



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.

**EVALUASI KUALITAS MANAJEMEN MUTU PADA
PT INTIKOM BERLIAN MUSTIKA DENGAN
MENGUNAKAN ISO 9001:2015**

SKRIPSI



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

Vera

14110310015

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

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah karya ilmiah saya sendiri, bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain atau lembaga lain, dan semua karya orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam skripsi ini telah disebutkan sumber kutipannya serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan / penyimpangan baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah skripsi yang telah saya tempuh dan status keserjanaan strata satu yang telah diterima akan dicabut.

Tangerang, 6 Agustus 2018



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

**“EVALUASI SISTEM MANAJEMEN MUTU PADA PT. INTIKOM BERLIAN
MUSTIKA DENGAN MENGGUNAKAN ISO 9001:2015”**

Oleh:

Vera

Telah diujikan pada hari Senin, 30 Juli 2018,

Pukul 09.30 dan dinyatakan lulus

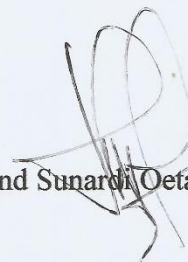
dengan susunan penguji sebagai berikut

Ketua sidang

 2/8 2018

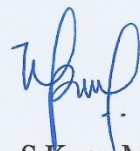
Marcelli Indriana, S.Kom., M.Sc.

Penguji

 1/8 2018

Ir. Raymond Sunardi Oetama, M.C.I.S.

Dosen Pembimbing

 2/8 18.

Wella, S.Kom., M.MSI.

Disahkan oleh

Ketua Program Studi Sistem Informasi – UMN

 2/8 18

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

EVALUASI KUALITAS SISTEM MANAJEMEN MUTU PADA PT. INTIKOM
BERLIAN MUSTIKA DENGAN MENGGUNAKAN ISO 9001:2015

ABSTRAK

Oleh: Vera

Sistem Manajemen Mutu (SMM) merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan untuk meningkatkan mutu produk dan jasa yang dihasilkan oleh perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu mendapatkan pengakuan internasional untuk menjadikan perusahaan memiliki nilai yang berkualitas dan sistem yang baik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pada penelitian ini standar internasional mengenai manajemen mutu yang digunakan adalah ISO 9001:2015 di Intikom, dimana sebelumnya Intikom belum pernah melakukan evaluasi sistem manajemen mutu dan adanya penurunan kinerja karyawan. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka diperlukan evaluasi dan membuat rekomendasi yang dapat dijadikan panduan. Evaluasi kualitas sistem manajemen mutu mengacu pada klausul 4 sampai klausul 10. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah wawancara kepada manager IT dan tenaga ahli sistem manajemen mutu, menyebar 107 butir kuesioner kepada 50 responden untuk 10 divisi. Penilaian hasil kuesioner menggunakan skala likert dan hasil keseluruhannya menggunakan metode *maturity model*. Hasil yang didapat dari penelitian ini dalam evaluasi standar mutu ISO 9001:2015 dari klausul 4 sampai klausul 10, Intikom sudah berada pada level 4 yaitu *managed and measurable* dan sudah mencapai target yang diinginkan. Intikom sudah dapat menerapkan ISO 9001:2015 dengan baik dan perlu melakukan peningkatan pada kinerja karyawan dan menjalankan komitmen untuk meningkatkan produk dan jasa agar dapat mencapai level 5.

Kata kunci: Sistem Manajemen Mutu, ISO 9001:2015, Klausul

EVALUATION OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN PT. INTIKOM

BERLIAN MUSTIKA USING ISO 9001: 2015

ABSTRACT

By: Vera

Quality Management System is crucial for companies to improve the quality of products and services produced by the companies. Therefore, companies need to gain international recognition to make the companies has a quality and good system in accordance with predetermined standards. This study uses ISO 9001:2015 as the international standard on quality management and applies in Intikom, whereas Intikom has never conducted an evaluation of the quality management system and found the employee performance is decreased recently. Due to these problems, it is necessary to evaluate and make recommendations that can be used as a guide. Evaluation of the quality management system refers to clause 4 to clause 10 of ISO 9001:2015. The used data collection technique is performing interviews to IT managers and quality management system staffs and distributing 107 questionnaires to 50 respondents for 10 divisions. The results of questionnaire were processed using the Likert scale the overall result is processed using the maturity model. The results obtained from this study of using ISO 9001: 2015 as quality standards find out that Intikom is at 4th level, which represents managed and measurable. Intikom has reached the desired target. Intikom it is ready to apply ISO 9001: 2015 and needs to improve the employee performance and products and services in order to increase to the 5th level.

Keywords: Quality Management System, ISO 9001:2015, Clause

UMN

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan hikmatnya yang senantiasa dilimpahkan sehingga penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul **“EVALUASI KUALITAS MANAJEMEN MUTU PADA PT. INTIKOM BERLIAN MUSTIKA DENGAN MENGGUNAKAN ISO 9001:2015”**. Tujuan dari penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 Fakultas Teknologi dan Informasi Jurusan Sistem Informasi Universitas Multimedia Nusantara. Semoga hasil dari skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca mengenai sistem manajemen mutu (Sertifikat ISO 9001:2015) yang ada di dalam suatu organisasi pada perusahaan untuk menerima piagam yang merupakan pengakuan implementasi dan pemeliharaan sistem manajemen mutu.

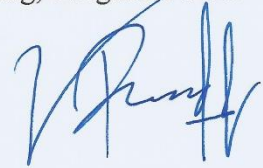
Pada penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa hal ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang turut serta memberikan dukungan sehingga dapat terselesaikan dan berjalan dengan baik. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Ririn Ikana Desanti, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi yang telah mendukung penulis dalam penulisan skripsi,
2. Ibu Wella, S.Kom., M.MSI., selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan masukan, arahan, dan bantuan bagi penulis,
3. Bapak Agus Susanto S.T., S.Kom., selaku *Manager OSM, System & IT Solutions* yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian di PT. Intikom Berlian Mustika,

4. Ibu Melanie Agustine yang membantu penulis dalam memberikan informasi lengkap mengenai kegiatan PT Intikom Berlian Mustika dalam penerapan ISO 9001:2015,
5. Ibu Clara Fenesia, yang telah membantu penulis dalam melakukan penyebaran kuesioner dan memberikan informasi mengenai PT. Intikom Berlian Mustika,
6. Kedua orang tua tercinta dan semua saudara, yang selalu mendoakan, mendukung, memberikan masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik,
7. Sendy yang telah memberikan motivasi, membantu menyemangati penulis dan mengingatkan mengenai keberadaan skripsi ini,
8. Teman-teman lainnya yang telah membantu dan memberikan dukungan semangat bagi penulis selama penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Harapan penulis semoga dengan adanya skripsi ini dapat memberikan manfaat sumber informasi dan komunikasi bagi para pembaca. Terima kasih.

Tangerang, 6 Agustus 2018



Vera

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	i
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
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. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1. Evaluasi	6
2.2. Evaluasi Kinerja	6
2.3. <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP)	7
2.4. Tujuan dan Manfaat SOP	7
2.5. Sistem Manajemen Mutu.....	7
2.6. ISO.....	9
2.7. Sejarah Perkembangan ISO 9001.....	10
2.8. Manfaat ISO 9001	11
2.9. ISO 9001:2008 dan ISO 9001:2015	12
2.9.1. ISO 9001:2008.....	12

2.9.2. ISO 9001:2015	12
2.9.2.1. Tujuan Perubahan.....	17
2.10. Klausul ISO 9001:2015	17
2.11. Maturity Model.....	23
2.12. <i>Fishbone Diagram</i>	24
2.12.1. Diagram Sebab Akibat / Diagram Tulang Ikan (<i>Fishbone</i>).....	24
2.12.2. Manfaat <i>Fishbone Diagram</i>	25
2.12.3. Langkah-langkah pembuatan <i>Fishbone Diagram</i>	26
2.13. Teknik Pengumpulan Data	28
2.14. Penelitian ISO Terdahulu	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	36
3.1. Obyek Penelitian	36
3.1.1. Sejarah PT Intikikom Berlian Mustika	36
3.1.2. Visi dan Misi.....	38
3.1.3. Struktur Organisasi	39
3.2. Metode Penelitian.....	44
3.3. Tahapan Audit	44
3.4. Variabel Penelitian	46
3.4.1. Data Primer	47
3.4.1.1. Wawancara.....	48
3.4.1.2. Kuesioner	48
3.5. Teknik Analisis Data	58
3.6. Kerangka Teori.....	59
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN.....	61
4.1. Perencanaan (<i>Planning</i>).....	61

4.1.1. Observasi Awal.....	61
4.1.2. Profile Responden.....	62
4.2. Pemeriksaan Lapangan (<i>Field work</i>).....	66
4.2.1. Hasil Wawancara	66
4.2.2. Hasil Kuesioner.....	68
A. Hasil Analisis Klausul 4 Konteks Organisasi	73
B. Hasil Analisis Klausul 5 Kepemimpinan	74
C. Hasil Analisis Klausul 6 Perencanaan.....	77
D. Hasil Analisis Klausul 7 Dukungan	79
E. Hasil Analisis Klausul 8 Operasional	83
F. Hasil Analisis Klausul 9 Evaluasi Kinerja.....	88
G. Hasil Analisis Klausul 10 Perbaikan.....	90
4.3. Pelaporan (<i>Reporting</i>)	93
4.3.1. Perbandingan Pencapaian dengan Target	93
4.3.2. Temuan	94
4.3.3. Analisis <i>Fishbone</i>	96
4.3.4. Rekomendasi.....	99
4.4. Tindak Lanjut (<i>Follow Up</i>)	105
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	114
5.1. Kesimpulan.....	114
5.2. Saran	115
DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN.....	119

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Perbedaan ISO 9001:2008 dan ISO 9001:2015	13
Tabel 2.2. Klausul ISO 9001:2008 dan ISO 9001:2015	14
Tabel 2.3. Klausul ISO 9001:2015.....	18
Tabel 2.3. Klausul ISO 9001:2015 (Lanjutan).....	18
Tabel 2.3. Klausul ISO 9001:2015 (Lanjutan).....	20
Tabel 2.3. Klausul ISO 9001:2015 (Lanjutan).....	21
Tabel 2.3. Klausul ISO 9001:2015 (Lanjutan).....	22
Tabel 2.4. <i>Maturity Model</i>	23
Tabel 2.4. <i>Maturity Model</i> (Lanjutan)	24
Tabel 2.5. Penelitian Terdahulu	30
Tabel 2.5. Penelitian Terdahulu (Lanjutan)	31
Tabel 2.5. Penelitian Terdahulu (Lanjutan)	32
Tabel 2.5. Penelitian Terdahulu (Lanjutan)	33
Tabel 3.1. Variabel Penelitian.....	46
Tabel 3.1. Variabel Penelitian (Lanjutan).....	47
Tabel 3.2. Butir Kuesioner	48
Tabel 3.2. Butir Kuesioner (Lanjutan).....	49
Tabel 3.3. Kriteria Penelitian	49
Tabel 3.4. Rumus Perhitungan Median dan Mode Asli	50

Tabel 3.5. Aturan Penilaian Level.....	56
Tabel 3.6. Contoh Aktivitas	56
Tabel 3.7. Kategori Penilaian Kuesioner	57
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Excel	69
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Excel (Lanjutan).....	70
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Excel (Lanjutan).....	71
Tabel 4.2. Hasil Uji Reliabilitas Excel.....	72
Tabel 4.3. Hasil Klausul 4 – Konteks Organisasi	73
Tabel 4.4. Hasil Klausul 5 – Kepemimpinan	75
Tabel 4.5. Hasil Klausul 6 – Perencanaan.....	77
Tabel 4.6. Hasil Klausul 7 – Dukungan	80
Tabel 4.7. Hasil Klausul 8 – Operasional	83
Tabel 4.8. Hasil Klausul 9 – Evaluasi Kinerja	88
Tabel 4.9. Hasil Klausul 10 – Peningkatan	90
Tabel 4.10. Temuan.....	94
Tabel 4.10. Temuan (Lanjutan).....	95
Tabel 4.11. Analisis <i>Fishbone</i>	96
Tabel 4.11. Analisis <i>Fishbone</i> (Lanjutan).....	97
Tabel 4.11. Analisis <i>Fishbone</i> (Lanjutan).....	98
Tabel 4.12. Rekomendasi.....	99

Tabel 4.12. Rekomendasi (Lanjutan).....	100
Tabel 4.12. Rekomendasi (Lanjutan).....	101
Tabel 4.12. Rekomendasi (Lanjutan).....	102
Tabel 4.12. Rekomendasi (Lanjutan).....	103
Tabel 4.12. Rekomendasi (Lanjutan).....	104
Tabel 4.12. Rekomendasi (Lanjutan).....	105
Tabel 4.13. Hasil Analisis <i>Fishbone</i>	106
Tabel 4.13. Hasil Analisis <i>Fishbone</i> (Lanjutan)	107
Tabel 4.13. Hasil Analisis <i>Fishbone</i> (Lanjutan)	108
Tabel 4.13. Hasil Analisis <i>Fishbone</i> (Lanjutan)	109
Tabel 4.13. Hasil Analisis <i>Fishbone</i> (Lanjutan)	110
Tabel 4.13. Hasil Analisis <i>Fishbone</i> (Lanjutan)	111
Tabel 4.13. Hasil Analisis <i>Fishbone</i> (Lanjutan)	112
Tabel 4.13. Hasil Analisis <i>Fishbone</i> (Lanjutan)	113

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Pembuatan <i>Fishbone Diagram</i>	26
Gambar 3.1. PT. Intikom Berlian Mustika.....	36
Gambar 3.2. Product & Service PT. Intikom Berlian Mustika	37
Gambar 3.3. Struktur Organisasi PT. Intikom Berlian Mustika	39
Gambar 3.4. Contoh Tabel Perhitungan Skor (Langkah pertama).....	52
Gambar 3.5. Contoh perhitungan Skor (Langkah kedua)	52
Gambar 3.6. Contoh Perhitungan Skor (Langkah ketiga).....	53
Gambar 3.7. Rumus kolerasi produk momen	53
Gambar 3.8. Contoh Pengujian Reliabilitas (Langkah Pertama)	54
Gambar 3.9. Contoh Pengujian Reliabilitas (Langkah Kedua).....	55
Gambar 3.10. Rumus <i>Alpha Cronbach</i>	55
Gambar 3.11. Kerangka Teori.....	59
Gambar 4.1. Karakteristik Responden Jabatan (Manager)	62
Gambar 4.2. Karakteristik Responden Jabatan (Staff).....	63
Gambar 4.3. Karakteristik Responden Umur (Manager)	63
Gambar 4.4. Karakteristik Responden Umur (Staff)	64
Gambar 4.5. Karakteristik Responden Lama Kerja (1-5 Tahun).....	64
Gambar 4.6. Karakteristik Responden Lama Kerja (6-10 Tahun)	65
Gambar 4.7. Karakteristik Responden Lama Kerja (>10 Tahun)	65

Gambar 4.8. Data Mentah Hasil Kuesioner SPSS	68
Gambar 4.9. Hasil Uji Validitas SPSS	69
Gambar 4.10. Hasil Uji Reliabilitas SPSS	72
Gambar 4.8 Perbandingan Pencapaian dengan Target.....	93

