



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.

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU SISTEM
INFORMASI MENGGUNAKAN STANDAR ISO
9001:2015 PADA PT SOFTEX INDONESIA**

SKRIPSI



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

Laurentia Chia
14110310069

**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 ilmiah 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 sudah diterima akan dicabut.

Tangerang, 25 April 2018



Laurentia Chia

UMN

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

“Implementasi Manajemen Mutu Sistem Informasi dengan Menggunakan Standar ISO 9001:2015 pada PT Softex Indonesia”

oleh

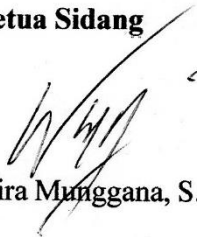
Laurentia Chia

telah diujikan pada hari Rabu, 25 April 2018,

Pukul 10.30 s.d. 12.00 dan dinyatakan lulus

dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



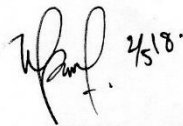
Wira Mungguna, S.Si., M.Sc.

Penguji



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

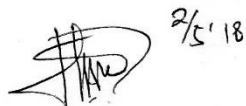
Dosen Pembimbing



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

Disahkan oleh

Ketua Program Studi Sistem Informasi – UMN



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas kasih karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tidak dapat dihitung dan diuraikan dengan kata kata betapa banyak ilmu dan pelajaran yang penulis dapatkan selama penyusunan laporan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membimbing dan membantu dalam melakukan penyusunan laporan skripsi ini:

1. Kedua orang tua yang senantiasa mendukung dan memberikan saran agar penulis dapat memberikan yang terbaik dalam penelitian skripsi ini.
2. Ibu Ririn Ikana Desanti, S.Kom., M.Kom. selaku kepala program studi Sistem Informasi Universitas Multimedia Nusantara atas segala bantuan selama penelitian berlangsung.
3. Ibu Wella, S.Kom., M.MSI., COBIT5 selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran dan koreksi dalam penyusunan skripsi agar dapat diselesaikan dengan baik.
4. Wira Munggana, S.Si., M.Sc. selaku ketua sidang dan dosen atas segala bimbingan dan masukan untuk penulisan laporan penelitian ini.
5. Ir. Raymond Sunardi Oetama, M.C.I.S. selaku penguji yang memberikan saran dan masukan untuk penelitian ini menjadi lebih baik.
6. Seluruh karyawan PT Softex Indonesia yang turut membantu dalam penelitian ini.
7. Seluruh rekan mahasiswa/i Sistem Informasi angkatan 2014.

Tentunya penulis sangat menyadari bahwa laporan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membantu agar dapat membuat laporan ini bermanfaat bagi seluruh pihak yang membutuhkannya.

Demikian yang penulis dapat sampaikan, atas perhatiannya penulis ucapkan terima kasih yang sebesar besarnya.

Tangerang, 25 April 2018

Laurentia Chia

UMMN

DAFTAR ISI

| | |
|--------------------------------------|------|
| PERNYATAAN..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR TABEL..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DATFAR RUMUS..... | xi |
| ABSTRAK | xii |
| <i>ABSTRACT</i> | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Batasan Masalah..... | 4 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 4 |
| 1.5 Sistematika Penulisan..... | 5 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 7 |
| 2.1 Sumber Daya | 7 |
| 2.1 Kompetensi..... | 8 |
| 2.2 Kesadaran | 9 |
| 2.3 Komunikasi..... | 10 |
| 2.4 Informasi Terdokumentasi..... | 10 |
| 2.5 Audit Sistem Informasi..... | 11 |
| 2.6 <i>Quality Management</i> | 12 |
| 2.7 <i>Risk Based Thinking</i> | 13 |
| 2.8 <i>IT Governance</i> | 14 |
| 2.9 ISO..... | 15 |

| | | |
|---|---|-----------|
| 2.10 | ISO 9001..... | 15 |
| 2.11 | ISO 9001:2008..... | 16 |
| 2.12 | <i>ISO 9001:2015</i> | 17 |
| 2.13 | Tahapan Audit..... | 22 |
| 2.14 | <i>Maturity Model</i> | 26 |
| 2.15 | Teknik Pengumpulan Data..... | 28 |
| 2.16 | Metode <i>Fishbone</i> | 29 |
| 2.17 | Validitas dan Reliabilitas Instrumen..... | 29 |
| 2.18 | Penelitian Sebelumnya..... | 30 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... | | 33 |
| 3.1 | Objek Penelitian..... | 33 |
| 3.1.1 | Profil Perusahaan..... | 33 |
| 3.1.2 | Visi Misi Perusahaan..... | 34 |
| 3.1.3 | Struktur Organisasi..... | 34 |
| 3.2 | Metode Penelitian..... | 35 |
| 3.2.1 | Klausul ISO 9001:2015..... | 35 |
| 3.2.2 | <i>Maturity Model</i> | 37 |
| 3.2.3 | Metode <i>Fishbone</i> | 37 |
| 3.2.4 | Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen..... | 39 |
| 3.2.5 | Tahapan Audit..... | 41 |
| 3.3 | Teknik Pengumpulan Data..... | 44 |
| 3.4 | Teknik Analisis Data..... | 46 |
| 3.5 | Kerangka Pikir..... | 48 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | | 50 |
| 4.1 | <i>Planning</i> | 50 |
| 4.2 | <i>Risk Assessment</i> | 51 |
| 4.3 | <i>Prepare Audit Program</i> | 53 |
| 4.4 | <i>Gather Evidence</i> | 54 |

| | | |
|---------------------------------|--|-----|
| 4.5 | <i>Forming Conclusion</i> | 65 |
| 4.6 | <i>Audit Opinion</i> | 70 |
| 4.7 | <i>Following Up</i> | 73 |
| 4.8 | Implementasi | 74 |
| 4.8.1 | <i>Back Up Data Transaksi dan Monitoring Data Back Up</i> | 77 |
| 4.8.2 | Pembuatan Dokumentasi Sistem..... | 80 |
| 4.8.3 | Pembuatan Form Pengukuran Kepedulian Karyawan Terhadap Manajemen Mutu..... | 86 |
| 4.8.4 | Pembuatan Human Resouce Information System PT Softex Indonesia..... | 88 |
| 7.8 | Evaluasi | 93 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | | 95 |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 95 |
| 5.2 | Saran..... | 96 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 97 |
| LAMPIRAN..... | | 100 |

UMMN

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya..... | 30 |
| Tabel 3.1. Skala Likert Kuesioner..... | 45 |
| Tabel 4.1. Nilai Skala Kuesioner | 58 |
| Tabel 4.2. Perhitungan Sub Klausul Sumber Daya..... | 58 |
| Tabel 4.3. Perhitungan Sub Klausul Kompetensi | 59 |
| Tabel 4.4. Perhitungan Sub Klausul Kesadaran..... | 59 |
| Tabel 4.5. Perhitungan Sub Klausul Komunikasi | 60 |
| Tabel 4.6. Perhitungan Sub Klausul Informasi Terdokumentasi | 60 |
| Tabel 4.7. Hasil Tingkat Kematangan Total | 61 |
| Tabel 4.8. Tabel Hasil Uji Validitas..... | 63 |
| Tabel 4.9. Tabel Hasil Uji Reliabilitas..... | 64 |
| Tabel 4.10. Ketersediaan Dokumen | 65 |
| Tabel 4.11. Tabel Temuan | 66 |
| Tabel 4.12. Tabel Rekomendasi..... | 70 |
| Tabel 4.13. Timeline Implementasi | 73 |
| Tabel 4.14. Implementasi | 75 |
| Table 4.15 Laporan Back Up Data Per Januari 2018..... | 79 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 3.1. Struktur Organisasi PT Softex Indonesia..... | 34 |
| Gambar 3.2. Kerangka Pikir..... | 48 |
| Gambar 4.1. Prosedur <i>Back Up</i> Data..... | 77 |
| Gambar 4.2. <i>Back Up</i> Data <i>Monitoring</i> | 78 |
| Gambar 4.3. <i>Activity Diagram</i> | 80 |
| Gambar 4.4. <i>Use Case</i> Aplikasi SDS..... | 82 |
| Gambar 4.5. <i>Daily Risk Ratio Report</i> | 84 |
| Gambar 4.6. Form Pengukuran Sasaran Mutu..... | 87 |
| Gambar 4.7 Modul Login..... | 89 |
| Gambar 4.8 Halaman Utama..... | 89 |
| Gambar 4.9 Halaman Management Self Service..... | 90 |
| Gambar 4.10 Halaman Employee Self Service..... | 92 |

UMMN

DATFAR RUMUS

| | |
|--|----|
| Rumus 3.1. Rumus Korelasi Hitung | 39 |
| Rumus 3.2. Rumus T Hitung Uji Validitas | 39 |
| Rumus 3.3. Rumus T Tabel Uji Validitas | 40 |
| Rumus 3.4. Rumus T Tabel Uji Reliabilitas | 40 |
| Rumus 3.5. Rumus R Tabel Uji Reliabilitas | 41 |
| Rumus 3.6. Perhitungan <i>Maturity Model</i> | 45 |

UMMN

IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU SISTEM INFORMASI
MENGUNAKAN STANDAR ISO 9001:2015 PADA PT SOFTEX INDONESIA

ABSTRAK

Oleh: Laurentia Chia

Pada tahun 2015, ISO 9001 dibahas kembali dan ditambahkan peraturan baru untuk pengambilan sertifikasi. Salah satu persyaratan baru yang ada adalah pemikiran berbasis risiko. Pemikiran berbasis risiko ini ditujukan dan mengatur segala aspek proses dan fungsi manajemen mutu sistem. Salah satu syarat ISO 9001:2015 adalah organisasi harus memikirkan dan menghubungkan risiko kepada kualitas dan kepuasan pelanggan. Manajemen risiko dapat dijadikan panduan untuk implementasi ISO 9001:2015. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah hanya difokuskan pada divisi teknologi informasi PT Softex Indonesia. Metodologi penelitian yang digunakan adalah klausul tujuh ISO 9001:2015, pengukuran dengan *maturity model*, dan tujuh tahapan audit. Setelah proses implementasi dilakukan, organisasi harus mempertahankan persyaratan ISO 9001:2015 dan perbaikan performa mutu yang berkelanjutan.

Temuan berupa risiko yaitu tidak berfungsinya *server* akibat bencana alam, *employee knowledge* yang tidak merata, tidak pernahnya dilakukan pengukuran tingkat kepedulian dan juga peningkatan peluang dengan merubah *hardcopy* menjadi sistem terotomatisasi. Tujuan dari pada penelitian ini adalah memberikan rekomendasi atas risiko yang ditemukan dan melakekan implementasi atas rekomendasi tersebut.

Kata Kunci: ISO 9001:2015, Pemikiran berbasis risiko, manajemen mutu

UMMN

*QUALITY MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM IMPLEMENTATION USING
ISO 9001:2015 FOR PT SOFTEX INDONESIA*

ABSTRACT

By: Laurentia Chia

In 2015 ISO 9001 significantly reviewed and new requirements for certification were introduced. One of the new requirements is risk-based thinking. The risk-based thinking has to be addressed and managed in all aspects of quality management system processes and functions. In ISO 9001:2015 an organization is required to take action into those risk linked to quality and customer satisfaction. Risk management can be a guideline for the implementation of ISO 9001:2015. This research is only focused on information technology department at PT Softex Indonesia. The methodology of this implementation applies the seventh clause of ISO 9001:2015. Measurements performed by using maturity model and seventh audit stage. After the implementation, the organization needs to maintain the requirements of ISO 9001:2015 and try to continuously improve its quality performance.

Some important risks are found. First, the risk that can cause a damaged server due to a natural disaster. Uneven knowledge between one and other employees, the level of awareness has never been measured before, and finally the increment of opportunities by changing hardcopy into automatized system.

Key Words: ISO 9001:2015, Risk-Based Thinking, Quality Management System

UMMN