

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO
9001:2015 MENGGUNAKAN GAP ANALYSIS
(Studi Kasus pada PT TGI)**

SKRIPSI



Nama : Desty Erina

NIM : 43121110184

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO
9001:2015 MENGGUNAKAN GAP ANALYSIS
(Studi Kasus pada PT TGI)**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana
Jakarta



Nama : Desty Erina

NIM : 43121110184

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Desty Erina
NIM : 43121110184
Program studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya saya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumber sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 25 Juli 2025


Desty Erina

NIM 43121110184

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR HASIL PENGECEKAN PLAGIASI

	BIRO PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA	Q
---	--	----------

No.Dokumen	1-1-3.4.11.00	Distribusi					
Tgl. Efektif	25 September 2024						

SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

Nama : DESTY ERINA
NIM : 43121110184
Fakultas / Program Studi : FEB / Manajemen
Jenis : Skripsi
Judul Tugas Akhir : ANALISIS PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015
MENGGUNAKAN GAP ANALYSIS (Studi Kasus pada PT TGI)
Hasil Pengecekan Turnitin : 23%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi Turnitin dengan hasil presentase kemiripan sebesar 23% dan dinyatakan memenuhi syarat untuk mengajukan sidang tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 30 July 2025

Kepala Biro Perpustakaan



Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk pendaftaran sidang Skripsi.

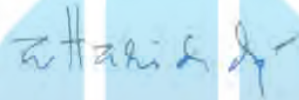
2025/Jul/30/0000000266/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Desty Erina
NIM : 43121110184
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : ANALISIS PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 MENGGUNAKAN GAP ANALYSIS (Studi Kasus pada PT TGI)
Tanggal Sidang : 08 Agustus 2025

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Ir. Agustinus Hariadi D.P., M.Sc

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

UNIVERSITAS

MERCU BUANA



Scan QR or [click here](#) to
Verification

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 pada PT TGI menggunakan metode *Gap Analysis*. Tujuan penelitian adalah mengetahui tingkat penerapan SMM, mengidentifikasi ketidaksesuaian, dan merumuskan perbaikan. Menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dengan Manajer RMCG dan karyawan terkait, serta analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT TGI telah mengimplementasikan SMM ISO 9001:2015 dengan tingkat kesesuaian yang sangat tinggi (rata-rata 97,60%). Klausul Perencanaan (6) dan Perbaikan (10) mencapai 100%, menunjukkan kekuatan dalam strategi dan peningkatan berkelanjutan. Namun, ditemukan ketidaksesuaian minor pada Klausul Konteks Organisasi (4: 96,67%), Kepemimpinan (5: 97,14%), Pendukung (7: 97,77%), Operasi (8: 97,33%), dan Evaluasi Kinerja (9: 94,28%). Ketidaksesuaian ini meliputi pembaruan data pihak berkepentingan, optimalisasi komunikasi peran, efisiensi pengelolaan informasi terdokumentasi, perbaikan fitur evaluasi vendor, dan konsistensi tinjauan manajemen. Analisis ini memberikan rekomendasi perbaikan spesifik untuk menutup kesenjangan dan meningkatkan efektivitas SMM PT TGI.

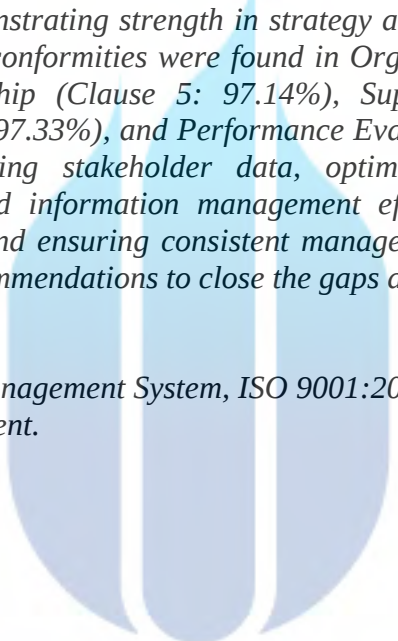
Kata kunci: Sistem Manajemen Mutu, ISO 9001:2015, *Gap Analysis*, PT TGI, Perbaikan Berkelanjutan.

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

ABSTRACT

This study analyzes the implementation of ISO 9001:2015 Quality Management System (QMS) at PT TGI using the Gap Analysis method. The research aims to determine the level of QMS implementation, identify non-conformities, and formulate improvements. Employing a qualitative descriptive approach, data was collected through observation, interviews with the RMCG Manager and relevant employees, and document analysis. The findings indicate that PT TGI has implemented ISO 9001:2015 QMS with a very high level of conformity (average 97.60%). Planning (Clause 6) and Improvement (Clause 10) achieved 100%, demonstrating strength in strategy and continuous improvement. However, minor non-conformities were found in Organizational Context (Clause 4: 96.67%), Leadership (Clause 5: 97.14%), Support (Clause 7: 97.77%), Operation (Clause 8: 97.33%), and Performance Evaluation (Clause 9: 94.28%). These include updating stakeholder data, optimizing role communication, improving documented information management efficiency, enhancing vendor evaluation features, and ensuring consistent management reviews. This analysis provides specific recommendations to close the gaps and enhance the effectiveness of PT TGI's QMS.

Keywords: Quality Management System, ISO 9001:2015, Gap Analysis, PT TGI, Continuous Improvement.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "**Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Menggunakan GAP Analysis (Studi Kasus PT TGI)**". Skripsi ini adalah syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Mercubuana Jakarta.

Penulis menyadari bahwa laporan ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak yang membantu secara moril maupun materil khususnya Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Mercu Buana dan Perusahaan tempat melakukan penelitian. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M. Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M. Si, Ak., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, MM, Ph.D, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Ir. Agustinus Hariadi Djoko Purwanto, M.Sc, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan semangat, waktu, pengetahuan, arahan, dan nasihat-nasihat sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik dan lancar.
5. Dr. Tukhas Shilul Imaroh MM, selaku ketua penguji ujian akhir skripsi yang telah memberikan masukan, dan arahan yang sangat berarti untuk perbaikan skripsi ini.
6. Dony Ari Nugroho, ST., M.M, selaku dosen penguji ujian akhir skripsi yang telah memberikan masukan, dan arahan yang sangat berarti untuk perbaikan skripsi ini.
7. Kedua orangtua dan saudara penulis yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis.

8. Dr. Sahat Parlindungan Simarmata, Ak., S.E., M.M., selaku Direktur Keuangan dan Administrasi PT TGI yang telah memberikan kesempatan untuk pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan di PT TGI.
9. Indah Pritanti, S.Kom., MBA selaku HRD *Manager* dan Ibu Nila Apriani, selaku *Training dan Development Officer*, dan tim HRD di PT TGI yang telah memberikan kesempatan dan bantuan dalam penyusunan skripsi di PT TGI.
10. Akbar Tanjung, S.T dan tim RMCG sebagai Pembimbing Lapangan RMCG Departemen di PT TGI yang telah memberikan kesempatan dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
11. Serta seluruh pihak yang secara langsung atau tidak langsung memberikan kelancaran dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan, keterbatasan dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif dari pembaca agar dapat memperbaiki segala kelemahan yang ada dalam skripsi ini. Penulis juga berharap agar skripsi ini memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak lain yang tertarik.

Jakarta, 24 Juli 2025

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A



Desty Erina
NIM: 43121110184

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR HASIL PENGECEKAN PLAGIASI	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Batasan Penelitian.....	8
E. Kontribusi Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	10
A. Kajian Pustaka	10
1. Manajemen Operasional	10
2. Total Quality Management Theory	11
3. Organizational Change Theory.....	13
4. Continuous Improvement Theory (Kaizen).....	15
5. Konsep Sistem Manajemen Mutu	17
6. GAP Analysis Tool	21
7. Sistem Manajemen Mutu Berdasarkan ISO 9001:2015	22
8. Konsep PDCA (Plan, Do, Check, Action).....	25
9. Prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015	26
10. Elemen ISO 9001:2015.....	30
B. Penelitian Terdahulu	40
C. Kerangka Pemikiran.....	48
BAB III METODE PENELITIAN	51

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	51
B. Desain Penelitian	51
C. Definisi dan Oprasionalisasi Variabel	52
D. Skala Pengukuran Variabel	66
E. Populasi Dan Sampel Penelitian	67
F. Metode Pengumpulan Data	68
G. Metode Analisis Data.....	69
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	75
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	75
B. Statistik Deskriptif	85
C. Hasil Analisis Data.....	87
D. Pembahasan.....	88
1. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dengan menggunakan GAP Analysis pada PT TGI	89
2. Ketidaksesuaian dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 berdasarkan hasil dari GAP Analysis pada PT TGI.....	90
3. Perbaikan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yang dilakukan oleh PT TGI setelah dilakukan analisis ketidaksesuaian menggunakan GAP Analysis.....	168
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	174
A. KESIMPULAN	174
B. SARAN.....	175
DAFTAR PUSTAKA	177
LAMPIRAN.....	179

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu	41
Tabel 3. 1	Skala Pengukuran Variabel	66
Tabel 3. 2	Penilaian untuk Analisis GAP	73
Tabel 4. 1	Alamat PT TGI	78
Tabel 4. 2	Tugas dan Tanggung Jawab	83
Tabel 4. 3	Hasil Analisis GAP Sistem Manajemen Mutu.....	86
Tabel 4. 4	Penjabaran Lingkup Proses Bisnis Depertemen Office 4	94
Tabel 4. 5	Analisis Kesenjangan Klausul 4 Konteks Organisasi	96
Tabel 4. 6	Hasil Pemenuhan Sasaran Mutu PT TGI Tahun 2024.....	105
Tabel 4. 7	Attendance List	107
Tabel 4. 8	Analisis Kesenjangan Klausul 5 Kepemimpinan.....	110
Tabel 4. 9	Analisis Kesenjangan Klausul 6 Perencanaan	115
Tabel 4. 10	Kaidah SMART	121
Tabel 4. 11	Analisis Kesenjangan Klausul 7 Pendukung	122
Tabel 4. 12	Corporate HSSE Training Program	129
Tabel 4. 13	Mekanisme Pengendalian dan Pengelolaan Dokumen	132
Tabel 4. 14	Analisis Kesenjangan Klausul 8 Operasi	133
Tabel 4. 15	Analisis Kesenjangan Klausul 9 Evaluasi Kinerja.....	149
Tabel 4. 16	Analisis Kesenjangan Klausul 10 Perbaikan	158
Tabel 4. 17	Jumlah Temuan Ketidaksesuaian (GAP).....	162
Tabel 4. 18	Hasil Temuan Ketidaksesuaian (GAP).....	165
Tabel 4. 19	Tindakan Perbaikan pada Ketidaksesuaian.....	169

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
Gambar 1. 1	Grafik Jumlah Sertifikat ISO 9001 Pada Negara ASEAN	4
Gambar 1. 2	Kasus Bubble Leak KP 124	5
Gambar 2. 1	Tingkatan Piramida Dokumen SMM	19
Gambar 2. 2	Model Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015	25
Gambar 2. 3	Kerangka Pemikiran.....	50
Gambar 4. 1	Wilayah Operasional PT TGI.....	78
Gambar 4. 2	Struktur Organisasi PT TGI	83
Gambar 4. 3	SWOT	91
Gambar 4. 4	Kebijakan Sistem Manajemen Mutu PT TGI.....	103
Gambar 4. 5	Dokumen Job Description President Directorate	110
Gambar 4. 6	Prosedur Customer Complaint Management	101
Gambar 4. 7	Dokumen Job Description President Directorate	110

U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran 1	Tabel <i>Checklist</i> GAP Analysis	179
Lampiran 2	Wawancara Berbasis ISO 9001 : 2015	395
Lampiran 3	Surat Perizinan Praktik Kerja Lapangan dari PT TGI.....	399

