

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU BERDASARKAN ISO 9001 : 2015 TERHADAP KUALITAS PRODUK

(STUDI KASUS DI PT JORDYLA MITRA SEJATI)



Disusun Oleh :

NAMA : AJIE SIDIK FIRDAUS

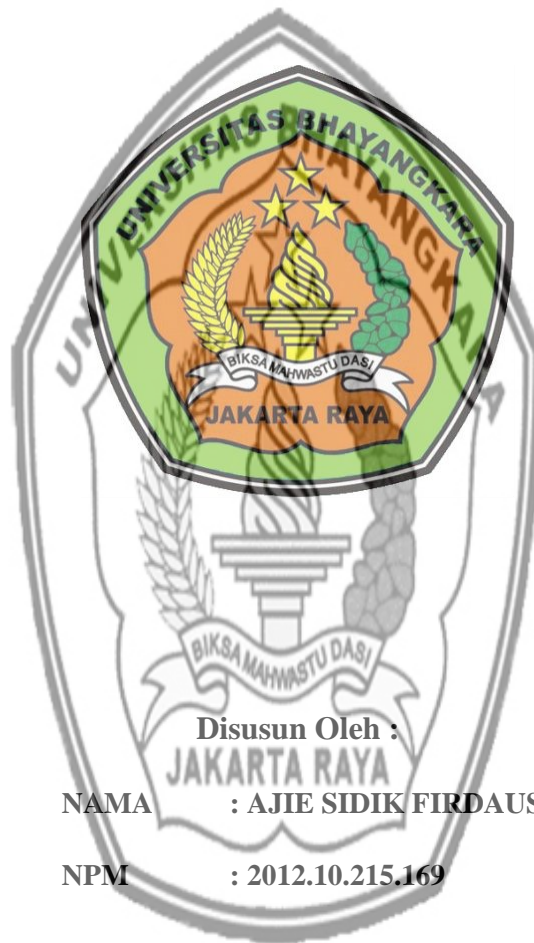
NPM : 2012.10.215.169

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2016**

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU BERDASARKAN ISO 9001 : 2015 TERHADAP KUALITAS PRODUK

(STUDI KASUS DI PT JORDYLA MITRA SEJATI)



Disusun Oleh :

JAKARTA RAYA

NAMA : AJIE SIDIK FIRDAUS

NPM : 2012.10.215.169

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2016

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM MANEJEMEN MUTU
BERDASARKAN ISO 9001 : 2015 TERHADAP KUALITAS PRODUK
DI PT JORDYLA MITRAS SEJATI**

Disusun Oleh:

Nama : Ajie Sidik Firdaus

NPM : 2012.10.215.169

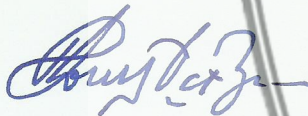
Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Teknik

Dinyatakan memenuhi syarat untuk diuji

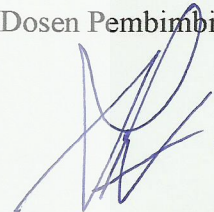
Menyetujui,

Dosen Pembimbing I



Rony O Kawi, Ir., MM

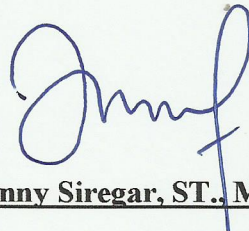
Dosen Pembimbing II



Andi Turseno, ST., MT

Mengetahui,

Ka. Prodi Teknik Industri



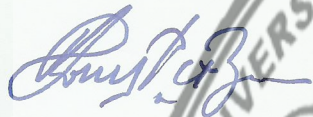
Denny Siregar, ST., M.Sc

LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH SISTEM MANAJEMEN MUTU BERDASARKAN
ISO 9001 : 2015 TERHADAP KUALITAS PRODUK
DI PT JORDYLA MITRA SEJATI**

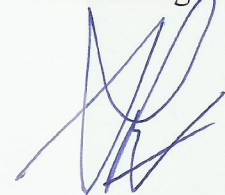
Telah diuji dan disahkan dalam sidang pada tanggal 13 Agustus 2016

Pembimbing I



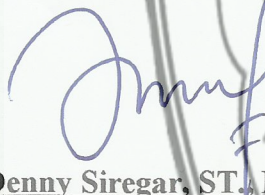
Rony O Kawi, Ir., MM

Pembimbing II



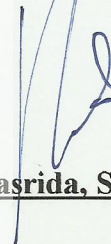
Andi Turseno, ST., MT

Penguji I



Denny Siregar, ST., M.Sc

Penguji II



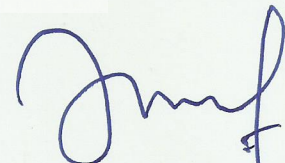
Reni Masrida, ST., MT

Dekan Fakultas Teknik



Ahmad Diponegoro, M.S.I.E., Ph.D.

Ka. Prodi Teknik Industri



Denny Siregar, ST., M.Sc



**UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
FAKULTAS TEKNIK**

Kampus I : Jl. Darmawangsa I/1 Kebayoran Baru Jakarta Selatan 12140

Telepon : 021. 7231948-7267655 Fax: 7267657

Kampus II : Jl Perjuangan Raya Bekasi Utara Telp : 021. 88955882

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ajie Sidik Firdaus

NPM : 2012.10.215.169

Program Studi : Teknik Industri

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu Berdasarkan ISO 9001 : 2015 Terhadap Kualitas Produk di PT Jordyla Mitra Sejati.

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya saya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari ditemukan bahwa hasil penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan serta bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Bekasi, 17 Agustus 2016



(AJIE SIDIK FIRDAUS)

2012.10.215.169

ABSTRAK

ISO 9001 : 2015 *Quality Management System – Requirement* (Sistem Manajemen Mutu – Persyaratan) merupakan revisi atau pembaharuan dari ISO 9001 : 2008 yang ditetapkan oleh *International Organization of Standardization* yang mulai berlaku pada September 2015. ISO 9001 : 2015 merupakan serial dari persyaratan dan spesifikasi dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu. Dengan menerapkan ISO 9001 : 2015 diharapkan organisasi dapat meningkatkan kualitas produk maupun layanan. Latar belakang dari penelitian ini adalah ketidakmampuan PT Jordyla Mitra Sejati dalam memenuhi kriteria batas toleransi produk cacat yang ditetapkan oleh kostumer meskipun sudah menerapkan ISO 9001. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penerapan standar manajemen mutu ISO 9001 terhadap kualitas produk di PT Jordyla Mitra Sejati dan gambaran penerapan iso 9001 : 2015 serta mengetahui hambatan atau kendala PT Jordyla Mitra Sejati dalam penerapan ISO 9001 : 2015. Penelitian ini dibatasi hanya fokus terhadap kualitas produk dan tidak mendekati kepada pengendalian dokumen. Metode dalam penelitian ini adalah dengan menyebar kuisisioner mengenai penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2015 dan kualitas produk yang ditujukan kepada karyawan di departemen *Machining*, dari hasil pengolahan kuisisioner tersebut akan didapat sejauh mana implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2015 di PT Jordyla Mitra Sejati. Hasil penelitian ini didapat bahwa penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2015 memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas produk , PT Jordyla Mitra Sejati memiliki kendala dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2015 pada klausul 5, 6, 8, dan 9. Saran yang penulis berikan adalah untuk mengoptimalkan penerapan ISO 9001 : 2015 dengan menitik beratkan kepada komitmen seluruh karyawan, dan kesadaran untuk menjaga kualitas produk yang dihasilkan.

Kata kunci : ISO 9001 : 2015, Sistem Manajemen Mutu, Kualitas Produk

ABSTRACT

ISO 9001: 2015 Quality Management System - Requirements is a revision or renewal of ISO 9001: 2008 set by the International Organization of Standardization which came into force in September 2015. ISO 9001: 2015 is a series of requirements and specifications in implementation of Quality Management System. By implementing the ISO 9001: 2015 is expected to organizations can both improve the quality of products and services. The background of this study is the inability of PT Mitra Sejati Jordyla in meeting the criteria for the tolerance limits set by the defective product costumer although already implemented ISO 9001. The purpose of this study was to determine the effect of the application of ISO 9001 quality management standards of product quality in PT Mitra Sejati Jordyla and an overview of the application of ISO 9001: 2015 as well as knowing the barriers or obstacles PT Mitra Sejati Jordyla in the application of ISO 9001: 2015. the study was limited to only focus on product quality and no closer to a document control. The method in this research is to spread out a questionnaire on the implementation of quality management system ISO 9001: 2015 and the quality of products aimed at the employees in the department Machining, from the processing of the questionnaire will be obtained extent of implementation of the quality management system ISO 9001: 2015 in PT Jordyla Mitra Sejati the results of this study found that the quality management system ISO 9001: 2015 Significant influence on the quality of the product, PT Mitra Sejati Jordyla have obstacles in the implementation of quality management system ISO 9001: 2015 in clauses 5, 6, 8, and 9. Suggestions the authors give is to optimize the application of ISO 9001: 2015 by emphasizing the commitment of all employees, and awareness to maintain the quality of products produced.

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

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ajie Sidik Firdaus
NPM : 2012.10.215.169
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Jenis Karya : Skripsi

Demi Pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*), atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Analisis Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu Berdasarkan ISO 9001 : 2015 Terhadap Kualitas Produk di PT Jordyla Mitra Sejati”

Beserta perangkat yang ada (Bila diperlukan). Dengan ini hak bebas royalti non-eksklusif ini, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 17 Agustus 2016



(Ajie Sidik Firdaus)

KATA PENGANTAR

Puji serta Syukur selalu terpanjatkan kehadiran Allah SWT atas segala Rahmat dan Karunianya sehingga penulis dapat mengerjakan dan menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu Berdasarkan ISO 9001 : 2015 Terhadap Kualitas Produk di PT Jordyla Mitra Sejati”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada program studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik karena adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Drs. Bambang Karsono, SH., MM selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Ahmad Diponegoro, M.S.I.E., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Denny Siregar, ST., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Rony O Kawi, Ir., MM. dan Bapak Andi Turseno, ST., MT. selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar telah membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini.
5. Bapak Nadi Sunadi dan Ibu Nurhasanah, selaku orang tua yang terkasih dan tercinta yang telah memberikan memberikan separuh waktu dalam hidupnya untuk menjaga, mengajarkan, dan membimbing saya, serta tidak ada henti-hentinya memberi dukungan dan memberi semangat dukungan moril dan materil.
6. Bapak Daryanto, selaku Pembimbing Lapangan dan Seluruh Karyawan di PT. Jordyla Mitra Sejati khususnya pada departemen *machining* yang telah membantu dalam kegiatan penelitian ini.
7. Seluruh Mahasiswa/i Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Angkatan 2012 yang lain yang tidak bisa saya sebutkan secara keseluruhan.
8. Crew Pap Coffee, yang telah memberikan motivasi dan semangat perjuangan kepada saya.
9. Badan Eksekutif Mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya (BEM UBJ) periode 2015-2016.
10. Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya (BEM FT) periode 2015-2016.
11. Keluarga Besar Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
12. Unit Kegiatan Mahasiswa Beladiri, khususnya divisi Perguruan Silat Nasional Perisai Putih Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

13. Bunda Santi dan Azka (Fotocopy) yang telah membantu dalam proses dan menjadi saksi perjuangan dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
14. Teman-teman seperjuangan dalam Suka dan Duka, keluarga Bale Teknik, Agam, Uje, Eta, Aliet, Vio, Dwiki, Rdho, Wibi, Heinricov, Uchi, Zhilla, Riana, Ipeh, Melinda, Puput dan yang lain yang tidak bisa saya sebutkan secara keseluruhan.

Penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri, bagi Universitas, dan Perusahaan tempat melaksanakan kerja praktek, serta bagi para pembaca. Penulis juga mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan dimasa yang akan datang.

Bekasi, Agustus 2016

AJIE SIDIK FIRDAUS



DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Batasan Penelitian	5
1.6 Metode Penelitian	6
1.7 Sistematika Penulisan	6
 BAB II : LANDASAN TEORI	
2.1 Definisi Kualitas	8
2.2 Konsep Sistem Manajemen Mutu	8
2.3 International Organization of Standardization (ISO)	8
2.3.1 Jenis-jenis standar ISO	9
2.3.2 ISO 9000	9
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian	18
3.2 Metode Penelitian	18
3.3 Operasionalisasi Variabel	19
3.4 Pengolahan dan Pengumpulan Data	23
3.4.1 Sumber Data	23
3.4.2 Jenis Data	23
3.4.3 Metode Pengumpulan Data	24
3.4.4 Populasi	25
3.4.5 Sampel	25
3.4.6 Teknik Penarikan Sampel	26
3.5 Uji Validitas	26
3.6 Uji Reliabilitas	27
3.7 Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis	28
3.7.1 Rancangan Analisis Data	28
3.7.2 <i>Method of Successive Interval</i> (MSI)	31

3.7.3 Analisis Korelasi	32
3.7.4 Analisis Regresi Linier Sederhana	32
3.7.5 Uji Hipotesis	34
3.8 Kerangka Penelitian	36

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden	37
4.1.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	37
4.1.2 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	37
4.1.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	38
4.1.4 Karakteristik Berdasarkan Masa Kerja	39
4.2 Hasil Pengujian Statistik	39
4.2.1 Uji Validitas Instrumen	39
4.2.2 Uji Reliabilitas	41
4.2.3 Uji Asumsi Normalitas.....	41
4.2.4 Uji Asumsi Linearitas	44
4.2.5 Uji Asumsi Heteroskedastisitas.....	45
4.2.6 Koefisien Korelasi.....	47
4.2.7 Analisis Regresi Linier Sederhana	48
4.2.8 Uji F Statistik.....	48
4.2.9 Uji T Statistik.....	49
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	50
4.3.1 Pengaruh Penerapan ISO 9001 Terhadap Kualitas Produk.....	50
4.3.2 Penerapan ISO 9001 di PT Jordyla Mitra Sejati	50
4.3.3 Kualitas Produk di PT Jordyla Mitra Sejati	52

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	54
5.2 Saran.....	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Produksi Tahun 2015	4
Tabel 2.1 Klausul dalam ISO 9001 : 2015	13
Tabel 2.2 Perbedaan Klausul ISO 9001 : 2008 dengan ISO 9001 :2015.....	16
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel X.....	20
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Y.....	22
Tabel 3.3 Kriteria Bobot Nilai Alternatif.....	25
Tabel 3.4 Rekapitulasi Hasil Skoring Angket.....	29
Tabel 3.5 Pengubah Data Ordinal ke Interval.....	31
Tabel 3.6 Derajat Hubungan Antar Variabel	32
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia	38
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	38
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Masa Kerja	39
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Validitas Variabel Penerapan ISO 9001 (X)	40
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Produk (Y).....	40
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 4.8 Frekuensi Skor Kuisisioner Variabel Penerapan ISO 9001 (X).....	51
Tabel 4.9 Frekuensi Skor Kuisisioner Variabel Kualitas Produk (Y)	52



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Revisi ISO 9001	1
Gambar 2.1 <i>The ISO Family</i>	11
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian	36
Gambar 4.1 Grafik Histogram.....	42
Gambar 4.2 Uji Coba Normalitas.....	43
Gambar 4.3 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	44
Gambar 4.4 Hasil Uji Linearitas	45
Gambar 4.5 Hasil Uji hesteroskedastisitas	46
Gambar 4.6 Scatterplot Uji Hesteroskedastisitas	46
Gambar 4.7 Hasil Uji Koefisien Korelasi	47
Gambar 4.8 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	48
Gambar 4.9 Hasil Uji F	48
Gambar 4.10 Hasil Uji T	49



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 - Kuisisioner

LAMPIRAN 2 - Tabel Hasil Pengolahan Kuisisioner X

LAMPIRAN 3 - Tabel Hasil Pengolahan Kuisisioner Y

LAMPIRAN 4 - Output Pengujian Validitas Variabel X

LAMPIRAN 5 - Output Pengujian Validitas Variabel Y

LAMPIRAN 6 - Tabel R

LAMPIRAN 7 - Tabel F 0,05

LAMPIRAN 8 - Tabel F 0,01

LAMPIRAN 9 - Tabel T

