

**ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN
MUTU MENGACU ISO 9001:2015 TERHADAP KUALITAS PRODUK
DI PT KAYU PERMATA**

Skripsi diajukan untuk melengkapi
persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen

Oleh

Dina Widi Astuti

NPM: 41183402200017



Strata 1
Jurusan Manajemen

**UNIVERSITAS ISLAM 45
FAKULTAS EKONOMI
BEKASI
2024**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI
ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN
MUTU MENGACU ISO 9001:2015 TERHADAP KUALITAS PRODUK
DI PT KAYU PERMATA

Tanggal: 05 Juni 2024

Oleh

Dina Widi Astuti
NPM: 41183402200017

Disetujui,
Pembimbing



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN
MUTU MENGACU ISO 9001:2015 TERHADAP KUALITAS PRODUK
DI PT KAYU PERMATA**

Tanggal: 12 Juni 2024

Oleh

Dina Widi Astuti
NPM: 41183402200017

Diuji oleh,

Penguji I

Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M.

Penguji II

Isti Pujihastuti, S.E., M.E.

Penguji III

Yuni Astuti Tri T., S.E., M.M.

Mengetahui,
Pembimbing

Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Manajemen

Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dina Widi Astuti
NPM : 41183402200017
Judul Skripsi/Penelitian : Analisis Implementasi Sistem Pengendalian Manajemen Mutu Mengacu ISO 9001:2015 terhadap Kualitas Produk di PT Kayu Permata

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana disuatu perguruan tinggi manapun, kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan sudah tertera pada daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari Skripsi ini terbukti merupakan duplikasi atau plagiarisme ataupun terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dan / atau sanksi yang berlaku.

Demikian Lembar Pernyataan ini saya buat dengan sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Bekasi, 05 Juni 2024

Yang Menyatakan,


Dina Widi Astuti 

ABSTRAK

Dina Widi Astuti (411834022000017)

Analisis Implementasi Sistem Pengendalian Manajemen Mutu Mengacu ISO 9001:2015 terhadap Kualitas Produk di PT Kayu Permata

xv + 134 halaman + 17 tabel + 15 gambar + 6 diagram + 9 lampiran

Kata Kunci: ISO 9001:2015, Kualitas Produk, Pengendalian Manajemen Mutu.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 berdasarkan hasil audit internal dan jenis kerusakan produk serta menganalisis faktor penyebab kerusakan produk di PT Kayu Permata.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *Statistical Quality Control* (SQC) dengan alat bantu *Seven QC Tools* seperti *Check Sheet*, Diagram Pareto, dan Diagram Sebab Akibat. Penggunaan ketiga alat ini dikarenakan sesuai dengan rumusan masalah dalam penelitian ini di mana *checksheet* untuk mengetahui jumlah produksi, jenis *defect*, dan persentasenya. Diagram pareto digunakan untuk mengetahui varian *defect* dan dominansinya, dan diagram Sebab Akibat digunakan untuk menganalisis faktor penyebab *defect*. Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Sumber data yang diperoleh dari data primer yang didapat langsung dari perusahaan dan data sekunder yang didapat dari sumber buku dan media lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat kendala yang berkaitan dengan klausul 5, klausul 6, klausul 7, dan klausul 8 dalam penerapan standar ISO 9001:2015. Berdasarkan hasil pengelolaan data menggunakan *Check Sheet*, jumlah produksi selama enam tahun yaitu 249.050 pcs dan jumlah *reject* sebanyak 1.327 pcs terdiri dari varian *defect* grepes, botak, delaminasi, *under size*, dan pecah. Dari kelima jenis *defect*, kerusakan yang paling dominan yaitu grepes sebanyak 424 pcs. Berdasarkan hasil diagram sebab-akibat, kerusakan dominan disebabkan oleh faktor material, manusia, metode, dan mesin sehingga peneliti memberikan saran kepada PT Kayu Permata untuk membeli material di atas standar perusahaan, memberikan training dan pelatihan khusus bagi karyawan, memastikan metode yang digunakan selama proses produksi sesuai, serta rutin melakukan *maintenance* mesin sesuai jadwal yang ditetapkan.

Daftar Pustaka: 48 (2003-2024)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrohmatullahi Wabarokaatuh.

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu Mengacu ISO 9001:2015 Terhadap Kerusakan Produk di PT Kayu Permata”.

Skripsi ini diajukan sebagai syarat mencapai gelar Sarjana Manajemen di Universitas Islam “45” Bekasi. Dalam proses penelitian dan penulisan skripsi ini, penulis sangat berterima kasih atas segala bantuan, bimbingan, dan arahan yang diberikan dari berbagai pihak hingga penulisan skripsi ini selesai, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang bersifat membangun sehingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu sekaligus Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.
2. Ibu Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas 45 Bekasi.
3. Ibu Isti Pujihastuti, S.E., M.E. selaku dosen penguji I dan Ibu Yuni Astuti Tri Tartiani, S.E., M.M. selaku dosen penguji II.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan kepada penulis.
5. Seluruh staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi yang telah membantu selama proses penulisan.

6. Bapak Iwan Setyanto, Bapak Banjar, Bapak Kasiro, Ibu Octa, Ibu Ria dan seluruh staff PT Kayu Permata yang telah memberikan arahan serta bimbingan selama proses penelitian.
7. Keluarga ku tercinta Bapak Supriyono dan Ibu Sutarni, serta kakak dan adik-adikku Wahyu Widiasih, Ganjar Tri Aji, dan Rosyd yang telah memberikan dukungan yang luar biasa dan doa yang tiada henti kepada penulis.
8. Sahabat tercinta Azzahra, Nurul, Serli Putri, Serli Murni, Amanda, dan Yulika yang telah membantu dalam proses penulisan dan memberikan semangat sampai skripsi ini selesai.
9. Rekan seperjuangan Manajemen Reguler A 2020 Universitas Islam 45 Bekasi yang telah memberikan dukungan selama proses penelitian.
10. *Support system*ku, Muhammad Dzulfaqor Dziyya Ullhaq yang senantiasa menemani, memberikan motivasi dan perhatian, serta berkontribusi banyak selama proses penulisan.
11. Dan seluruh pihak yang telah memberikan dukungan baik secara moril maupun materil selama proses penulisan.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih memiliki kekurangan dan kelemahan, meskipun telah berusaha semaksimal mungkin untuk mencapai hasil yang optimal. Penulis berharap bahwa skripsi ini dapat menjadi tambahan informasi dan pengetahuan bagi semua yang membutuhkannya.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokaatuh

Bekasi, 5 Juni 2024

Penulis,

Dina Widi Astuti
41183402200017

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR DIAGRAM.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4 Ruang Lingkup atau Batasan Masalah.....	7
1.5 Sistematika Pelaporan.....	7
BAB II KAJIAN TEORI.....	9
2.1 Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.....	9
2.1.1 Pengertian Sistem Manajemen Mutu	9
2.1.2 ISO 9001:2015	10
2.1.3 Manfaat Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.....	13
2.1.4 Audit Internal	14
2.2 Kualitas Produk.....	15

2.2.1	Definisi Kualitas Produk.....	15
2.2.2	Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kualitas	16
2.2.3	Dimensi Kualitas Produk	18
2.3	Pengendalian Kualitas.....	19
2.3.1	Pengertian Pengendalian Kualitas.....	19
2.3.2	Tujuan Pengendalian Kualitas.....	19
2.3.3	Langkah-Langkah Pengendalian Kualitas.....	21
2.4	<i>Statistical Quality Control (SQC)</i>	22
2.4.1	Pengertian <i>Statistical Quality Control</i>	22
2.5	Alat Bantu Pengendalian Kualitas	22
2.5.1	Lembar Pemeriksaan (<i>Check Sheet</i>).....	23
2.5.2	Diagram Histogram.....	24
2.5.3	Diagram Pareto (<i>Pareto Analysis</i>)	25
2.5.4	Peta Kendali (<i>Control Chart</i>).....	26
2.5.5	Diagram Sebab-akibat (<i>Cause and Effect Diagram</i>)	26
2.5.6	<i>Scatter Diagram</i>	28
2.5.7	<i>Flow Chart</i>	28
2.6	Hasil Penelitian Terdahulu.....	30
2.7	KERANGKA PEMIKIRAN	35
BAB III METODE PENELITIAN		37
3.1	Metode Penelitian yang Digunakan	37
3.1.1	Lokasi dan Waktu Penelitian	37
3.1.2	Jenis dan Sumber Data.....	37
3.1.3	Teknik Pengumpulan Data.....	38

3.1.4	Populasi dan Sampel	39
3.2	Teknik Analisis Data.....	40
3.2.1	<i>Check Sheet</i>	40
3.2.2	Diagram Pareto.....	41
3.2.3	Diagram Sebab-akibat.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		43
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	43
4.1.1	Sejarah Perusahaan.....	43
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	44
4.1.3	Kebijakan Mutu Perusahaan.....	45
4.1.4	Lokasi Pabrik	46
4.1.5	Struktur Organisasi Perusahaan	47
4.2	Kegiatan Proses Produksi	48
4.2.1	Hasil Produksi.....	48
4.2.2	Proses Pembuatan Pintu <i>Unfinish</i>	51
4.2.3	Pengendalian Kualitas Perusahaan.....	53
4.3	Jenis Kerusakan Produk.....	54
4.3.1	Faktor-Faktor yang Menyebabkan Kerusakan Produk	57
4.4	Pembahasan.....	58
4.4.1	Analisis Data Implementasi ISO 9001:2015 Audit Internal	58
4.4.2	Penerapan ISO 9001:2015 terhadap Kerusakan Produk.....	79
4.5	Usulan Tindakan Perbaikan	88
4.6	Kelemahan Penelitian	97
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		98

5.1 SIMPULAN.....	98
5.2 SARAN.....	100
DAFTAR PUSTAKA.....	101
LAMPIRAN.....	105

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbedaan ISO 9001:2008 dan ISO 9001:2015	11
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3. 1 Wawancara.....	38
Tabel 4. 1 Audit Internal ISO 9001:2015 Klausul 4	59
Tabel 4. 2 Audit Internal ISO 9001:2015 Klausul 5	59
Tabel 4. 3 Audit Internal ISO 9001:2015 Klausul 6	62
Tabel 4. 4 Audit Internal ISO 9001:2015 Klausul 7	64
Tabel 4. 5 Audit Internal ISO 9001:2015 Klausul 8	68
Tabel 4. 6 Audit Internal ISO 9001:2015 Klausul 9	73
Tabel 4. 7 Audit Internal ISO 9001:2015 Klausul 10	76
Tabel 4. 8 Lembar Periksa Produk <i>Reject Pintu Unfinish</i> Tahun 2018-2023	79
Tabel 4. 9 Hasil Perhitungan Jenis Kerusakan Produk <i>Unfinish</i> Tahun 2018-2023	81
Tabel 4. 10 Usulan Perbaikan <i>Defect Grepes</i>	88
Tabel 4. 11 Usulan Perbaikan <i>Defect Botak</i>	89
Tabel 4. 12 Usulan Perbaikan <i>Defect Delaminasi</i>	91
Tabel 4. 13 Usulan Perbaikan <i>Defect Under Size</i>	94
Tabel 4. 14 Usulan Perbaikan <i>Defect Pecah</i>	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 <i>Check Sheet</i>	23
Gambar 2. 2 Diagram Histogram	24
Gambar 2. 3 Diagram Pareto.....	25
Gambar 2. 4 <i>Control Chart</i>	26
Gambar 2. 5 Diagram Sebab-akibat.....	27
Gambar 2. 6 <i>Scatter Diagram</i>	28
Gambar 2. 7 <i>Flow Chart</i>	28
Gambar 2. 8 Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 4. 1 Lokasi PT Kayu Permata.....	46
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi.....	47
Gambar 4. 3 Contoh <i>Defect</i> Grepes	54
Gambar 4. 4 Contoh <i>Defect</i> Botak	55
Gambar 4. 5 Contoh <i>Defect</i> Botak	55
Gambar 4. 6 Contoh <i>Defect</i> Delaminasi	56
Gambar 4. 7 Contoh <i>Defect</i> Pecah	57

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4. 1 Diagram Pareto Produk <i>Defect</i> Pintu <i>Unfinish</i> Tahun 2018-2023.....	82
Diagram 4. 2 Diagram Sebab-akibat Grepes.....	83
Diagram 4. 3 Diagram Sebab-akibat Botak	84
Diagram 4. 4 Diagram Sebab-akibat Delaminasi.....	85
Diagram 4. 5 Diagram Sebab-akibat <i>Under Size</i>	86
Diagram 4. 6 Diagram Sebab-akibat Pecah	87