

**ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU
ISO 9001:2015 PADA PT VIRAMA KARYA (PERSERO)**

FARAHDILA

1703520006



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Penelitian ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam
mendapatkan Gelar Sarjana Terapan Pada Fakultas Ekonomi Universitas
Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PERKANTORAN DIGITAL

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2024

**ANALYSIS OF ISO 9001:2015 QUALITY MANAGEMENT
SYSTEM IMPLEMENTATION AT PT VIRAMA
KARYA (PERSERO)**

FARAHDILA

1703520006



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**This research was structured to fulfil one of the requirements for obtaining an
Applied Bachelor Degree in the Faculty of Economics, Universitas Negeri
Jakarta**

D4 DIGITAL OFFICE ADMINISTRATION

FACULTY OF ECONOMICS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA


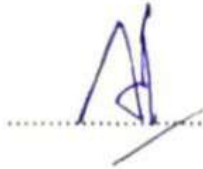
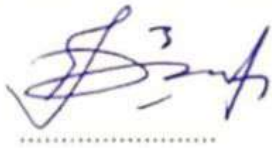
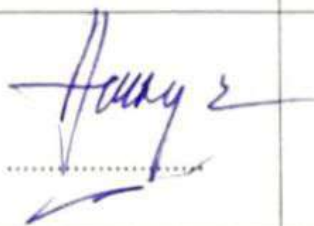

2024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PenanggungJawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D
NIP. 197002122008121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Susan Febriantina, S.Pd., M.Pd NIP. 198102162014042001 (Ketua Penguji)		9 Juli 2024
2.	Maulana Amirul Adha, S.Pd., M.Pd NIP. 199604272022031012 (Penguji 1)		10 Juli 2024
3.	Adnan Kasofi, S.Pd., MBA NIP. 199107022023211023 (Penguji 2)		4 Juli 2024
4.	Prof. Dr. Henry Eryanto, M.M NIP. 195801101983031002 (Pembimbing 1)		11 Juli 2024
5.	Suherdi, S.Pd., S.H., M.M NIP. 198810252022031002 (Pembimbing 2)		10 Juli 2024

Nama : Farahdila
No. Registrasi : 1703520006
Program Studi : D4 Administrasi Perkantoran Digital
Tanggal Lulus : 27 Juni 2024

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Farahdila

NIM : 1703520006

Prodi : Administrasi Perkantoran Digital

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul “ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 PADA PT VIRAMA KARYA (PERSERO)” ini merupakan benar-benar hasil karya sendiri. Selanjutnya bagian-bagian tertentu dalam penulisan-penulisan skripsi yang saya kutip, dari hasil karya orang lain ini telah disebutkan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah serta dicantumkan di daftar pustaka.

Pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan sedang tidak dalam tekanan dari pihak manapun. Apabila kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya sendiri atau adanya plagiat, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dari sanksi-sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 29 Mei 2024



Penulis

ABSTRAK

FARAHDILA. 2024. 1703520006. Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Pada PT Virama Karya (Persero). Prodi D4 Administrasi Perkantoran Digital. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini mengkaji implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada PT Virama Karya (Persero), sebuah perusahaan jasa konsultan konstruksi di Indonesia yang memiliki tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis proses implementasi, faktor pendukung dan penghambat, serta solusi untuk mengatasi hambatan dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu pada perusahaan tersebut. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dan pendekatan studi kasus, dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menemukan bahwa implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT Virama Karya (Persero) dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung dan penghambat, yang mana didukung oleh komitmen dan kebijakan para manajemen puncak, awareness/kesadaran dari para karyawan, budaya perusahaan yang menekankan pentingnya perbaikan kualitas, digitalisasi infrastruktur yang cukup mumpuni, dan standarisasi prosedur yang terdokumentasi dengan baik. Adapun faktor penghambatnya adalah minimnya SDM dan inkonsistensi serta tidak secara menyeluruh memiliki pemahaman dan kesadaran tentang pentingnya implementasi Sistem Manajemen Mutu.

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan masukan yang digunakan untuk perbaikan yang berguna untuk mengatasi hambatan dalam rangka meningkatkan mutu dan kualitas perusahaan di masa yang akan datang.

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

ABSTRACT

FARAH DILA. 2024. 1703520006. Analysis of ISO 9001: 2015 Quality Management System Implementation at PT Virama Karya (Persero). D4 Digital Office Administration Study Program. Faculty of Economics. State University of Jakarta.

This study examines the implementation of the ISO 9001: 2015 Quality Management System at PT Virama Karya (Persero), a construction consulting services company in Indonesia which has research objectives to find out and analyze the implementation process, supporting and inhibiting factors, and solutions to overcome obstacles in the implementation of the Quality Management System at the company. This research uses a qualitative research design and case study approach, using data collection techniques in the form of observation, interviews, and documentation.

The results of this study found that the implementation of the ISO 9001: 2015 Quality Management System at PT Virama Karya (Persero) is influenced by several supporting and inhibiting factors, which are supported by the commitment and policies of top management, awareness of employees, company culture that emphasizes the importance of quality improvement, digitalization of infrastructure that is quite capable, and standardization of well-documented procedures. The inhibiting factors are the lack of human resources and inconsistency and not overall understanding and awareness of the importance of implementing a Quality Management System.

This research is expected to be one of the input materials used for useful improvements to overcome obstacles in order to improve the quality and quality of the company in the future.

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran kepada Penulis dalam menyusun proposal skripsi dengan judul Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada PT Virama Karya (Persero).

Dalam penyusunan proposal skripsi ini tentunya terdapat kendala yang dialami oleh Penulis, tetapi berkat bantuan dosen pembimbing, teman-teman, serta orang di sekitar Penulis berhasil menyelesaikan proposal skripsi ini tepat pada waktunya. Penulis hendak mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah mendukung dan membantu penulis menyelesaikan proposal skripsi sehingga dapat tersusun dengan baik, yaitu :

1. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;
2. Dr. Christian Wiradendi Wolor, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi D-IV Administrasi Perkantoran;
3. Prof Dr. Henry Eryanto, M.M selaku Dosen Pembimbing I;
4. Suherdi, S.Pd., S.H., M.M. selaku Dosen Pembimbing II;
5. Kepala Biro SDM & Umum PT Virama Karya (Persero) yang telah memberi kesempatan kepada penulis melakukan observasi dan pengambilan data penelitian;

6. Kepala Biro Sekretariat Perusahaan PT Virama Karya (Persero) yang telah bersedia menjadi narasumber selama penulis menjalankan observasi dan wawancara;
7. Kepala Bagian Sistem Manajemen Mutu (SMM) dan Staf Sistem Manajemen Mutu (SMM) pada PT Virama Karya (Persero) yang telah menjadi narasumber selama penulis menjalankan observasi dan wawancara;
8. Orang tua penulis yang selalu memberi dukungan baik moril maupun materiil sehingga memberi semangat untuk menyelesaikan proposal ini;
9. Teman-teman penulis yang telah mendukung dalam menyusun proposal ini.

Penulis menyadari proposal penelitian yang ditulis masih jauh dari kata sempurna, sehingga perlu adanya kritik dan saran yang membangun untuk kedepannya, semoga proposal penelitian ini bermanfaat untuk pembaca serta dapat menambah ilmu dalam dunia kerja di masa yang akan datang.

Jakarta, 20 Maret 2024



Penulis,

Farahdila