

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU
ISO 9001:2015 TERHADAP DAYA SAING PERUSAHAAN
DI PT POS INDONESIA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada
Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Fakultas Pendidikan Ekonomi dan
Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia**



Oleh:

ZAID ZARKASIH

NIM:

1704083

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MANAJEMEN PERKANTORAN
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
BANDUNG
2021**

Zaid Zarkasih, 2021

*PENGARUH PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 TERHADAP DAYA SAING
PERUSAHAAN DI PT POS INDONESIA (PERSERO)*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015
TERHADAP DAYA SAING PERUSAHAAN DI PT POS INDONESIA
(PERSERO)**

Oleh:

Zaid Zarkasih

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis

© Zaid Zarkasih 2021
Universitas Pendidikan Indonesia
November 2021

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang.
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difotokopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ZAID ZARKASIH

1704083

PENGARUH PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 TERHADAP DAYA SAING PERUSAHAAN DI PT POS INDONESIA

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing akademik:

Bandung, 20 Agustus 2021

Pembimbing Akademik



Adman S.Pd., M.Pd.

NIP. 197404122001121002

Mengetahui,

Ketua Prodi Pendidikan Manajemen Perkantoran



Dr. Sambas Ali Muhidin., S.Pd. M.Si.

NIP. 197406272001121001

i

BERITA ACARA

Skripsi ini telah diuji pada :

Hari/tanggal : Rabu, 22 September 2021

Waktu : 07:30

Tempat : Online Zoom Ruang 1

Susunan Panitia :

Ketua : Prof. Dr. H. Eeng Ahman, M.S.

NIP. 196110221986031002

Sekretaris : Dr. Sambas Ali Muhidin, S.Pd., M.Si

NIP. 197406272001121001

Penguji : 1. Dr. Hj. Nani Imaniyati, M.Si

NIP. 196101061987032002

2. Dr. Budi Santoso, M.Si.

NIP. 196008261987031001

3. Drs. Uep Tatang Sontani

NIP. 195704151985031005

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Pendidikan Indonesia maupun perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku diperguruan tinggi ini.

Bandung, 2021
Yang membuat pernyataan

Zaid Zarkasih
NIM. 1704083

ABSTRAK

PENGARUH PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 TERHADAP DAYA SAING PERUSAHAAN DI PT POS INDONESIA

Disusun oleh:

Zaid Zarkasih

1704083

Skripsi ini dibimbing oleh:

Adman S.Pd., M.Pd

NIP. 197404122001121002

Penelitian ini membahas tentang pencapaian penerapan sistem manajemen mutu dan daya saing perusahaan di PT Pos Indonesia (Persero), penelitian ini terdiri atas dua variabel yaitu penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dan daya saing. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa pengaruh dari penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 terhadap daya saing perusahaan. Penelitian ini menggunakan metode survey (*explanatory survey*). Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala rentang skor antara 1 sampai 5. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi sederhana. Berdasarkan hasil analisis ditemukan gambaran penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 berada pada kategori efektif, serta gambaran peforma daya saing perusahaan berada pada kategori efektif. Hasil uji hipotesis diperoleh bahwa penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 (X) berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap daya saing perusahaan (Y).

Kata Kunci: Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, Daya Saing Perusahaan

ABSTRACT

THE EFFECT OF IMPLEMENTATION OF ISO 9001:2015 QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ON COMPANY COMPETITIVENESS AT PT POS INDONESIA

by:

Zaid Zarkasih

1704083

This thesis is supervised by:

Adman S.Pd., M.Pd

NIP. 197404122001121002

This study discusses the achievement of the implementation of the quality management system and company competitiveness at PT Pos Indonesia (Persero), this study consists of two variables, namely the implementation of the ISO 9001:2015 quality management system and competitiveness. The purpose of this study was to determine how much influence the implementation of the ISO 9001:2015 quality management system has on the competitiveness of the company. This study uses a survey method (explanatory survey). The data collection technique used a questionnaire with a scale of scores 1 - 5. The data analysis technique used simple regression analysis. Based on the results of the analysis, it is found that the description of the implementation of the ISO 9001:2015 quality management system is in the effective category, and the description of the company's competitive performance is in the effective category. The results of hypothesis testing are obtained that the implementation of the ISO 9001:2015 quality management system (X) has a significant and positive effect on the competitiveness of the company (Y).

Keywords: *Implementation ISO 9001:2015 Quality Management System, Company Competitiveness*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
BERITA ACARA	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
UCAPAN TERIMA KASIH	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.3.1 Tujuan Umum	Error! Bookmark not defined.
1.3.2 Tujuan Khusus	Error! Bookmark not defined.
1.4. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Manfaat Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat Praktis	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS ...	Error!
Bookmark not defined.	
2.1 Kajian Pustaka	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Konsep Sistem Manajemen Mutu	Error! Bookmark not defined.

2.1.2 Konsep Daya Saing Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Berpikir	Error! Bookmark not defined.
2.4 Hipotesis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE DAN DESAIN PENELITIAN Error! Bookmark not defined.	
3.1 Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Desain Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Operasionalisasi Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.3 Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.4 Pengujian Instrumen Penilaian	Error! Bookmark not defined.
3.2.5 Pengujian Persyaratan Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.6 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.2.7 Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL, PEMBAHASAN, DAN ANALISIS Error! Bookmark not defined.	
defined.	
4.1 Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Pengujian Persyaratan Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.4 Pengujian Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 (X)	Error!
	Bookmark not defined.

4.2.2 Analisis Peforma Daya Saing di PT Pos Indonesia (Persero) (Y).	Error!
Bookmark not defined.	
4.2.3 Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Daya Saing Perusahaam di PT Pos Indonesia (Persero).....	Error!
Bookmark not defined.	
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	xiii
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 Representasi Siklus PDCA ISO 9001:2015 **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.2 Competitive Advantage.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.3 Hirarki Pengembangan Keunggulan Kompetitif.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.4 Strategi Meraih Keunggulan Daya saing **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.6 Kerangka Pemikiran.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.7 Kausalitas Variabel Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.1 Rekapitulasi Perhitungan Data Variabel Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 (X).....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.2 Rekapitulasi Perhitungan Data Variabel Daya Saing (Y) **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 Rekapitulasi Kompetitor PT Pos Indonesia (Persero)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2.1 Persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Daya Saing...**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.3 Data Jumlah Pegawai di Divisi GRC&QSHE, Operasional, Penjualan, dan Complain Customer Hendel di PT POS Indonesia**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.4 Proporsi Sampel Pegawai di PT Pos Indonesia**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 (Variabel X)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Daya Saing Perusahaan (Variabel Y)..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.8 Distribusi Pembantu untuk Pengujian Normalitas**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.9 Model Tabel Uji Barlett**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.10 Skala Penafsiran Skor Rata-rata.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.11 Tabel Pembantu Regresi Sederhana.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.1 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.2 Skor Rata-rata Jawaban Responden terhadap Indikator Customer Focus**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.3 Skor Rata-rata Jawaban Responden terhadap Indikator Leadership**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.4 Skor Rata-rata Jawaban Responden terhadap Indikator Engagement of People.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5 Skor Rata-rata Jawaban Responden terhadap Indikator Process Approach	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6 Skor Rata-rata Jawaban Responden terhadap Indikator Improvement	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7 Skor Rata-rata Jawaban Responden terhadap Indikator Evidence Based Decision Making	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8 Skor Rata-rata Jawaban Responden terhadap Indikator Relationship Management.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Daya Saing	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10 Skor Rata-rata Jawaban Responden terhadap Indikator Sumber Daya Organisasi.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.11 Skor Rata-rata Jawaban Responden terhadap Indikator Kualitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.12 Skor Rata-rata Jawaban Responden terhadap Indikator Produk Inovasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.13 Skor Rata-rata Jawaban Responden Terhadap Indikator Kapabilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.14 Skor Rata-rata Jawaban Responden Terhadap Indikator Kompetensi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.15 Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.16 Uji Homogenitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.17 Uji Linieritas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.18 Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.19 Uji Regresi Sederhana dari Variabel X terhadap Variabel Y	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.20 Uji Analisis Koefisien Korelasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.21 Interpretasi Koefisien Korelasi	Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.22 Uji Analisis Koefisiensi Determinasi...**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, M., Muhidin, S. A., & Somantri, A. (2017). *Dasar-dasar Metode Statistika Untuk Penelitian* (2nd ed.). CV. PUSTAKA SETIA. Bandung.
- Aji, P. (2015). *Manajemen Strategi Keunggulan Bersaing Berkelanjutan*. EKLUIBRIA. Yogyakarta.
- Ambarwati, A. (2018). Organisasi Dan Teori Organisasi. In *Academia* (Issue April 2018). Media Nusa Creative. Malang.
https://www.academia.edu/38353586/Pengertian_Organisasi_dan_Teori_Organisasi
- Azhar, A., Pengajar, S., Ekonomi, F., Riau, U., Bina, K., Simpang, W., & Pekanbaru, B. (2010). Peranan Total Quality Manajemen (Tqm) Dalam Meningkatkan Daya Saing. *Pekbis Jurnal*, 2(1), 254–260.
<https://pekbis.ejournal.unri.ac.id/index.php/JPEB/article/view/388>
- Fitri, D., & Ismanto, W. (2019). Sistem Manajemen Mutu Iso 9000 Dalam Peningkatan Mutu Produk Dan Pelayanan Serta Kepuasan Pelanggan Di Pasar Internasional. *Jurnal Dimensi*, 7(3), 421–433.
<https://doi.org/10.33373/dms.v7i3.1705>
- Fuad, A. (2020). *KEUNGGULAN BERSAING PERGURUAN TINGGI NEGERI DI ERA DISRUPSI*.
- Hoyle, D. (2017). *David Hoyle - ISO 9000 Quality Systems Handbook_ Increasing the Quality of an Organization's Outputs* (2017, Routledge).
<https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>
- Husein, U. (2008). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisni*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- ISO. (2015). Standar Internasional ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu - Persyaratan. *Jurnal Sipil Statik*, 0–60.

- Kadji, Y. (2016). *Metode Penelitian Metode Administrasi*. Deepublish. Yogyakarta.
- Maddeppungeng, A. (2017). Pengaruh Manajemen Rantai Pasok (MRP) pada Daya Saing dan Kinerja Perusahaan Jasa Konstruksi di DKI-Jakarta. *Konstruksia*, 8(2), 23–36. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/konstruksia/article/view/1745>
- Mahdi, O. R., Nassar, I. A., & Almsafir, M. K. (2019). Knowledge management processes and sustainable competitive advantage: An empirical examination in private universities. *Journal of Business Research*, 94(February), 320–334. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.02.013>
- Munizu, M., Salim, U., Surachman, & Solimun. (2012). Pengaruh Praktik Total Quality Management (TQM) terhadap Budaya Kualitas, Daya Saing dan Kinerja Perusahaan (Studi pada Industri Manufaktur di Kota Makassar). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 10(9), 510–519.
- Ningrum, N. K. (2017). STRATEGI KEUNGGULAN BERSAING PADA LEMBAGA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN MAGISTRA UTAMA JEMBER. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9). <http://www.elsevier.com/locate/scp>
- Rukmanasari, S. U. (2016). Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Daya Saing Pendidikan. *J-PAI: Jurnal Pendidikan Agama Islam*, 3(1), 21–40. <https://doi.org/10.18860/jpai.v3i1.3990>
- Semuel, H., & Zulkarnain, J. (2012). Pengaruh Sistem Manajemen Mutu Iso Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Budaya Kualitas Perusahaan (Studi Kasus PT. Otsuka Indonesia Malang). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 13(2), 162–176. <https://doi.org/10.9744/jmk.13.2.162-176>
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Suryana, D., Utami, A. R., & Bangsawan, H. T. (2019). Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 dalam Mendukung Pemasaran (Studi Pabrik Baja Tulangan Beton dengan Proses Re-Rolling atau Hasil Canai Panas

Ulang). 2019, 4(1), 29–36.

Wibowo, M. H. (2016). Implementasi Risk Based Thinking Dalam ISO 9001:2015 Untuk Pengembangan Sistem Manajemen Mutu IPB. *Jurnal Sistem Penjaminan Mutu*, 2–15.