

**PENERAPAN *QUALITY MANAGEMENT SYSTEM* ISO  
9001:2015 TERHADAP KINERJA SDM PADA  
PT. PELINDO TERMINAL PETIKEMAS  
TPK BITUNG**

**SKRIPSI**

**Oleh**

**MEILANI ANGGELIA BANDER  
NIM : 21053126**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS  
2025**

**PENERAPAN *QUALITY MANAGEMENT SYSTEM* ISO  
9001:2015 TERHADAP KINERJA SDM PADA  
PT. PELINDO TERMINAL PETIKEMAS  
TPK BITUNG**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)  
Pada Program Studi Manajemen Bisnis*

**Oleh**

**MEILANI ANGGELIA BANDER  
NIM : 21053126**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS  
2025**

Meilani Anggelia Bander, 2025 “**Penerapan *Quality Management System* ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja SDM Pada PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung**”. Di bawah bimbingan Diana Roweina S. Maramis, SE, M.Si dan Cysca Adeleida J. Langi, SE.,M.Si.

### **ABSTRAK**

Seiring dengan perkembangan globalisasi dan meningkatnya persaingan di sektor logistik yang semakin ketat ini, pengelolaan sumber daya manusia yang efektif dan berbasis standar mutu menjadi kebutuhan yang tidak dapat diabaikan, karena hal tersebut sangat berdampak terhadap kelancaran untuk mencapai tujuan perusahaan. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui Penerapan *Quality Management System* ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja SDM pada PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung. Metode penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif, dengan mengumpulkan data-data melalui observasi, wawancara, dan kajian pustaka. Metode Analisis Data dimulai dari pengumpulan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara dengan beberapa informan di PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung, dapat disimpulkan bahwa perusahaan telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam menerapkan *Quality Management System* ISO 9001:2015. Hal ini terlihat dari adanya pelatihan rutin, program sertifikasi, sistem evaluasi kinerja berbasis *Key Performance Indicator* (KPI), serta pengembangan karir melalui mekanisme *job bidding* dan *talent mapping* yang berjalan secara terstruktur. Namun dalam peningkatan kinerja masih terdapat beberapa hambatan yang perlu adanya evaluasi mendalam.

**Kata Kunci : Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, Kinerja SDM**

Meilani Anggelia Bander, 2025 ***“Implementation of ISO 9001:2015 Quality Management System on Human Resources Performance at PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung”***. Under the guidance of Diana Roweina S. Maramis, SE, M.Si dan Cysca Adeleida J. Langi, SE.,M.Si.

#### **ABSTRACT**

*Along with the development of globalization and increasing competition in the increasingly tight logistics sector, effective human resource management based on quality standards has become a necessity that cannot be ignored, because it greatly impacts the smoothness of achieving company goals. The purpose of this study is to determine the Implementation of the ISO 9001:2015 Quality Management System on HR Performance at PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung. This research method uses qualitative descriptive, by collecting data through observation, interviews, and literature review. The Data Analysis Method starts from data collection, data presentation, and drawing conclusions. Based on the results of research conducted through interviews with several informants at PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung, it can be concluded that the company has shown a strong commitment to implementing the ISO 9001:2015 Quality Management System. This can be seen from the existence of routine training, certification programs, a Key Performance Indicator (KPI)-based performance evaluation system, and career development through a structured job bidding and talent mapping mechanism. However, in improving performance there are still several obstacles that require in-depth evaluation.*

**Keywords :** *Quality Management System, HR Performance*

## **MOTTO**

*“Direndahkan Dimata Manusia, Ditinggikan Dimata Tuhan, Prove Them Wrong”*

*"Jadikan setiap hinaan dan luka hati karena sering diremehkan dan dianggap tidak punya apa-apa sebagai motivasi untuk terus melangkah maju. Seberat apa pun cobaan yang dihadapi, tetaplah percaya bahwa TUHAN YESUS BAIK."*

*“ Sebab itu janganlah kamu kuatir akan hari besok, karena hari besok mempunyai kesusahannya sendiri. Kesusahan sehari cukuplah untuk sehari.”*

**(Matius 6:34)**

**- Jika Tuhan utus, pasti Tuhan urus -**

*“ Sebab Aku ini mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada pada-Ku mengenai kamu, demikianlah firman TUHAN, yaitu rancangan damai sejahtera dan bukan rancangan kecelakaan, untuk memberikan kepadamu hari depan yang penuh harapan ”*

**(Yeremia 29:11)**

**Kupersembahkan Karya ini untuk :**

*Tuhan Yesus Kristus yang berkenan dengan segala  
Kebesaran-Nya membuka pintu kemudahan bagi anak-Nya.*

*Mama Tercinta dan segala dukungan dan*

*Doa untuk keberhasilan saya*

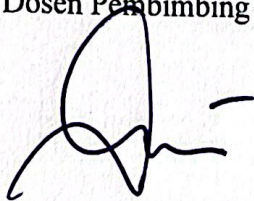
## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh Meilani Anggelia Bander  
Telah diperiksa dan disetujui untuk di uji.

Manado, 04 September 2025

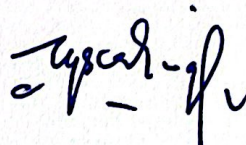
Disetujui,

Dosen Pembimbing 1,



Diana Roweina S. Maramis, SE, M.Si  
NIP. 197209152002122001

Dosen Pembimbing 2,



Cysca Adeleida J. Langi, SE.,M.Si  
NIP. 196906131994032001

Ketua Panitia,



Juliet P.T. Makinggung, SE.,M.Si  
NIP. 197307222002122001

**LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN**

**PENERAPAN *QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001:2015*  
TERHADAP KINERJA SDM PADA PT. PELINDO  
TERMINAL PETIKEMAS TPK BITUNG**

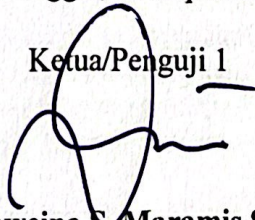
Oleh

**MEILANI ANGGELIA BANDER**  
**NIM. 21053126**

Telah Dipertimbangkan Di Depan Dewan Penguji Dan Dinyatakan  
Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)

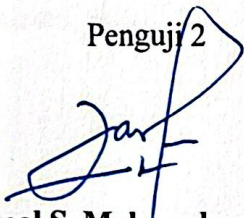
Pada tanggal, 04 September 2025

Ketua/Penguji 1



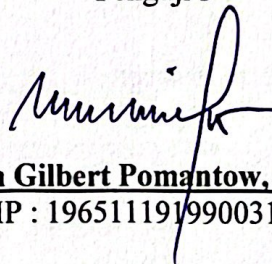
**Diana Roweina S. Maramis, SE, M.Si**  
**NIP. 197209152002122001**

Penguji 2



**Jacob Tateol S. Makapedua, SE.MTDev**  
**NIP : 196501211990031001**

Penguji 3





**Willem Gilbert Pomantow, SE.,M.Si**  
**NIP : 196511191990031003**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



**Diana Roweina S. Maramis, SE, M.Si**  
**NIP. 197209152002122001**

 <b>POLITEKNIK NEGERI MANADO</b> 					
FORMULIR	FM-203 ed.A rev.0	ISSUE: A	Issue d: 26-02-2020	UPDATE: 0	Update d: 00-00-0000

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Meilani Anggelia Bander  
 NIM : 21053126  
 Jurusan : Administrasi Bisnis  
 Program Studi : DIV Manajemen Bisnis  
 Judul Skripsi : Penerapan Quality Management System ISO 9001:2015  
 Terhadap Kinerja SDM Pada PT. Pelindo Terminal  
 Petikemas TPK Bitung

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan karya ilmiah berupa Skripsi ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya/ data orang lain yang telah dipublikasikan, dan bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan/ atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang di publikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi, saya bersedia ditindak sesuai peraturan perundang- undangan yang berlaku, dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Manado, September 2025

Yang membuat pernyataan,



**Meilani Anggelia Bander**  
NIM. 21053126

*FM-203 ed.A rev.0*

## BIODATA MAHASISWA

Nama Lengkap : Meilani Anggelia Bander  
NIM : 21053126  
Tempat, Tanggal Lahir : Gunung woka, 06 Mei 2003  
Alamat : Kel. Gunung woka, Kec. Lembeh utara, Kota Bitung, Sulawesi utara.  
Nama Ayah : -  
Nama Ibu : Oktavin Bander  
Alamat Orang Tua : Kel. Gunung woka, Kec. Lembeh utara, Kota Bitung, Sulawesi utara.  
Daerah Asal : Kota Bitung  
Dosen Pembimbing : 1. Diana Roweina S. Maramis, SE.,M.Si  
2. Cysca Adeleida Juliana Langi, SE.,M.Si  
Dosen Penguji : 1. Diana Roweina S. Maramis, SE.,M.Si  
2. Jacob Tateol S. Makapedua, SE.,MTDev  
3. Willem Gilbert Pomantow, SE.,M.Si  
Waktu Pelaksanaan Ujian Tugas : 04 September 2025  
Akhir



Manado, 04 September 2025  
Mahasiswa



Meilani Anggelia Bander  
NIM : 21053126

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan hikmat-Nya sehingga proses penyusunan Skripsi ini bisa selesai tepat waktu dan sesuai dengan apa yang di harapkan. Skripsi ini di buat dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat yang dilaksanakan oleh Politeknik Negeri Manado. Selain itu juga Skripsi ini bertujuan untuk mendeskripsikan segala sesuatu yang berhubungan dengan penelitian yang peneliti lakukan.

Dalam Skripsi ini akan dibahas bagaimana tentang Penerapan *Quality Management System* ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja SDM Pada PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung. Penyelesaian penelitian sampai pada penyusunan skripsi, penulis sadar bahwa ada begitu banyak bantuan yang telah diterima oleh peneliti. Karena itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah bersedia memberikan bantuan kepada peneliti dalam penyelesaian Skripsi ini:

1. Dra. Maryke Alelo, MBA selaku Direktur Politeknik Negeri Manado
2. Dr. Diane Tangian, SH.,M.Si selaku Wakil Direktur Bidang Akademik.
3. Selvie R. Kalele, SE.,M.Si selaku Wakil Direktur Bidang Keuangan dan Umum.
4. Rudolf Estephanus Golioth Mait, ST.,MT selaku Wakil Direktur Bidang Kemahasiswaan dan Alumni.
5. Juliet P.T. Makinggung, SE., M.Si selaku Wakil Direktur Bidang Perencanaan dan Kerja Sama sekaligus selaku Ketua Panitia Pelaksanan Tugas Akhir dan Skripsi Jurusan Administrasi Bisnis.
6. Diana Roweina S. Maramis, SE.,M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis sekaligus selaku Dosen Pembimbing 1
7. Arifmanuel Kolondam, SE., MM selaku Sekertaris Jurusan Administrasi Bisnis.
8. Precylia Ribka Raming, SE., MM selaku Koordinator Program Studi Manajemen Bisnis.

9. Cysca Adeleida Juliana Langi, SE, M.Si selaku Koordinator Program Studi Manajemen Pemasaran sekaligus selaku Dosen Pembimbing 2.
10. Willem Gilbert Pomantow, SE.,M.Si, selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis sekaligus selaku Dosen Penguji 3
11. Jacob Tateol S. Makapedua, SE.,MTDev, selaku Dosen Penguji 2
12. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada sosok perempuan yang hebat yaitu Mama tercinta yang selalu mendoakan, memotivasi, memberikan dorongan, dan selalu memberikan semangat kepada peneliti dalam melakukan penyusunan skripsi saat ini. Terimakasih mama sudah berjuang selama ini bersama peneiti.
13. Terimakasih untuk Alm. Opa dan Oma yang telah menjadi bagian yang sangat berarti dalam hidup peneliti sehingga peneliti bisa mewujudkan keinginan terakhir kalian.
14. Teman seperjuangan dalam menyelesaikan skripsi bersama, Kezia Yura, Kristin Kawuwung, Rivaldo Katang.
15. Semua pihak yang membantu peneliti dalam penyusunan skripsi yang tidak sempat peneliti sebutkan.

Penulis sangat menyadari masih terdapat ketidaksempurnaan dalam skripsi ini, maka dari itu peneliti mengharapkan adanya pihak yang berkenan untuk dapat menyempurnakan lewat kritik dan saran yang konstruktif sehingga skripsi ini dapat menjadi lebih baik dan lebih sempurna. Semoga dengan adanya skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan juga dapat berguna sebagai bahan referensi dalam penyelesaian karya ilmiah dimasa yang akan datang.

Manado, 04 September 2025

Penulis,

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>vii</b>
<b>BIODATA MAHASISWA .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I_PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Perumusan Masalah.....	3
1.3    Fokus Penelitian .....	3
1.4    Subfokus Penelitian .....	3
1.5    Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II_KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS.....</b>	<b>5</b>
2.1    Konsep ISO .....	5
2.1.1    Pengertian ISO .....	5
2.1.2    Ketentuan-Ketentuan Dalam Standar ISO .....	5
2.1.3    Konsep ISO 9001:2015 .....	9
2.1.4    Standar Operasional Prosedur ISO 9001:2015 .....	9
2.1.5    Ciri-Ciri Khas ISO 9001:2015 .....	12
2.1.6    Prinsip-Prinsip ISO 9001:2015 .....	15
2.1.7    Manfaat ISO 9001:2015 .....	16
2.2    Konsep <i>Quality Management System</i> .....	18

2.2.1	Proses Pelaksanaan Sistem Manajerial .....	19
2.2.2	Peningkatan Mutu Secara Terus Menerus.....	21
2.2.3	Berorientasi Kepada Pelanggan .....	22
2.2.4	Hubungan Dengan Stakeholders .....	23
2.3	Konsep Kinerja SDM .....	24
2.3.1	Dimensi Kinerja SDM .....	25
2.4	Hubungan Antara Konsep .....	26
2.4.1	Hubungan Antara Variabel <i>Quality Management System ISO 9001:2015</i> Dengan Kinerja SDM .....	26
2.5	Hasil Penelitian yang Relevan.....	28
2.6	Kerangka Berpikir .....	30
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>32</b>
3.1	Tempat Dan Waktu Penelitian.....	32
3.2	Pendekatan Penelitian.....	32
3.3	Instrumen Penelitian .....	33
3.4	Data dan Sumber Data.....	34
3.4.1	Jenis Data .....	34
3.5	Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data .....	35
3.5.1	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.5.2	Prodesur Pengumpulan Data .....	35
3.6	Metode Analisis Data .....	37
3.7	Pemeriksaan Keabsahan Data.....	38
3.7.1	Kredibilitas .....	39
3.7.2	Transferabilitas.....	39
3.7.3	Dependabilitas.....	39
3.7.4	Konfirmabilitas .....	40
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>		<b>41</b>
4.1	Sejarah Perusahaan .....	41
4.1.1	Pelindo .....	41
4.1.2	Terminal Petikemas Bitung.....	43
4.1.3	Lokasi dan Telepon Perusahaan.....	44

4.1.3	Visi dan Misi Perusahaan.....	45
4.1.4	Nilai-Nilai Perusahaan .....	45
4.1.5	Program Perusahaan.....	46
4.1.6	Proses Bisnis .....	47
4.1.7	Sumber Daya Perusahaan.....	48
4.1.8	Struktur Organisasi Perusahaan .....	49
4.1.9	Uraian Kerja ( <i>Job Description</i> ).....	50
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN TEMUAN PENELITIAN .....</b>		<b>52</b>
5.1	Temuan Penelitian .....	52
5.1.1	Sub Fokus 1 Penerapan <i>Quality Management System</i> ISO 9001:2015 Pada PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung .....	52
5.1.2	Sub Fokus 2 Kinerja SDM Pada PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung .....	61
5.1.3	Sub Fokus 3 Efektivitas <i>Quality Management System</i> ISO 9001:2015.....	63
4.2	Pembahasan Temuan Penelitian .....	65
5.2.1	Pembahasan Temuan Penelitian Penerapan <i>Quality Management System</i> ISO 9001:2015 .....	65
5.2.2	Pembahasan Temuan Penelitian Kinerja SDM di PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung .....	66
5.2.3	Pembahasan Temuan Penelitian Efektivitas <i>Quality Management System</i> ISO 9001:2015 .....	67
5.3	Implementasi Temuan Penelitian .....	68
5.3.1	Implementasi Temuan Penelitian Penerapan <i>Quality Management System</i> ISO 9001:2015 .....	68
5.3.2	Implementasi Temuan Penelitian Kinerja SDM di PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung .....	69
5.3.3	Implementasi Temuan Penelitian Efektivitas <i>Quality Management System</i> ISO 9001:2015 .....	69
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>		<b>71</b>
6.1	Kesimpulan.....	71

6.2 Saran..... 72

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Teks</b>	<b>Halaman</b>
2.1	Penelitian Terdahulu .....	28
3.2	Alokasi Waktu Pelaksanaan Penelitian.....	32
4.3	Sumber Daya Manusia.....	49

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Teks</b>	<b>Halaman</b>
2.1	Kerangka Pikir .....	31
3.2	Grafik Analisis Data Model Interaktif .....	37
4.3	Logo Perusahaan.....	42
4.4	Layout Terminal Petikemas Bitung .....	45
4.5	Struktur Organisasi .....	49

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Teks</b>	<b>Halaman</b>
1	Uji Keabsahan Data .....	77
2	Surat Permohonan Pengambilan Data.....	78
3	Dokumentasi Wawancara.....	79
4	Pedoman Wawancara Penelitian .....	80
5	SOP .....	83

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan globalisasi dan meningkatnya persaingan di sektor logistik yang semakin ketat ini, pengelolaan sumber daya manusia yang efektif dan berbasis standar mutu menjadi kebutuhan yang tidak dapat diabaikan, karena hal tersebut sangat berdampak terhadap kelancaran untuk mencapai tujuan perusahaan. PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung adalah salah satu unit strategis yang dibawah naungan PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) yang memiliki peran krusial dalam menunjang kegiatan logistik dan pendistribusian barang dikawasan Indonesia Timur, khususnya di sulawesi utara. Sebagai Terminal Petikemas yang beroperasi dalam lingkungan pelabuhan internasional, Terminal Petikemas TPK Bitung dihadapkan pada tuntutan layanan cepat, operasional efisien, dan hasil berkualitas. Dalam mendukung pelayanan tersebut, salah satu elemen vital dalam menjamin kelancaran operasional perusahaan adalah performa SDM. Maka dari itu, PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung telah menerapkan *Quality Management System* ISO 9001:2015 sebagai bagian dari upaya meningkatkan mutu pelayanan dan efisiensi organisasi secara menyeluruh.

*Quality Management System* ISO 9001:2015 merupakan standar manajemen mutu yang dikeluarkan oleh *International Organization Standardization* di kenal juga dengan ISO yang berisikan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi sebuah perusahaan atau organisasi dalam bentuk suatu *quality management system* (Azfa & Solihah, 2023). Penerapan *Quality Management*

*System ISO 9001:2015* merupakan langkah strategis yang dapat berperan penting dalam meningkatkan kinerja organisasi yang berkelanjutan. Selain itu, penerapan ISO 9001:2015 bukan hanya berfokus pada proses dan prosedur, tetapi juga secara tidak langsung mendorong peningkatan kompetensi dan semangat sumber daya manusia yang pada akhirnya akan berdampak baik pada performa individu maupun organisasi secara menyeluruh. Oleh karena itu, Penerapan *Quality Management System* merupakan salah satu elemen krusial bagi perusahaan yang ingin memperoleh keunggulan kompetitif dalam persaingan bisnis. Namun Penerapan *Quality Management System* ini secara tidak langsung memberikan dampak positif apabila tidak disertai dengan keterlibatan aktif dan pemahaman yang memadai dari sumber daya manusia. Perubahan dalam sistem dan prosedur seringkali menuntut adanya penyesuaian dalam perilaku, pola pikir, serta kompetensi kerja dari sumber daya manusia yang berperan dalam proses bisnis perusahaan. Sehingga setiap perusahaan atau organisasi dituntut untuk terus meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasionalnya guna mencapai tujuan strategis perusahaan yang ditetapkan.

Salah satu kunci utama dalam mewujudkan tujuan tersebut adalah meningkatkan mutu produk atau layanan yang ditawarkan kepada konsumen, yang nantinya sangat bergantung pada kinerja sumber daya manusia. Maka dari itu, mengingat peran strategis sumber daya manusia dalam upaya mendukung pencapaian tujuan organisasi terutama ditengah perkembangan era digital dan semakin ketatnya persaingan global, Penerapan *Quality Management Sistem ISO 9001:2015* merupakan strategi yang tepat untuk mendukung peningkatan kinerja

SDM secara konsisten dan berkelanjutan. Oleh karena itu, peneliti ingin melakukan penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana Penerapan *Quality Management System* ISO 9001:2015 di PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung, serta mengamati apakah Peningkatan *Quality Management System* ISO 9001:2015 ini mampu mendorong peningkatan kinerja sumber daya manusia atau sebaliknya menimbulkan hambatan internal yang justru mengganggu proses kerja dan pencapaian tujuan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang di atas, Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Penerapan *Quality Management System* ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja SDM Pada PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung.”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Penerapan *Quality Management System* ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja SDM Pada PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung?

## **1.3 Fokus Penelitian**

1. Bagaimana Penerapan *Quality Management System* ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja SDM di PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung.

## **1.4 Subfokus Penelitian**

1. Penerapan *Quality Management System* ISO 9001:2015 Pada Terminal Petikemas TPK Bitung.
2. Kinerja SDM Pada PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung

3. Efektivitas *Quality Management System* ISO 9001:2015.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperluas wawasan serta meningkatkan pemahaman mengenai Penerapan *Quality Management System* ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja SDM oleh organisasi atau perusahaan yang relevan.
2. Bagi Pihak Akademik, hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan acuan pustaka serta referensi yang menjadi bahan perbandingan dalam melakukan penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan Penerapan *Quality Management System* ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja SDM.

## **BAB II**

### **KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS**

#### **2.1 Konsep ISO**

##### **2.1.1 Pengertian ISO**

ISO adalah singkatan dari *International Organization for Standardization* yang merupakan lembaga global yang bertugas merumuskan dan mengembangkan standar bagi berbagai sektor industri di seluruh dunia. ISO dibentuk dengan tujuan untuk menciptakan keselarasan dan konsistensi dalam praktik industri, teknologi, serta layanan di tingkat internasional. Kontribusi ISO dalam penyusunan standar global tidak hanya berfokus pada keseragaman teknik, tetapi juga meliputi hal-hal penting seperti keselamatan produk, keberlanjutan lingkungan, dan efektivitas operasional. Selain itu juga, ISO merumuskan berbagai aturan yang wajib diikuti oleh pihak-pihak yang menerapkan standarnya, sekaligus menetapkan larangan terhadap tindakan-tindakan tertentu yang tidak sesuai dengan ketentuan dalam standar tersebut.

##### **2.1.2 Ketentuan-Ketentuan Dalam Standar ISO**

Adapun ketentuan-ketentuan yang harus dilakukan dan yang tidak bisa dilakukan adalah sebagai berikut:

###### **Ketentuan yang harus dilakukan :**

1. Memenuhi Persyaratan Standar ISO

Setiap organisasi perlu memahami, mengimplementasikan, dan memenuhi semua ketentuan yang tercantum dalam standar ISO yang berlaku, seperti

ISO 9001 untuk manajemen mutu, ISO 14001 untuk pengelolaan lingkungan, dan ISO 45001 untuk keselamatan serta kesehatan kerja, dengan tujuan memastikan kepatuhan terhadap standar global, meningkatkan efektivitas operasional, serta melindungi keselamatan dan meningkatkan kepuasan seluruh pemangku kepentingan.

2. Melakukan Audit Internal Secara Berkala

Audit internal memiliki peran yang krusial dalam mendukung organisasi untuk menemukan kelemahan, ketidaksesuaian, dan potensi risiko dalam pelaksanaan sistem manajemen, serta memberikan masukan yang berguna terkait peluang perbaikan dan peningkatan kinerja, sehingga organisasi dapat terus melakukan pembenahan dan mematuhi standar yang berlaku.

3. Melakukan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan

Organisasi perlu merancang dan mengimplementasikan sistem yang efisien untuk menangani berbagai permasalahan yang terjadi melalui tindakan perbaikan, sekaligus mengantisipasi dan mengendalikan kemungkinan masalah dimasa mendatang melalui tindakan pencegahan, demi menjamin keberlangsungan operasional serta mendorong perbaikan berkelanjutan dalam penerapan sistem manajemen.

4. Memelihara Dokumentasi yang Lengkap dan Akurat

Dokumentasi yang terkelola dengan baik, yang meliputi prosedur, panduan kerja, dan rekaman hasil audit, menjadi komponen krusial dalam menunjukkan bahwa organisasi telah mematuhi standar ISO, sekaligus

menjadi landasan untuk menjamin pelaksanaan sistem manajemen yang konsisten, transparan, dan efisien.

5. Melakukan Pelatihan dan Peningkatan Kesadaran

Organisasi perlu menyelenggarakan pelatihan yang cukup dan mengedukasi karyawan tentang pentingnya standar ISO agar mereka dapat memahami dan menerapkannya dengan benar dalam aktivitas rutin.

6. Melakukan Tinjauan Manajemen

Pelaksanaan tinjauan manajemen secara rutin memiliki peran yang vital dalam menjamin bahwa sistem manajemen yang diimplementasikan tetap berjalan secara efektif, selaras dengan sasaran organisasi, serta mampu menyesuaikan diri terhadap dinamika kebutuhan baik dari dalam maupun luar organisasi.

7. Memastikan Komitmen Pimpinan

Dukungan yang teguh dari manajemen puncak menjadi elemen krusial dalam menjamin keberhasilan implementasi standar ISO, karena partisipasi aktif mereka berperan dalam menetapkan arah strategis organisasi, memberikan dorongan kepada seluruh karyawan, serta membangun budaya kualitas dan perbaikan secara berkesinambungan.

**Ketentuan yang tidak boleh dilakukan :**

1. Mengabaikan Audit Internal

Tidak melaksanakan audit internal secara rutin dapat menyebabkan adanya masalah yang tidak terdeteksi, sehingga berisiko mengganggu efektifitas dan kelangsungan sistem manajemen yang dijalankan oleh organisasi.

## 2. Tidak Melakukan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan

Jika tidak dilakukan tindakan perbaikan dan pencegahan dalam sistem manajemen, masalah yang serupa berpotensi muncul kembali, sehingga menghambat upaya perbaikan secara berkelanjutan dan menurunkan performa serta efisiensi organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

## 3. Tidak Memelihara Dokumentasi

Jika dokumentasi tidak disusun dengan lengkap dan rapi, organisasi akan kesulitan menunjukkan bahwa mereka telah mematuhi standar ISO yang berlaku, serta akan mengalami kendala dalam melakukan penilaian dan perbaikan yang dibutuhkan untuk meningkatkan efektivitas sistem manajemen.

## 4. Tidak Melakukan Pelatihan

Karyawan yang belum mendapatkan pelatihan yang cukup mungkin tidak sepenuhnya mengerti persyaratan standar ISO, sehingga berisiko tidak dapat melaksanakan prosedur dan kebijakan dengan tepat sesuai ketentuan yang berlaku.

## 5. Menggunakan Sertifikat Secara Tidak Tepat

Pemakaian sertifikat atau logo ISO yang tidak mengikuti peraturan dan ketentuan yang ditetapkan dapat merugikan reputasi organisasi, menimbulkan keraguan terhadap kepercayaannya, dan bahkan dapat mengakibatkan pencabutan sertifikat oleh lembaga sertifikasi terkait.

## 6. Mengabaikan Pembayaran Sertifikasi

Mengabaikan atau tidak melakukan pembayaran untuk sertifikasi dapat menimbulkan dampak serius bagi organisasi, termasuk risiko pembekuan sementara atau pencabutan sertifikat oleh badan sertifikasi, yang pada gilirannya dapat merugikan reputasi dan kelancaran kegiatan organisasi.

### 2.1.3 Konsep ISO 9001:2015

Menurut Yurnalisbel dan Iskandar *dalam* (Mawikere *et al.*, 2025), ISO 9001 merupakan sebuah standar yang mencakup ketentuan yang harus dipenuhi oleh perusahaan untuk dapat menunjukkan bahwa sistem manajemen yang diterapkan mampu memenuhi permintaan pelanggan, baik dalam hal kualitas produk maupun proses yang dilalui. ISO 9001:2015 adalah norma global yang dirancang untuk mendukung organisasi. dalam meningkatkan efisiensi proses serta mutu produk atau layanan yang diberikan, dengan sasaran utama memenuhi kebutuhan pelanggan secara konsisten. ISO 9001 versi terbaru tahun 2015 adalah standar sistem manajemen mutu yang berisi berbagai persyaratan tertulis yang menggambarkan praktik teknis yang telah diakui dan diterima secara global. Standar ini bertujuan untuk memastikan bahwa organisasi mampu memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan secara konsisten, serta menjaga kepuasan pelanggan melalui penerapan sistem manajemen yang efisien dan berkesinambungan.

### 2.1.4 Standar Operasional Prosedur ISO 9001:2015

Adapun standar operasional prosedur yang umum dalam ISO 9001:2015 adalah sebagai berikut:

#### 1. Pengendalian Dokumen

Prosedur ini menetapkan langkah-langkah untuk membuat, memperbaharui, menyebarluaskan, dan mengontrol dokumen sistem manajemen mutu dengan cara yang sistematis dan terstandarisasi.

#### 2. Pengendalian Rekaman

Prosedur ini mengatur tata cara pembuatan, penyimpanan, dan pemeliharaan, catatan sistem manajemen mutu agar data tersebut tetap akurat, aman, dan mudah diakses.

#### 3. Audit Internal

Dokumen ini menjelaskan secara rinci langkah-langkah pelaksanaan audit internal yang dilakukan untuk mengevaluasi dan memastikan efektivitas sistem manajemen mutu.

#### 4. Tindakan Korektif

Prosedur ini menjelaskan langkah-langkah yang harus dilakukan untuk menangani ketidaksesuaian serta tindakan pencegahan guna menghindari terulangnya masalah serupa di masa mendatang.

#### 5. Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai

Prosedur ini menetapkan prosedur pengendalian terhadap produk atau layanan yang tidak memenuhi persyaratan, agar dapat diidentifikasi, ditangani, dan dicegah agar tidak digunakan atau disampaikan kepada pelanggan.

#### 6. Manajemen Risiko

SOP ini menetapkan prosedur untuk mengidentifikasi, menilai, dan menangani risiko yang terkait dengan proses bisnis secara sistematis guna meminimalkan dampak negatif terhadap organisasi.

#### 7. Manajemen Desain

SOP ini mengatur tata cara pelaksanaan proses desain produk atau layanan secara sistematis untuk memastikan hasil yang memenuhi kebutuhan dan persyaratan pelanggan.

#### 8. Penanganan Order

SOP ini mengatur seluruh tahapan proses order pelanggan mulai dari penerimaan pesanan hingga pengiriman produk atau layanan kepada pelanggan secara terstruktur dan terkontrol.

#### 9. Pembelian

SOP ini mengatur tata cara pelaksanaan proses pengadaan barang atau jasa secara sistematis untuk memastikan pemilihan supplier yang tepat dan pengadaan yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

#### 10. Produksi

SOP ini mengatur tata cara pelaksanaan proses produksi secara terstruktur dan terstandarisasi guna memastikan produk yang dihasilkan memenuhi spesifikasi dan standar kualitas yang ditetapkan.

#### 11. Pengendalian Mutu

SOP ini mengatur prosedur pengendalian mutu yang harus dilakukan sepanjang proses produksi untuk memastikan bahwa produk yang dihasilkan sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan.

#### 12. Kalibrasi

SOP ini mengatur prosedur kalibrasi peralatan ukur secara terjadwal dan sistematis untuk memastikan keakuratan dan keandalan alat dalam mendukung proses pengukuran.

#### 13. Rekrutmen

SOP ini mengatur tata cara pelaksanaan proses rekrutmen karyawan baru secara sistematis, mulai dari perencanaan kebutuhan tenaga kerja hingga seleksi dan penerimaan kandidat yang memenuhi kualifikasi.

#### 14. Pelatihan

SOP ini mengatur prosedur pemberian pelatihan kepada karyawan secara terencana dan terstruktur untuk meningkatkan kompetensi dan kemampuan kerja sesuai dengan kebutuhan organisasi.

### **2.1.5 Ciri-Ciri Khas ISO 9001:2015**

Adapun ciri-ciri khas dari ISO 9001:2015 adalah sebagai berikut:

#### 1. Pendekatan Berbasis Proses

- ISO 9001:2015 menekankan pentingnya memahami dan mengelola proses-proses dalam organisasi sebagai suatu sistem yang saling terkait.

- Pendekatan proses ini membantu organisasi untuk mengidentifikasi dan mengendalikan faktor-faktor yang mempengaruhi mutu produk atau layanan.
- Penerapan Siklus Deming (PDCA - Plan-Do-Check-Act) sering digunakan dalam pendekatan berbasis proses ini.

## 2. Manajemen Resiko

- ISO 9001:2015 mewajibkan organisasi untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mengelola risiko dan peluang yang terkait dengan konteks dan tujuan organisasi.
- Pendekatan berbasis risiko ini membantu organisasi dalam mencegah terjadinya kegagalan proses dan kerugian akibat ketidaksesuaian mutu.

## 3. Fokus pada Kepuasan Pelanggan

- ISO 9001:2015 menempatkan fokus utama pada pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan, serta berupaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
- Organisasi didorong untuk memahami kebutuhan pelanggan, mengukur kepuasan pelanggan, dan terus berupaya untuk meningkatkan pengalaman pelanggan.

## 4. Kepemimpinan

- ISO 9001:2015 menekankan pentingnya peran kepemimpinan dalam menerapkan sistem manajemen mutu.

- Pimpinan organisasi harus menetapkan tujuan mutu, menciptakan lingkungan yang mendukung, dan memastikan keterlibatan seluruh anggota organisasi dalam mencapai tujuan mutu.

#### 5. Keterlibatan Organisasi

- ISO 9001:2015 menekankan pentingnya keterlibatan seluruh anggota organisasi dalam sistem manajemen mutu.
- Organisasi harus menciptakan lingkungan yang memungkinkan setiap individu untuk berkontribusi dalam mencapai tujuan mutu.

#### 6. Peningkatan

- ISO 9001:2015 mewajibkan organisasi untuk melakukan perbaikan berkelanjutan terhadap sistem manajemen mutu dan proses-prosesnya.
- Peningkatan berkelanjutan ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas sistem manajemen mutu dan mencapai kinerja yang lebih baik.

#### 7. Pengambilan Keputusan Berbasis Bukti

- ISO 9001:2015 menekankan pentingnya pengambilan keputusan berdasarkan data dan informasi yang faktual.
- Organisasi harus mengumpulkan dan menganalisis data untuk mendukung pengambilan keputusan yang tepat dan efektif.

#### 8. Dokumentasi

- ISO 9001:2015 mengharuskan organisasi untuk memiliki sistem dokumentasi yang baik untuk mendukung sistem manajemen mutu.

- Dokumentasi ini mencakup kebijakan mutu, prosedur, instruksi kerja, dan catatan-catatan lain yang relevan.

### **2.1.6 Prinsip-Prinsip ISO 9001:2015**

ISO 9001:2015 menetapkan 7 prinsip dasar dalam *Quality Management System* yang digunakan sebagai panduan untuk mendorong peningkatan kinerja organisasi, yaitu sebagai berikut:

#### **1. Fokus Pelanggan**

Prinsip ini berfokus pada upaya untuk memenuhi kebutuhan konsumen secara optimal, bahkan berusaha melampaui harapan konsumen.

#### **2. Kepemimpinan**

Prinsip kepemimpinan bertujuan untuk menetapkan dan menentukan tujuan, arah, serta menciptakan kondisi dimana orang-orang terlibat untuk mencapai sasaran organisasi.

#### **3. Keterlibatan Sumber Daya Manusia**

Peran serta melibatkan individu dari berbagai tingkat organisasi dianggap krusial dalam memperbaiki kemampuan organisasi dalam menghasilkan penyampaian penilaian.

#### **4. Pendekatan Proses**

Hasil yang stabil dapat diperoleh dengan cara yang lebih efisien, kegiatan-kegiatan dapat dipahami dan diatur sebagai suatu proses yang paling berhubungan, serta berperan sebagai keseluruhan sistem.

#### 5. Peningkatan

Setiap perusahaan perlu mengarahkan perhatian mereka pada usaha perbaikan atau peningkatan demi mencapai keberhasilan

#### 6. Pengambilan Keputusan Berbasis Bukti

Setiap keputusan yang diambil seharusnya didasarkan pada analisis serta penilaian data untuk memperoleh hasil yang diinginkan

#### 7. Manajemen Hubungan

Memelihara komunikasi yang baik dengan semua pihak yang terlibat sangat krusial untuk menjaga keberhasilan, termasuk dengan pemasok dan lain-lain.

### **2.1.7 Manfaat ISO 9001:2015**

Adapun manfaat utama dari ISO 9001:2015, yaitu sebagai berikut:

#### 1. Kepuasan Pelanggan

Manajemen kualitas memberikan asistensi kepadaperusahaan dalam mengenali kebutuhan dan ekspetasi konsumen. Dengan menekankan pada mutu produk atau layanan, perusahaan mampu menciptakan barang yang lebih selaras dengan harapan pelanggan, yang kemudian berujung pada peningkatan kepuasan pelanggan.

#### 2. Efisiensi dan Produktivitas

Dengan menerapkan praktik-praktik manajemen kualitas, perusahaan dapat mengidentifikasi proses yang tidak efisien atau mengalami cacat. Ini memungkinkan perusahaan untuk melakukan perbaikan, mengurangi limbah, dan meningkatkan produktivitas secara keseluruhan.

### 3. Reputasi dan Kepercayaan

Perusahaan yang secara konsisten menghasilkan produk atau layanan berkualitas tinggi cenderung membangun reputasi yang baik di pasar. Ini dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan, mitra bisnis, dan pemangku kepentingan lainnya terhadap perusahaan.

### 4. Pengurangan Biaya

Dengan mengurangi jumlah cacat atau kerusakan produk, perusahaan dapat mengurangi biaya penggantian atau perbaikan. Selain itu, peningkatan efisiensi operasionalnya juga dapat mengarah pada pengurangan biaya produksi.

### 5. Inovasi

Manajemen kualitas dapat mendorong inovasi dalam perusahaan. Dengan terus memantau dan mengevaluasi kualitas produk atau layanan, perusahaan dapat mengidentifikasi peluang untuk meningkatkan atau mengubah produk mereka agar lebih sesuai dengan kebutuhan pasar.

### 6. Pemenuhan Persyaratan Regulasi

Banyak industri tunduk pada regulasi ketat terkait kualitas dan keselamatan produk. Dengan menerapkan manajemen kualitas yang baik, perusahaan dapat memastikan bahwa mereka mematuhi semua persyaratan regulasi yang berlaku.

### 7. Proses Pengambilan Keputusan

Manajemen kualitas melibatkan pengumpulan dan analisis data yang mendalam terkait kualitas produk dan layanan. Ini dapat membantu

perusahaan membuat keputusan yang lebih informasional dan berdasarkan fakta.

#### 8. Peningkatan Kinerja Perusahaan Secara Keseluruhan

Dengan mengadopsi prinsip-prinsip manajemen kualitas, perusahaan dapat menciptakan budaya organisasi yang fokus pada kualitas, inovasi, dan perbaikan berkelanjutan. Dengan ini dapat meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

### 2.2 Konsep *Quality Management System*

*Quality Management System* merupakan standar internasional yang dirancang untuk memastikan bahwa suatu organisasi mampu memenuhi kebutuhan pelanggan melalui penerapan sistem yang terorganisir dan berorientasi pada peningkatan kualitas secara terus-menerus. Sedangkan dalam (Palalangan *et al.*, 2024) *Quality Management System* merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu. *Quality Management System* ini merupakan salah satu aspek yang sangat krusial untuk diterapkan dalam sebuah organisasi atau perusahaan, karena pengelolaan mutu ini adalah kerangka kerja yang terstruktur yang harus digunakan oleh suatu organisasi atau perusahaan untuk memastikan bahwa produk atau layanan yang dihasilkan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan dan akan terus berupaya meningkatkannya.

Berdasarkan uraian di atas, dapat di sintesiskan bahwa *Quality Management System* merupakan sistem yang terdiri dari prosedur dan praktik terdokumentasi

yang bertujuan untuk memastikan kesesuaian proses dan produk dengan kebutuhan pelanggan atau persyaratan tertentu. *Quality Management System* menekankan pada struktur yang sistematis, pengawasan operasional, serta peningkatan kualitas secara berkelanjutan. Salah satu standar internasional yang digunakan adalah ISO 9001 yang menetapkan persyaratan bagi perusahaan untuk membuktikan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan melalui pengendalian mutu produk atau layanan dan proses secara konsisten.

### **2.2.1 Proses Pelaksanaan Sistem Manajerial**

Proses pelaksanaan sistem manajerial dalam Sistem Manajemen Mutu (SMM) melibatkan rangkaian kegiatan yang terorganisir dengan baik, yang bertujuan untuk mengarahkan dan mengawasi semua komponen organisasi agar tujuan kualitas dapat dicapai dengan cara yang efisien dan efektif. Kegiatan-kegiatan ini meliputi perencanaan strategis, penentuan kebijakan mutu, pengelolaan sumber daya, pengawasan dan pengukuran kinerja, serta langkah-langkah peningkatan berkelanjutan yang semuanya ditujukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan performa organisasi secara keseluruhan. Proses pelaksanaannya meliputi berbagai aspek yaitu sebagai berikut:

#### **1. Perencanaan Mutu**

Proses ini melibatkan penentuan sasaran kualitas, kebijakan kualitas, serta pengembangan prosedur dan penyediaan sumber daya yang diperlukan untuk Meraih tingkat mutu yang ditargetkan. Dengan perencanaan yang cermat, organisasi dapat menjamin bahwa semua tahapan kerja

dilaksanakan sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan dan dapat secara konsisten memenuhi ekspektasi pelanggan.

## 2. Pengorganisasian dan Pengelolaan Sumber Daya

Pengorganisasian dalam penerapan *quality management system* mencakup penetapan struktur organisasi yang terarah, pembagian tanggung jawab yang jelas kepada setiap individu atau unit kerja, serta penyediaan sumber daya manusia, teknologi, dan fasilitas yang memadai. Semua komponen ini dirancang untuk saling mendukung guna memastikan pelaksanaan *quality management system* berjalan secara optimal dan berkontribusi terhadap pencapaian tujuan mutu organisasi.

## 3. Pelaksanaan Proses

Tahap ini merupakan bentuk implementasi dari seluruh prosedur dan instruksi kerja yang telah dirancang sebelumnya, sebagai bagian dari upaya menjalankan sistem manajemen mutu secara efektif. Dalam tahap ini, berbagai aktivitas penting seperti proses produksi, pengendalian mutu, pelatihan karyawan, serta pelaksanaan audit internal dilakukan secara terkoordinasi untuk memastikan bahwa setiap aspek operasional berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan mendukung pencapaian tujuan mutu organisasi.

## 4. Pengendalian dan Pemantauan

Pengendalian dalam sistem manajemen mutu dilakukan melalui kegiatan pengukuran dan pemantauan kinerja proses serta produk secara terus-menerus dan sistematis. Data yang diperoleh dari aktivitas tersebut

digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi kesesuaian terhadap standar mutu yang telah ditetapkan, sekaligus mengidentifikasi area atau aspek yang memerlukan perbaikan guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional secara keseluruhan.

#### 5. Evaluasi dan Tindakan Perbaikan

Hasil dari kegiatan pemantauan dan audit dievaluasi secara menyeluruh untuk menilai sejauh mana efektivitas sistem manajemen mutu telah tercapai. Apabila ditemukan ketidaksesuaian atau terdapat peluang untuk peningkatan, maka akan diambil tindakan perbaikan dan pencegahan yang tepat guna, dengan tujuan memastikan terwujudnya perbaikan berkelanjutan dan peningkatan kinerja sistem secara keseluruhan.

#### 6. Perbaikan Berkelanjutan

*Quality Management System* menekankan prinsip perbaikan berkelanjutan, yang mengharuskan organisasi untuk secara konsisten melakukan kaji ulang terhadap tata cara dan metode yang digunakan. Melalui evaluasi dan peningkatan yang berkelanjutan, organisasi dapat meningkatkan performa mutu secara progresif, sehingga mampu memenuhi tuntutan pelanggan, mengikuti perkembangan kebutuhan pasar, serta menjaga daya saing secara berkelanjutan.

### **2.2.2 Peningkatan Mutu Secara Terus Menerus**

Peningkatan mutu secara terus menerus dalam *quality management system* merupakan sebuah pendekatan yang sistematis dan berkelanjutan, yang bertujuan untuk secara konsisten mengidentifikasi, mengevaluasi, serta memperbaiki

berbagai aspek proses, produk, dan layanan di dalam organisasi. Proses ini meliputi pengumpulan data dari berbagai aktivitas operasional, analisis hasil pengukuran dan audit, serta penerapan tindakan perbaikan dan pencegahan secara berkesinambungan. Dengan menerapkan prinsip perbaikan berkelanjutan tersebut, organisasi dapat meningkatkan efisiensi kerja, mengurangi kesalahan atau cacat, serta memenuhi bahkan melampaui harapan pelanggan, sehingga dapat mempertahankan dan meningkatkan daya saingnya di pasar. Oleh karena itu, peningkatan mutu secara terus menerus menjadi inti dari *quality management system* yang mendorong organisasi untuk tidak hanya berhenti pada pencapaian standar yang ada, tetapi juga selalu mencari cara-cara baru agar dapat menjadi lebih baik setiap waktu.

### **2.2.3 Berorientasi Kepada Pelanggan**

Berorientasi kepada pelanggan dalam konteks *quality management system* berarti bahwa seluruh aktivitas dan proses yang berlangsung di dalam organisasi dirancang dan dilaksanakan dengan fokus utama untuk memenuhi serta melampaui kebutuhan dan harapan pelanggan. Prinsip ini menegaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan faktor kunci dalam menentukan keberhasilan organisasi, sehingga setiap upaya dalam perbaikan mutu, pengendalian proses, dan pengembangan produk atau layanan harus didasarkan pada pemahaman yang mendalam terhadap keinginan dan persyaratan pelanggan. Dengan menerapkan orientasi pelanggan ini secara konsisten, organisasi tidak hanya berupaya memenuhi standar mutu yang telah ditetapkan, tetapi juga berusaha melampaui ekspektasi pelanggan agar dapat membangun kepercayaan, meningkatkan loyalitas,

dan menciptakan nilai tambah yang berkelanjutan. Oleh karena itu, berorientasi kepada pelanggan dalam *quality management system* menjadi landasan strategis yang menjamin bahwa setiap keputusan dan tindakan organisasi selalu diarahkan untuk memberikan kepuasan terbaik kepada pelanggan secara konsisten dan berkesinambungan.

#### **2.2.4 Hubungan Dengan Stakeholders**

Teori hubungan dengan stakeholders dalam konteks *quality management system* menekankan pentingnya pengelolaan interaksi dan komunikasi yang efektif antara organisasi dengan seluruh pihak yang berkepentingan, baik yang berasal dari internal maupun eksternal organisasi. Para stakeholders tersebut meliputi pelanggan, karyawan, pemasok, pemegang saham, regulator, serta masyarakat luas yang memiliki pengaruh atau yang terdampak oleh aktivitas organisasi. Dalam penerapan *quality management system*, teori ini menggarisbawahi bahwa keberhasilan sistem manajemen mutu tidak hanya ditentukan oleh kualitas produk atau layanan yang dihasilkan, tetapi juga sangat bergantung pada kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan, harapan, dan kepentingan para stakeholders secara menyeluruh. Dengan membangun hubungan yang kuat dan saling menguntungkan dengan para stakeholders, organisasi dapat meningkatkan transparansi, memperbaiki proses operasional, mengelola risiko secara lebih efektif, serta menciptakan nilai tambah secara bersama-sama. Oleh karena itu, pendekatan yang berorientasi pada stakeholders dalam *quality management system* mendorong organisasi untuk secara terus-menerus menjalin komunikasi yang terbuka, melakukan kolaborasi yang produktif, dan menyesuaikan strategi

manajemen mutu agar selaras dengan kepentingan berbagai pihak yang terlibat, sehingga hal ini dapat mendukung keberlanjutan dan pertumbuhan organisasi secara keseluruhan.

### **2.3 Konsep Kinerja SDM**

Menurut Adhari (2020:77) *dalam* (Husna & Prasetya, 2024), Kinerja merupakan sebuah hasil yang diproduksi dari fungsi sebuah pekerjaan yang tertentu atau sebuah kegiatan pada suatu pekerjaan tertentu kurang lebih selama periode waktu tertentu, yang dapat memperlihatkan kualitas serta kuantitas dari pekerjaan tersebut. Kinerja di istilah sebagai prestasi kerja (*job performance*), dalam arti yang lebih luas yaitu hasil kerja secara kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu yang dicapai oleh seorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan. (Rubi Babullah, 2024).

Secara sederhana, (Alfandi, 2020) *dalam* (Putri *et al.*, 2023) menyatakan bahwa kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Sedangkan *dalam* (Amalia *et al.*, 2022), Kinerja atau performa adalah setiap tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dalam suatu akun organisasi, berdasarkan kekuasaan dan tanggung jawab mereka untuk mencapai tujuan organisasi yang sah, tidak bertentangan dengan hukum, dan sesuai dengan moral dan etika.

Berdasarkan beberapa pandangan para ahli yang telah ditemukan, bisa disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil atau pencapaian yang diperlihatkan oleh seseorang atau kelompok saat menjalankan tugas dan tanggung jawabnya

dalam jangka waktu tertentu. Kinerja mencakup aspek kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu. Serta perilaku yang nyata, yang sesuai dengan peran, wewenang, dan nilai-nilai organisasi seperti hukum, moral, dan etika. Dengan kata lain, kinerja mencerminkan sejauh mana seseorang mampu memenuhi target atau tujuan organisasi melalui tindakan yang terukur dan bertanggung jawab.

### **2.3.1 Dimensi Kinerja SDM**

Berikut ini adalah dimensi kinerja SDM menurut Busro (2020), yaitu sebagai berikut:

1. **Kualitas Kerja**

Menunjukkan seberapa baik karyawan menyelesaikan tugasnya, termasuk ketelitian, presisi, kerapian, dan kelengkapan dalam menangani pekerjaan.

2. **Kuantitas Kerja**

Mengukur volume pekerjaan yang dihasilkan oleh karyawan dalam periode waktu tertentu, seperti jumlah unit yang diproduksi atau siklus aktivitas yang diselesaikan.

3. **Disiplin Kerja**

Mencerminkan kesadaran dan kesediaan karyawan untuk mematuhi peraturan perusahaan dan norma sosial yang berlaku.

4. **Kerja Sama**

Menunjukkan kemampuan karyawan untuk bekerja secara efektif dengan rekan kerja, memberikan dukungan, dan berkontribusi pada tujuan bersama.

## 5. Tanggung Jawab

Menggambarkan sejauh mana karyawan bertanggung jawab atas tugas dan kewajibannya, serta mampu menyelesaikan masalah dalam batas waktu yang ditentukan.

## 6. Inisiatif

Menunjukkan kemampuan karyawan untuk mengambil tindakan proaktif mencari solusi atau masalah, dan berkontribusi pada peningkatan kinerja organisasi.

## 2.4 Hubungan Antara Konsep

### 2.4.1 Hubungan Antara Variabel *Quality Management System ISO*

#### **9001:2015 Dengan Kinerja SDM**

Penerapan *Quality Management System* seperti ISO 9001 berperan penting dalam membangun kerangka kerja yang terstruktur dan terdokumentasi guna menjamin bahwa setiap proses dan suatu produk yang ada di dalam sebuah organisasi harus sesuai dengan kriteria kualitas yang telah ditentukan. Sistem ini menekankan pada pengawasan operasional, kesesuaian proses dengan kebutuhan pelanggan, serta perbaikan kualitas secara berkelanjutan. Melalui penerapan *Quality Management System*, organisasi dituntut untuk menetapkan prosedur kerja yang jelas, pengukuran kinerja proses yang objektif, serta evaluasi berkelanjutan terhadap efektivitas sistem. Dalam konteks sumber daya manusia (SDM), penerapan *Quality Management System* secara langsung berdampak pada peningkatan kinerja individu maupun tim. Oleh sebab itu, *Quality Management System* menyediakan pedoman kerja yang sistematis, sehingga setiap karyawan

memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai tugas, tanggung jawab, serta target yang harus dicapai. Kinerja SDM, yang mencakup kualitas, kuantitas, serta ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas, akan terdorong secara positif melalui lingkungan kerja yang tertib, terstandarisasi, dan berorientasi pada hasil.

*Quality Management System* mengupayakan pembentukan budaya kerja yang teratur, bertanggung jawab, dan fokus pada peningkatan secara terus-menerus, yang merupakan fondasi penting dalam peningkatan kinerja SDM. Setiap tindakan atau prestasi kerja yang dilakukan oleh karyawan menjadi bagian dari sistem yang terukur, di mana hasil kerja dapat dievaluasi secara objektif, bukan semata berdasarkan persepsi. Selain itu, *Quality Management System* juga mendorong peningkatan kompetensi melalui pelatihan dan pengembangan berkelanjutan. Hal ini tidak hanya meningkatkan kualitas kerja karyawan, tetapi juga memperkuat motivasi dan kepuasan kerja, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap performa individu dan organisasi secara keseluruhan. Dengan demikian, penerapan *Quality Management System* yang baik akan menciptakan struktur kerja yang efektif, mendukung pencapaian target, serta memperkuat kualitas dan integritas kinerja SDM. Hubungan ini bersifat timbal balik dan saling memperkuat, *Quality Management System* meningkatkan kinerja SDM, dan kinerja SDM yang baik memperkuat efektivitas *Quality Management System* dalam organisasi.

## 2.5 Hasil Penelitian yang Relevan

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil penelitian
1	Wisnu Samuel Atmaja Triwarsita, Florentinus Budi Setiawan. (Tahun 2025)	Implementasi <i>Quality Management System ISO 9001:2015:2015</i> Pada PT. Solunova Alami Indonesia sebagai Perusahaan Industri 4.0	Hasil penelitian yaitu Implementasi sistem pengendalian mutu berbasis ISO 9001:2015 memberikan efek yang menguntungkan dalam menjaga kualitas operasional di PT Solunova Alami Indonesia.
2	Aprilian Rante Palangan, Stevy Thioritz, Hendry Tanto Kalangi. (Tahun 2024)	Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja Masyarakat PT. Nindya Karya	Hasil penelitian yaitu penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 berpengaruh positif dan signifikan sebesar 61.3% terhadap kinerja karyawan
3	Muhammad Alwi, Kartini Yunus, Andi Abustan Fahar, Gideon Kajang, Ardi Paelongan. Tahun 2024	Pengembangan Sistem Manajemen Kualitas Berbasis ISO 9001 di Industri Kecil	Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor utama keberhasilan penerapan ISO 9001 pada industri kecil adalah dukungan manajemen, pelatihan karyawan, pemanfaatan teknologi, dan kolaborasi dengan pihak eksternal.
4	Sania Zuhrotun Nisa (Tahun 2023)	Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Di SMK Negeri 1 Surabaya	Hasil Penelitian SMK 1 telah mendokumentasikan, menetapkan, dan memelihara standar ISO 9001 secara terus menerus.
5	Fikri Zakiullah Sya'bani, Alfian Rizky Maulana, Abdul Hafed. (Tahun 2023)	Sistem Manajemen Mutu Iso Pada Kepatuhan Dan Kedisiplinan Kinerja Pegawai Di Perumda Kahyangan Jember	Hasil penelitian dapat menunjukkan bahwa Manajemen mutu sangat berpengaruh terhadap kepatuhan dan kedisiplinan kinerja pegawai di Perumda Kahyangan Jember

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil penelitian
6	Hamzah, Ali, Kusmiati, Sri, Supriadi, Wardani, Sri Wisnu1. (Tahun 2022)	Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu (Smm) Iso 9001:2015 Terhadap Budaya Kerja karyawan Politeknik Kesehatan Kementrian Kesehatan Bandung	Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa SMM ISO 9001:2015 memiliki hubungan yang signifikan dengan budaya kerja, baik dalam kelompok dosen maupun dalam tenaga kependidikan.
7	Ashif Jauhar Winarto, Nur Mahmudah El Madja2 (Tahun 2021)	Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu Dalam Meningkatkan Pemasaran Produk Di UD Mas Achiad Gresik	Penelitian ini ditemukan bahwa perusahaan UD Mas Achiad ini sudah mulai menerapkan pada sistem manajemen mutu dan menggunakan prinsip dari manajemen mutu itu sendiri untuk mencapai kesuksesan dan target perusahaan dengan cepat juga rapi
8	Syafrijal Fajri Lubis, Tatan Sukwika, Ira Mulyawati. (Tahun 2022)	Evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu (ISO (9001:2015) pada PT. China Comservice Indonesia	Hasil penelitian menunjukan bahwa hasil dari nilai persentase implementasi tiap-tiap klausul ISO 9001:2015 mencapai lebih dari 90 persen
9	Desi Susanti, Vyka Nur Amalia. (Tahun 2023)	Analisis Penerapan ISO 9001:2015 di Perguruan Tinggi: <i>Narrative Literature Review</i>	Berdasarkan uji regresi tersebut, maka dapat dinyatakan bahwa ISO 9001:2015 tidak berpengaruh secara parsial namun simultan apabila diintegrasikan dengan variabel motivasi dan kompetensi.
10	Tressia Anjelina Manalu, Jelitha Betsyeba, Sri Rahayuni, Ruth Samosir, Gita Tri Novel, Dionisius (Tahun 2015)	Pengaruh Total Quality Management Sytem Terhadap Tingkat Kepuasan pada Usaha Bolu Menara	Hasil Penelitian menunjukan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan

Sumber : Data Hasil Olahan Tahun 2025

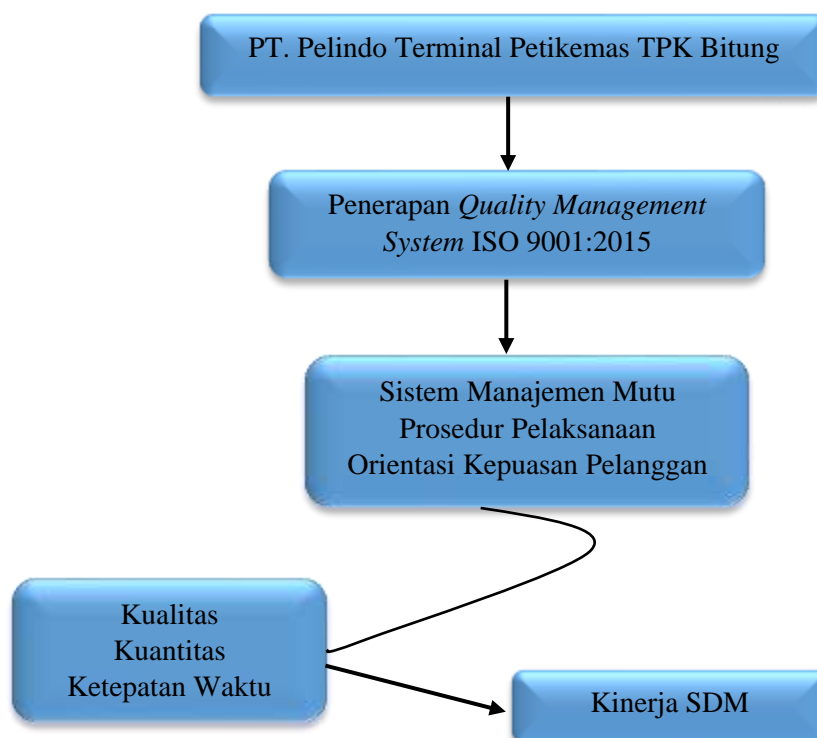
## 2.6 Kerangka Berpikir

Menurut Sugiyono (2022,60), kerangka berpikir merupakan konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Oleh sebab itu, kerangka berpikir merupakan landasan utama yang mendasari berbagai pemahaman yang menjadi dasar fundamental yang menopang seluruh alur pemikiran serta proses keseluruhan dari penelitian yang akan dilakukan. Oleh karena itu berdasarkan pengertian tersebut, maka skema penelitian yang digambarkan oleh penulis dilihat dari judul penelitian yang diambil yaitu “Penerapan *Quality Management System* ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja SDM pada PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung”.

Pada era globalisasi dan persaingan sektor logistik yang semakin kompetitif, pengelolaan sumber daya manusia yang efektif dan berbasis standar mutu menjadi salah kebutuhan yang sangat penting. Untuk meningkatkan daya saing dan efisiensi operasional, perusahaan perlu menerapkan sistem manajemen mutu yang telah distandarisasi, salah satunya adalah ISO 9001. ISO 9001 merupakan standar global yang menitikberatkan pada pengelolaan mutu dan pengendalian proses yang bertujuan untuk menjamin konsistensi produk atau layanan serta memenuhi ekspektasi pelanggan. PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung, sebagai bagian dari BUMN strategis di bidang kepelabuhanan, memiliki tanggung jawab dalam menjaga kualitas layanan bongkar muat petikemas dan operasional terminal. Melalui penerapan *Quality Management System* ISO 9001:2015 diharapkan dapat memperkuat tata kelola internal, meningkatkan efisiensi proses kerja, dan

mendorong terciptanya budaya kerja yang fokus pada mutu. Hal ini diyakini dapat memberikan dampak terhadap peningkatan kinerja SDM.

Dengan demikian, penelitian ini ingin mengetahui dan memahami secara mendalam mengenai bagaimana PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung menerapkan *Quality Management System* ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja SDM. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disusun kerangka berpikir sebagai berikut:



**Gambar 2.1**

**Kerangka Pikir**

*Sumber : Hasil Olahan Tahun 2025*

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung. Waktu penelitian terhitung mulai dari bulan Agustus sampai bulan September Tahun 2025. Tahapan kegiatan yang akan dilakukan dimulai dari observasi dan pengajuan judul, bimbingan proposal, pengumpulan dan pengolahan data, bimbingan dan penyusunan skripsi, ujian skripsi dan perbaikan skripsi.

**Tabel 3.2**

**Alokasi Waktu Pelaksanaan Penelitian**

Kegiatan	Waktu	Keterangan
Observasi dan Pengajuan Judul	Mei 2025	Peneliti dan Panitia
Bimbingan Proposal	Juni 2025	Dosen Pembimbing
Ujian Dan Perbaikan Proposal	Juli 2025	Panitia Dan Peneliti
Pengumpulan Dan Pengolahan Data Hasil Penelitian	Agustus 2025	Peneliti
Bimbingan Dan Penyusunan	September 2025	Peneliti, Pembimbing 1 & Pembimbing 2
Ujian Skripsi dan Perbaikan Skripsi	September 2025	Panitia Dan Peneliti

*Sumber : Hasil Olahan Tahun 2025*

#### 3.2 Pendekatan Penelitian

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai bagaimana

penerapan *Quality Management System* terhadap kinerja SDM pada PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung. Metode penelitian ini mengfokuskan pada pemahaman yang mendalam terhadap suatu masalah dengan pendekatan yang lebih bersifat deskriptif. Pengelolaan data dilakukan secara mendalam berdasarkan informasi yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, maupun kajian literatur. Data yang diperoleh biasanya disajikan dalam bentuk narasi untuk menggambarkan fenomena secara rinci dan kontekstual. Menurut Zulkarmain (2021), penelitian kualitatif adalah sebuah jenis penelitian yang bertujuan untuk meraih pemahaman yang dalam terhadap fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti pelaku, persepsi, motivasi, dan tindakan, dengan cara yang holistik. Adapun ciri-ciri dari penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:

### **3.3 Instrumen Penelitian**

Dalam penelitian kualitatif ini, penulis sebagai instrumen pertama yang berperan penting dalam mengumpulkan data melalui instrumen wawancara sebagai berikut:

#### **1. Instrumen Wawancara**

Instrumen wawancara ini penulis menggunakan daftar pertanyaan terbuka berdasarkan rumusan masalah dan fokus penelitian. Dengan susunan pertanyaan sebagai berikut

- Bagaimana penerapan *Quality Management System ISO 9001:2015* terhadap kinerja SDM pada PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung?

- Prosedurnya untuk penerapan *Quality Management System* apa saja?
- Apakah Penerapan *Quality Management System* di PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung sudah berjalan sesuai prosedur?

### **3.4 Data dan Sumber Data**

#### **3.4.1 Jenis Data**

Data merupakan informasi yang dapat memberikan gambaran tentang suatu keadaan. Untuk memperoleh data yang lengkap dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan dua jenis data yaitu sebagai berikut:

##### **1. Data Primer**

Menurut Sugiyono (2020:194), data primer adalah informasi yang diambil langsung dari sumber asli atau lokasi objek yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti tanpa menggunakan pihak ketiga. Peneliti melakukan penelitian ini dengan menggunakan data primer yang diperoleh melalui wawancara langsung di lapangan yang bersifat *snowball* sampling yang merupakan salah satu cara untuk menentukan sampel dalam penelitian kualitatif secara bertahap. Teknik ini diawali dengan memilih sejumlah kecil responden atau informan utama yang dianggap memiliki pengetahuan atau pengalaman relevan terhadap topik penelitian. Selanjutnya, para informan tersebut diminta untuk merekomendasikan atau menunjuk orang lain yang juga memiliki karakteristik serupa atau relevan untuk dijadikan sampel berikutnya. Proses ini terus berlanjut hingga jumlah sampel dianggap mencukupi atau data yang diperoleh telah mencapai titik jenuh..

## **2. Data Sekunder**

Menurut Hardani (2020), menyatakan bahwa data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung baik dari buku, berupa laporan atau tinjauan pustaka. Penulis melakukan penelitian ini dengan menggunakan data sekunder yang diperoleh dari jurnal, skripsi dan kajian pustaka lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

### **3.5 Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data**

#### **3.5.1 Teknik Pengumpulan Data**

Penulis melakukan teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara terhadap informan untuk menggali informasi secara mendalam.

#### **3.5.2 Prodesur Pengumpulan Data**

Dalam mendukung penelitian ini, penulis melakukan penelitian melalui wawancara, observasi, studi dokumen, dokumentasi, dan kajian pustaka sebagai berikut:

- Wawancara

Penulis akan melaksanakan wawancara kepada sejumlah karyawan, termasuk salah satu karyawan yang terlibat langsung dalam proses audit ISO, guna memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai penerapan *quality management system* ISO 9001:2015 di lingkungan perusahaan.

- Observasi

Metode penelitian observasi adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan turut merasakan secara

langsung objek atau fenomena yang sedang diteliti, tanpa melakukan intervensi atau manipulasi, sehingga data yang diperoleh bersifat alami dan mencerminkan kondisi sebenarnya di lapangan.

- Studi Dokumen

Studi dokumen merupakan salah satu metode dalam penelitian kualitatif yang dilakukan dengan mengumpulkan serta menganalisis berbagai dokumen tertulis atau arsip yang memiliki keterkaitan dengan fokus penelitian. Dalam hal ini, dokumen yang dianalisis berhubungan dengan penerapan ISO 9001:2015, yaitu standar internasional untuk sistem manajemen mutu.

- Dokumentasi

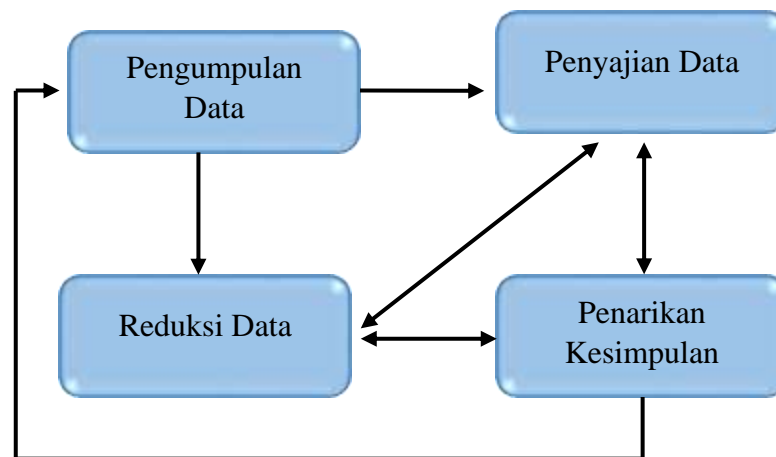
Penulis menggunakan handphone untuk merekam semua percakapan atau pembicara antara peneliti dan informan, dan mengambil foto bukti wawancara.

- Kajian Pustaka

Penulis melakukan penelitian ini dengan mencari referensi-referensi yang terkait dengan Penerapan Quality Management System ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja SDM, seperti jurnal dan situs internet yang akan mendukung penelitian ini.

### 3.6 Metode Analisis Data

Metode pengolahan data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman merupakan salah satu cara yang sangat dikenal dalam studi kualitatif. Pendekatan ini fokus pada proses pengolahan data yang terstruktur dan berkelanjutan yang dilakukan selama serta setelah tahap pengumpulan informasi. Analisis data model interaktif ini memiliki 4 komponen yang dapat dilihat dalam bentuk grafik sebagai berikut:



**Gambar 3.2**

#### **Grafik Analisis Data Model Interaktif**

*Sumber : Hasil Olahan Tahun 2025*

#### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan informasi adalah langkah pertama dalam proses menganalisis data, yaitu proses sistematis untuk menghimpun berbagai informasi yang relevan dan akurat dari lapangan guna menjawab rumusan masalah penelitian, yang dapat dilakukan melalui berbagai teknik seperti observasi, wawancara, dokumentasi, atau kuesioner.

## 2. Reduksi Data

Reduksi data adalah suatu proses dalam analisis data yang dilakukan dengan cara menyederhanakan, memilih, memfokuskan, mengabstraksi, dan mentransformasi data mentah yang diperoleh dari lapangan ke dalam bentuk yang lebih terorganisir dan bermakna, sehingga memudahkan peneliti dalam menganalisis serta menyimpulkan isi dari data yang telah diperoleh

## 3. Penyajian Data

Penyajian data merupakan tahap dalam analisis data yang bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam memahami, membaca, dan menganalisis data lebih lanjut, di mana data yang telah melalui proses reduksi kemudian disusun ke dalam bentuk yang sistematis seperti tabel, grafik, bagan, atau narasi agar hubungan antar informasi dapat terlihat dengan jelas.

## 4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam proses analisis data, di mana peneliti melakukan interpretasi terhadap data yang telah disajikan secara sistematis, kemudian menyusun simpulan atau temuan penelitian berdasarkan pola, hubungan, atau makna yang muncul dari data tersebut.

### **3.7 Pemeriksaan Keabsahan Data**

Pengujian keabsahan data dilakukan untuk memastikan bahwa suatu penelitian benar-benar memenuhi standar ilmiah. Dalam pendekatan kualitatif, keabsahan data diverifikasi melalui berbagai metode, seperti uji kredibilitas,

transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas. Keabsahan data dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk menjamin bahwa data yang diperoleh dan dianalisis benar-benar merepresentasikan realitas sosial dari objek yang diteliti.. Lincoln dan Guba (dalam Sugiyono, 2021) menyatakan bahwa keabsahan data Dalam kajian kualitatif terdapat empat kriteria penting, yaitu kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat sebagai berikut:

### **3.7.1 Kredibilitas**

Menurut Sugiyono (2017), Uji Kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpenjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, dan triangulasi. Tujuan dari kredibilitas adalah untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan benar-benar mencerminkan kondisi nyata di lapangan.

### **3.7.2 Transferabilitas**

Menurut Sugiyono (2012:276) transferability merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi dimana sampel tersebut diambil. Nilai transfer berkenaan dengan kenyataan, hingga mana hasil penelitian dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi lain.

### **3.7.3 Dependabilitas**

Menurut Sugiyono (2012: 368) Dalam penelitian kualitatif, *dependability* disebut juga reliabilitas. Suatu penelitian yang reliable adalah apabila orang lain dapat mengulangi/merefleksi proses penelitian tersebut. Dalam penelitian

kualitatif, uji *dependability* dilakukan dengan mengaudit terhadap keseluruhan proses penelitian. Sering terjadi peneliti tidak melakukan proses penelitian ke lapangan, tetapi bisa memberikan data. Penelitian seperti ini perlu diuji *dependability*. Uji dependabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menanyakan kembali pertanyaan kepada orang yang dianggap ahli dan mengulangi pertanyaan penting pada kesempatan yang berbeda.

#### **3.7.4 Konfirmabilitas**

Menurut Sugiyoni (2012), Menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif, uji konfirmabilitas mirip dengan uji *dependability*, sehingga pengujian dapat dilakukan secara bersamaan. Konfirmabilitas berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar konfirmabilitas. Dalam penelitian ini, penulis mengadakan uji konfirmabilitas bersamaan dengan uji dependabilitas yaitu setelah mendapatkan jawaban dari pertanyaan yang sudah di tanyakan, penulis langsung mengkonfirmasiannya kepada informan.

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **4.1 Sejarah Perusahaan**

##### **4.1.1 Pelindo**

Indonesia memiliki sejarah panjang sebagai negara maritim. Di masa lalu, kerajaan-kerajaan maritim nusantara seperti Sriwijaya, Majapahit, kerajaan di Maluku pernah memegang kunci jalur perdagangan dunia lewat rempah-rempah. Pedagang-pedagang dari Gujarat dan China mengambil rempah-rempah dari Kepulauan Maluku lalu mengirimkannya melalui kapal-kapal dagang menuju Cina, Semenanjung Arab, Eropa, hingga ke Madagaskar. Pelabuhan-pelabuhan kecil di Indonesia menjadi tempat persinggahan dan pusat perdagangan yang mempertemukan para pedagang dari berbagai bangsa, sehingga menjadi bandar niaga yang besar. Hal ini melatari lahirnya Pelabuhan Indonesia di era kemerdekaan. Sebelumnya, untuk mengelola kepelabuhanan di Indonesia, dibentuk 4 Pelindo yang terbagi berdasar wilayah yang berbeda. *Merger* atau integrasi keempat Pelindo menjadi satu Pelindo yang kemudian diberi bernama PT Pelabuhan Indonesia. Pelindo II bertindak sebagai holding induk (perusahaan induk) dan ke-3 Pelindo (I, III, IV) bertindak sebagai sub-holding. Pembentukan sub-holding yang mengelola klaster-klaster usaha ditujukan untuk meningkatkan kapasitas pelayanan Pelindo dan efisiensi usaha.

Pada tahun 2012 berdasarkan gagasan dari Kementerian BUMN, Pelindo I, II, III dan IV melakukan konsorsium untuk mendirikan PT Terminal Petikemas Indonesia (PT TPI) dan mulai beroperasi secara aktif pada tahun 2014. Namun, seiring dilakukannya integrasi Pelindo yang dilaksanakan pada tanggal 1 Oktober 2021, maka

PT TPI berganti nama menjadi PT Pelindo Terminal Petikemas berdasarkan akta perubahan nama yang diterbitkan pada tanggal 11 Oktober 2021 yang saat ini menjadi salah satu sub-holding integrasi Pelindo. Visi Pelindo “Operator terminal terkemuka yang berkelas dunia.” dengan misi “Mendukung ekosistem petikemas yang terintegrasi melalui keunggulan operasional, optimalisasi jaringan dan kemitraan strategis untuk pertumbuhan ekonomi nasional.” Selain Visi dan Misi, Pelindo juga menerapkan budaya yang disebut AKHLAK dengan arti "Amanah" meliputi Integritas, Terpercaya, Bertanggung Jawab, Komitmen, Akuntabilitas, Jujur, Disiplin. "Kompeten" meliputi Profesional, Fokus Pelanggan, Pelayanan Memuaskan, Unggul, Excellence, Smart. "Harmonis" meliputi Peduli (Caring), Keberagaman (Diversity). "Loyal" meliputi Komitmen, Dedikasi (rela berkorban), Kontribusi. "Adaptif" meliputi Inovatif, Agile, Adaptif. "Kolaboratif" meliputi Kerja Sama dan Sinergi.



**Gambar 4.3**  
**Logo Perusahaan**

*Sumber : PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung Tahun 2025*

Pasca integrasi, Pelindo meluncurkan logo baru yang akan dipakai oleh perusahaan. Logo baru ini mengambil inspirasi dari bentuk jalur atau rute yang sibuk, padat dan simpang siur. Hal ini menggambarkan Pelindo sebagai penyedia jasa kepelabuhanan yang selalu aktif dan berperan besar dalam transportasi laut sebagai urat nadi perekonomian nasional sekaligus terwujudnya tol laut Indonesia.

Pelindo mengambil huruf P yang menjadi inisial dari Pelindo sekaligus berbentuk ikan, yang menjadi lambang habitat makhluk hidup laut penting bagi Indonesia. Ini juga menjadi simbol dari komitmen Pelindo untuk menjaga kekayaan alam Indonesia dengan terus berkontribusi dalam mendukung ekosistem di wilayah operasinya. Warna BIRU yang dipakai adalah warna laut Indonesia, yang sangat dekat dengan Pelindo. Warna ini melambangkan stabilitas, kepercayaan, integritas, profesionalisme dan pengabdian. Warna ini juga melambangkan simbolisasi dari upaya Pelindo, sebagai bagian dari BUMN, untuk memberikan yang terbaik bagi seluruh stakeholders.

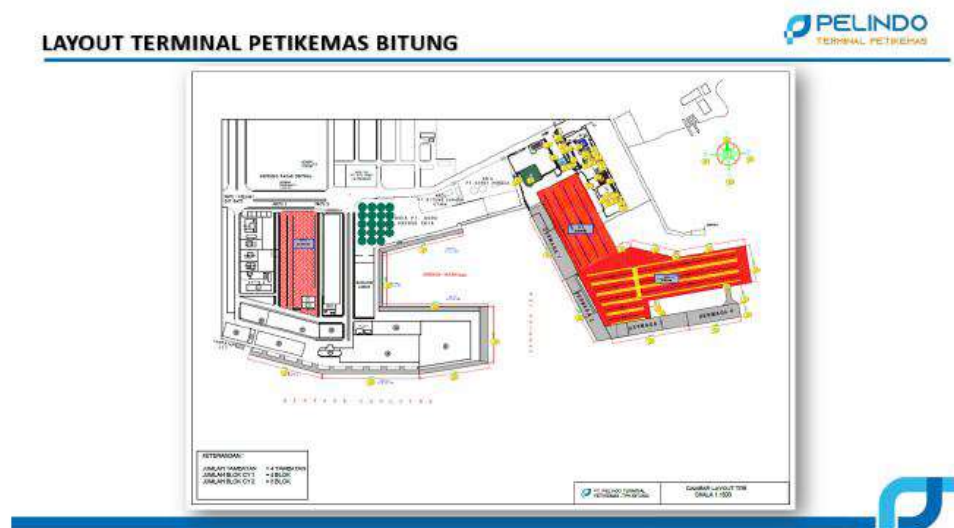
#### **4.1.2 Terminal Petikemas Bitung**

Terminal Petikemas Bitung (TPB) diresmikan pada 12 Oktober 2004 oleh Presiden Republik Indonesia yang kelima, Megawati Soekarno Putri. Kegiatan operasional pertamanya untuk bongkar muat dimulai pada 19 Februari 2005 dengan melayani kapal MV. Ayer Mas milik PT. Tempuran Emas, Tbk. Dalam menjalankan kegiatan bongkar muat, Pelindo menggandeng perusahaan swasta sebagai mitra, yaitu PT. Cahya Saguna Niketana dan PT. Transindo, JO. Mereka bertanggung jawab untuk penyediaan serta pemasangan alat bongkar muat kontainer, menyediakan operator yang berkualitas dan siap sedia selama 24 jam, menyediakan material, suku cadang, dan perawatan terjadwal untuk memastikan ketersediaan alat minimal 90% selama 21 jam setiap hari. Mereka juga menjamin kesiapan alat CC, RTG, dan peralatan pendukung bongkar muat lainnya secara berkesinambungan dengan target produktivitas sekurang-kurangnya 25 box/CC/jam dan memberikan layanan yang efisien selama 24 jam, serta mengatur petikemas di lapangan selama proses bongkar muat berlangsung.

Selain fasilitas dan peralatan yang semakin lengkap dan modern, TPB juga melakukan perbaikan dalam pelayanan kepada pengguna jasa. Hal ini dibuktikan dengan keberhasilan TPB meraih sertifikat ISO 9000-2001 pada akhir 2008, yang menunjukkan bahwa TPB menjadi salah satu penyedia jasa bongkar muat kontainer di Indonesia yang diakui dan memenuhi standar internasional serta penerapan ISPS CODE. Untuk meningkatkan kinerjanya, mulai 1 April 2009, manajemen mengambil langkah untuk memisahkan manajemen yang berhubungan dengan Operasional, Keuangan, Teknik, dan Sumber Daya Manusia antara cabang Bitung dan terminal petikemas itu sendiri. Fasilitas alat transportasi dan alat berat yang dimiliki PT Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung meliputi : 5 Unit Quay Container Crane, 13 Unit Rubber Tyred Gantry, 2 Unit Reach Stracker, 1 Unit Side Loader, 26 Unit Head Truck, 3 Unit Forklift (kapasitas 5 ton, 7 ton & 32 ton), 27 Unit Chassis dengan aktif beroperasi 18 Unit Chassis.

#### **4.1.3 Lokasi dan Telepon Perusahaan**

PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung terletak di Jl. Samuel Languju No.1, Kelurahan Pateten Satu, Kecamatan Aertembaga, Kota Bitung. Terminal Petikemas Bitung berdekatan dengan Pelabuhan Cabang Bitung dan secara geografis Perusahaan ini terletak dibagian Utara Pulau Sulawesi. PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung mempunyai layout, seperti terlihat pada gambar dibawah ini :



**Gambar 4.4**

**Layout Terminal Petikemas Bitung**

*Sumber : PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung Tahun 2025*

#### 4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

A. Visi Perusahaan PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung

“Operator Terminal Terkemuka yang Berkelas Dunia”

B. Misi Perusahaan PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung

Mendukung ekosistem petikemas yang terintegrasi melalui keunggulan operasional, optimalisasi jaringan, dan kemitraan strategis untuk pertumbuhan ekonomi nasional.

#### 4.1.4 Nilai-Nilai Perusahaan

Selain visi dan misi perusahaan PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung juga menjunjung tinggi Nilai-Nilai Perusahaan (AKHLAK) :

❖ **Amanah**

Memegang teguh kepercayaan yang diberikan

❖ **Kompeten**

Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas

❖ **Harmonis**

Saling peduli dan menghargai perbedaan

❖ **Loyal**

Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara

❖ **Adaptif**

Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.

❖ **Kolaboratif**

Membangun kerjasama yang sinergis.

#### 4.1.5 Program Perusahaan

Adapun program yang sementara dijalankan oleh PT. Pelindo Terminal Petikemas TPk Bitung, yaitu:

❖ **Smart (*Strategic Meeting Alignment For Result and Teamwork*)**

Program ini berkaitan dengan bagaimana pertemuan atau rapat di perusahaan diatur dan dijalankan secara strategis untuk mencapai hasil yang diinginkan dan memperkuat kerja sama tim.

❖ **Portal (Portizen Berakhlak)**

Program ini yaitu untuk mencapai peningkatan kinerja operasional dan finansial Pelindo melalui optimalisasi proses bisnis, peningkatan

pendapatan, transformasi digital, dan budaya kerja, serta akselerasi pertumbuhan perusahaan.

❖ **Sitou Timou Tumou Tou (Manusia Hidup untuk Memanusiakan Manusia lain)**

Program ini bertujuan untuk memfasilitasi pertukaran informasi, pengetahuan, pengalaman, dan ide antar individu atau tim.

❖ **Mapalus (Kebersamaan)**

Program ini yang merupakan inisiatif yang menekankan semangat kebersamaan, kolaborasi, dan gotong royong dalam pelaksanaannya.

❖ **Torang (*To be Respectfull and Growth Together*)**

Program ini merupakan kebijakan yang bertujuan untuk menciptakan lingkungan kerja yang saling menghormati, aman, dan inklusif bagi seluruh pegawai.

#### **4.1.6 Proses Bisnis**

Adapun proses bisnis dari PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung adalah sebagai berikut:

**1) Stevedoring**

Proses ini mencakup kegiatan bongkar muat petikemas di area pelabuhan, dengan cara mengangkat petikemas dari dermaga ke atas kapal, dan sebaliknya menurunkan petikemas dari atas kapal ke dermaga.

**2) Haulage**

Proses ini yaitu kegiatan mengangkat petikemas untuk dipindahkan dari satu tempat ke tempat yang lain dengan menggunakan trailer/chassis.

### **3) Receiving/Delivery**

Proses menerima petikemas yang akan masuk ke area terminal, dan sebaliknya menyerahkan petikemas yang keluar dari area terminal kepada pihak yang berhak menerimanya.

### **4) Penumpukan**

Proses ini mencakup kegiatan penumpukan petikemas di lapangan penumpukan baik untuk penyimpanan sementara, maupun persiapan untuk pengiriman.

### **5) Pelayanan Dermaga**

Proses ini mencakup pemantauan aktivitas kapal di area dermaga, dan pengaturan lalu lintas kendaraan di dermaga.

### **6) Jasa lainnya**

Jasa lainnya ini mencakup sewa bangunan, listrik, dan air.

#### **4.1.7 Sumber Daya Perusahaan**

Pada PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung terdapat sumber daya manusia. Adapun sumber daya manusia yang ada di PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.3**

**Sumber Daya Manusia**

NO	KETERANGAN	JUMLAH
1	Pegawai Organik	70 orang
2	Tenaga Ahli Daya	131 orang
3	Security	19 orang
4	Cleaning Service	12 orang

Sumber : PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung Tahun 2025

**4.1.8 Struktur Organisasi Perusahaan**

PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung mempunyai susunan struktur organisasi sebagai berikut :



**Gambar 4.5**

**Struktur Organisasi**

Sumber : PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung Tahun 2025

#### **4.1.9 Uraian Kerja (*Job Description*)**

##### **1. Terminal Head**

Mengelola, mengevaluasi, dan memutuskan kegiatan perencanaan dan pengendalian operasi, pengelolaan operasi, teknik, teknologi informasi, bina pelanggan, SDM dan umum, hukum, hubungan masyarakat, sistem manajemen, HSSE, keuangan, dan manajemen risiko di lingkungan PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung, untuk mendukung kelancaran kegiatan operasional serta pencapaian visi dan misi sesuai RKAP, RKM, dan ketentuan yang berlaku.

##### **2. Manager Divisi Perencanaan Operasi dan HSSE**

Mengkoordinasikan, meneliti, dan memastikan kelancaran kegiatan perencanaan operasi dan HSSE di lingkungan PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung untuk mendukung kelancaran kegiatan operasional serta pencapaian visi dan misi perusahaan sesuai RKAP, RKM, dan ketentuan yang berlaku.

##### **3. Manager Divisi Pengelola Operasi**

Melakukan koordinasi, meneliti, dan memastikan kelancaran kegiatan pengelolaan layanan bongkar/muat petikemas di dermaga dan penerimaan/pengeluaran petikemas di *Container Yard* (termasuk gate), PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung untuk kelancaran kegiatan operasional serta pencapaian visi dan misi perusahaan sesuai RKAP, RM, dan ketentuan yang berlaku.

#### **4. Manager Divisi Teknik**

Mengkoordinasikan dan memastikan kelancaran kegiatan teknik di lingkungan PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung yang meliputi kegiatan perencanaan, pelaksanaan fisik, pengawasan, pengendalian investasi dan penelitian fasilitas, peralatan dan pelayanan teknologi informasi untuk mendukung kelancaran kegiatan operasional serta pencapaian visi dan misi perusahaan sesuai RKAP, RKM, dan ketentuan yang berlaku.

#### **5. Manager Divisi Keuangan**

Mengkoordinasikan, meneliti, dan memastikan kelancaran kegiatan pengelolaan keuangan serta manajemen resiko PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung untuk mendukung kelancaran kegiatan operasional serta pencapaian visi dan misi perusahaan sesuai dengan RKAP, RKM, dan ketentuan yang berlaku.

#### **6. Manager Divisi SDM dan Umum**

Mengkoordinasikan, meneliti dan memastikan kelancaran pengelolaan layanan SDM, umum, hukum, serta hubungan masyarakat PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung untuk mendukung kelancaran operasional serta pencapaian visi dan misi perusahaan sesuai RKAP, RKM, dan ketentuan yang berlaku.

## **BAB V**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN TEMUAN PENELITIAN**

#### **5.1 Temuan Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang ada, peneliti telah melakukan serangkaian wawancara mendalam dengan beberapa orang informan yang ada di PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung yang memiliki latar belakang dan pengalaman relevan terhadap topik penelitian ini, dan hasil dari wawancara tersebut telah disusun serta analisis berdasarkan sub-sub fokus yang telah ditentukan sebelumnya, guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif serta mendalam terhadap permasalahan yang diteliti.

##### **5.1.1 Sub Fokus 1 Penerapan *Quality Management System* ISO 9001:2015 Pada PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung**

###### **1. Sejak kapan PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung menerapkan ISO 9001:2015?**

Hari/Tanggal : Kamis, 21 Agustus 2025

Hasil Wawancara : Pada tanggal 16 Juni 2019, mulai mensosialisasikan Penerapan Sistem Manajemen Mutu berbasis ISO 9001:2015 di lingkungan Pelindo Regional 4 dan penerapan ke seluruh cabang. Langkah ini merupakan bagian dari komitmen perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi operasional, serta kepuasan pelanggan secara berkelanjutan. Sosialisasi tersebut menjadi titik awal implementasi sistem

manajemen mutu yang terstandarisasi secara internasional di seluruh unit dan cabang Pelindo TPK.

## 2. Apa alasan perusahaan mengadopsi standar ISO 9001:2015?

Hasil Wawancara : Ada beberapa alasan PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung mengadopsi standart ISO tersebut yaitu diantara nya:

### 1. Meningkatkan Kualitas Produk dan Layanan

ISO 9001:2015 menekankan pada sistem manajemen mutu (QMS) yang sistematis dan terstruktur. Ini membantu perusahaan:

- Menstandarkan proses produksi dan layanan
- Mengurangi kesalahan dan cacat produk
- Meningkatkan kepuasan pelanggan

### 2. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Standar ini menuntut perusahaan untuk memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan, yang berdampak langsung pada:

- Loyalitas pelanggan
- Reputasi perusahaan
- Peningkatan repeat order

### 3. Efisiensi Operasional

Dengan proses yang terdokumentasi dan terukur, perusahaan dapat:

- Mengurangi pemborosan (waktu, biaya, sumber daya)
- Mengoptimalkan alur kerja
- Meningkatkan produktivitas

#### 4. Peningkatan Daya Saing

Sertifikasi ISO 9001:2015 menjadi nilai tambah di pasar karena:

- Dapat menjadi syarat untuk mengikuti tender
- Meningkatkan kepercayaan calon klien
- Menjadi pembeda dari kompetitor

#### 5. Kepatuhan Terhadap Regulasi dan Persyaratan Hukum

ISO 9001 membantu perusahaan untuk:

- Mengidentifikasi dan mematuhi peraturan yang relevan
- Mencegah risiko hukum akibat ketidakpatuhan

#### 6. Manajemen Resiko yang Lebih Baik

Standar ini mendorong pendekatan berbasis risiko:

- Mengidentifikasi potensi masalah sebelum terjadi
- Merencanakan tindakan pencegahan
- Meningkatkan ketahanan organisasi

#### 7. Budaya Perbaikan Berkelanjutan

ISO 9001:2015 mewajibkan perusahaan untuk:

- Selalu mengevaluasi dan meningkatkan proses
- Menggunakan data untuk pengambilan keputusan
- Mendorong inovasi internal

#### 8. Keterlibatan dan Motivasi Karyawan

Dengan peran dan tanggung jawab yang jelas, karyawan:

- Lebih memahami kontribusinya terhadap mutu
- Merasa lebih dihargai dan termotivasi

Kesimpulannya yaitu Mengadopsi ISO 9001:2015 bukan hanya soal sertifikasi, tetapi tentang membangun sistem manajemen yang efisien, berkualitas, dan berorientasi pelanggan, yang akhirnya mendorong pertumbuhan bisnis jangka panjang.

### **3. Bagaimana standar mutu yang ditetapkan?**

Hasil Wawancara : Adapun standar mutu yang di tetapkan di PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung yaitu sebagai berikut:

#### **1. Identifikasi Kebutuhan dan Tujuan**

- Menentukan apa yang perlu dijamin mutunya (produk, layanan, sistem).
- Menyesuaikan dengan kebutuhan pelanggan, regulasi pemerintah, atau tuntutan pasar.

#### **2. Analisis Persyaratan**

- Menganalisis standar nasional/internasional yang relevan (misalnya ISO, SNI, HACCP).
- Menentukan parameter mutu seperti: kekuatan, keamanan, keawetan, kepuasan pelanggan, waktu pelayanan, dll.

#### **3. Penyusunan Standar**

Menyusun dokumen standar mutu yang mencakup, Spesifikasi teknis, Prosedur operasional standar (SOP), Kriteria penerimaan/penolakan, dan Instrumen pengukuran.

#### **4. Uji Coba dan Evaluasi**

- Menerapkan standar secara terbatas (pilot project) untuk melihat efektivitasnya.
- Mengumpulkan umpan balik dari pihak terkait (tim QC, pelanggan, dll).

#### 5. Pengesahan

Setelah dinilai layak, standar ditetapkan secara resmi oleh pihak berwenang (misalnya manajemen puncak, lembaga sertifikasi, atau badan regulasi nasional seperti BSN).

#### 6. Sosialisasi dan Pelatihan

Mengedukasi seluruh pihak yang terlibat agar memahami dan mampu menerapkan standar.

#### 7. Monitoring dan Revisi Berkala

- Melakukan audit mutu secara berkala.
- Menyesuaikan standar jika ada perubahan teknologi, regulasi, atau kebutuhan pasar.

### **4. Apakah terdapat pedoman mutu?**

Hasil Wawancara : Ya, pedoman mutu atau manual mutu umumnya terdapat dan digunakan, terutama yang menerapkan sistem manajemen mutu seperti ISO 9001. Dokumen ini berisi berbagai elemen utama yang menjadi dasar dalam penerapan sistem manajemen mutu, di antaranya sebagai berikut.

- Kebijakan mutu organisasi
- Tujuan mutu

- Tanggung jawab dan wewenang terkait mutu
- Proses-proses utama dalam sistem manajemen mutu
- Hubungan antar proses
- Prosedur dan pedoman pelaksanaan mutu.

Adapun tujuan dari pedoman mutu adalah sebagai berikut:

- Memberikan panduan umum untuk memastikan semua proses bisnis dapat berjalan sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan.
- Menjadi acuan dalam pelaksanaan audit, baik audit internal maupun eksternal.
- Menunjukkan komitmen organisasi terhadap mutu.

**5. Bagaimana proses awal implementasi ISO 9001:2015 di perusahaan ini?**

Hasil Wawancara : Proses awal implementasi ISO 9001:2015 di PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung umumnya melibatkan beberapa tahapan kunci yang teratur. Di bawah ini adalah tahapan-tahapan umum dalam proses awal implementasinya sebagai berikut.

**1. Komitmen Manajemen Puncak**

- Manajemen puncak harus menunjukkan komitmen kuat terhadap penerapan ISO 9001:2015.
- Menyediakan sumber daya, menetapkan kebijakan mutu, dan mendorong budaya perbaikan berkelanjutan.

**2. Pembentukan Tim Implementasi**

- Dibentuk tim mutu atau tim ISO yang terdiri dari perwakilan berbagai departemen.
- Tim ini akan menjadi penggerak utama implementasi standar.

### 3. Pelatihan dan Sosialisasi

- Memberikan pelatihan ISO 9001:2015 kepada tim dan karyawan terkait untuk memahami persyaratan standar.
- Sosialisasi bertujuan agar semua pihak paham akan perubahan proses kerja yang mungkin terjadi.

### 4. Analisis Kesenjangan (Gap Analysis)

- Melakukan analisis terhadap kondisi sistem manajemen mutu saat ini dibandingkan dengan persyaratan ISO 9001:2015.
- Menentukan area yang belum memenuhi standar.

### 5. Penyusunan Rencana Implementasi

- Membuat rencana kerja terstruktur berdasarkan hasil gap analysis.
- Menentukan jadwal, tanggung jawab, dan target pencapaian implementasi.

### 6. Pengembangan atau Revisi Dokumen

- Menyusun atau memperbarui dokumen mutu seperti, Manual Mutu (jika digunakan), Prosedur dan instruksi kerja, Formulir dan catatan mutu

- Dokumentasi harus sesuai dengan konteks organisasi dan persyaratan ISO.

#### 7. Penerapan Sistem Manajemen Mutu

- Mulai menerapkan proses sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan.
- Monitoring dan pencatatan aktivitas harus dilakukan untuk menunjukkan kepatuhan.

#### 8. Audit Internal

- Melakukan audit internal untuk menilai efektivitas penerapan sistem.
- Hasil audit digunakan untuk mengidentifikasi ketidaksesuaian dan peluang perbaikan.

#### 9. Tinjauan Manajemen

- Manajemen melakukan review formal terhadap kinerja sistem manajemen mutu.
- Mengkaji hasil audit, masukan pelanggan, pencapaian sasaran mutu, dll.

#### 10. Sertifikasi oleh Badan Eksternal

- Setelah sistem berjalan efektif, perusahaan bisa mengajukan audit sertifikasi oleh lembaga sertifikasi independen.
- Jika memenuhi syarat, akan diberikan sertifikat ISO 9001:2015.

**6. Apa saja tantangan dan hambatan yang dihadapi saat Penerapan ISO 9001:2015?**

Hasil Wawancara : yang menjadi tantangan dan hambatan yang dihadapi saat Penerapan *Quality Management System* ISO 9001:2015 yaitu sebagai berikut:

1. Kurangnya pemahaman sumber daya manusia mengenai Penerapan *Quality Management System* ISO 9001:2015 di lingkungan PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung.
2. Kurangnya pemahaman dalam memanfaatkan teknologi pendukung yang ada di perusahaan.

**7. Bagaimana perusahaan melakukan audit internal terkait standar ISO 9001:2015?**

Hasil Wawancara : Dalam proses pelaksanaan audit, PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung terlebih dahulu membentuk tim audit internal yang terdiri dari auditor-auditor yang berasal dari cabang lain guna memastikan independensi dan objektivitas dalam penilaian. Tim audit ini melakukan pemeriksaan berdasarkan ruang lingkup yang telah ditentukan, dan seluruh temuan maupun bukti audit dicatat secara sistematis dalam kertas kerja audit sebagai dokumen pendukung. Setelah audit internal selesai dan hasilnya dianalisis, proses dilanjutkan dengan audit eksternal yang melibatkan pihak ketiga atau lembaga sertifikasi independen. Audit eksternal ini dilakukan berdasarkan dasar dan temuan dari audit internal sebelumnya, dengan tujuan untuk memastikan bahwa sistem manajemen

mutu perusahaan telah sesuai dengan persyaratan standar ISO 9001:2015 dan layak untuk mendapatkan atau mempertahankan sertifikasi.

### **5.1.2 Sub Fokus 2 Kinerja SDM Pada PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung**

#### **1. Bagaimana Kinerja SDM di PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung?**

Hari/Tanggal : Kamis, 21 Agustus 2025

Hasil Wawancara : Kinerja SDM TPK Bitung memiliki pengetahuan secara menyeluruh tentang proses bisnis yang ada di perusahaan, keterampilan dan penguasaan bidang pekerjaan masing-masing, adapun hal-hal yang menjadi hambatan untuk mencapai target capaian kinerja terbaik adalah tingkat kedisiplinan Pegawai, kemauan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan teknologi, serta beberapa Pegawai dalam kondisi kesehatan yang kurang baik atau sakit secara langsung berpengaruh pada kinerja SDM.

#### **2. Bagaimana strategi pengembangan Kinerja SDM untuk menjamin mutu sesuai standar ISO?**

Hasil Wawancara : Strategi pengembangan kinerja SDM harus berfokus pada : Peningkatan kompetensi SDM yang ada melalui pemenuhan kompetensi melalui sertifikasi Surat Izin Operator (SIO) bagi operator, Penerapan standar kerja sesuai dengan SOP yang ada di perusahaan, Melakukan program pelatihan baik in house training maupun learning walet melalui LMS (Learning Management System) aplikasi portaverse,

Pengembangan karir lewat job bidding dan talent mapping (pemetaan kompetensi), dan Evaluasi kinerja sesuai standar ISO : pengukuran Kinerja SDM berbasis KPI (Key Performance Indicator).

**3. Bagaimana perusahaan menilai Kinerja SDM pasca Penerapan ISO 9001:2015?**

Hasil Wawancara : Penerapan ISO 9001:2015 berdampak positif pada kinerja SDM. Perusahaan dapat menilai kinerja SDM melalui beberapa cara, seperti asesmen terhadap karyawan, evaluasi kinerja berdasarkan KPI, survey kepuasan pelanggan, audit internal, dan tinjauan manajemen.

**4. Sejauh mana ISO 9001:2015 mempengaruhi produktivitas dan efisiensi Kinerja SDM?**

Hasil Wawancara : Penerapan ISO 9001:2015 tidak hanya berfokus pada pemenuhan standar mutu, tetapi juga mendorong berbagai aspek strategis dalam organisasi, seperti perbaikan berkelanjutan, pengelolaan risiko yang lebih terstruktur, peningkatan efisiensi operasional, serta peningkatan keterlibatan karyawan dalam setiap proses bisnis. Melalui pendekatan ini, perusahaan dapat membangun budaya kerja yang adaptif, responsif terhadap perubahan, dan berorientasi pada hasil yang berkualitas tinggi.

**5. Apakah ada perubahan dalam budaya kerja setelah penerapan sistem manajemen mutu ini?**

Hasil Wawancara : Ya, Hal tersebut tentu memberikan dampak yang signifikan, karena penerapan ISO 9001:2015 secara langsung mendorong perubahan budaya kerja di dalam organisasi, seperti peningkatan disiplin waktu, peningkatan kinerja individu maupun tim, dorongan untuk berinovasi, serta komitmen dalam mencapai target Key Performance Indicator (KPI), baik di tingkat korporasi maupun personal. Perubahan ini menjadi fondasi penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif, profesional, dan berorientasi pada hasil.

**5.1.3 Sub Fokus 3 Efektivitas *Quality Management System* ISO 9001:2015**

**1. Bagaimana perusahaan mengukur efektivitas Penerapan ISO 9001:2015?**

Hari/Tanggal : Kamis, 21 Agustus 2025

Hasil Wawancara : Dalam mengukur efektivitas penerapan ISO 9001:2015, PT. Pelindo Terminal Petikemas (TPK) Bitung menggunakan berbagai indikator yang terintegrasi dalam sistem manajemen mutu. Salah satu metode utama yang digunakan adalah melalui pencapaian *Key Performance Indicator* (KPI) di masing-masing unit kerja. Selain itu, hasil audit baik internal maupun eksternal menjadi tolok ukur penting dalam menilai tingkat kesesuaian pelaksanaan sistem terhadap standar yang ditetapkan. Perusahaan juga secara berkala melakukan survei kepuasan

pelanggan sebagai indikator eksternal atas keberhasilan sistem mutu yang diterapkan.

**2. Bagaimana dampak sistem ini terhadap kepuasan pelanggan?**

Hasil Wawancara : Dampak penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 terhadap kepuasan pelanggan juga sangat positif. Perusahaan mencatat adanya peningkatan kepercayaan dari pelanggan terhadap layanan yang diberikan, yang tercermin dari hasil survei kepuasan pelanggan yang menunjukkan tren meningkat. Pelanggan merasa lebih puas karena proses pelayanan menjadi lebih cepat, terstruktur, dan responsif terhadap keluhan. Penerapan sistem ini juga membuat perusahaan lebih adaptif dalam menangani masukan pelanggan, yang secara tidak langsung memperkuat loyalitas mereka terhadap layanan TPK Bitung.

**3. Bagaimana perusahaan menindaklanjuti temuan audit atau ketidaksesuaian?**

Hasil Wawancara : Perusahaan merespons temuan dengan melakukan perbaikan dan komunikasi dengan divisi-divisi terkait. Misalnya, jika ada masalah teknis seperti akses jalan yang belum memadai, maka koordinasi dilakukan agar solusi bisa segera diterapkan. Namun, karena permasalahan juga melibatkan anggaran, maka penyelesaiannya dilakukan secara bertahap dan terencana sesuai dengan kemampuan keuangan perusahaan. Namun sejauh ini Terminal Petikemas TPK Bitung tidak menemukan masalah yang fatal dan bisa dibuktikan dengan sertifikat terbaik.

**4. Bagaimana evaluasi pelaksanaan Kinerja sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan?**

Hasil Wawancara : Merespon dengan cepat terkait perbaikan tetapi tidak terlepas dengan koordinasi dengan divisi-divisi yang terkait contohnya berkoordinasi dengan dinas teknik mengenai perbaikan jalan atau alat yang rusak.

**5. Seberapa sering dilakukan evaluasi terhadap sistem manajemen mutu yang berjalan?**

Hasil Wawancara : Evaluasi yang dilakukan setiap tiga bulan sekali berupa rapat tinjauan manajemen.

**4.2 Pembahasan Temuan Penelitian**

Setelah peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan yang terdiri dari Staf Dinas SDM & Umum dan Dinas Perencanaan Operasi dan HSSE & Bina Pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Penerapan *Quality Management System* ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja SDM Pada PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung. Berikut akan di uraikan berdasarkan data hasil wawancara dengan informan sebagai berikut.

**5.2.1 Pembahasan Temuan Penelitian Penerapan *Quality Management System* ISO 9001:2015**

Berdasarkan wawancara peneliti dengan beberapa informan yang ada di PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung bahwa Terminal Petikemas TPK Bitung mulai menerapkan *Quality Management System* ISO 9001:2015 sejak pada Tahun 2019. Penerapan ISO 9001:2015 sangat penting bagi perusahaan karena standar ini

membantu meningkatkan efektivitas sistem manajemen mutu, memastikan konsistensi kualitas produk atau layanan, serta meningkatkan kepuasan pelanggan dan daya saing di pasar. Hal ini sejalan dengan tujuan PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung Mengadopsi ISO 9001:2015 bukan hanya soal sertifikasi, tetapi tentang membangun sistem manajemen yang efisien, berkualitas, dan berorientasi pelanggan, yang akhirnya mendorong pertumbuhan bisnis jangka panjang. Akan tetapi masih ada terdapat beberapa tantangan dan hambatan yang ditemukan saat Penerapan *Quality Management System* ISO 9001:2015 yaitu diantaranya, kurangnya pemahaman sumber daya manusia terhadap *quality management system* ISO 9001:2015, dan terkait teknologi pendukung berupa kurangnya pemahaman dalam memanfaatkan teknologi pendukung.

### **5.2.2 Pembahasan Temuan Penelitian Kinerja SDM di PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung**

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa Informan pada tanggal 21 Agustus 2025, diketahui bahwa Kinerja Sumber Daya Manusia (SDM) di PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung secara umum telah menunjukkan penguasaan yang baik terhadap proses bisnis perusahaan, serta memiliki keterampilan dan penguasaan di bidang pekerjaan masing-masing. PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung menerapkan berbagai strategi pengembangan SDM yang berfokus pada peningkatan kompetensi melalui sertifikasi Surat Izin Operator (SIO) bagi operator, penerapan standar kerja sesuai dengan SOP yang ada di perusahaan, Melakukan program pelatihan baik in house training maupun learning walet melalui LMS (Learning Management System) aplikasi portaverse,

Pengembangan karir lewat job bidding dan talent mapping (pemetaan kompetensi), dan Evaluasi kinerja sesuai standar ISO melalui pengukuran Kinerja SDM berbasis KPI (Key Performance Indicator). Namun demikian, masih terdapat beberapa hambatan yang mempengaruhi pencapaian kinerja optimal, antara lain tingkat kedisiplinan pegawai yang belum konsisten, kurangnya kesiapan dalam menyesuaikan diri terhadap perkembangan teknologi, serta kondisi kesehatan sebagian pegawai yang kurang mendukung, yang secara langsung berdampak pada produktivitas kerja.

### **5.2.3 Pembahasan Temuan Penelitian Efektivitas *Quality Management System* ISO 9001:2015**

PT. Pelindo Terminal Petikemas (TPK) Bitung telah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 secara terstruktur dan terukur. Efektivitas penerapan sistem ini diukur melalui berbagai indikator, salah satunya adalah pencapaian Key Performance Indicator (KPI) pada masing-masing unit kerja. Selain itu, audit internal dan eksternal menjadi instrumen utama dalam menilai kesesuaian pelaksanaan sistem dengan standar ISO yang berlaku. Hasil dari penerapan sistem ini menunjukkan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan, yang terlihat dari tren peningkatan hasil survei. Pelanggan merasa lebih puas karena pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat, terstruktur, dan responsif terhadap keluhan.

### **5.3 Implementasi Temuan Penelitian**

#### **5.3.1 Implementasi Temuan Penelitian Penerapan *Quality Management System ISO 9001:2015***

Permasalahan berdasarkan temuan penelitian yang ada di PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung mengenai sub fokus 1 Penerapan *Quality Management System ISO 9001:2015*.

Adapun masalah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya pemahaman sumber daya manusia mengenai Penerapan *Quality Management System ISO 9001:2015* di lingkungan PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung.
2. Kurangnya pemahaman dalam memanfaatkan teknologi pendukung yang ada di perusahaan.

Adapun solusi dari permasalahan tersebut adalah:

1. PT. Pelindo TPK Bitung perlu menyelenggarakan pelatihan rutin atau *sharing session* bagi seluruh karyawan yang berfokus pada pemahaman prinsip dasar, manfaat, dan implementasi praktis dari ISO 9001:2015.
2. PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung perlu mengadakan pelatihan teknologi secara berkala salah satunya *sharing session* mengenai penggunaan seluruh teknologi pendukung bagi karyawan yang ada di perusahaan.

### **5.3.2 Implementasi Temuan Penelitian Kinerja SDM di PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung**

Permasalahan berdasarkan temuan penelitian yang ada di PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung mengenai sub fokus 2 mengenai Kinerja SDM di PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung

Adapun masalah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kedisiplinan pegawai yang belum konsisten
2. Kurangnya kesiapan dalam menyesuaikan diri terhadap perkembangan teknologi yang ada
3. Kondisi kesehatan sebagian pegawai yang kurang mendukung

Adapun solusi dari permasalahan tersebut adalah:

1. Pihak perusahaan harus lebih ketat dalam melaksanakan evaluasi terhadap kehadiran dari para karyawan baik penilaian kinerja berbasis digital maupun manual.
2. Berikan pelatihan teknologi secara bertahap dan sesuai dengan kemampuan masing-masing karyawan, terutama bagi mereka yang masih kesulitan beradaptasi.
3. Adakan medical check-up secara keseluruhan untuk memantau kondisi kesehatan pegawai.

### **5.3.3 Implementasi Temuan Penelitian Efektivitas *Quality Management System* ISO 9001:2015**

Berdasarkan temuan penelitian yang dilakukan di PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung terkait sub fokus ketiga, yaitu efektivitas *Quality*

Management System ISO 9001:2015, dapat disimpulkan bahwa hingga saat ini tidak ditemukan permasalahan yang bersifat fatal, hal ini dibuktikan dengan keberhasilan perusahaan dalam memperoleh sertifikat terbaik sebagai bentuk pengakuan terhadap penerapan sistem manajemen mutu yang efektif.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara dengan beberapa informan di PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung, dapat disimpulkan bahwa perusahaan telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam menerapkan *Quality Management System* ISO 9001:2015 sejak tahun 2019. Penerapan standar ini terbukti memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas sistem manajemen mutu, konsistensi layanan, serta kepuasan pelanggan yang semakin meningkat. Dalam aspek pengelolaan sumber daya manusia, PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung telah menjalankan berbagai strategi pengembangan SDM yang berorientasi pada peningkatan kompetensi dan profesionalisme karyawan. Hal ini terlihat dari adanya pelatihan rutin, program sertifikasi, sistem evaluasi kinerja berbasis *Key Performance Indicator* (KPI), serta pengembangan karir melalui mekanisme *job bidding* dan *talent mapping* yang berjalan secara terstruktur.

Selain itu, efektivitas sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di perusahaan dinilai cukup tinggi berdasarkan pencapaian indikator kinerja utama dan hasil audit internal maupun eksternal. Penerapan sistem ini juga berdampak langsung pada peningkatan pelayanan kepada pelanggan, yang menjadi lebih cepat, terorganisir, dan responsif. Maka dari itu secara keseluruhan, implementasi ISO 9001:2015 di PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung telah berjalan dengan baik dan

memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan kinerja organisasi serta membangun fondasi yang kuat untuk pertumbuhan bisnis jangka panjang.

## 6.2 Saran

Adapun saran atas masalah yang dihadapi berdasarkan sub fokus penelitian adalah sebagai berikut:

### A. Sub Fokus Penelitian 1 Penerapan *Quality Management System* ISO 9001:2015 Pada PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung.

1. PT. Pelindo TPK Bitung perlu menyelenggarakan pelatihan rutin atau *sharing session* bagi seluruh karyawan yang berfokus pada pemahaman prinsip dasar, manfaat, dan implementasi praktis dari ISO 9001:2015.
2. PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung perlu mengadakan pelatihan teknologi secara berkala salah satunya *sharing session* mengenai penggunaan seluruh teknologi pendukung bagi karyawan yang ada di perusahaan.

### B. Sub Fokus Penelitian 2 Kinerja SDM Pada PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung

1. Pihak perusahaan harus lebih ketat dalam melaksanakan evaluasi terhadap kehadiran dari para karyawan baik penilaian kinerja berbasis digital maupun manual.
2. Berikan pelatihan teknologi secara bertahap dan sesuai dengan kemampuan masing-masing karyawan, terutama bagi mereka yang masih kesulitan beradaptasi.

3. Adakan medical check-up secara keseluruhan untuk memantau kondisi kesehatan pegawai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, A. R., Haliah Haliah, & Nirwana Nirwana. (2022). Mengukur Kinerja Sumber Daya Manusia Dengan Pendekatan Human Resources Scorecard. *Akuntansi 45*, 3(2), 28–36. <https://doi.org/10.30640/akuntansi45.v3i2.270>
- Azfa, M. F., & Solihah, R. H. (2023). Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 dalam Mendukung dan Menunjang Pemasaran Produk. *Journal of Information Systems and Management*, 02(04), 15–24.
- Aprilian Rante Palalangan, Stevy Thioritz, Hendry Tanto Kalangi. (2024). Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja Maryarakat PT. Nindya Karya.
- Ashif Jauhar Winarto, Nur Mahmudah El Madja. (2021). Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu Dalam Meningkatkan Pemasaran Produk Di UD Mas Achiad Gresik.
- Desi Susanti, Vyka Nur Amalia. (2023). Analisis Penerapan ISO 9001:2015 di Perguruan Tinggi: Narrative Literature Review.
- Fathoni, M. (2021). Teknik pengumpulan data.
- Fikri Zakiullah Sya'bani, Alfian Rizky Maulana, Abdul Hafed. (2023). Sistem Manajemen Mutu Iso Pada Kepatuhan Dan Kedisiplinan Kinerja Pegawai Di Perumda Kahyangan Jember.
- Husna, L. U., & Prasetya, B. P. (2024). Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Mitra Sakti Boshe VVIP Club Yogyakarta. *Jurnal Bintang Manajemen (JUBIMA)*, 2(2), 19–28. <https://doi.org/10.55606/jubima.v2i2.3039>
- Hamzah, Ali, Kusmiati, Sri, Supriadi, Wardani, Sri Wisnu1. (2022). Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu (Smm) Iso 9001:2015 Terhadap Budaya Kerja karyawan Politeknik Kesehatan Kementrian Kesehatan Bandung.
- HIKMAH, N. N. (2018). *IMPLEMENTASI KURIKULUM MUATAN LOKAL “TARBIYAH” UNTUK MENCAPAI STANDAR KOMPETENSI KELULUSAN DI MA HASAN MUCHYI KAPUREJO PAGU KAB. KEDIRI* (Doctoral dissertation, IAIN Kediri).

- Mawikere, B. F., Siska, E., Ekonomi, F., & Bisnis, D. (2025). Pengaruh Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus PT Waskita Swadiri Nirbaya Unit Kerja Pantai Indah Kapuk (PIK). *Ebisnis Manajemen.*, 3(2), 1–07.
- Muhammad Alwi, Kartini Yunus, Andi Abustan Fahar, Gideon Kajang, Ardi Paelongan. (2024). Pengembangan Sistem Manajemen Kualitas Berbasis ISO 9001 di Industri Kecil.
- Palalangan, A. R., Thioritz, S., & Kalangi, H. T. (2024). PENGARUH PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. NINDYA KARYA (Studi Kasus : Proyek Pembangunan Bendungan Pamukkulu Paket 2 Takalar Sulawesi Selatan). *Jurnal Media Teknik Sipil*, 2(1), 43–53. <https://doi.org/10.56963/judiateks.v2i1.370>
- Putri, R. A., Wolor, C. W., & Marsofiyati. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan pada PT XYZ Tangerang. *Jurnal Manuhara: Pusat Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 1(4), 374–384.
- Qomaruddin, Q., & Sa'diyah, H. (2024). Kajian teoritis tentang teknik analisis data dalam penelitian kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman. *Journal of Management, Accounting, and Administration*, 1(2), 77-84.
- Rubi Babullah. (2024). Mengenal Sumber Daya Manusia (SDM): Pengertian Dan Fungsinya. *Jurnal Arjuna : Publikasi Ilmu Pendidikan, Bahasa Dan Matematika*, 2(4), 187–204. <https://doi.org/10.61132/arjuna.v2i4.1104>
- Suyatno, A., Suyatno, A., Abdullah, A., Sundah, D. I. E., Satriawan, D. G., & Palupiningtyas, D. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia: Prinsip Dasar dan Aplikasi.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Bandung**
- Syafrijal Fajri Lubis, Tatan Sukwika, Ira Mulyawati. (2022). Evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu (ISO (9001:2015)pada PT. China Comservice Indonesia.

Tressia Anjelina Manalu, Jelitha Betsyeba, Sri Rahayu Sinaga, Ruth Valentina Samosir, Gita Tri Novel Pandiangan, Dionisius Sihombing. (2025). Pengaruh Total Quality Management Sytem Terhadap Tingkat Kepuasan pada Usaha Bolu Menara.

Wisnu Samuel Atmaja Triwarsita, Florentinus Budi Setiawan. (2025). Implementasi Quality Management System ISO 9001:2015 :2015 Pada PT. Solunova Alami Indonesia sebagai Perusahaan Industri 4.0.

Wulandari, T., Sari, D. P., & Nasution, A. R. (2024). Deskripsi Mendalam untuk Memastikan Keteralihan Temuan Penelitian Kualitatif. *Jurnal Literasiologi*, 11(2).

## **Lampiran 1 Lampiran Uji Keabsahan Data**

Nama : Meilani Anggelia Bander  
Nim : 21053126  
Jurusan : Administrasi Bisnis  
Program Studi : D4 Manajemen Bisnis

### **JUDUL PENELITIAN**

**“Penerapan *Quality Management System* ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja SDM Pada PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung”.**

#### **1. Uji Kredibilitas**

Dalam pengujian kredibilitas ini, penulis melampirkan foto pada saat melakukan wawancara terhadap beberapa orang informan, dan surat permohonan pengambilan data yang dikeluarkan oleh jurusan untuk kepentingan perpanjangan penelitian di lapangan.

#### **2. Uji Transferabilitas**

Dalam pengujian transferabilitas ini, penulis akan menjelaskan dengan rinci, jelas, dan sistematis, mengenai hasil dari penelitian ini agar dapat lebih mudah untuk dipahami oleh semua kalangan pembaca.

#### **3. Uji Dependabilitas**

Dalam penelitian ini akan di audit agar dapat dipastikan bahwa penelitian ini benar-benar mengambil data dan penulis turun langsung ke lapangan.

#### **4. Uji Konfirmabilitas**

Pengujian ini sama halnya dengan pengujian dependabilitas dimana setelah diaudit peneliti mengecek kembali hasil penelitian dan mengaitkan dengan proses penelitian.

## Lampiran 2 Surat Permohonan Pengambilan Data



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
DAN TEKNOLOGI

**POLITEKNIK NEGERI MANADO**

Kampus Politeknik, Jalan Raya Politeknik, Kelurahan Buha, Manado,  
PO BOX 1256 – 95252, Telp./Fax (0431) 811568

Laman : [www.polimdo.ac.id](http://www.polimdo.ac.id) Surel: [informasi@polimdo.ac.id](mailto:informasi@polimdo.ac.id)

Nomor : 180/PL.12.7/TU/2025  
Lampiran : –  
Perihal : **Permohonan Ijin Penelitian**

Manado, 13 Agustus 2025

Kepada Yth.  
**Pimpinan PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung**  
Di –  
Tempat.

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyusunan penelitian Skripsi mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado, maka dengan ini kami mohon agar berkenan membantu memberikan ijin pada mahasiswa yang namanya tersebut di bawah ini :

Nama : Meilani Anggelia Bander  
NIM : 21053126  
Program Studi : DIV Manajemen Bisnis  
Judul Penelitian : Penerapan Quality Manajemen Sistem ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja SDM Pada PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung

Adapun data-data yang diberikan kepada mahasiswa yang diatas, kiranya akan memberi kontribusi positif bagi pengembangan Skripsi mereka.

Demikian permohonan ini, atas bantuan dan kerjasama yang baik disampaikan terima kasih.

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis,  
  
**Diana Rowena S. Maramis, SE, M.Si**  
NIP.197209152002122001

**Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara**



## **Lampiran 4 Pedoman Wawancara Penelitian**

### **“Penerapan *Quality Management System* ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja SDM Pada PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung”.**

Pertanyaan:

#### **Sub Fokus 1 Penerapan *Quality Management System* Iso 9001:2015 Pada PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung.**

1. Sejak kapan PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung menerapkan ISO 9001:2015?
2. Apa alasan perusahaan mengadopsi standar ISO 9001:2015?
3. Bagaimana standar mutu yang ditetapkan?
4. Apakah terdapat pedoman mutu?
5. Bagaimana proses awal implementasi ISO 9001:2015 di perusahaan ini?
6. Apa saja tantangan dan hambatan yang dihadapi saat Penerapan ISO 9001:2015?
7. Bagaimana perusahaan melakukan audit internal terkait standar ISO 9001:2015?

#### **Sub Fokus 2 Kinerja SDM Pada PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung**

1. Bagaimana Kinerja SDM di PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung?
2. Bagaimana strategi pengembangan Kinerja SDM untuk menjamin mutu sesuai standar ISO?

3. Bagaimana perusahaan menilai Kinerja SDM pasca Penerapan ISO 9001:2015?
4. Sejauh mana ISO 9001:2015 mempengaruhi produktivitas dan efisiensi Kinerja SDM?
5. Apakah ada perubahan dalam budaya kerja setelah penerapan sistem manajemen mutu ini?

**Sub Fokus 3 Efektivitas *Quality Management System* ISO 9001:2015**

1. Bagaimana perusahaan mengukur efektivitas Penerapan ISO 9001:2015?
2. Bagaimana dampak sistem ini terhadap kepuasan pelanggan?
3. Bagaimana perusahaan menindaklanjuti temuan audit atau ketidaksesuaian?
4. Bagaimana evaluasi pelaksanaan Kinerja sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan?
5. Seberapa sering dilakukan evaluasi terhadap sistem manajemen mutu yang berjalan?