

ABSTRACT

The ISO 9001 standards series is now widely accepted as standard for quality management system and quality assurance. Companies that obtain ISO certification from year to year of rapid growth. By implementing and obtaining ISO 9001 certification, many companies in the world are obtain improved performance. However, implementation of ISO 9001 are also faced with several obstacles.

The purpose of the research is to investigate the obstacle in QMS ISO 9001 implementation and role of QMS implementation to improve business performance.

The research is descriptive study with survey method using questionnaire instrument. The research is using quantitative and qualitative approach. Respondent are API employee with 402 samples of the total population 2161 persons. ISO princip and clausal are using for research variable.

The result show that the main obstacle the company to implement QMS are management commitment, failure to carry out management review of quality system to ensure effectiveness of the system, audit program fail to provide feedback to management and non-compliance with quality policies and procedures, evaluation for monitoring not yet doing for aver all and inconsistence in monitoring program.

Keywords : ISO 9001 series, obstacle, business performance

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

ABSTRAK

ISO 9001 telah diterima secara luas sebagai acuan sistem manajemen kualitas dan penjaminan kualitas. Perusahaan-perusahaan yang memperoleh sertifikasi ISO dari tahun ke tahun mengalami pertumbuhan yang pesat. Dengan implementasi dan memperoleh sertifikasi ISO 9001, banyak perusahaan di dunia memperoleh peningkatan kinerja. Meskipun demikian, implementasi ISO 9001 juga dihadapkan pada sejumlah hambatan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hambatan dalam implementasi SMM ISO 9001 dan peranan ISO 9001 dalam meningkatkan kinerja perusahaan.

Penelitian ini merupakan studi deskriptif dengan metode survey menggunakan instrumen kuisioner. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Responden adalah karyawan PT. API dengan jumlah sampel 402 orang dari total populasi 2161 orang. Variabel penelitian yang digunakan adalah prinsip dan persyaratan ISO.

Hasil analisis menunjukkan bahwa hambatan utama perusahaan dalam implementasi SMM adalah komitmen pimpinan, manajemen review (MRM) belum menjadi sarana untuk memastikan keefektifan sistem, program audit belum menjadi masukan bagi manajemen untuk memastikan kesesuaian terhadap kebijakan mutu dan prosedur, evaluasi terhadap pengawasan belum dilakukan secara menyeluruh dan pengawasan program yang kurang konsisten.

Kata kunci : ISO 9001, hambatan, kinerja bisnis

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**