

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Setelah melaksanakan rangkaian penelitian, berikut adalah beberapa kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini. Yaitu :

1. Sistem Manajemen Mutu yang berbasis ISO 9001:2015 pada PT Virama Karya (Persero) telah diimplementasikan untuk dapat mencapai tujuan yang sesuai dengan salah satu misi perusahaan untuk meningkatkan mutu dan kualitas manajemen perusahaan. Sistem Manajemen Mutu pada PT Virama Karya (Persero) sendiri juga dirancang untuk mengintegrasikan berbagai sirkulasi manajemen untuk memastikan bahwa semua unit kerja bekerja sama menerapkan standar regulasi yang ditetapkan sejalan dengan beberapa faktor pendukung dan penghambat dalam implementasinya.
2. Dalam implementasinya, terdapat faktor pendukung dan penghambat Sistem Manajemen Mutu pada PT Virama Karya (Persero). Faktor pendukung implementasi Sistem Manajemen Mutu pada PT Virama Karya (Persero) antara lain : komitmen manajemen, khususnya dari para manajemen puncak; *awareness*/kesadaran dari para karyawan tentang pentingnya

partisipasi karyawan dalam kepatuhan menerapkan Sistem Manajemen Mutu; budaya perusahaan pada PT Virama Karya (Persero) yang menekankan pentingnya perbaikan kualitas; digitalisasi infrastruktur; dan prosedur atau standar-standar operasional yang ada telah terdokumentasi dengan baik. Adapun Faktor Penghambat yang meliputi adalah : kurangnya Sumber Daya Manusia yang memiliki fokus langsung untuk menyusun dan merumuskan Sistem Manajemen Mutu; tidak seluruh karyawan memiliki pemahaman dan kesadaran yang jelas tentang pentingnya Sistem Manajemen Mutu sehingga menyebabkan inkonsisten dalam implementasinya; dan tidak seluruh sistem yang ada sudah terdokumentasi secara digital dengan baik, seringkali banyak terdapat sistem yang terlalu banyak dan tidak terintegrasi melalui satu pintu.

3. Solusi yang telah dijalankan untuk memperkuat faktor pendukung dan mengatasi hambatan adalah melakukan kombinasi dan sinergi antara memperkuat komitmen manajemen puncak, sosialisasi tentang pentingnya kesadaran akan implementasi Sistem Manajemen Mutu, juga perbaikan terhadap infrastruktur digital dan pemenuhan sumber daya untuk mendukung implementasinya.

## B. Implikasi

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, implikasi yang ditemukan dalam penelitian diuraikan secara teoritis dan praktis dengan rincian sebagai berikut :

### 1. Implikasi Teoritis

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan kajian mengenai implementasi Sistem Manajemen Mutu, serta dapat membantu Perusahaan dalam mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat, serta solusi mengatasi hambatan dalam implementasinya sehingga di masa depan bisa digunakan sebagai salah satu bahan masukan yang digunakan untuk perbaikan yang berguna untuk meningkatkan mutu dan kualitas perusahaan.

### 2. Implikasi Praktis

Sosialisasi rutin dan pelatihan-pelatihan tentang *awareness* dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu dapat berjalan makin baik jika didukung dengan komitmen dari para manajemen puncak juga digitalisasi sistem yang terintegrasi dengan baik.

## C. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pengalaman peneliti dalam melaksanakan penelitian, terdapat beberapa keterbatasan yang menjadi perhatian bagi peneliti yang mengambil topik serupa di masa mendatang untuk meningkatkan kualitas penelitian mereka. Dalam penelitian ini tentunya terdapat kelemahan yang

menjadi bahan evaluasi dan perbaikan. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini mencakup :

1. Keterbatasan jumlah narasumber yang disebabkan oleh minimnya jumlah SDM pada bagian Sistem Manajemen Mutu. Hanya terdapat satu orang Kepala Bagian dan satu orang Staf yang terjun langsung dalam proses penyusunan dan pengendalian Sistem Manajemen Mutu perusahaan.
2. Waktu dan kesediaan narasumber dalam wawancara tidak begitu luang sehingga tidak dapat menggali pertanyaan penelitian lebih dalam.

#### **D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menjabarkan beberapa rekomendasi atau saran bagi penelitian selanjutnya, diantaranya :

1. Melakukan pertimbangan sebelum memilih tema dan objek penelitian, termasuk jumlah sampel penelitian yang dipilih agar dapat memperluas jangkauan penelitian yang dilakukan.
2. Disarankan melakukan penelitian lanjutan guna mengetahui *improvement* atau perkembangan dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, D. D. (2024). Studi Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Proses Bisnis di PT Inka Multi Solusi. *Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2. <https://jurnal.kolibi.org/index.php/neraca/article/view/845/791>
- Binus University. (n.d.). *7 Prinsip Manajemen Mutu (Quality Management Principles)*. 2015. <https://qmc.binus.ac.id/2015/12/07/7-prinsip-manajemen-mutu-quality-management-principles/>
- Bouchetara, M., Amrani, A. F. Z., & Bedaida, I. E. (2022). The Implementation of a Quality Management System in Accordance with ISO 9001: 2015 Standard: A Case Study. *International Journal of Economics and Business Administration*, X. <https://ijebe.com/journal/762#>
- Desman, S., Febyanti, L., & Syamsuir, E. (2023). Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu Konstruksi Berdasarkan ISO 9001:2015 Pada PT Murni Karya Mandiri. *Civil Engineering and Architecture*, 1. <https://ojs.digitalartisan.co.id/index.php/leader/article/view/8026/3291>
- Direktorat Utama Pembinaan dan Pengembangan Hukum Badan Pemeriksa Keuangan. (2021). *Manajemen Mutu Terpadu Ombudsman Republik Indonesia*. <https://peraturan.bpk.go.id/229043/peraturan-ombudsman-ri-no-51-tahun-2021#>
- Harsono, H. (2007). *Pengertian Implementasi*. [https://repositori.uma.ac.id/bitstream/123456789/568/5/111801090\\_file 5.pdf](https://repositori.uma.ac.id/bitstream/123456789/568/5/111801090_file%205.pdf)
- Hernawan, Y., Dewi, S. W. K., & Musafa. (2018). Implementation of ISO 9001:2015 Quality Management System in PT Tarumatex Bandung. *Economicate Studies*, 2. <https://www.journal.islamicateinstitute.co.id/index.php/joes/article/view/487>
- Institute, M. (2021). *Pengertian dan Tujuan Sistem Manajemen Mutu untuk Perusahaan*. <https://mutuinstitute.com/post/sistem-manajemen-mutu/>
- Integritas, S. M. (2023). *Apa Saja Klausul ISO 9001:2015?* <https://solusimutu.id/apa-saja-klausul-iso-90012015/>
- Mechatronics and Industrial Automation-Research Center. (n.d.). *Sistem Manajemen Mutu*. [https://diskopukm.jatimprov.go.id/public/uploads/1623056098\\_Pendahuluan Sistem Managemen mutu\\_compressed.pdf](https://diskopukm.jatimprov.go.id/public/uploads/1623056098_Pendahuluan%20Sistem%20Managemen%20mutu_compressed.pdf)
- Meiyanti, D. A. Y., & Setyowati, L. (2023). Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Surya Nusa Indonesia. *Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 1. <https://jurnal.kolibi.org/index.php/neraca/article/view/113/110>
- Mohamed, H. A. (2019). The Implementation of QMS, ISO 9001:2015; A Key to

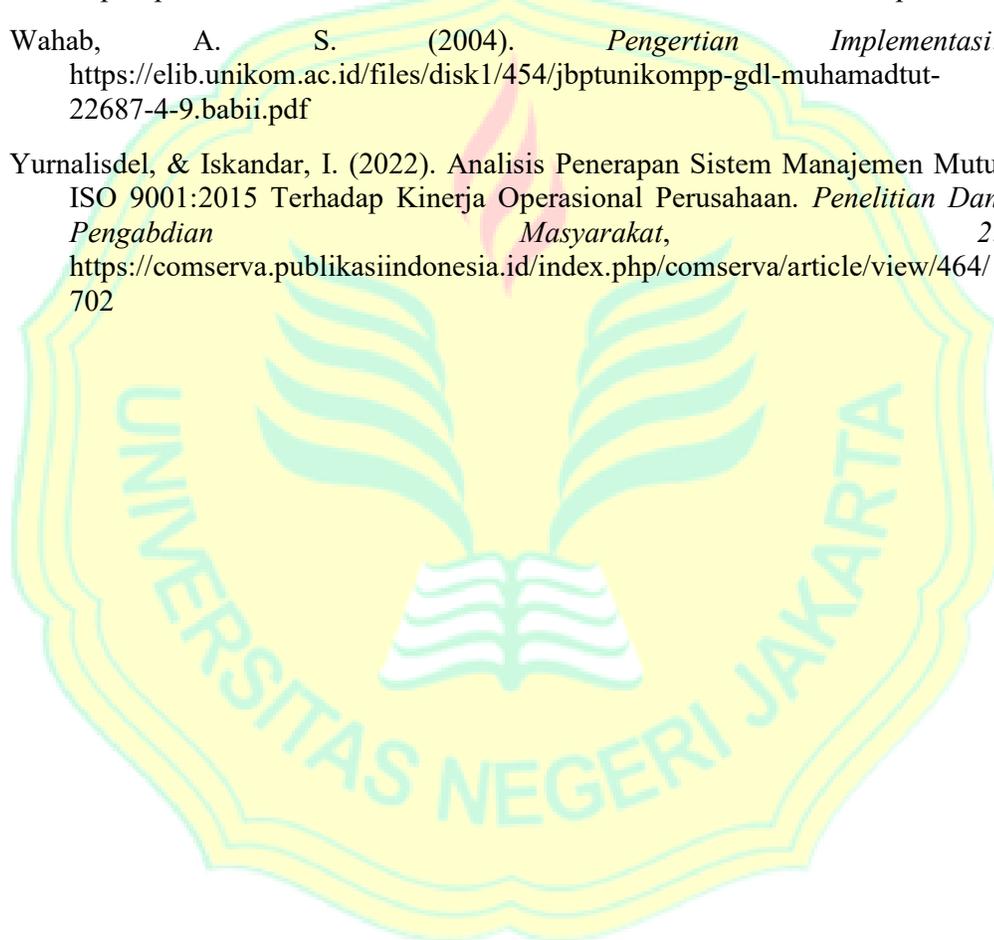
Improved Performance, A Case Study on Mexico Cleaning Services in Kingdom of Bahrain. *Engineering and Technology*, 6. <https://iarjset.com/wp-content/uploads/2019/06/IARJSET.2019.6509.pdf>

Ramadhany, F. F. (2017). *Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Dalam Menunjang Pemasaran (Studi pada PT Tritama Bina Karya Malang)*. [http://repository.ub.ac.id/id/eprint/8513/12/BAB II.pdf](http://repository.ub.ac.id/id/eprint/8513/12/BAB%20II.pdf)

Shobri, Z. A. (2023). *Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok*. [http://eprints.unram.ac.id/39672/1/Zahra Annisa Shobri-A0E020148.pdf](http://eprints.unram.ac.id/39672/1/Zahra%20Annisa%20Shobri-A0E020148.pdf)

Wahab, A. S. (2004). *Pengertian Implementasi*. <https://elib.unikom.ac.id/files/disk1/454/jbptunikompp-gdl-muhamadtut-22687-4-9.babii.pdf>

Yurnalisdell, & Iskandar, I. (2022). Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan. *Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 2. <https://comserva.publikasiindonesia.id/index.php/comserva/article/view/464/702>



## LAMPIRAN

### Lampiran 1 : Pedoman Wawancara

#### PEDOMAN WAWANCARA

#### ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO

#### 9001:2015 PADA PT VIRAMA KARYA (PERSERO)

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Perkenalkan saya Farahdila dengan NIM 170352006, mahasiswi dari Universitas Negeri Jakarta, Fakultas Ekonomi, Program Studi Administrasi Perkantoran Digital. Saat ini saya sedang melakukan penelitian skripsi yang berjudul “Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada PT Virama Karya (Persero). Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana proses implementasi beserta faktor pendukung dan penghambatnya, juga dapat mengetahui dan menganalisis solusi dari hambatan dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada PT Virama Karya (Persero). Agar dapat menyelesaikan penelitian ini, saya membutuhkan data primer dengan melakukan wawancara yang mendalam. Oleh karena itu, saya menyusun daftar pertanyaan yang perlu Bapak/Ibu jawab untuk memenuhi kebutuhan data penelitian. Adapun hasil wawancara ini hanya akan digunakan dalam rangka pemenuhan data penelitian, tidak akan digunakan untuk kepentingan lain yang merugikan pihak manapun.

Berikut ini pertanyaan-pertanyaan wawancara yang akan diajukan peneliti :

1. Apakah yang menjadi latar belakang implementasi Sistem Manajemen Mutu di PT Virama Kaya (Persero)?
2. Adakah tujuan yang ingin dicapai dari implementasi Sistem Manajemen Mutu di PT Virama Karya (Persero)?
3. Adakah berkas atau peraturan khusus di PT Virama Karya (Persero) yang memaparkan tentang implementasi Sistem Manajemen Mutu? Jika ada seperti apa peraturannya?
4. Siapa saja yang terlibat dalam merumuskan dan menerapkan Sistem Manajemen Mutu di PT Virama Kaya (Persero)?
5. Adakah sasaran dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu di PT Virama Kaya (Persero)?
6. Apa saja faktor pendukung dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu di PT Virama Karya (Persero)?
7. Apa saja faktor penghambat dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu di PT Virama Karya (Persero)?
8. Seberapa berpengaruh faktor penghambat yang ada dengan implementasi Sistem Manajemen Mutu PT Virama Kaya (Persero)?
9. Langkah apa yang dapat diambil perusahaan untuk memperkuat faktor pendukung dan mengatasi faktor penghambat implementasi Sistem Manajemen Mutu tersebut?

10. Bagaimana cara Anda mengukur tingkat keberhasilan implementasi Sistem Manajemen Mutu di PT Virama Kaya (Persero)?
11. Apakah terdapat solusi dari hambatan implementasi Sistem Manajemen Mutu di PT Virama Kaya (Persero)?
12. Menurut Anda apakah solusi tersebut sudah sesuai dan benar-benar dapat mengatasi hambatan yang ada pada implementasi Sistem Manajemen Mutu di PT Virama Kaya (Persero).

### **Lampiran 2 : Timeline Kegiatan Observasi**

Penelitian dilakukan pada PT Virama Karya (Persero) dan berfokus pada bagian Sistem Manajemen Mutu. Waktu penelitian yang dilakukan penulis selama dua bulan dari bulan Mei sampai dengan Juni 2024 dengan rincian sebagai berikut:

1. 1 Mei 2024 : Memberikan surat izin melakukan observasi kepada pihak yang bersangkutan perihal penelitian yang akan dilakukan.
2. 6 Mei 2024 : Melakukan proses observasi
3. 14 Mei 2024 : Mengamati kendala secara umum
4. 16 Mei 2024 : Wawancara dengan staf Bagian Sistem Manajemen Mutu
5. 20 Mei 2024 : Wawancara dengan staf Bagian Manajemen Risiko
6. 4 Juni 2024 : Wawancara dengan Kepala Bagian Sistem Manajemen Mutu serta dokumentasi tambahan yang diperlukan secara menyeluruh

### Lampiran 3 : Transkrip Wawancara dengan Narasumber A

**P : Peneliti**

**A : Narasumber A**

P : Apakah yang menjadi latar belakang implementasi Sistem Manajemen Mutu di PT Virama Karya (Persero)?

A : Perusahaan pasti menata sistem manajemen yang ada, sistem pertama yang diterapkan pada implementasi Sistem Manajemen Mutu di PT Virama Karya yaitu ISO 9001:2015 yang mengatur terkait kualitas, yang mana sistem tersebut awalnya dibentuk untuk mengawal sistematisa kinerja sistem manajemen di perusahaan. Bukan hanya kinerja personalia yang diatur, tetapi bagaimana koordinasi antar unit kerja untuk bersinergi dalam satu proses bisnis.

P : Adakah tujuan yang ingin dicapai dari implementasi Sistem Manajemen Mutu di PT Virama Karya (Persero)?

A : Tujuan dibentuknya Sistem Manajemen Mutu ini pada umumnya adalah sebagai bentuk *quality assurance* untuk mengukur mutu perusahaan. Namun tujuan khususnya dibagi menjadi dua : Di kantor pusat, tujuan implementasinya adalah memastikan sistem yang sudah diterapkan ada sesuai dengan regulasi yang berlaku dan sesuai dengan standar, sedangkan untuk di proyek mengatur standarisasi proyek sesuai dengan kontrak masing-masing proyek.

P : Adakah berkas atau peraturan khusus di PT Virama Karya (Persero) yang memaparkan tentang Sistem Manajemen Mutu? Jika ada seperti apa peraturannya?

A : Ada Surat Keputusan Direksi tahun 2019 dimana seluruh unit kerja harus menerapkan implementasi sistem manajemen terintegrasi, salah satunya adalah Sistem Manajemen Mutu ini.

P : Siapa saja yang terlibat dalam merumuskan dan menerapkan Sistem Manajemen Mutu di PT Virama Kaya (Persero)?

A : Seluruh unit kerja yang menggunakan prosedur-prosedur standarisasi terlibat.

P : Adakah sasaran dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu di PT Virama Kaya (Persero)?

A : Seluruh karyawan pada PT Virama Karya (Persero).

P : Apa saja faktor pendukung dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu di PT Virama Karya (Persero)?

A : Komitmen dan kebijakan Direksi atau manajemen puncak sebagai faktor pendukung utama, karena jika tidak ada kebijakan, kita tidak memiliki pedoman untuk mengimplementasikan sistem yang ada, pada akhirnya sistem yang terintegrasi tidak akan tercapai. Faktor pendukung lainnya adalah awareness dari para SDM yang ada pada PT Virama Karya (Persero) untuk dapat memiliki kesadaran akan kepatuhan mengimplementasikan Sistem Manajemen Mutu, yang didukung pula oleh infrastruktur pendukung seperti teknologi/IT yang mumpuni untuk memudahkan kinerja masing-masing karena PT Virama Karya (Persero) sudah menerapkan industri INDI 4.0.

P : Apa saja faktor penghambat dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu di PT Virama Karya (Persero)?

A : Tidak semua pegawai cukup memiliki komitmen atau awareness dalam menerapkan Sistem Manajemen Mutu, dan belum semua sistem manajemen yang ada terdigitalisasi oleh bagian IT.

P : Seberapa berpengaruh faktor penghambat yang ada dengan implementasi Sistem Manajemen Mutu PT Virama Kaya (Persero)?

A : Sangat berpengaruh. Karena jika berbicara sistem, dalam implementasinya harus beriringan untuk membentuk integrasi. Jadi jika terdapat salah satu faktor penghambat yang ada, tentu sangat mempengaruhi jalannya implementasi sistem itu sendiri.

P : Langkah apa yang dapat diambil perusahaan untuk memperkuat faktor pendukung dan mengatasi faktor penghambat implementasi Sistem Manajemen Mutu tersebut?

A : Melakukan sosialisasi awareness berkali-kali untuk meningkatkan kesadaran secara berkala sebagai pengingat kepada para karyawan akan pentingnya kepatuhan untuk menerapkan Sistem Manajemen Mutu yang baik.

P : Bagaimana cara Anda mengukur tingkat keberhasilan implementasi Sistem Manajemen Mutu di PT Virama Kaya (Persero)?

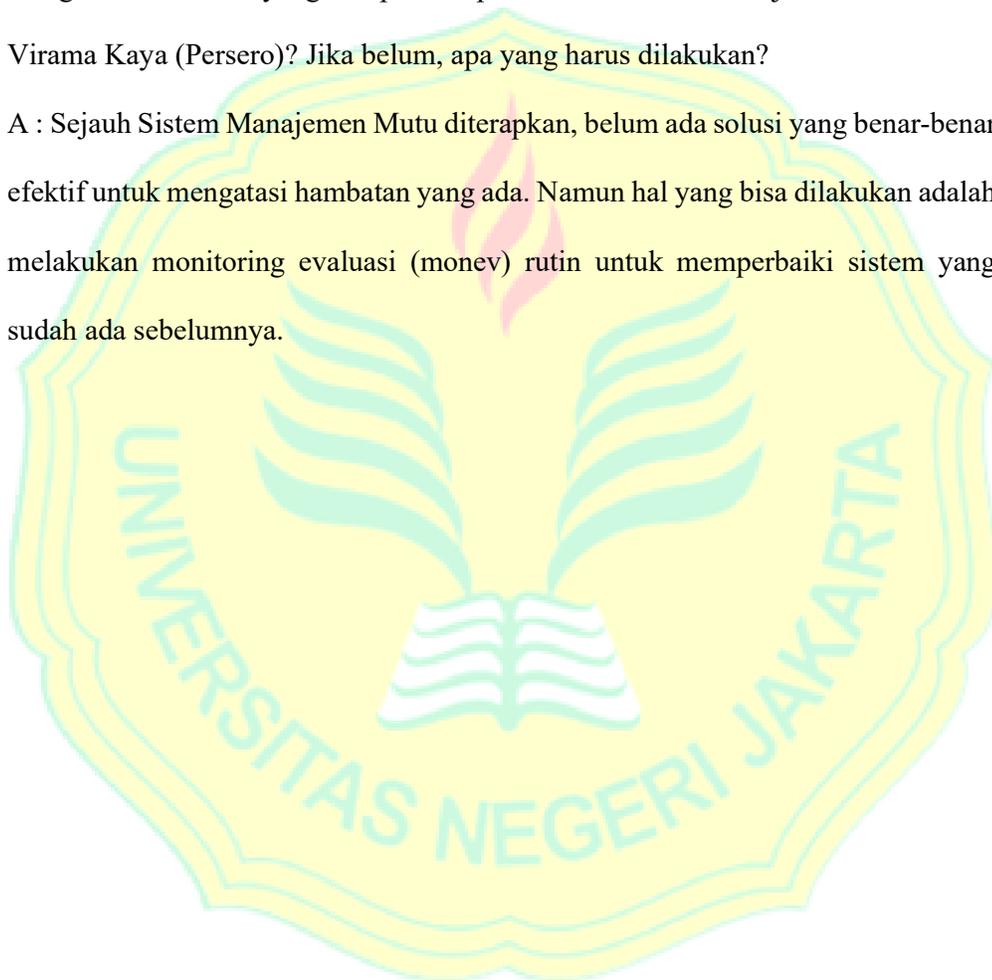
A : Dilakukan kegiatan controlling dengan audit internal berkala yang biasanya dilaksanakan sebanyak dua kali selama setahun berjalan.

P : Apakah terdapat solusi dari hambatan implementasi Sistem Manajemen Mutu di PT Virama Kaya (Persero)?

A : Sesering mungkin melakukan sosialisasi awareness tentang pentingnya menerapkan Sistem Manajemen Mutu dan terus memperbaiki infrastruktur digitalisasi sistem yang terintegrasi.

P : Menurut Anda apakah solusi tersebut sudah sesuai dan benar-benar dapat mengatasi hambatan yang ada pada implementasi Sistem Manajemen Mutu di PT Virama Kaya (Persero)? Jika belum, apa yang harus dilakukan?

A : Sejauh Sistem Manajemen Mutu diterapkan, belum ada solusi yang benar-benar efektif untuk mengatasi hambatan yang ada. Namun hal yang bisa dilakukan adalah melakukan monitoring evaluasi (monev) rutin untuk memperbaiki sistem yang sudah ada sebelumnya.



#### **Lampiran 4 : Transkrip Wawancara dengan Narasumber B**

**P : Peneliti**

**A : Narasumber B**

P : Sudah berapa lama bekerja pada PT Virama Karya (Persero)?

B : Saya bekerja disini kurang lebih jalan 2 tahun, tepatnya 1 tahun 8 bulan.

P : Menurut Anda, apakah yang menjadi latar belakang implementasi Sistem Manajemen Mutu di PT Virama Karya (Persero)?

B : Sistem Manajemen Mutu disusun dan diterapkan di perusahaan dalam upaya meningkatkan mutu perusahaan, terutama dengan implementasi seluruh integrasi Sistem Manajemen ISO, yang mana pada Sistem Manajemen Mutu ini dijelaskan secara rinci pada peraturan ISO 9001:2015.

P : Adakah tujuan yang ingin dicapai dari implementasi Sistem Manajemen Mutu di PT Virama Karya (Persero)?

B : Ingin menjadikan kualitas mutu yang diterapkan dengan lebih baik sehingga menjadi perusahaan konsultan nasional yang terdepan, terbesar, dan terkemuka dan bertaraf internasional dan sesuai dengan visi perusahaan. Selain itu implementasi Sistem Manajemen Mutu sendiri dilakukan sebagai langkah awal agar perusahaan mendapatkan sertifikasi ISO yang diharapkan dapat membuka jalan untuk menjadikan PT Virama Karya (Persero) sebagai perusahaan konsultan konstruksi yang terpercaya.

P : Adakah berkas atau peraturan khusus di PT Virama Karya (Persero) yang memaparkan tentang Sistem Manajemen Mutu? Jika ada seperti apa peraturannya?

B : Ada. Berupa dokumen standar operasional perusahaan (SOP) yang didalamnya terdapat manual, pedoman, prosedur, standar, instruksi kerja yang menjadi awal mula dari implementasi Sistem Manajemen Mutu di PT Virama Karya (Persero).

P : Siapa saja yang terlibat dalam merumuskan dan menerapkan Sistem Manajemen Mutu di PT Virama Karya (Persero)?

B : Tim penyusun prosedur adalah bagian Sistem Manajemen Mutu dan Kepala Biro Teknik untuk mengetahui, unit terkait, dan Direksi. Sedangkan yang menerapkan Sistem Manajemen Mutu adalah seluruh karyawan pada perusahaan.

P : Adakah sasaran dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu di PT Virama Karya (Persero)?

B : Seluruh karyawan pada PT Virama Karya (Persero).

P : Apa saja faktor pendukung dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu di PT Virama Karya (Persero)?

B : Ada beberapa faktor, diantara yang utamanya adalah budaya perusahaan pada PT Virama Karya (Persero) yang menekankan pentingnya perbaikan kualitas, sumber daya yang memadai, selain itu dokumentasi prosedur cukup jelas, pelaksanaan tinjauan berupa audit internal maupun eksternal pun rutin dilakukan.

P : Apa saja faktor penghambat dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu di PT Virama Karya (Persero)?

B : Kurangnya kesadaran (*awareness*) dari Sumber Daya Manusia, khususnya para manajemen puncak di PT VK untuk menerapkan Sistem Manajemen Mutu.

P : Seberapa berpengaruh faktor penghambat yang ada dengan implementasi Sistem Manajemen Mutu PT Virama Karya (Persero)?

B : Menurut saya sangat berpengaruh, karena sistem yang mumpuni pada hakikatnya harus dijalankan oleh Sumber Daya Manusia yang mumpuni dan tercukupi pula.

P : Langkah apa yang dapat diambil perusahaan untuk memperkuat faktor pendukung dan mengatasi faktor penghambat implementasi Sistem Manajemen Mutu tersebut?

B : Langkah yang dilakukan perusahaan untuk memperkuat faktor pendukung adalah dengan terus memberikan pelatihan khusus tentang pentingnya implementasi Sistem Manajemen Mutu dan mengatasi hambatan dengan memastikan para manajemen puncak terlibat aktif dan memberi contoh untuk menerapkan Sistem Manajemen Mutu.

P : Bagaimana cara Anda mengukur tingkat keberhasilan implementasi Sistem Manajemen Mutu di PT Virama Kaya (Persero)?

B : Biasanya dilakukan dengan rapat-rapat tinjauan atau audit, rapat koordinasi, dan rapat bulanan yang rutin dilakukan pada periode waktu tertentu.

P : Apakah terdapat solusi dari hambatan implementasi Sistem Manajemen Mutu di PT Virama Kaya (Persero)?

B : Solusi yang selama ini dijalankan adalah dengan melakukan sosialisasi tentang pentingnya implementasi Sistem Manajemen Mutu dalam meningkatkan kinerja dan mutu perusahaan serta himbauan-himbauan kepada para karyawan.

P : Menurut Anda apakah solusi tersebut sudah sesuai dan benar-benar dapat mengatasi hambatan yang ada pada implementasi Sistem Manajemen Mutu di PT Virama Kaya (Persero)? Jika belum, apa yang harus dilakukan?

B : Solusi tersebut sudah diterapkan, namun masih banyak kurangnya dan belum begitu optimal. Menurut saya langkah selanjutnya bisa dilakukan dengan lebih rutin melakukan evaluasi ulang dengan seluruh pihak yang terlibat, baik dalam penyusunan hingga implementasi Sistem Manajemen Mutu. Dengan begitu secara perlahan implementasinya akan makin efisien.



### **Lampiran 5 : Transkrip Wawancara dengan Narasumber C**

**P : Peneliti**

**A : Narasumber C**

P : Sudah berapa lama bekerja pada PT Virama Karya (Persero)?

C : Ini tahun ke-2 saya bekerja di perusahaan ini.

P : Apakah yang menjadi latar belakang implementasi Sistem Manajemen Mutu di PT Virama Karya (Persero)?

C : Sistem Manajemen Mutu pada PT Virama Karya (Persero) dilatarbelakangi untuk memenuhi persyaratan standar mutu yang telah ditetapkan dengan meningkatkan kualitas layanan yang nantinya bisa membangun kepercayaan serta kepuasan klien.

P : Adakah tujuan yang ingin dicapai dari implementasi Sistem Manajemen Mutu di PT Virama Karya (Persero)?

C : Untuk meningkatkan kualitas layanan yang nantinya berdampak pada kepuasan klien saat bekerja sama dengan PT Virama Karya (Persero).

P : Adakah berkas atau peraturan khusus di PT Virama Karya (Persero) yang memaparkan tentang Sistem Manajemen Mutu? Jika ada seperti apa peraturannya?

C : Terdapat peraturan tentang implementasi manajemen integrasi seluruh ISO di PT Virama Karya (Persero) yang didukung dengan peraturan ISO yang sesuai dengan standar internasional.

P : Siapa saja yang terlibat dalam merumuskan dan menerapkan Sistem Manajemen Mutu di PT Virama Karya (Persero)?

C : Biro Teknik, unit terkait, dan Direksi sebagai penyusun dan pengarah untuk dapat diterapkan oleh para karyawan.

P : Adakah sasaran dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu di PT Virama Kaya (Persero)?

C : Seluruh karyawan di PT Virama Karya (Persero).

P : Apa saja faktor pendukung dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu di PT Virama Karya (Persero)?

C : Menurut saya faktor pendukung implementasinya selama ini adalah proses dokumentasi peraturan dan prosedur-prosedur yang rapi serta mudah diakses oleh semua pihak. Selain itu juga partisipasi karyawan untuk mengikuti pelatihan dan pengembangan sudah terlaksana dengan baik.

P : Apa saja faktor penghambat dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu di PT Virama Karya (Persero)?

C : Keterbatasan Sumber Daya, khususnya pada bagian Sistem Manajemen Mutu sendiri mengingat hanya terdapat 1 orang kabag dan 1 staf, menurut saya mereka cukup kesulitan dengan banyaknya pekerjaan namun Sumber Daya yang minim, jadi proses penyusunan prosedur atau peraturan lainnya sering memakan waktu lama.

P : Seberapa berpengaruh faktor penghambat yang ada dengan implementasi Sistem Manajemen Mutu PT Virama Kaya (Persero)?

C : Sangat berpengaruh, karena hambatan yang ada mempengaruhi efektivitas implementasi sistem itu sendiri.

P : Langkah apa yang dapat diambil perusahaan untuk memperkuat faktor pendukung dan mengatasi faktor penghambat implementasi Sistem Manajemen Mutu tersebut?

C : Bisa dilakukan dengan memastikan ketersediaan Sumber Daya sehingga sasaran atau tujuan implementasinya bisa tercapai dengan jelas.

P : Bagaimana cara Anda mengukur tingkat keberhasilan implementasi Sistem Manajemen Mutu di PT Virama Kaya (Persero)?

C : Dilakukannya audit internal atau eksternal secara rutin, penyusunan KPI untuk evaluasi kinerja, juga dilakukan survei pelanggan berkala oleh unit produksi.

P : Apakah terdapat solusi dari hambatan implementasi Sistem Manajemen Mutu di PT Virama Kaya (Persero)?

C : Memastikan ketersediaan Sumber Daya Manusia.

P : Menurut Anda apakah solusi tersebut sudah sesuai dan benar-benar dapat mengatasi hambatan yang ada pada implementasi Sistem Manajemen Mutu di PT Virama Kaya (Persero)? Jika belum, apa yang harus dilakukan?

C : Saya rasa apabila solusi untuk memastikan ketersediaan Sumber Daya Manusia terpenuhi, saya rasa hambatan bisa dapat diatasi.