

**EVALUASI IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU
BERDASARKAN ISO 9001:2015**

Studi Kasus di Unit Bisnis Summarecon Mall Bekasi

TUGAS AKHIR



**Wahyu Tri Aditya
1172003013**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2020**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun di rujuk telah saya nyatakan benar

Nama : Wahyu Tri Aditya

NIM : 1172003013

Tanda Tangan :

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Wahyu Tri Aditya', with a stylized flourish at the end.

Tanggal : 16 September 2021

HALAMAN PENGESAHAN


Proposal Skripsi ini diajukan oleh


Nama : Wahyu Tri Aditya
NIM : 1172003013
Program studi : Teknik Industri
Fakultas : Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : **EVALUASI SISTEM MANAJEMEN MUTU
BERDASARKAN ISO 9001:2015 (Studi kasus di Unit
Summarecon Mall Bekasi)**

Telah berhasil di pertaruhkan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Tri Susanto, S.E., M.T. ()

Penguji 1 : Ir. Gunawarman Hartono, M. Eng. ()

Penguji 2 : Mirsa Diah Novianti, S.T., M.T., ()

Ditetapkan di : Jakarta

Pada tanggal : 5 Januari 2022

KATA PENGANTAR

Assalamu`alaikum Wr.Wb. Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah dan karunia, karena hanya dengan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat Menyusun serta menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “EVALUASI IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU BERDASARKAN ISO 9001:2015 (Studi Kasus di Unit Bisnis Summarecon Mall Bekasi)”

Adapun tujuan dari Tugas Akhir ini adalah untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Program Studi Teknik Industri Universitas Bakrie. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis mendapatkan beberapa pengalaman dan rintangan yang sangat berkesan dan tak terlupakan, namun berkat bimbingan, saran, kritik dan semangat dari berbagai pihak sehingga rintangan tersebut terlewatkan di setiap prosesnya.

Dalam kesempatan ini penulis hendak menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril dan materil sehingga Tugas Akhir ini dapat selesai. Ungkapan terimakasih ini penulis tujukan kepada :

1. Terima kasih kepada bapak Bapak Kamino dan Ibu Roro Suyati selaku orangtua yang telah memberikan bantuan, dukungan, serta motivasi untuk penulis menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Ir. Esa Haruman Wiraatmadja, M.Sc.Eng., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie.
3. Bapak Ir. Gunawarman Hartono, M. Eng. selaku ketua program Studi Teknik Industri Universitas Bakrie.
4. Bapak Tri Susanto, S.E., M.T. selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan arahan dan masukan selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
5. PT Summarecon Agung, Tbk khususnya Unit bisnis Summarecon Mall Bekasi.

6. Mas Antonius Hermawan, kak Agatha Elta, dan Mas Indra Cakramaya selaku pembimbing lapangan yang senantiasa memberikan arahan dan masukan dalam penyusunan Tugas Akhir.
7. Teman-teman Teknik Industri angkatan 2017 yang telah memberikan semangat dan motivasi sehingga laporan Kerja Praktek ini terselesaikan dengan tepat waktu.
8. Semua pihak yang turut membantu selama proses penulisan Tugas Akhir ini.

Meskipun penulis telah menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan sebaik mungkin namun penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini memang masih jauh dari kesempurnaan, tapi penulis sudah berusaha sebaik mungkin. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Bekasi, 16 September 2021



Wahyu Tri Aditya

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wahyu Tri Aditya

NIM : 1172003103

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer

Jenis Tugas Akhir : Penelitian Industri

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Non eksklusif** (*Non-Exclusive Royalti-Free-Rights*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“EVALUASI IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU BERDASARKAN ISO 9001:2015

(Studi Kasus di Unit Summarecon Mall Bekasi)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk perangkat data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya,

Dibuat : Bekasi

Pada tanggal : 09 Desember 2021

Yang Menyatakan



Wahyu Tri Aditya

EVALUASI IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU BERDASARKAN ISO 9001:2015

(Studi Kasus di Unit Summarecon Mall Bekasi)

Wahyu Tri Aditya

ABSTRAK

Sistem Manajemen Mutu adalah sebuah sistem manajemen terpadu yang melibatkan semua staf untuk meningkatkan proses-proses dalam sebuah organisasi demi memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Unit Summarecon Mall Bekasi adalah sebuah anak perusahaan PT Summarecon Agung, Tbk yang bergerak dibidang pusat perbelanjaan sekaligus sebagai pusat *lifestyle* dan *entertainment* di kota Bekasi. Permasalahan yang diangkat dalam Tugas Akhir ini adalah bagaimana tingkat implementasi dan nilai GAP dari persyaratan Sistem Manajemen Mutu berbasis ISO 9001:2015. Untuk mengetahui hal tersebut maka dilakukan observasi dan wawancara dengan pihak terkait pemangku tanggung jawab dan pejalan Sistem Manajemen Mutu di unit Summarecon Mall Bekasi, serta hasil wawancara tersebut divalidasi dengan bagian *Management Representative* dan Unit Head Summarecon Mall Bekasi. Dari hasil penilaian implementasi ISO 9001:2015 ini diperoleh rata-rata tingkat kematangan (*maturity level*) di setiap klausulnya, Pada klausul 4 tentang Konteks Organisasi, Klausul 6 tentang Perencanaan, Klausul 7 tentang Dukungan, Klausul 8 tentang Operasional, klausul 9 tentang Evaluasi Kinerja, dan klausul 10 tentang Peningkatan sudah berjalan dengan baik, sedangkan pada klausul 5 tentang Kepemimpinan sudah berjalan cukup baik. Namun tingkat ini belum mencapai target yang diharapkan dengan tingkat kematangan berada di level 5 yang berarti sangat baik, untuk bisa mencapai target tersebut diharapkan dalam Tugas Akhir ini bisa menjadi bahan pertimbangan bagi unit Summarecon Mall Bekasi untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan Sistem Manajemen Mutu dengan baik.

Kata Kunci: Sistem Manajemen Mutu, ISO 9001:2015, Tingkat Kematangan, Root Cause Analysis

**EVALUASI IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU
BERDASARKAN ISO 9001:2015**

(Studi Kasus di Unit Summarecon Mall Bekasi)

Wahyu Tri Aditya

ABSTRACT

Quality Management System is an integrated management system that involves all staff to improve the processes in an organization to meet customer needs and expectations. Summarecon Mall Bekasi unit is a subsidiary of PT Summarecon Agung, Tbk engaged in shopping centers as well as lifestyle and entertainment centers in the city of Bekasi. The issues raised in this study are how the level of implementation and gap value of the quality management system requirements based on ISO 9001:2015. To find out this, observations and interviews with related stakeholders and pedestrians of the Quality Management System in the Summarecon Mall Bekasi unit, and the results of the interview were validated with the Management Representative and Unit Head Summarecon Mall Bekasi. From the results of the implementation assessment of ISO 9001:2015, the average maturity level in each clause, in clause 4 on Organizational Context, Clause 6 of planning, Clause 7 on Support, Clause 8 on Operations, clause 9 on Performance Evaluation, and clause 10 on Improvement is already going well, while in clause 5 on Leadership is already going quite well. But this level has not reached the expected target with the maturity level being at level 5 which means it is very good, to be able to achieve the target is expected in this research can be a consideration for the Summarecon Mall Bekasi unit to maintain and improve the Quality Management System well.

Keywords: Quality Management System, ISO 9001:2015, Maturity Level, Root Cause Analysis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	ii
DAFTAR TABEL	iii
BAB I	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Manfaat dan Kegunaan.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II	
2.1 Sistem Manajemen Mutu	6
2.2 <i>International Organization for Standardization</i>.....	6
2.2.1 ISO 9000.....	6
2.2.2 ISO 9001:2015	7
2.2.3 Manfaat ISO 9001:2015.....	7
2.3 Klausul ISO 9001:2015	7
2.4 Self-Assessment dan Wawancara	11
2.5 <i>Root Cause Analysis</i>.....	12
2.5.1 Diagram Ishikawa	14
2.6 Penelitian Terdahulu	15
BAB III	
3.1 Objek Penelitian.....	17
3.1.1 Profil.....	17

3.1.2 Visi dan Misi	17
3.1.3 Struktur Organisasi	18
3.2 Metode Penelitian	18
3.3 Variabel Penelitian	19
3.4 Teknik Pengumpulan Data	20
3.4.1 Self-Assessment.....	20
3.4.2 GAP implementasi dan persyaratan.....	22
3.4.3 Root Cause Analysis	22
3.5 Kerangka Teori Penelitian	24
3.5.1 Studi Literatur dan Lapangan.....	25
3.5.2 Penetapan Sampel Penelitian	25
3.5.3 Pengumpulan Data	26
3.5.4 Pengolahan Data	26
3.5.5 Analisis data.....	26
3.5.6 Simpulan, Saran, dan Rekomendasi.....	26
BAB IV	
4.1 Observasi Lapangan	27
4.1.1 Sistem Manajemen Mutu di Unit Summarecon Mall Bekasi	27
4.1.2 Kebijakan Mutu	28
4.2 Pengolahan Data dan Pembahasan	29
4.2.1 Tingkat Implementasi	29
4.2.2 GAP.....	38
4.3 Root Cause Analysis	41
BAB V	
5.1 Simpulan	50
5.2 Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	53
Lampiran	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Klausul dan Sub-klausul dalam ISO 9001:2015	8
Gambar 2. 2 Contoh Fishbone diagram	14
Gambar 3. 1 Logo Summarecon Mall Bekasi	17
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Summarecon Mall Bekasi	18
Gambar 3. 3 Flow diagram kerangka teori penelitian.....	24
Gambar 4. 1 Peta bisnis proses Summarecon Mall Bekasi	28
Gambar 4. 2 Rumus rata-rata Tingkat Kematangan (maturity level).....	29
Gambar 4. 3 Tingkat kematangan (maturity level) implementasi ISO 9001:2015	30
Gambar 4. 4 Tingkat kematangan (maturity level) klausul 4 ISO 9001:2015	31
Gambar 4. 5 Tingkat kematangan (maturity level) klausul 5 ISO 9001:2015	32
Gambar 4. 6 Tingkat kematangan (maturity level) klausul 6 ISO 9001:2015	33
Gambar 4. 7 Tingkat kematangan (maturity level) klausul 7 ISO 9001:2015	34
Gambar 4. 8 Tingkat kematangan (maturity level) klausul 8 ISO 9001:2015	35
Gambar 4. 9 Tingkat kematangan (maturity level) klausul 9 ISO 9001:2015	36
Gambar 4. 10 Tingkat kematangan (maturity level) klausul 10 ISO 9001:2015	37
Gambar 4. 11 Rumus GAP	38
Gambar 4. 12 Fishbone Diagram Pembagian tugas dan wewenang	43
Gambar 4. 13 Fishbone Diagram Komunikasi kebijakan mutu	43
Gambar 4. 14 Fishbone Diagram Kesadaran SMM	44
Gambar 4. 15 Fishbone Diagram Informasi Terdokumentasi.....	45
Gambar 4. 16 Fishbone Diagram Audit internal monitoring SMM.....	46

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3. 1 Contoh self-assessment ISO 9001:2015	20
Tabel 3. 2 Parameter GAP implementasi dan persyaratan.....	22
Tabel 4. 1 Hasil perhitungan nilai GAP setiap klausul	38
Tabel 4. 2 Rekap hasil perhitungan nilai GAP dan penilaian implementasi setiap klausul	41
Tabel 4. 3 Saran perbaikan pembagian tugas dan wewenang	46
Tabel 4. 4 Saran perbaikan komunikasi kebijakan mutu	47
Tabel 4. 5 Saran perbaikan kesadaran SMM	47
Tabel 4. 6 Saran perbaikan Informasi terdokumentasi.....	48
Tabel 4. 7 Saran perbaikan audit internal monitoring SMM	49