

No Daftar FPEB : 0098/UN40.F7.S1./PK.05.01/2021

**DESKRIPTIF IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN
MUTU ISO 9001:2015 DI UNIT *CORPORATE*
DOCUMENT MANAGEMENT (USD) KANTOR PUSAT
PT. KAI KOTA BANDUNG**

SKRIPSI

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



Oleh:

RIMA DARYANTI

1601744

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

Rima Daryanti, 2021

*STUDI DESKRIPTIF IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 DI UNIT CORPORATE
DOCUMENT MANAGEMENT (USD) KANTOR PUSAT PT. KAI KOTA BANDUNG*

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

**STUDI DESKRIPTIF IMPLEMENTASI SISTEM
MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 DI UNIT *CORPORATE
DOCUMENT MANAGEMENT* (USD) KANTOR PUSAT PT.
KAI KOTA BANDUNG**

Oleh :

RIMA DARYANTI

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

© Rima Daryanti
Universitas Pendidikan Indonesia
2021

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

Rima Daryanti, 2021

*STUDI DESKRIPTIF IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 DI UNIT
CORPORATE DOCUMENT MANAGEMENT (USD) KANTOR PUSAT PT. KAI KOTA BANDUNG*
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

RIMA DARYANTI

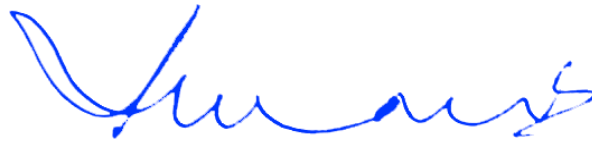
1601744

STUDI DESKRIPTIF IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN
MUTU ISO 9001:2015 DI UNIT *CORPORATE DOCUMENT
MANAGEMENT (USD)* KANTOR PUSAT PT. KAI KOTA
BANDUNG

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing akademik:

Bandung, 27 Oktober 2021

Pembimbing Akademik



Dr. Hj. Nani Imaniyati, M. Si.
NIP. 196101061987032002

Mengetahui,

Ketua Prodi Pendidikan Manajemen Perkantoran



Dr. Sambas Ali Muhidin, S.Pd., M.Si
NIP. 197406272001121001

ABSTRAK

STUDI DESKRIPTIF IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 DI UNIT *CORPORATE DOCUMENT MANAGEMENT* (USD) KANTOR PUSAT PT. KAI KOTA BANDUNG

Oleh:

Rima Daryanti
1601744

Skripsi ini dibimbing oleh:

Dr. Hj. Nani Imaniyati, M. Si.

Penelitian ini dilakukan di Unit *Corporate Document Management* (USD) PT Kereta Api Indonesia. Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah mengenai Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dengan menggunakan SWOT analisis, dan menawarkan model strategi yang dapat meningkatkan kinerja. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan studi dokumentasi dan wawancara. Sumber data meliputi berbagai dokumen otentik di unit dokumen PT KAI serta sejumlah narasumber yang kompeten dan bertanggung jawab atas capaian kinerja disetiap bagian, sehingga seluruh data dapat diolah menjadi informasi yang akurat, sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun dalam pemenuhan persyaratan yang ada disetiap klausul ISO 9001:2015 di Unit Dokumen PT KAI berada pada kategori efektif akan tetapi berdasarkan fakta masih ada beberapa ketidaksesuaian yang ditemukan pada saat pelaksanaan Audit Internal tahun 2019. Adapun dalam pemenuhan persyaratan standar ISO 9001:2015 dilakukan dari klausul 6 sampai 10 sehingga aspek yang diamati dalam penerapan implementasi ISO 9001:2015 di Unit Dokumen PT KAI itu sendiri terdiri dari klausul perencanaan, pendukung, operasional, evaluasi kerja, dan peningkatan. Hambatan dalam pengimplementasian antara lain kurangnya kesiapan SDM dalam memenuhi persyaratan ISO 9001:2015. Berdasarkan hasil pengolahan melalui teknik analisis SWOT, dapat disimpulkan bahwa secara hasil perencanaan strategi Unit *Corporate Document Management* (USD) PT Kereta Api Indonesia adalah mempertahankan strategi unit dokumen PT KAI yang telah ada namun lebih fokus dalam menggerakkan dan meningkatkan peran serta aktif sumber daya manusia dan lintas sektor dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan berupaya melakukan terobosan atau motivasi untuk memperbaiki pelayanan maupun program untuk kemajuan kearsipan di Unit Dokumen PT KAI.

Kata Kunci : *Sistem Manajemen Mutu, ISO 9001:2015, Analisis SWOT.*

Rima Daryanti, 2021

STUDI DESKRIPTIF IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 DI UNIT *CORPORATE DOCUMENT MANAGEMENT* (USD) KANTOR PUSAT PT. KAI KOTA BANDUNG

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

ABSTRACT

THE STUDY DESCRIPTIVE THE IMPLEMENTATION OF A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001:2015 IN UNIT OF CORPORATE DOCUMENT MNAAGEMENT (USD) THE CENTRAL OFFICE OF PT KAI OF THE CITY OF BANDUNG

By:

Rima Daryanti

1601744

The paper is guided by:

Dr. Hj. Nani Imaniyati, M. Si.

This research was conducted at the Unit Corporate Document Management (USD) of PT Kereta Api Indonesia. The problem studied in this study is about the Implementation of ISO 9001:2015 Quality Management System using SWOT analysis, and offering a strategy model that can improve performance. The methods used in research are descriptive through qualitative approaches. Data collection techniques are carried out with documentation studies and interviews. Data sources include a variety of authentic documents in PT KAI document unit as well as a number of sources who are competent and responsible for performance achievements in each section, so that all data can be processed into accurate information, in accordance with research objectives. As for the fulfillment of the requirements in each clause of ISO 9001:2015 in the PT KAI Document Unit is in the effective category but based on the fact there are still some discrepancies found at the time of the implementation of the Internal Audit in 2019. In the fulfillment of the requirements of the ISO 9001:2015 standard is carried out from clauses 6 to 10 so that the aspects observed in the implementation of ISO 9001:2015 implementation in the PT KAI Document Unit itself consist of planning, supporting, operational, work evaluation, and improvement clauses. Obstacles in implementing include the lack of human resource readiness in meeting the requirements of ISO 9001:2015. Based on the results of processing through SWOT analysis techniques, it can be concluded that the results of PT Kereta Api Indonesia's Corporate Document Management Unit (USD) strategy plan are maintaining the existing PT KAI document unit strategy but more focused on moving and increasing the active participation of human resources and across sectors in the implementation of ISO 9001:2015 Quality Management System and strive to make breakthroughs or motivations to improve services and programs. for the advancement of archivation in the Document Unit of PT KAI.

Keywords: *Quality Management System, ISO 9001:2015, SWOT Analysis.*

Rima Daryanti, 2021

STUDI DESKRIPTIF IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 DI UNIT CORPORATE DOCUMENT MANAGEMENT (USD) KANTOR PUSAT PT. KAI KOTA BANDUNG
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	
BERITA ACARA.....	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI DAN BEBAS PLAGIARISME.....	
ABSTRAK	
ABSTRACT	
KATA PENGANTAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	6
DAFTAR TABEL	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR.....	Error! Bookmark not defined.
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.
1.4 Kegunaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN .	Error! Bookmark not defined.
2.1 Kajian Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Konsep Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015..	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.1 Pengertian Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015...	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.2 Jenis-jenis Standar ISO.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.3 Prinsip-prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.4 Manfaat Penerapan ISO 9001:2015	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.5 Parameter ISO 9001:2015.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.6 Persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.7 Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.

Rima Daryanti, 2021

STUDI DESKRIPTIF IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 DI UNIT CORPORATE DOCUMENT MANAGEMENT (USD) KANTOR PUSAT PT. KAI KOTA BANDUNG
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

BAB III OBJEK DAN DESAIN PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Jenis dan Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.3 Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.4 Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.2.5 Subjek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.6 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.2.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN...	Error! Bookmark not defined.
4.1 Gambar Umum Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2 Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Perencanaan (Klausul 6)	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Pendukung (Klausul 7)	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Operasi (Klausul 8)	Error! Bookmark not defined.
4.2.4 Evaluasi Kerja (Klausul 9)	Error! Bookmark not defined.
4.2.5 Peningkatan (Klausul 10)	Error! Bookmark not defined.
4.3 Analisis dan Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Analisis	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Pembahasan	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	8
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA

- Tjiptono, F., & Diana, A. (2001). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Abdurahman, M, &. (2011). *Dasar-dasar Metode Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Anonymous. (2013, Januari 10). Retrieved Juni 22, 2020, from nurfatimahdaulay18.blogspot.com: <http://nurfatimahdaulay18.blogspot.com/>
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aziz, S. (2011). Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 pada Perpustakaan . *UNDIP VOL. 13 NO. 2*.
- Efansyah, M. N., & Nugraha, A. (2019). *PERKEMBANGAN DAN PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015*. Lembar Langit Media.
- Gaspersz, V. (2001). *Total Quality Management* . Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama .
- Hesti, R. R. (2019). STUDI DESKRIPTIF IMPLEMENTASI ISO 15489:2016-RECORD MANAGEMENT DI KANTOR PERWAKILAN BANK INDONESIA PROVINSI JAWA BARAT . *Universitas Pendidikan Indonesia-Pendidikan Manajemen Perkantoran*.
- Humas. (2018, mei 8). Retrieved Juni 22, 2020, from Lembaga Penelitian Mahasiswa Penalaran UNM: <https://penalaran-unm.org/deskriptif-kuantitatif/>
- Kusumah, M. F. (2019). PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 TERHADAP KEPUASAN KERJA GURU DI SMK NEGERI 11 BANDUNG. *UPI-Pendidikan Manajemen Perkantoran* .
- LL, S. (2016, April 20). Retrieved Juni 22, 2020, from KIMIAASIKBLOG: <https://kimiaasikblog.wordpress.com/2016/04/20/penelitian-deskriptif/>
- Margareta, S. (2013). Hubungan Pelaksanaan Sistem Kearsipan dengan Efektivitas Pengambilan Keputusan Pimpinan (Study Deskriptif analisis Kuantitatif di Sub Bagian Kepegawaian dan Umum. *Universitas Pendidikan Indonesia-Administrasi Pendidikan* .
- Mauludi, E. (2018, september Rabu). *Teknologi Informasi Komunikasi*. Retrieved Juni senin, 2020, from Teknologi Informasi Komunikasi:

Rima Daryanti, 2021

STUDI DESKRIPTIF IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 DI UNIT CORPORATE DOCUMENT MANAGEMENT (USD) KANTOR PUSAT PT. KAI KOTA BANDUNG
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

<https://www.elfanmauludi.tech/2018/09/penelitian-deskriptif-esploratori-dan.html?m=1>

- Muhidin, A. S, &. (2011). *Desain Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Karya Andhika Utama.
- Muhidin, S. A. (2010). *Statistika 1: Pengantar Untuk Penelitian*. Bandung: Karya Adhika Utama.
- Rahman, W. T. (2016). PENGARUH PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi kasus pada karyawan PT BJB Unit Pembangkit Muara Karang). *Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis* .
- Respati, H. (2017). STUDI TEORITIS ISO 9000 DAN TQM: SUBSTITUSI ATAU KOMPLEMENTER *Jurnal Ekonomi MODERNISASI Fakultas Ekonomi-Universitas Kanjuruhan Malang, Vol. 3 No. 3, 203-217.*
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2012). *Metode Peneliitian Pendidikan (pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung : ALFABETA, CV.
- Sugiyono, P. D. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta .
- Sulasih. (2016). PENGARUH MOTIVASI, PERSEPSI DAN INTERNALISASI STANDAR ISO 9001 TERHADAP KINERJA. *Jurnal Ekonomi Islam Vol. 4 No. 2 Juli* , 317-344.
- Witara, K. (2018). *CARA SINGKAT MEMAHAMI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 DAN IMPLEMENTASINYA*. Sukabumi: CV Jejak .

