

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, model 4D terbukti efektif dalam mengembangkan dokumen evaluasi kinerja ISO 9001:2015 yang berkualitas tinggi. Kesimpulan penelitian diuraikan sesuai empat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Analisis kebutuhan dokumen evaluasi kinerja di PT XYZ menunjukkan defisiensi dokumentasi yang signifikan dengan 40% dokumen belum tersedia sama sekali dan 60% dokumen tersedia namun tidak lengkap, khususnya pada prosedur evaluasi kepuasan pelanggan dan penanganan keluhan pelanggan yang belum tersedia, serta prosedur audit mutu internal, tinjauan manajemen, dan penanganan ketidaksesuaian yang hanya memiliki tingkat ketercapaian 33%.
2. Perancangan dokumen evaluasi kinerja berhasil menghasilkan kerangka lima dokumen prosedur yang terintegrasi sesuai klausul 9 ISO 9001:2015, meliputi struktur yang memenuhi standar kepatuhan dengan dilengkapi diagram alir, formulir pendukung, dan instrumen validasi multidimensi yang mengintegrasikan aspek kesesuaian ISO, kelengkapan konten, kejelasan, praktikalitas, dan kualitas keseluruhan.
3. Pengembangan dokumen evaluasi kinerja menggunakan model 4D berhasil menghasilkan lima dokumen lengkap yaitu prosedur evaluasi kepuasan pelanggan, prosedur penanganan keluhan pelanggan, prosedur audit mutu internal, prosedur tinjauan manajemen, dan prosedur penanganan ketidaksesuaian dan tindakan koreksi yang saling terintegrasi dan siap untuk diimplementasikan.
4. Validasi kelayakan dokumen evaluasi kinerja melalui penilaian ahli mencapai skor rata-rata 4,40 dari skala 5 atau 88% dengan kategori "Sangat Valid", di mana validator praktisi memberikan skor 4,86 (97,2%) dan

validator akademisi memberikan skor 3,94 (78,8%) dengan tingkat kesepakatan antar validator mencapai 100%, menunjukkan bahwa dokumen memiliki kualitas tinggi dan layak untuk diimplementasikan.

6.2 Saran

Berdasarkan temuan dan keterbatasan penelitian, disusun saran untuk beberapa pihak dalam perbaikan implementasi dan pengembangan penelitian selanjutnya, di antaranya yaitu:

1. Untuk peneliti selanjutnya:
 - a. Melanjutkan tahap penyebaran (*Dessiminate*) dan mengevaluasi pengaruh penggunaan dokumen klausul 9 ISO 9001:2015 yang telah dikembangkan di PT XYZ
 - b. Mengembangkan dokumen klausul lain di PT XYZ atau perusahaan lain
 - c. Menggunakan metode lain untuk mengembangkan dokumen persyaratan ISO 9001:2015
2. Untuk PT XYZ:
 - a. Menggunakan dokumen klausul 9 yang telah digunakan dengan efisien
 - b. Membuat *manual book* dan pelatihan untuk melaksanakan prosedur yang baru dikembangkan
 - c. Memenuhi semua persyaratan ISO 9001:2015 dan menyusun dokumen sesuai aturan
 - d. Melaksanakan audit mutu internal sesuai yang ditentukan dalam ISO 9001:2015 minimal per 6 bulan, maksimal per 1 tahun
4. Untuk organisasi sejenis:
 - a. Memberikan kesempatan untuk para peneliti melakukan penelitian terkait ISO 9001:2015
 - b. Menjadikan referensi dokumen yang dikembangkan untuk diimplementasikan di organisasinya
5. Untuk praktisi sistem manajemen mutu:
 - a. Mempelajari dan memahami dokumen prosedur yang dibuat
 - b. Mengikuti pelatihan dari perusahaan untuk implementasi prosedur