



Journal of Applied Management Research

Evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu (ISO 9001:2015) pada PT. China Comservice Indonesia

Syafrijal Fajri Lubis¹, Tatan Sukwika^{2*}, Ira Mulyawati³

^{1,2,3}Program Studi Teknik Lingkungan, Fakultas Teknik, Universitas Sahid, Jakarta

ABSTRACT

[Evaluation of Quality Management System (ISO 9001:2015) Implementation in PT. China Comservice Indonesia]
ISO 9001 quality management system has become a standard and a requirement in various industries in the world and as a form of guarantee for the quality of the products/services provided. The implementation of a quality management system is absolutely necessary for every company that wants to improve the quality of its products and services with the hope that the implementation of the system will cause changes in the performance of management service quality after the implementation of the ISO 9001:2015 quality management system and have an impact on increasing trust in customers. This research is focused on how to implement and evaluate the ISO 9001:2015 quality management system at PT. CCSIndo as well as assessing the success rate of implementation of the ISO 9001:2015 quality management system at PT. CCSIndo. The research results show that the result of the percentage value of the implementation of each clause of ISO 9001:2015 reaches more than 90 percent. The implementation of the quality management system has been carried out well by the management of PT. CCSIndo so that it needs to be continued to the ISO 9001:2015 Certification assessment stage by the Certification body.

Keywords: implementation of ISO, iso 9001:2015, quality management system

ABSTRAK

Sistem manajemen mutu ISO 9001 telah menjadi standar dan persyaratan dalam berbagai industri di dunia dan sebagai salah satu wujud jaminan terhadap kualitas yang produk/jasa yang diberikan. Implementasi terhadap sistem manajemen mutu mutlak dilakukan oleh setiap perusahaan yang ingin meningkatkan kualitas mutu produk dan layanannya dengan harapan bahwa dengan diterapkannya sistem tersebut menyebabkan adanya perubahan performa mutu layanan manajemen pasca penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dan berdampak pada peningkatan kepercayaan terhadap pelanggan. Penelitian ini difokuskan pada bagaimana implementasi dan evaluasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di PT. CCSIndo serta menilai tingkat keberhasilan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di PT. CCSIndo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil dari nilai persentase implementasi tiap-tiap klausul ISO 9001:2015 mencapai lebih dari 90 persen. Implementasi sistem manajemen mutu telah dijalankan dengan baik oleh manajemen PT. CCSIndo sehingga perlu dilanjutkan ke tahap penilaian Sertifikasi ISO 9001:2015 oleh badan Sertifikasi.

Kata kunci: implementasi ISO, ISO 9001:2015, sistem manajemen mutu

*Alamat korespondensi

Alamat Institusi: Jl. Prof. Dr. Soepomo No. 84, Jakarta Selatan 12870

E-mail: tatan.swk@gmail.com

Histori Artikel:

Naskah masuk (*received*) : 17-02-2022

Naskah revisi (*revised*) : 04-04-2022

Naskah diterima (*accepted*) : 25-05-2022

PENDAHULUAN

Hal yang melatarbelakangi penelitian ini adalah bahwa perkembangan bisnis dan industri sangat cepat saat ini tidak dapat dihindari baik dari sektor pemerintah maupun swasta. Perkembangan tersebut menuntut semua pihak untuk mempersiapkan diri dalam menyusun langkah-langkah yang produktif maupun antisipatif sebaik mungkin untuk bisa bertahan dalam persaingan. Hal ini menyebabkan perusahaan harus mempunyai daya saing yang tinggi agar tidak tenggelam di antara kompetitor-kompetitornya. Kualitas mutu produk dan jasa telah menjadi harapan dan impian bagi semua pihak baik konsumen maupun produsen. Beberapa yang menentukan kualitas karena konsumen yang melihat barang atau jasa tersebut layak untuk dibeli atau digunakan dan dapat bertahan lama. Kualitas sangatlah penting mengingat dengan kualitas tersebut perusahaan dapat dikenal karena memiliki barang dan jasa yang baik. Kualitas berpengaruh terhadap penurunan harga karena produk berkualitas akan lebih efektif dan efisien dalam produksi dan dapat memenuhi harapan konsumen. Standar kualitas mutu produk dan jasa sangat penting bagi perusahaan karena untuk menilai hasil produk dan jasa perusahaan tersebut bermutu atau tidak dilihat berdasarkan persyaratan ISO 9001 dan dari standar yang ditentukan oleh perusahaan itu sendiri (Marbun & Mildawati, 2015; Ramadhany, 2017; Fitriyna et al., 2018; Wartuny et al., 2018; Darmawan et al., 2020; Amaliah et al., 2021).

Meningkatnya persaingan membuat perusahaan menyadari pentingnya kualitas mutu produk dan jasa yang dihasilkan oleh perusahaan. ISO 9001 telah menjadi standar dan persyaratan dalam perdagangan dunia dan salah satu wujud jaminan terhadap kualitas produk dan jasa. Standar tersebut sudah menjadi hal yang mutlak bagi perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Sudah banyak sekali perusahaan di Indonesia yang menerapkan ISO 9001, berdasarkan data dari www.iso.org jumlah perusahaan yang sudah tersertifikasi ISO di Indonesia sebanyak 7.890 perusahaan. Contohnya induk perusahaan telekomunikasi swasta di Indonesia PT. INDOSAT sudah mengadopsi ISO 9001 sebagai sistem manajemen mutu pelayanan yang diterapkan di perusahaannya.

Kualitas mutu produk dan jasa merupakan kunci dari keunggulan bersaing di dalam pasar, sehingga kualitas dapat meningkatkan reputasi perusahaan maka perusahaan yang telah menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas dianggap perusahaan yang memiliki kualitas yang tinggi (Amirudin, 2014; Marbun & Mildawati, 2015; Ramadhany, 2017; Theonardo et al., 2018; Amaliah et al., 2021). Dengan meningkatnya persaingan kualitas produk dan jasa yang dihasilkan maka perusahaan dituntut untuk bertanggung jawab terhadap proses dan pendistribusian produk tersebut untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Persyaratan agar dapat mengikuti persaingan di Indonesia dan meningkatkan kualitas layanan yang lebih baik adalah diperlukan standar manajemen yang dapat memenuhi harapan strategis perusahaan. Susilawati (2005); Fitriyna et al. (2018); dan Wartuny et al. (2018) mengatakan bahwa fokus kepada kualitas mutu dan kepuasan pelanggan merupakan prioritas utama dalam menyusun strategi perusahaan.

China Communications Services Corporation Limited (CCS) adalah penyedia layanan terkemuka yang menyediakan layanan dukungan terintegrasi di sektor informasi termasuk telekomunikasi, media, dan teknologi. Perusahaan tersebut menawarkan layanan Infrastruktur Telekomunikasi (TIS) termasuk desain, konstruksi, dan pengawasan dan manajemen proyek, *Business Process Outsourcing (BPO)* termasuk pemeliharaan, distribusi layanan dan produk telekomunikasi, dan manajemen fasilitas. Untuk mendekati peluang pasar di Indonesia, PT. China Comservice Indonesia (CCSIndo) didirikan pada tahun 2006 sebagai salah satu dari 50 anak perusahaan CCS di seluruh dunia. Perusahaan berdedikasi mengembangkan pasar layanan telekomunikasi dan informasi di Indonesia dengan menyediakan perangkat, layanan, dan aplikasi telekomunikasi berkualitas tinggi kepada pelanggan. Pengalaman, dedikasi dan komitmen terhadap kualitas memungkinkan pelanggan untuk memaksimalkan pengalaman telekomunikasi, meminimalkan biaya, dan mengoptimalkan cara menghubungkan dunia.

PT. CCSIndo mengembangkan *Quality Management System* ISO 9001:2015 sejak tahun 2019 dan dimulai dengan penyusunan dokumen-dokumen yang dipersyaratkan oleh ISO 9001:2015. Pemenuhan persyaratan yang sudah ditetapkan tersebut harus dipastikan kesesuaiannya, agar sistem manajemen mutu berjalan dengan baik. Kegiatan operasi PT. CCSIndo tersebar di kota besar Indonesia, dan memiliki sumber daya manusia yang kompeten untuk menghasilkan jasa yang berkualitas tinggi secara efisien. Diterapkannya sistem manajemen mutu, PT. CCSIndo dapat dipastikan bahwa akan selalu memperhatikan dan mengusahakan tercapainya konsistensi mutu dan kepuasan pelanggan yang selalu diperbaiki secara berkelanjutan melalui praktek cara operasi yang baik dan benar, peningkatan skill dan kompetensi sumber daya manusia, serta pentaatan pada persyaratan peraturan perundangan-undangan dan persyaratan lainnya yang berlaku.

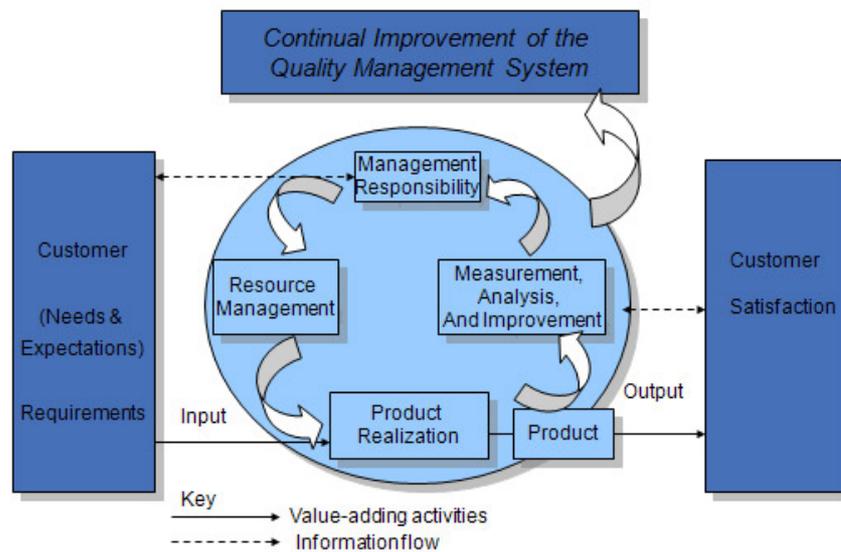
Penerapan sistem manajemen mutu didorong faktor dari luar dan dari dalam PT. CCSIndo. Faktor dari luar adalah adanya tuntutan konsumen agar sistem manajemen internal dapat menjadi sistem manajemen yang berlaku secara internasional. Faktor utama dari dalam di antaranya adalah belum adanya sistem pengelolaan manajemen mutu, berbeda area implementasi dan tanggung jawab, konflik implementasi, pengendalian, dan pemeliharaan, dikarenakan area operasional perusahaan tersebar dan beragam, sehingga penelitian penting dilaksanakan dikarenakan agar dapat memahami kebutuhan sistem manajemen dalam pencapaian untuk kepuasan pelanggan. Sebagian besar departemen di PT. CCSIndo belum menjalankan sistem dengan baik, dan berjalan dengan cara *best practice*. Masih banyak jajaran manajemen yang masih belum memahami perlunya menjalankan sistem manajemen mutu, dan tidak pahamnya akan keuntungan dari menjalankan sistem dengan baik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah (1) bagaimana implementasi dan evaluasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada PT. CCSIndo, dan (2) sejauh mana tingkat keberhasilan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada PT. CCSIndo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keberhasilan implementasi dan evaluasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada PT. CCSIndo. Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada kegiatan usaha di Kantor Pusat PT. CCSIndo yang meliputi seluruh departemen di dalamnya. Sistem yang menjadi objek penelitian hanya Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.

TINJAUAN LITERATUR

Pengertian ISO 9001:2015. Salah satu perubahan utama pada ISO 9001:2015 adalah adanya pendekatan yang sistematis terhadap risiko, alih-alih menganggapnya sebagai sebuah standar manajemen tersendiri di luar sistem manajemen mutu. Pada ISO 9001:2008, memang sudah terdapat salah satu aspek dari manajemen risiko sebagaimana tertulis pada klausul 8.5.3 tindakan pencegahan yang bila dilihat isinya, memang mengatur salah satu prinsip manajemen risiko: "Organisasi harus menentukan tindakan untuk menghilangkan penyebab-penyebab dari ketidaksesuaian potensial dalam rangka pencegahan timbulnya kejadian". Akan tetapi, keberadaannya terpisah dari keseluruhan sistem, berdiri sendiri sebagai salah satu dari sekian banyak proses yang diatur dalam Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Pada ISO 9001:2015, risiko dianggap sebagai suatu kesatuan yang tidak dipisahkan dari sistem. Dengan mengambil pendekatan yang berbasis risiko, organisasi diharapkan menjadi lebih proaktif ketimbang reaktif, senantiasa mencegah dan mengurangi efek yang tidak dikehendaki, dan selalu mempromosikan perbaikan sistem yang berkelanjutan (*continual improvement*). Ketika manajemen risiko diterapkan, secara otomatis tindakan pencegahan akan dilakukan. ISO 9001:2015 mendefinisikan risiko sebagai dampak dari ketidakpastian pada hasil yang diharapkan, dengan pengertian: (1) Dampak adalah penyimpangan dari yang diharapkan – positif maupun negatif; (2) Risiko adalah

tentang apa yang mungkin terjadi dan apa dampak yang mungkin terjadi; (3) Risiko juga mempertimbangkan seberapa besar kemungkinannya untuk terjadi. Konsep semacam ini, sebetulnya sudah sering ditemukan dalam ISO 9001:2008 dalam prinsip PDCA (*Plan-Do-Check-Action*). Struktur Standar ISO 9001 terhadap PDCA ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Struktur Standar ISO 9001 terhadap PDCA
Sumber: SNI ISO 9001:2015 Sistem Mutu-Persyaratan

Manfaat Penerapan ISO 9001:2015. Manfaat implementasi ISO 9001:2015 meliputi tiga bagian, yaitu (1) Bagi organisasi berfungsi untuk meningkatkan efisiensi tingkat operasional, meningkatkan efisiensi tingkat organisasi, meningkatkan produktifitas, meningkatkan kinerja proses, kepercayaan konsumen, mempertinggi posisi organisasi dalam persaingan di pasar; (2) Bagi karyawan berfungsi untuk meningkatkan kepuasan karyawan dalam bekerja, meningkatkan kebanggaan terhadap perusahaan, dan timbulnya proses pembelajaran bagi keberhasilan dalam bekerja; (3) Bagi konsumen berfungsi untuk meningkatkan mutu produk dan jasa bermutu sesuai harapan konsumen, meningkatkan kepuasan pelanggan dan kepercayaan yang tinggi, risiko transaksi yang rendah (Ramadhany, 2017; Handayani, 2014; Amaliah et al., 2021).

Penelitian Terdahulu. Terdapat beberapa penelitian terdahulu menggunakan ISO 9001:2015 dalam studinya. Persamaan dengan penelitian Ma'sumah & Layaman (2019) adalah menganalisis implementasi ISO 9001:2015 pada suatu perusahaan jasa. Perbedaan dengan penelitian Ma'sumah & Layaman (2019) menggunakan studi analisis dengan metode kualitatif, tidak dilengkapi dengan analisa deksriptif. Selanjutnya, persamaan dengan penelitian Handayani (2018) adalah evaluasi penerapan ISO 9001:2015 pada sebuah organisasi, namun perbedaannya adalah Handayani (2018) melakukan studinya pada perusahaan manufaktur. Kemudian, persamaan dengan penelitian Purba (2019) adalah analisis implementasi ISO 9001:2015 pada sebuah organisasi yang bergerak dalam bidang jasa, namun perbedaannya adalah aktivitas jasa konstruksi dengan aktivitas jasa telekomunikasi.

METODE

Jenis Penelitian. Jenis penelitian yang dilakukan adalah studi deskriptif kualitatif yang menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya sehingga memberikan gambaran yang jelas mengenai perusahaan secara umum (Sugiyono, 2009). Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara survey.

Penelitian dilakukan di PT. CCSIndo pada tanggal 16 Januari 2021 sampai dengan 9 Desember 2021, pada departemen *Quality, Health, Safety and Environment* (QHSE). Penelitian ini menggunakan skala Likert. Menurut Riduwan (2016) skala Likert merupakan jenis skala yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian seperti sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Tujuan penggunaan skala Likert pada penelitian ini adalah untuk memberikan tingkatan dalam penelitiannya, bersifat berurutan dan tidak dapat dikatakan setara. Klasifikasi skala penilaian kuesioner ditunjukkan oleh Tabel 1.

Tabel 1. Klasifikasi Skala Penilaian Kuesioner

No.	Penilaian	Skala
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Prosedur Penelitian. Studi literatur dilakukan dengan cara mencari referensi dan literatur di internet, perpustakaan, serta referensi yang dimiliki oleh perusahaan. Studi literatur dilakukan untuk mendapatkan informasi, data pelengkap, dan perbandingan mengenai sistem manajemen mutu untuk mengetahui kesesuaian penerapan yang telah dilakukan oleh PT. CCSIndo sekaligus sebagai masukan bagi perusahaan. Peneliti mengumpulkan data dengan metode penyebaran kuesioner kepada 30 responden yang merepresentasikan penerapan sistem manajemen mutu dalam fungsinya secara langsung. Responden yang mengisi kuesioner meliputi *Manager* (4), *National Project Manager* (1), *Regional Project Manajer* (2), *Project Manager* (8), *Quality Control* (13) dan *QHSE Staff* (2). Penentuan jumlah sampel responden menggunakan rumus Slovin, dengan *margin of error* yang ditetapkan adalah 5 persen.

Penyusunan Kuesioner. Pada penelitian ini kuesioner dipersiapkan dalam tipe pilihan langsung yang disampaikan kepada responden. Kuesioner berisi topik yang berkaitan dengan implementasi manajemen mutu. Pernyataan-pernyataan yang disusun di dalam kuesioner diambil dari klausul 4 sampai 10 yang terdapat pada ISO 9001:2015. Adapun Klausul 1, 2 dan 3 merupakan klausul-klausul pembuka yang terdiri dari Klausul 1 "Ruang Lingkup", Klausul 2 "Acuan Normatif" dan Klausul 3 "Istilah dan Definisi". Kuesioner berbasis ISO 9001:2015 akan dibagikan kepada responden secara langsung dan tepat untuk mendapatkan data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Komponen atau variabel pernyataan yang terdapat dalam kuesioner didasari oleh tujuh klausul yang terdapat dalam dokumen ISO 9001:2015 yaitu klausul 4 sampai dengan klausul 10. Tabel 2 adalah komponen atau variabel pernyataan yang terdapat pada kuesioner penelitian ini.

Pengolahan Data. Kuesioner harus diuji terlebih dahulu dengan uji validitas dan uji reliabilitas untuk memutuskan pernyataan dalam kuesioner yang diisi oleh responden tersebut layak atau belum digunakan, serta menguji apakah item-item pernyataan dalam kuesioner telah mencerminkan apa yang diteliti atau mampu mengukur elemen faktor dalam penelitian (Nurhasanah, 2019). Teknik pengujian yang digunakan untuk uji validitas adalah menggunakan *Bivariate Pearson* (Produk Momen Pearson) dan *Corrected Item-Total Correlation*. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai *r* hitung dengan nilai *r* tabel *Product Moment*. Hasil dinyatakan valid jika *r* hitung lebih besar daripada *r* tabel, berdasarkan uji dua sisi (*2-tailed*) dengan taraf signifikansi 5 persen. Adapun uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*, hasil pengujian dilakukan analisis terhadap angka yang didapatkan dengan membandingkannya terhadap nilai *r* tabel (Riduwan, 2016).

Tabel 2. Uraian Pernyataan/Variabel Berdasarkan Klausul ISO 9001:2015

No.	Pernyataan	Kode
Klausul 4. Konteks Organisasi		
4.1	Perusahaan menentukan isu eksternal (hukum, teknologi, pasar, lingkungan, ekonomi, dll) dan isu internal (nilai, budaya, kinerja organisasi, dll) yang relevan dengan tujuan dan arah strategis untuk mencapai hasil dan sistem manajemen mutu yang diinginkan	P1
4.2	Perusahaan memahami kebutuhan dan harapan dari pihak-pihak yang berkepentingan	P2
4.3	Perusahaan menentukan ruang lingkup sistem manajemen mutu	P3
4.4	Perusahaan menentukan urutan dan interaksi pada proses sistem manajemen mutu	P4
Klausul 5. Kepemimpinan		
5.1	<i>Top Management</i> memastikan bahwa hukum dan persyaratan yang berlaku dipahami dan dijalankan secara konsisten untuk peningkatan kepuasan pelanggan	P5
5.2	<i>Top Management</i> menetapkan, mengimplementasikan, dan mempertahankan kebijakan mutu yang berlaku	P6
5.3	<i>Top Management</i> memastikan bahwa tanggung jawab dan wewenang untuk peran yang relevan ditugaskan, dikomunikasikan, dan dipahami dalam perusahaan	P7
Klausul 6. Perencanaan		
6.1	Perusahaan merencanakan tindakan menangani risiko dan peluang	P8
6.2	Perusahaan menetapkan sasaran mutu pada fungsi, tingkat, dan proses yang dibutuhkan untuk mencapai sasaran mutu	P9
6.3	Perusahaan mempertimbangkan integritas	P10
Klausul 7. Dukungan		
7.1	Perusahaan menetapkan dan menyediakan sumber daya yang dibutuhkan	P11
7.2	Perusahaan memastikan sumber daya manusia yang melakukan pekerjaan memiliki kompetensi atas dasar pendidikan, pelatihan atau pengalaman	P12
7.3	Perusahaan memastikan karyawan dan pekerja menyadari kebijakan mutu, sasaran mutu, kontribusi untuk efektivitas sistem manajemen mutu, serta implikasi dari ketidaksesuaian	P13
7.4	Perusahaan menentukan komunikasi internal dan eksternal yang relevan dengan sistem manajemen mutu	P14
7.5	Perusahaan memiliki informasi terdokumentasi untuk sistem manajemen mutu	P15
Klausul 8. Operasional		
8.1	Perusahaan merencanakan dan mengendalikan proses untuk memenuhi persyaratan dan penyedia produk dan layanan	P16
8.2	Persyaratan produk dan layanan yang ditawarkan kepada pelanggan telah terdefinisi dan dapat memenuhi klaim	P17
8.3	Perusahaan menetapkan kendali pada proses desain dan pengembangan produk dan layanan	P18
8.4	Perusahaan menetapkan kriteria evaluasi, seleksi, pemantauan kinerja dan evaluasi ulang penyedia eksternal	P19
8.5	Perusahaan mengidentifikasi status output sehubungan dengan persyaratan pemantauan dan pengukuran seluruh produksi dan penyedia layanan	P20
8.6	Pelepasan produk dan layanan disertai informasi terhadap orang yang memberikan otorisasi untuk dilepas	P21
8.7	Kesesuaian dengan persyaratan diverifikasi ketika output telah dikoreksi	P22
Klausul 9. Evaluasi Kinerja		
9.1	Perusahaan melakukan pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi terhadap kepuasan pelanggan	P23
9.2	Perusahaan melakukan audit internal pada selang waktu tertentu	P24
9.3	<i>Top Management</i> melakukan tinjauan sistem manajemen mutu secara berkala	P25
Klausul 10. Peningkatan		
10.1	Organisasi menentukan dan memilih peluang untuk peningkatan kepuasan pelanggan	P26
10.2	Perusahaan mengambil tindakan untuk menghadapi konsekuensi ketidaksesuaian dan melakukan tindakan perbaikan	P27
10.3	Perusahaan melakukan peningkatan terus-menerus terhadap kesesuaian, kecukupan, dan efektivitas sistem manajemen mutu	P28

Sumber: ISO 9001:2015

Metode Analisis. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif kualitatif. Metode ini digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskriptifkan

atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya sehingga memberikan gambaran yang jelas mengenai perusahaan secara umum (Sugiyono, 2009).

Metode analisis deskriptif digunakan untuk mendapatkan nilai rata-rata. Berdasarkan nilai tersebut diharapkan dapat diambil kesimpulan sementara dari pernyataan secara garis besar. Metode *scoring* atau pembobotan digunakan untuk mengukur tingkat implementasi manajemen mutu di PT. CCSIndo. Dari data kuesioner yang didapatkan, maka dapat ditentukan jumlah skor kriterium dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Skor Kriterium} = \text{jumlah responden} \times \text{skor kriterium}$$

Kefektifan dan efisiensi implementasi sistem manajemen mutu dari masing-masing responden dapat dihitung dengan rumus:

$$\frac{\text{Skor Kriterium}}{\text{Jumlah Skor Tertinggi}} \times 100\%$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi ISO 9001:2015. Penerapan Sistem Manajemen Mutu yang berjalan di PT. CCSIndo dimulai dengan persiapan penyusunan dokumen-dokumen Kebijakan Mutu, *Standard Operational Procedure* (SOP), *Work Instruction* (WI) dan formulir-formulir yang akan digunakan dalam kegiatan operasionalnya. Semua SOP dijalankan oleh masing-masing fungsi di dalam perusahaan dengan mempertimbangkan risiko.

Kegiatan operasional PT. CCSIndo dijalankan sesuai dengan perencanaan, prosedur, target capaian yang diharapkan dan dapat memenuhi persyaratan jasa yang ditawarkan kepada pelanggan. Perencanaan kegiatan dilakukan dengan melakukan identifikasi risiko terhadap bisnis perusahaan, kemudian melakukan penilaian risiko seberapa besar risiko yang akan dihadapi perusahaan dan pengendalian apa yang dilakukan untuk mengurangi risiko tersebut.

PT. CCSIndo telah memastikan bahwa isu-isu eksternal yang berkaitan dengan lingkungan dan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) telah dijalankan dan diterapkan dengan baik. Adapun hal-hal yang berkaitan dengan isu lingkungan perusahaan telah menetapkan sasaran mutu yang harus dicapai untuk lingkungan, yaitu: (1) efisiensi konsumsi listrik, dengan target sasaran penurunan minimal 10 persen dalam satu tahun; (2) Penggunaan tinta/toner untuk printer, dengan target sasaran kurang dari tiga buah dalam satu tahun.

Perusahaan juga memastikan bahwa *waste management* seperti sampah domestik, telah dikelola dengan baik, melalui pemilahan sampah menjadi tiga macam, yaitu sampah organik, non organik dan B3. Pemeriksaan emisi gas buang pada kendaraan operasional dilakukan secara berkala, yaitu satu tahun sekali, untuk memastikan bahwa kendaraan operasional yang digunakan menghasilkan emisi gas buang yang masih di ambang batas aman.

Isu eksternal terkait keselamatan dan kesehatan kerja dipastikan telah diterapkan dengan baik oleh perusahaan dengan mengidentifikasikan risiko-risiko K3 yang ada di setiap aktifitas perusahaan, melakukan penilaian risiko dan tindakan pencegahan yang diambil. Perusahaan juga memastikan bahwa setiap personil yang melakukan kegiatan yang berisiko tinggi telah diberikan pelatihan, seperti pelatihan bekerja di ketinggian (*working at height*), keselamatan mengemudi (*safety driving*), dan Ahli K3 Listrik. Perlengkapan keselamatan telah disediakan, seperti Alat Pelindung Diri (APD) dan digunakan oleh pekerja di masing-masing aktifitas yang berisiko keselamatan dan kesehatan.

Pemeriksaan kesehatan atau *Medical Chekup* (MCU) dilaksanakan setiap tahun sekali oleh perusahaan untuk semua karyawan dengan parameter-parameter pemeriksaan yang telah

ditetapkan. Adapun jika ditemukan penyakit akibat kerja, maka perusahaan bekerjasama dengan dokter akan memberikan pengobatan dan perawatan dengan diberikan jaminan kesehatan berupa BPJS dan Asuransi Kesehatan.

Peningkatan pengetahuan karyawan terhadap ISO dilakukan dengan dilaksanakannya pelatihan Awareness ISO 9001:2015, yang berguna untuk memahami dan menerapkan setiap persyaratan yang ada dalam setiap klausul dalam ISO 9001:2015 tersebut. Pelaksanaan Audit Internal merupakan salah satu persyaratan yang ada dalam ISO, oleh sebab itu perusahaan mengadakan pelatihan internal audit berdasarkan ISO 19011:2018 guna meningkatkan kompetensi internal audit dalam melakukan audit ISO berdasarkan persyaratan yang ada.

Untuk memastikan persyaratan-persyaratan ISO telah terpenuhi dengan baik, perusahaan melakukan Internal Audit yang dilaksanakan oleh tim audit yang sudah dibentuk. Hasil audit didokumentasikan dengan baik, dan disimpan sebagai catatan. Kemudian dilanjutkan dengan pelaksanaan Management Review, atau Rapat Tinjauan Manajemen yang dihadiri oleh jajaran manajemen. Hasil dari Rapat Tinjauan Manajemen ini digunakan untuk dapat memastikan kesesuaian dan kecukupan sistem manajemen dan dileraskan dengan arah strategi perusahaan keefektifan pelaksanaan.

Teknik Pengumpulan Data. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan *Google Form*. Hasil tersebut memiliki butir pertanyaan yang dinilai dengan skala Likert. Data yang diperoleh kemudian diolah dalam tabulasi sebagaimana Tabel 2. Tabulasi data ini dimanfaatkan untuk mempermudah pengujian validitas, pengujian korelasi, dan pengujian reliabilitas.

Tabel 2. Hasil Tabulasi Data Kuesioner

No.	Kode	STS	TS	KS	S	SS	Σ
1	P1	0	0	1	12	17	30
2	P2	0	0	0	14	16	30
3	P3	0	0	0	8	22	30
4	P4	0	0	1	11	18	30
5	P5	0	0	0	10	20	30
6	P6	0	0	0	10	20	30
7	P7	0	0	1	8	21	30
.
.
.
28	P28	0	0	0	12	18	30

Uji Validitas. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung SPSS dengan nilai r tabel *Product Moment*. Hasil dinyatakan valid jika r hitung lebih besar dari 0,374. Berdasarkan uji dua sisi (*2-tailed*) dengan taraf signifikansi 5 persen maka diperoleh nilai r untuk 28 pernyataan. Hasil uji validitas disajikan pada tabel 3.

Table 3. Hasil Uji Validitas

Item	Koefisien Korelasi	Syarat	Keterangan
Pernyataan 1	0.682	$r > 0,374$	VALID
Pernyataan 2	0.762	$r > 0,374$	VALID
Pernyataan 3	0.811	$r > 0,374$	VALID
Pernyataan 4	0.764	$r > 0,374$	VALID
Pernyataan 5	0.820	$r > 0,374$	VALID
Pernyataan 6	0.845	$r > 0,374$	VALID
Pernyataan 7	0.763	$r > 0,374$	VALID
.	.	.	.
.	.	.	.
.	.	.	.
Pernyataan 28	0.774	$r > 0,374$	VALID

Uji Reliabilitas. Uji reliabilitas dilakukan berdasar nilai *Cronbach's Alpha*. Angka yang diperoleh akan dibandingkannya terhadap nilai *r* tabel. Berdasarkan metode *Cronbach's Alpha* didapatkan nilai *alpha* sebesar 0,974 lebih besar dari 0,374 (*r* Tabel) untuk variabel sebanyak 28 pernyataan valid. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jawaban responden dalam penelitian ini reliabel (Riduwan, 2016). Hasil uji reliabilitas ditunjukkan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Realiability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,974	28

Analisis Deskriptif. Analisis deskriptif bertujuan mendapatkan nilai *mean* atas keseluruhan penilaian responden pada variabel yang diajukan. Dari nilai *mean* akan didapatkan gambaran secara kualitatif mengenai tingkat implementasi sistem manajemen mutu di PT. CCSIndo.

Tabel 5. Nilai Implementasi Sistem Manajemen Mutu

Klausul	Nilai Rata-rata
Klausul 4	4,59
Klausul 5	4,67
Klausul 6	4,63
Klausul 7	4,63
Klausul 8	4,57
Klausul 9	4,66
Klausul 10	4,62

Berdasarkan Tabel 5 diketahui bahwa implementasi sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 di PT. CCSIndo memiliki *mean* di atas angka 4,00 yang artinya berada pada tingkat sangat baik berdasarkan skala Likert dalam mengimplementasikan sistem manajemen mutu berdasarkan klausul-klausul yang terdapat pada ISO 9001:2015 (Riduwan, 2016).

Pembobotan (Scoring). Metode ini digunakan untuk memperoleh nilai persentase keefektifan implementasi manajemen mutu masing-masing variabel. Dimulai dengan menghitung jumlah skor kriterium dan dilanjutkan dengan menghitung nilai persentase keefektifannya. Berikut adalah rata-rata persentase keefektifan implementasi sistem manajemen mutu:

Tabel 6. Rekapitulasi Rata-rata Persentase Keefektifan Implementasi SMM

Klausul	Rata-rata (%)	Keterangan
Klausul 4	91,83	Sangat Baik
Klausul 5	93,33	Sangat Baik
Klausul 6	92,67	Sangat Baik
Klausul 7	92,53	Sangat Baik
Klausul 8	91,43	Sangat Baik
Klausul 9	93,11	Sangat Baik
Klausul 10	92,44	Sangat Baik

Dari Tabel 6 diketahui bahwa implementasi sistem manajemen mutu Klausul 4 tentang Konteks Organisasi menempai urutan keenam dengan nilai 91,83 persen, karena perusahaan sudah memiliki visi dan misi yang jelas. Selain itu perusahaan menentukan ruang lingkup sistem manajemen mutu dengan baik, kemungkinan sosialisasi visi dan misi tidak sampai ke lini bawah.

Klausul 5 tentang Kepemimpinan memiliki nilai rata-rata tertinggi dengan nilai 93,33 persen, karena komitmen jajaran manajer PT. CCSIndo sudah berjalan dengan baik dalam mengimplementasikan sistem manajemen mutu dan perusahaan juga telah menentukan peran, tanggung jawab, dan wewenang yang jelas dalam organisasi. Menurut Purba (2019) klausul Kepemimpinan di Proyek Jasa Rancang Bangun Masjid Agung Medan memiliki nilai rata-rata

88,89 persen atau lebih rendah daripada PT. CCSIndo. Hal ini dikarenakan pemimpin sudah memiliki komitmen dalam penerapan sistem manajemen mutu namun dalam menentukan peran, tanggung jawab, dan wewenang sedikit kurang jelas dalam organisasi. Sementara hasil kajian Handayani (2018) di PT. Pulau Sambu Group (PSG) memiliki nilai rata-rata 90 persen atau lebih rendah daripada PT. CCSIndo, hal ini dikarenakan perusahaan sudah mulai dapat menentukan peran, tanggung jawab dan wewenang dengan jelas dalam organisasi. Untuk kajian Darmawan (2020) di Kontraktor PT. X memiliki nilai rata-rata 85 persen, hal ini dikarenakan perusahaan sedikit memahami dalam menentukan peran, tanggung jawab dan wewenang dalam organisasi. Sementara untuk kajian Massie (2019) di PT Wellgan Gemilang, memiliki persentase 100 persen, hal ini dapat dipastikan bahwa dalam implementasi sistem manajemen mutu perusahaan telah menentukan peran, tanggung jawab dan wewenang dengan jelas dalam organisasi dan kebutuhan dan harapan dari pihak-pihak berkepentingan, mempunyai visi dan misi dan jelas, serta komitmen dari pimpinan dalam pelaksanaan implementasi sangat baik. Pada Kajian Putra et al. (2019) di PT. Trans Power Marine, Tbk, memiliki rata-rata 88,88 persen, hal ini dikarenakan perusahaan kurang memahami peran, tanggung jawab dan wewenang organisasi dalam implementasi sistem manajemen mutu. Apabila dikaitkan dengan konsep PDCA, klausul ini termasuk pada konsep Plan dan Do, karena perusahaan membuat *job description* yang jelas.

Klausul 6 tentang Perencanaan menempati urutan ketiga, dengan nilai 92,67 persen, karena perusahaan telah merencanakan tindakan menangani risiko dan peluang yang ada serta telah menetapkan sasaran mutu pada setiap fungsi, tingkat, dan proses yang dibutuhkan untuk mencapai sasaran mutu. Sementara penelitian Purba (2019) klausul Perencanaan di Proyek Jasa Rancang Bangun Masjid Agung Medan memiliki nilai rata-rata 87,56 persen atau lebih rendah daripada PT. CCSIndo, karena perusahaan masih kurang mempertimbangkan integritas, ketersediaan sumber daya, alokasi dan realokasi tanggung jawab ketika melakukan perubahan sistem. Sementara kajian Handayani (2018) di PT Pulau Sambu Group (PSG) memiliki nilai rata-rata 100 persen atau lebih tinggi daripada PT. CCSIndo, karena perusahaan telah merencanakan tindakan menangani risiko dan peluang yang ada serta telah menetapkan sasaran mutu pada setiap fungsi, tingkat, dan proses yang dibutuhkan untuk mencapai sasaran mutu dengan baik dan telah mempertimbangkan integritas, ketersediaan sumber daya, alokasi dan realokasi tanggung jawab ketika melakukan perubahan sistem dengan baik. Kajian Darmawan (2020) di Kontraktor PT. X, memiliki nilai rata-rata 84 persen karena perusahaan telah merencanakan tindakan menangani risiko dan peluang yang ada, namun belum secara keseluruhan aktifitas. Sementara kajian Massie (2019) di PT Wellgan Gemilang memiliki persentase 100 persen, dapat dipastikan juga bahwa perusahaan telah merencanakan tindakan menangani risiko dan peluang yang ada serta telah menetapkan sasaran mutu pada setiap fungsi, tingkat, dan proses yang dibutuhkan untuk mencapai sasaran mutu dengan baik dan telah mempertimbangkan integritas, ketersediaan sumber daya, alokasi dan realokasi tanggung jawab ketika melakukan perubahan sistem dengan baik. Kajian Putra et al. (2019) di PT. Trans Power Marine, Tbk, memiliki rata-rata persentase 75 persen karena perusahaan belum merencanakan tindakan menangani risiko dan peluang yang ada serta belum dapat menetapkan sasaran mutu pada setiap fungsi, tingkat, dan proses yang dibutuhkan untuk mencapai sasaran mutu dengan baik. Klausul ini dapat dikaitkan dengan konsep PDCA, klausul ini termasuk pada konsep Plan, yaitu perencanaan.

Klausul 7 tentang Dukungan menempati urutan keempat dengan nilai persentase rata-rata 92,53 persen. Klausul ini juga mendapatkan nilai yang cukup tinggi dikarenakan perusahaan telah memastikan bahwa sumber daya manusia melakukan pekerjaan sesuai dengan kemampuannya, selain itu perusahaan juga memberikan arahan untuk meningkatkan kesadaran karyawan dan pekerja terhadap kebijakan dan sasaran mutu. Sementara penelitian Purba (2019) klausul Dukungan di Proyek Jasa Rancang Bangun Masjid Agung Medan memiliki nilai rata-rata 87,47 persen, lebih rendah daripada PT. CCSIndo karena perusahaan masih kurang memastikan ketersediaan sumber daya yang dibutuhkan, sudah memiliki informasi terdokumentasi namun

masih belum terlengkapi dengan baik. Sementara kajian Handayani (2018) di PT. Pulau Sambu Group (PSG) memiliki nilai rata-rata 83 persen atau lebih rendah daripada PT. CCSIndo, karena perusahaan kurang dapat memastikan sumber daya manusia melakukan pekerjaan sesuai dengan kemampuannya, selain itu perusahaan juga kurang memberikan arahan untuk meningkatkan kesadaran karyawan dan pekerja terhadap kebijakan dan sasaran mutu dengan baik dan juga sudah memiliki informasi terdokumentasi namun belum terlengkapi dengan baik. Kajian Darmawan (2020) di Kontraktor PT. X, memiliki nilai rata-rata 83,78 persen, sama halnya dengan kajian Handayani, bahwa perusahaan kurang dapat memastikan sumber daya manusia melakukan pekerjaan sesuai dengan kemampuannya, selain itu perusahaan juga kurang memberikan arahan untuk meningkatkan kesadaran karyawan dan pekerja terhadap kebijakan dan sasaran mutu dengan baik dan juga sudah memiliki informasi terdokumentasi namun belum terlengkapi dengan baik. Sementara kajian Massie (2019) di PT Wellgan Gemilang, memiliki persentase 90,91 persen, dapat dipastikan bahwa perusahaan telah dapat memastikan sumber daya manusia melakukan pekerjaan sesuai dengan kemampuannya, selain itu perusahaan juga kurang memberikan arahan untuk meningkatkan kesadaran karyawan dan pekerja terhadap kebijakan dan sasaran mutu dengan baik dan juga sudah memiliki informasi terdokumentasi namun belum terlengkapi dengan baik. Kajian Putra et al. (2019) di PT. Trans Power Marine, Tbk, memiliki rata-rata 90 persen, bahwa perusahaan telah memastikan sumber daya manusia melakukan pekerjaan sesuai dengan kemampuannya, selain itu perusahaan juga kurang memberikan arahan untuk meningkatkan kesadaran karyawan dan pekerja terhadap kebijakan dan sasaran mutu dengan baik dan juga sudah memiliki informasi terdokumentasi namun belum terlengkapi dengan baik, namun ada kendala perencanaan untuk perawatan yang masih kurang berjalan dengan baik. Klausul ini dapat dikaitkan dengan konsep PDCA, klausul ini termasuk pada konsep Do, yaitu pelaksanaan.

Klausul 8 tentang Operasional menempati urutan terendah dengan nilai persentase rata-rata 91,43 persen. Klausul ini persentasenya terendah karena perusahaan telah menetapkan kriteria evaluasi, seleksi, namun pemantauan kinerja dan evaluasi ulang penyedia eksternal kurang terlaksana dengan baik. Kurangnya pemantauan pelepasan hasil layanan yang disertai informasi terhadap orang yang memberikan otorisasi untuk dilepas. Sementara penelitian Purba (2019) klausul Operasional di Proyek Jasa Rancang Bangun Masjid Agung Medan memiliki nilai rata-rata 86,38 persen, atau lebih rendah daripada PT. CCSIndo, hal ini dikarenakan perusahaan proses desain dan pengembangan produk tidak dilengkapi. Sementara hasil kajian Handayani (2018) di PT. Pulau Sambu Group (PSG) memiliki nilai rata-rata 70 persen atau lebih rendah daripada PT. CCSIndo, hal ini dikarenakan banyak prosedur belum dijalankan dengan baik namun persyaratan lain dijalankan dengan baik. Untuk kajian Darmawan (2020) di Kontraktor PT. X memiliki nilai rata-rata 86,67 persen, bahwa perusahaan belum menjalankan prosedur-prosedur operasional dengan baik, namun beberapa persyaratan lain dijalankan dengan baik. Sementara kajian Massie (2019) di PT Wellgan Gemilang memiliki persentase 96,72 persen, lebih tinggi daripada PT. CCSIndo, hal ini dapat dipastikan bahwa pada kegiatannya perusahaan telah menetapkan kriteria evaluasi, seleksi, namun pemantauan kinerja dan evaluasi ulang penyedia eksternal telah terlaksana dengan baik, baiknya pemantauan untuk pelepasan hasil layanan yang disertai informasi terhadap orang yang memberikan otorisasi untuk dilepas, serta perusahaan telah menjalankan prosedur-prosedur operasional dengan baik dan beberapa persyaratan lain dijalankan dengan baik. Untuk kajian Putra et al. (2019) di PT. Trans Power Marine, Tbk, memiliki rata-rata 85,71 persen, dapat dipastikan perusahaan belum menjalankan prosedur-prosedur operasional dengan baik, namun beberapa persyaratan lain dijalankan dengan baik, serta traceability atau mampu telusur sampai dengan penerbitan output belum terlaksana secara maksimal. Klausul ini dapat dikaitkan dengan konsep PDCA, klausul ini termasuk pada konsep Do yaitu pelaksanaan.

Klausul 9 tentang Evaluasi Kinerja menempati urutan kedua, dengan nilai persentase rata-rata 93,11 persen, karena perusahaan melakukan audit setiap tahun. Kegiatan ini memungkinkan tindakan evaluasi terhadap kinerja pekerja dan perusahaan secara rutin. Sementara dari penelitian

Purba (2019) klausul Evaluasi Kinerja di Proyek Jasa Rancang Bangun Masjid Agung Medan memiliki rata-rata 89,56 persen atau lebih rendah daripada PT. CCSIndo, karena perusahaan telah memperhatikan manajemen mutu agar sasaran yang diinginkan tercapai dengan melakukan audit secara rutin, membuat catatan analisis mutu produk namun tindakan evaluasi masih belum efektif. Sementara kajian Handayani (2018) di PT. Pulau Sambu Group (PSG) memiliki nilai rata-rata 85,00 persen atau lebih rendah daripada Purba, karena perusahaan kurang memperhatikan dalam penerapan manajemen mutu agar sasaran yang diinginkan tercapai dengan cara melakukan audit secara rutin, kemudian beberapa prosedur belum dijalankan dengan baik, namun beberapa persyaratan lainnya telah terpenuhi. Kajian Darmawan (2020) di Kontraktor PT. X memiliki nilai rata-rata 88 persen, sedikit lebih tinggi daripada kajian Handayani, hal ini dikarenakan perusahaan telah melakukan audit secara rutin untuk pencapaian sasaran yang telah ditentukan namun tindakan evaluasi terhadap kinerja pekerja dan perusahaan belum dilakukan secara rutin. Sementara kajian Massie (2019) di PT Wellgan Gemilang, memiliki rata-rata 84,21 persen karena perusahaan kurang memperhatikan penerapan manajemen mutu agar sasaran yang diinginkan tercapai, dengan cara melakukan audit secara rutin, beberapa prosedur belum dijalankan dengan baik, namun beberapa persyaratan lainnya telah terpenuhi dan tindakan evaluasi terhadap kinerja pekerja dan perusahaan belum dilakukan rutin. Untuk Kajian Putra et al. (2019) di PT. Trans Power Marine, Tbk, memiliki rata-rata 85,71 persen, karena tindakan evaluasi terhadap kinerja pekerja dan perusahaan belum dilakukan secara konsisten. Apabila dikaitkan dengan konsep PDCA, klausul ini termasuk pada konsep Check, yaitu pemantauan dan evaluasi proses.

Klausul 10 tentang Peningkatan menempati urutan kelima dengan nilai 92,44 persen, karena perusahaan telah memastikan adanya tindakan untuk menghadapi konsekuensi ketidaksesuaian dan melakukan perbaikan, serta melakukan peningkatan terhadap kesesuaian, kecukupan, dan efektivitas sistem manajemen mutu. Sementara penelitian Purba (2019) klausul Peningkatan di Proyek Jasa Rancang Bangun Masjid Agung Medan memiliki nilai rata-rata 84,00 persen, atau lebih rendah daripada PT. CCSIndo, karena tindakan perbaikan terhadap ketidaksesuaian produk tergolong cukup lambat. Sementara hasil kajian Handayani (2018) di PT. Pulau Sambu Group (PSG) memiliki nilai rata-rata 86,67 persen atau lebih tinggi daripada penelitian Purba, hal ini karena semua prosedur kerja dan persyaratan telah dijalankan dengan baik. Kajian Darmawan (2020) di Kontraktor PT. X, memiliki nilai rata-rata 88 persen, sedikit lebih tinggi daripada kajian Handayani, hal ini dikarenakan perusahaan telah melakukan perbaikan terhadap ketidaksesuaian produk secara tepat waktu. Sementara kajian Massie (2019) di PT Wellgan Gemilang, memiliki rata-rata sangat rendah sekali yaitu 25 persen, karena perusahaan belum melakukan perbaikan atas temuan analisis gap saat penelitian. Kajian Putra et al. (2019) di PT. Trans Power Marine, Tbk, memiliki rata-rata 83,33 persen karena tindakan perbaikan terhadap ketidaksesuaian telah dilaksanakan namun tergolong cukup lambat. Klausul ini dapat dikaitkan dengan konsep PDCA, klausul ini termasuk pada konsep Action, yaitu tindakan perbaikan dan berkelanjutan.

Meninjau pada Tabel 6 diketahui bahwa jawaban responden ke-3, 8 dan 15 memiliki nilai yang sama yaitu 94,76 persen. Untuk jawaban responden ke-3 yang merupakan sub klausul 4 dengan pernyataan "Perusahaan menentukan ruang lingkup sistem manajemen mutu", hal ini dimungkinkan karena manajemen sudah jelas menentukan ruang lingkup penerapan sistem manajemen mutu dengan memperhatikan proses bisnis yang ada. Jawaban responden ke-8 yang merupakan sub klausul 6 dengan pernyataan "Perusahaan merencanakan tindakan menangani risiko dan peluang", hal ini dikarenakan perusahaan sudah mengidentifikasi risiko dan peluang dari segala jenis risiko dan peluang yang ada, menilai risiko dan peluang serta mengendalikan risiko dan peluang yang ada. Jawaban responden ke-15 yang merupakan sub klausul 7 dengan pernyataan "Perusahaan memiliki informasi terdokumentasi untuk sistem manajemen mutu", hal ini dikarenakan perusahaan mengendalikan dokumen dan semua catatan dengan baik dengan adanya pengendali dokumen sistem manajemen mutu, seperti SOP, WI dan lain-lain. Sementara penelitian Purba (2019) pada jawaban responden ke-3 memiliki nilai rata-rata 86,67 persen, atau

lebih rendah daripada PT. CCSIndo. Jawaban responden ke-8 memiliki nilai rata-rata 87,33 persen, atau lebih rendah daripada PT. CCSIndo, dan jawaban responden ke-15 memiliki nilai rata-rata 88,00 persen, atau lebih rendah daripada PT. CCSIndo.

Nilai persentase terendah didapatkan pada jawaban responden ke-19 yang merupakan sub klausul 8 dengan pernyataan “Perusahaan menetapkan kriteria evaluasi, seleksi, pemantauan kinerja dan evaluasi ulang penyedia eksternal”, dengan nilai 86,67 persen. Pernyataan ini memperoleh nilai terendah dimungkinkan karena pelaksanaan seleksi belum berjalan dengan baik, serta proses untuk evaluasi kinerja penyedia eksternal belum terlaksana dengan maksimal. Sementara penelitian Purba (2019) pada jawaban responden ke-19 memiliki nilai rata-rata 87,67 persen, atau sama dengan rata-rata di PT. CCSIndo.

KESIMPULAN

Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada PT. CCSIndo memiliki nilai yang sangat baik dengan tingkat keberhasilan implementasi rata-rata adalah 92,47 persen. Hal ini berarti implementasi sistem manajemen mutu PT. CCSIndo telah sesuai dengan klausul-klausul yang terdapat pada ISO 9001:2015. Peningkatan kualitas implementasi pada klausul 8 ISO 9001:2015 tentang operasional masih bernilai rendah, khususnya terkait pemantauan kinerja dan evaluasi ulang penyedia eksternal yang kurang terlaksana dengan baik. Implikasi kebijakannya diperlukan konsistensi dalam pemantauan kinerja dan evaluasi penyedia eksternal dengan dilakukan secara berkala. Selanjutnya, hasil skoring menunjukkan bahwa implementasi sistem manajemen mutu telah dijalankan secara baik, oleh karena itu, PT. CCSIndo dapat melanjutkan pencapaian kinerja perusahaan ke tahap penilaian Sertifikasi ISO 9001:2015.

DAFTAR PUSTAKA

- Amaliah, S., Maharani, M. D. D., & Sukwika, T. (2021). Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 pada Program Studi Teknik Kimia di Akademi Minyak dan Gas Balongan Menggunakan Metode Interpretative Structural Modeling (ISM). *Jurnal Migasian*, 5(1), 9-18.
- Amirudin, A. (2014). Evaluasi Penerapan ISO 9001: 2008 di Lingkungan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. *Etikonomi*, 13(1), 35-50.
- Darmawan, A., Wacono, S., & Saputra, J. (2020). Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 Pada Kontraktor PT. X. *Construction and Material Journal*, 2(3), 201-211.
- Fitriyana, S. N., Lenggogeni, L., & Muretinugraha, R. E. (2018). Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berdasarkan ISO 9001:2015. *Menara: Jurnal Teknik Sipil*, 13(1), 1-9.
- Handayani, D. (2018). Evaluasi Penerapan ISO ISO 9001: 2015 pada PT Pulau Sambu Group (PSG) Sungai GUntung Kabupaten Indra Giri Hilir Riau. *Manajemen Bisnis*, 8(2), 95-106.
- Marbun, S. L., & Mildawati, T. (2015). Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 Pada PT Methabisulphite Nusanatara. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 4(1), 1-15.
- Massie, F. G., & Raharjo, J. (2019). Evaluasi Efektivitas Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 pada PT. Wellgan Gemilang. *Jurnal Titra*, 7(1), 37-42.
- Ma'sumah, E. N., & Layaman, L. (2019). Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 terhadap Kepuasan Peserta (Pelanggan) dengan Mediasi Kualitas Layanan. *Esensi: Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 9(1), 69-78.
- Nurhasanah, S. (2019). *Statistika Pendidikan*, Jakarta: Salemba Humanika.
- Purba, A. N., (2019). Analisis Implementasi Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada Proyek Jasa Rancang Bangun (Design and Build) Pembangunan Masjid Agung Medan. *Skripsi*. Politeknik Negeri Medan. Medan.

- Putra, M. F., Suhendar, E., & Usman, R. (2019). GAP Analysis Persiapan Implementasi ISO 9001: 2015 pada PT. Trans Power Marine, Tbk. *Penelitian dan Aplikasi Sistem dan Teknik Industri*, 13(2), 149-153.
- Ramadhany, F. F. (2017). Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 dalam Menunjang Pemasaran (Studi Pada PT Tritama Bina Karya Malang). *Disertasi*, Universitas Brawijaya.
- Riduwan. (2016). *Dasar-Dasar Statistika*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Susilawati, C. (2005). Harapan dan Realita Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 dalam Penerapannya di Perusahaan Kontraktor. *Civil Engineering Dimension*, 7(1), pp-30.
- Theonardo, I., Wibisono, E., & Hadiyat, M. A. (2018). Perancangan dan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 pada PT. ABC, Sidoarjo. *CALYPTRA*, 7(1), 3151-3160.
- Wartuny, W. R., Lumeno, S. S., & Mandagi, R. J. (2018). Model Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berbasis ISO 9001: 2015 pada Kontraktor di Propinsi Papua Barat. *Jurnal Sipil Statik*, 6(8), 579-588.