO 9001-2015 PADA PT.

BERSAMA KITA BESAR (periode 2017-2018)

ABSTRAK

Oleh : Adrianus Kelvin

Rumusan masalah yang dibahas adalah bagaimana hasil dari pengukuran sistem manajemen mutu berdasarkan acuan dari ISO 9001:2015. Untuk itu, dalam pengumpulan data dilakukan wawancara dengan kepala auditor, menyebar 4 butir kuesioner kepada kepala IT dan 3 staff IT serta dilakukannya observasi terhadap dokumen dan kinerja staff perusahaan. Penilaian hasil kuesioner menggunakan skala likert dan untuk penilaian secara keseluruhan menggunakan *Maturity Model*. Hasil yang didapat dalam pengukuran manajemen mutu ISO 9001:2015 dari klausul 4 sampai dengan klausul 10 pada PT. Bersama Kita Besar sudah cukup baik dan menduduki level 3 – *Defined Process* pada *maturity level*. PT. BKB perlu melakukan sedikit peningkatan agar dapat menempati level 4 dan perkembangan terus-menerus dalam perusahaan agar dapat menduduki level 5 pada *maturity level* seperti meningkatkan kinerja staff dan karyawan dengan mengadakan pelatihan, meningkatkan mutu hasil produksi perusahaan, menambahkan sumber daya manusia yang kompeten di bidangnya sesuai dengan standarisasi ISO 9001:2015.

Batasan masalah dalam penelitian ini hanya difokuskan pada divisi teknologi informasi PT Bersama Kita Besar. Metodologi penelitian yang digunakan adalah klausul 4 sampai dengan klausul 10 ISO 9001:2015 yang dilakukan dengan menggunakan pengukuran *maturity model*. Setelah pengukuran selesai dilakukan, perusahaan dapat menggunakan hasilnya sebagai pendukung untuk mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2015 dan tentunya harus mempertahankan persyaratan ISO 9001:2015 serta diadakannya perbaikan yang berkelanjutan.

Kata Kunci :ISO 9000, ISO 9001:2015, Klausul, *Maturity Level*, Sistem Manajemen Mutu

QUALITY MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM
MEASUREMENT USING ISO 9001-2015 FOR PT. BERSAMA
KITA BESAR (periode 2017-2018)

ABSTRACT

By : Adrianus Kelvin

The formulation of the issues discussed is how the results of the measurement of quality management system based on the reference of ISO 9001: 2015. For that, in the data collection conducted interviews with the chief auditor, spread 4 items to the head of IT and 3 IT staff and observation of documents and performance of company staff. Assessment of questionnaire results using Likert scale and for overall assessment using Maturity Model. The results obtained in ISO 9001: 2015 quality management measurement from clause 4 to clause 10 at PT. With Us Great is good enough and occupies level 3 - Defined Process on maturity level. PT. BKB needs to do a little improvement in order to occupy level 4 and continuous development in the company to be able to occupy level 5 on the maturity level such as improving the performance of staff and employees by conducting training, improving the quality of the company's production, adding competent human resources in the appropriate field with ISO 9001: 2015 standardization.

Limitations of the problem in this study only focused on the information technology division of PT Bersama Kita Besar. The research methodology used is clause 4 to clause 10 ISO 9001: 2015 which is done by using maturity model measurement. Once the measurements are completed, the company can use the results as a support to obtain ISO 9001: 2015 certification and of course must maintain the requirements of ISO 9001: 2015 as well as continuous improvement.

Keywords: ISO 9000, ISO 9001: 2015, Clause, Maturity Level, Quality Management System