

***The Implementation Of ISO 9001:2015 Based Quality Management Standards on PT. Dutabahari Menara Line Dockyard Banjarmasin***  
**Penerapan Standar Manajemen Mutu Berbasis Iso 9001:2015 PT. Dutabahari Menara Line Dockyard Banjarmasin**

<sup>1</sup>Lidiana, <sup>2</sup>Siti Noor Farida

<sup>12</sup>Manajemen Bisnis, ASMI Citra Nusantara

<sup>1</sup>[lidiana80@yahoo.com](mailto:lidiana80@yahoo.com).

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan mengenai penerapan standar manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 pada PT. Dutabahari Menara Line Dockyard Banjarmasin. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Data yang diperoleh yaitu berdasarkan dari hasil wawancara, observasi, serta pengamatan langsung yang dilakukan oleh penulis. Hasil penelitian yang dilakukan penulis menyimpulkan bahwa penerapan standar manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 pada PT. Dutabahari Menara Line Dockyard Banjarmasin sudah diterapkan dengan cukup baik. Meskipun masih ada prinsip yang belum terpenuhi, perusahaan diharapkan agar dapat meningkatkan serta mendorong kinerja berbagai pihak di dalamnya sehingga keseluruhan prinsip dapat terpenuhi secara maksimal.

**Kata kunci:** Kualitas, Manajemen, Manajemen Mutu, ISO 9001:2015..

**Abstract**

*This study aims to determine and explain the implementation of ISO 9001:2015 based quality management standards on PT. Dutabahari Menara Line Dockyard Banjarmasin. The method used in this research is descriptive method. Data obtained based on the results of interview, observation, and direct observation made by the author. The results of research conducted by the author can conclude that the application of quality management standards based on ISO 9001: 2015 at PT. Dutabahari Menara Line Dockyard Banjarmasin has been implemented passably. Although there are still principles that have not been met, the company is expected to be able to increase the support of various parties, in the end must be fulfilled.*

**Keywords:** Management, Quality, Quality Management, ISO 9001: 2015.

**PENDAHULUAN**

ISO (International Standardization Organization) adalah standar berskala nasional. Produk - produk yang telah menerapkan standar mutu bertaraf

internasional seperti ISO, tentu dapat merambah pangsa pasar yang lebih luas seperti perdagangan internasional karena telah mendapat pengakuan atau

sertifikasi dari badan internasional yang berwenang. Selain itu, dengan menggunakan standar tersebut produk atau layanan yang diberikan diharapkan dapat meyakinkan para pelanggan guna memenuhi ekspektasi, kebutuhan, serta kepuasan pelanggan itu sendiri.

Dalam memaksimalkan pencapaiannya, seluruh manajemen yang ada di dalam perusahaan harus saling bekerja sama. Salah satunya yaitu melalui peningkatan mutu atau kualitas. Manajemen perusahaan yang berperan khusus dalam hal ini adalah Manajemen Mutu. Manajemen Mutu (Total Quality Management) adalah pendekatan manajemen sistematis yang berorientasi pada organisasi, pelanggan, dan pasar melalui kombinasi antara pencarian fakta praktis dan penyelesaian masalah guna menciptakan peningkatan secara signifikan dalam hal kualitas, produktivitas, dan kinerja lain dari perusahaan. Penanganan mutu atau kualitas oleh manajemen mutu tentu akan memberikan dampak pada perusahaan. Mutu atau kualitas produk yang sesuai standar akan memberikan hasil yang terjamin sesuai dengan target perusahaan begitu pun sebaliknya.

ISO atau International Standardization Organization. ISO adalah standar internasional yang mengarahkan dan mengendalikan (direct and control) organisasi untuk mencapai tujuan atau target yang dirilis oleh organisasi internasional untuk standardisasi. Menerapkan standard internasional dapat memberi keyakinan pada konsumen bahwa produk atau layanan

yang mereka gunakan telah terjamin keamanannya, dapat diandalkan, dan memiliki kualitas yang baik Standar ISO yang membahas mengenai sistem serta manajemen mutu adalah ISO versi 9001. ISO 9001 muncul pada tahun 1994 dan telah mengalami empat kali perubahan. Perubahan terakhir terjadi pada tahun 2015 dan masih berlaku hingga saat ini. ISO 9001:2015 memastikan bahwa produk serta jasa atau layanan perusahaan dapat memenuhi harapan dan meningkatkan kepuasan pelanggannya dengan menerapkan prinsip-prinsip yang tertuang di dalamnya.

PT. Dutabahari Menara Line Dockyard Banjarmasin merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang produksi dan layanan perbaikan kapal. Perusahaan ini telah membuat serta melayani perbaikan berbagai jenis kapal dari kapal dengan ukuran kecil (contoh : tug boat) hingga kapal berukuran besar (contoh : barge, oil barge, atau tongkang. Oleh karena itu, mutu atau kualitas menjadi hal yang harus diperhatikan dengan baik oleh manajemen perusahaan.

Hal tersebut bertujuan agar setiap hasil pekerjaan produksi serta layanan yang mereka berikan telah memenuhi standar yang ada sehingga dapat meyakinkan para pelanggannya. Selain itu, dengan menerapkan standar mutu berbasis ISO 9001:2015, PT. Dutabahari Menara Line Dockyard Banjarmasin tentu dapat memberi peluang yang lebih besar untuk merambah pasar internasional. Berdasarkan uraian tersebut di atas,

maka penulis merasa tertarik untuk mengangkat judul penelitian mengenai “Penerapan Manajemen Mutu Berbasis ISO 9001:2015 Pada PT. Dutabahari Menara Line Dockyard Banjarmasin”.

Menurut Kamus Bahasa Indonesia (2008), manajemen adalah proses pemakaian sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan atau pimpinan yang bertanggung jawab atas jalannya perusahaan dan organisasi. Dian Wijayanto (2012) menyatakan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap kinerja organisasi dengan menggunakan sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi. Sedangkan menurut Mary Parker (dalam Mujahida, 2018), manajemen didefinisikan sebagai seni menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Selain dari dua pendapat tersebut, Haris dan Robbi (2019) menyatakan bahwa manajemen adalah rangkaian-rangkaian aktivitas yang terdiri dari perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan pengendalian untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang telah ditargetkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.

Mutu atau kualitas adalah sesuatu yang melekat pada bagaimana kondisi suatu produk berupa barang atau layanan di mata para penggunanya. Joseph Juran (1993) (dalam Ketut Witara, 2018) menyatakan bahwa kualitas adalah kesesuaian penggunaan produk untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Sedangkan dalam ISO

9000:215 (klausul 3.6.2) (dalam Ketut Witara, 2018), dijelaskan bahwa: Quality is degree to which a set of inherent characteristic of an object fulfils requirements yang berarti kualitas adalah tingkat di mana serangkaian karakteristik yang melekat atau inheren pada obyek memenuhi persyaratan. Dalam hal ini, istilah ‘mutu’ dapat dipakai dengan kata sifat seperti buruk, baik, atau baik sekali dan ‘inheren’ adalah lawan dari ‘yang ditambahkan’ yang berarti ada pada sesuatu terutama sebagai karakteristik yang tetap. Selain itu, Ishikawa (dalam Djoko, 2017) menyatakan bahwa produk yang berkualitas adalah produk yang paling ekonomis, paling bermanfaat, dan selalu memuaskan konsumen.

Manajemen mutu atau Total Quality Management adalah filosofi dan metodologi (Edward, 2002). Menurut Ishikawa (dalam Juharni, 2017), manajemen mutu terpadu diartikan sebagai perpaduan semua fungsi dari perusahaan ke dalam falsafah holistic yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas, dan pengertian serta kepuasan pelanggan. Adapun menurut Gaspersz (2008,266), manajemen mutu atau Total Quality Management (TQM) adalah pendekatan manajemen sistematis yang berorientasi pada organisasi, pelanggan, dan pasar melalui kombinasi antara pencarian fakta praktis dan penyelesaian masalah, guna menciptakan peningkatan secara signifikan dalam kualitas, produktivitas, dan kinerja lain dari perusahaan. Selain itu, Santosa (dikutip dalam Juharni, 2017) menyatakan bahwa manajemen

mutu merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.

ISO (dalam Vijayan dan Ramakrishnan, 2014) menjelaskan bahwa Total Quality Management (TQM) is the management approach of an organization, centered on quality, based on the participation of all its member and aiming at long-term success through customer satisfaction, and benefits to all members of the organization and to society yang berarti Manajemen Mutu adalah pendekatan manajemen dari suatu organisasi yang berpusat pada kualitas, berdasarkan pada partisipasi dari semua anggotanya dan bertujuan untuk kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan, dan manfaat bagi semua

anggota organisasi serta masyarakat. Manajemen mutu atau Total Quality Management (TQM) merupakan suatu konsep manajemen modern yang berusaha untuk memberikan respon secara tepat terhadap setiap perubahan yang ada, baik yang didorong oleh kekuatan eksternal maupun internal organisasi (Sholihin, 2012). Quality Vocabulary (dalam Rahman, 2015) mendefinisikan Total Quality Management sebagai semua aktivitas dari fungsi manajemen secara keseluruhan yang menentukan kebijakan kualitas, tujuan-tujuan dan tanggung jawab, serta mengimplementasikan melalui alat-alat seperti perencanaan kualitas (quality planning), pengendalian kualitas (quality control), jaminan

kualitas (quality assurance), dan peningkatan kualitas (quality improvement). ISO merupakan organisasi independen non pemerintah yang beranggotakan 162 badan standar nasional (Pulkit Gupta, 2017). ISO memberikan spesifikasi kelas dunia untuk produk, layanan dan sistem, untuk memastikan kualitas, keamanan, keandalan, dan efisiensi yang berperan penting dalam memfasilitasi perdagangan internasional. ISO pun telah menerbitkan lebih dari 21.000 standar internasional ISO 9001:2015 adalah versi terbaru dari ISO 9001 yang merupakan standar sistem manajemen mutu internasional. Craig (2015), menyebutkan bahwa standar ISO 9001 menyajikan manajemen fundamental dan praktik jaminan kualitas yang dapat diterapkan oleh organisasi mana pun dan merupakan standar yang tergolong fleksibel. ISO 9001:2015 dimaksudkan untuk digunakan oleh organisasi yang ingin menghasilkan produk dan layanan yang memenuhi pelanggan, persyaratan hukum dan peraturan yang berlaku, serta meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penggunaan sistem manajemen mutu (Craig, 2015). ISO 9001:2015 memiliki kerangka kerja yang sangat baik untuk mendukung kesuksesan jangka panjang bagi perusahaan dan menunjang loyalitas pelanggan.

#### **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penulis mendeskripsikan hubungan antara dua atau lebih variabel

yang memaparkan hasil observasi dari data yang diperoleh dan menjelaskan hasil dari penelitian. Data yang digunakan dalam Penulisan ini adalah Primer, Sekunder dimana data yang diperoleh didapat melalui penelitian langsung di lapangan di PT. Dutabahari Menara Line Dockyard Banjarmasin. Teknik pengumpulan data Studi Kepustakaan, Studi Lapangan.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil dari wawancara yang dilakukan dengan pihak manajer dari divisi Manajemen Strategis PT. Dutabahari Menara Line Dockyard Banjarmasin, mendefinisikan bahwa peran manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 pada perusahaan tersebut berfokus pada jaminan kualitas produk dan jaminan kepuasan pelanggan. PT. Dutabahari Menara Line Dockyard merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa, maka kualitas dari hasil pekerjaan menjadi hal yang harus dituntut penuh oleh perusahaan. Oleh karena itu, Manajemen Strategis di sini bertanggung jawab atas sistem manajemen mutu dan membuat sistem yang dapat menjamin kualitas dari hasil pekerjaan. Manajemen Strategis di perusahaan ini juga memiliki peran dan fungsi sebagai divisi yang bertanggung jawab dalam membangun sistem manajemen mutu, men-sosialisasikan sistem manajemen mutu, mengimplementasikan atau melaksanakan sistem, serta melakukan evaluasi berkala yang mana hasil dari evaluasi tersebut dapat dibuat sebuah analisa yang akan ditindak-lanjuti dengan perbaikan atau

pengembangan dari sistem manajemen mutu itu sendiri.

Dalam implementasinya, sistem manajemen mutu pada dasarnya menuntut pada kepuasan pelanggan. Perusahaan yakin bahwa kepuasan pelanggan dapat diraih dengan adanya kualitas yang baik dari hasil pekerjaan atau kualitas dari produk yang telah dibuat.

Kepemimpinan pada PT. Dutabahari Menara Line Dockyard menganut kepemimpinan berjangka atau kepemimpinan terstruktur di mana masing-masing individu dipimpin oleh individu lain yang berada di atasnya. Individu-individu ini kemudian bertanggung jawab untuk melaksanakan pekerjaan serta melaporkan hasil dari setiap pekerjaan kepada atasannya.

Prinsip keterlibatan karyawan dalam sistem manajemen mutu pada perusahaan di sini menyangkut seluruh lapisan karyawan, baik dari pimpinan mau pun tingkat karyawan paling bawah harus dilibatkan dalam implementasi atau pelaksanaan sistem manajemen mutu dengan porsi yang berbeda-beda. Pada setiap proses bisnis (business process), terdapat prosedur atau tahapan yang telah dibuat berdasarkan proses bisnis itu sendiri.

Dari hasil penelitian sebelumnya, pihak manajer dari divisi Manajemen Strategis PT. Dutabahari Menara Line Dockyard menyatakan bahwa peran manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 pada perusahaan tersebut berfokus pada jaminan kualitas produk dan jaminan kepuasan pelanggan. Selain menuntut kualitas dari hasil pekerjaan, perusahaan

juga memberi perhatian terhadap pengembangan sistem manajemen yang ada.

Dalam hal ini, manajemen mutu mengambil peran sebagai penanggung jawab atas berjalannya sistem manajemen yang ada di perusahaan serta mengawal arah kebijakan manajemen yang diterapkan agar sesuai pada standar manajemen mutu sehingga perusahaan tetap berfokus pada kepuasan pelanggan. Dengan melibatkan seluruh elemen yang ada di dalam perusahaan secara tepat dan maksimal, maka tujuan perusahaan dapat terpenuhi.

Penerapan Tujuh Prinsip Manajemen Mutu Berbasis ISO 9001:2015

#### 1) Fokus Pelanggan (*Customer Focus*)

Penerapan prinsip fokus pelanggan (*customer focus*) pada PT.Dutabahari Menara Line Dockyard Banjarmasin dapat dikatakan sudah baik. hal tersebut telah sesuai dengan apa yang tercantum pada klausul 3.2.4 ISO 9000:2015 yang menyebutkan bahwa 'setiap organisasi sangat bergantung kepada pelanggannya sehingga organisasi harus memahami kebutuhan pelanggan saat ini dan yang akan datang, serta harus memenuhi persyaratan-persyaratan pelanggan dan berusaha keras melebihi persyaratannya'. Dalam hal ini, PT. Dutabahari Menara Line Dockyard telah berusaha untuk mengupayakan kepuasan pelanggan dengan mengkomunikasikan keinginan dan permintaan pelanggan sebelum menjalankan proyek, mengadakan divisi Quality Control

(QC), dan survey kepuasan pada pelanggannya.

#### 2) Kepemimpinan (*Leadership*)

Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang termuat pada struktur organisasi tidak lepas dari persetujuan dan aturan dari pihak direksi selaku pimpinan tertinggi pada perusahaan tersebut. Selain melakukan pantauan secara langsung di dalam perusahaan, pihak top management juga sering kali melakukan pantauan secara langsung di lapangan sehingga mereka dapat memahami serta melakukan respon terhadap kondisi yang tengah terjadi. Hal tersebut dilakukan guna menyusun strategi yang tepat agar tujuan yang menjadi target perusahaan dapat dicapai dengan baik.

Prinsip kepemimpinan yang telah diterapkan oleh perusahaan dapat dikatakan sudah baik. Hal ini telah sesuai dengan teori kepemimpinan pada tujuh prinsip ISO 9001:2015 yang menyebutkan bahwa 'pemimpin tertinggi atau top management harus menetapkan kesatuan tujuan dan arah dari organisasi secara tertulis dan pelaksanaan sehari-hari dengan menciptakan dan memelihara lingkungan internal di mana karyawan dapat terlibat secara penuh untuk pencapaian sasaran organisasi'. Pemimpin perlu memimpin dengan memberikan contoh terhadap bawahannya, memahami dan merespon terhadap perubahan lingkungan eksternal, membangun kepercayaan serta komunikasi yang

bersifat terbuka. Dalam hal tersebut, jajaran pimpinan pada PT. Dutabahari Menara Line Dockyard Banjarmasin telah menetapkan dengan jelas visi dan misi perusahaan, rutin mengawasi dan memantau secara langsung segala aktivitas proses bisnis yang terjadi, serta memberikan contoh disiplin yang baik terhadap karyawannya.

3) Keterlibatan Karyawan (*Engagement of People*)

Penerapan prinsip keterlibatan karyawan (*engagement of people*) pada PT. Dutabahari Menara Line Dockyard Banjarmasin dapat dikatakan cukup sesuai dengan apa yang tercantum dalam teori tujuh prinsip ISO 9001:2015 yang menyebutkan bahwa 'Setiap kendala di lapangan atau di area produksi, seharusnya diketahui pertama kali oleh pelaksana, sehingga sangat dibutuhkan informasi yang cepat untuk menghindari kejadian yang lebih fatal. Karyawan di semua tingkatan adalah modal utama dari organisasi dan dengan melibatkan kemampuannya secara penuh dapat digunakan untuk keuntungan organisasi.' Meski pun masih ada beberapa bagian karyawan yang belum memahami bagaimana jalannya *work instruction* dalam sistem manajemen mutu yang ada, namun prinsip keterlibatan karyawan yang diterapkan sudah terbilang cukup baik. Apabila prinsip ini dapat diterapkan dengan lebih maksimal, hal ini tentu dapat menciptakan alur kerja sama yang lebih rapi dan teratur di lingkungan kerja perusahaan.

4) Pendekatan Proses (*Process Approach*)

Prinsip pendekatan proses (*process approach*) pada PT. Dutabahari Menara Line Dockyard Banjarmasin dapat dikatakan cukup sesuai dengan apa yang tercantum pada prinsip ISO 9001:2015 mengenai pendekatan proses, yang mana menyebutkan bahwa 'kata kunci dari proses adalah input-output, artinya suatu organisasi harus dapat mengidentifikasi apa saja input yang harus disiapkan sebelum melakukan proses. Selanjutnya, bisa mengidentifikasi pada tahapan mana suatu produk dikatakan sebagai output'. Dalam hal ini, perusahaan sudah dapat mendefinisikan bagaimana proses input-process-output dengan baik, mengidentifikasi keterkaitan proses-proses dengan fungsi yang ada, mengevaluasi risiko yang mungkin terjadi, serta mendefinisikan tanggung jawab dan kewenangan dari pengelola proses.

5) Peningkatan (*Improvement*)

Prinsip peningkatan (*improvement*) yang diterapkan perusahaan dapat dikatakan sudah baik karena telah sesuai dengan apa yang ada pada teori tujuh prinsip ISO 9001:2015 yang menyebutkan bahwa 'berdasarkan persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 klausul 10, dijelaskan bahwa salah satu contoh peningkatan atau *improvement* adalah koreksi, tindakan perbaikan, peningkatan terus-menerus, perubahan besar, inovasi dan re-organisasi. Hal ini memiliki arti bahwa dengan

melakukan improvement, maka sudah mencakup peningkatan terusmenerus karena makna improvement lebih luas dibandingkan continuous improvement.

6) Pembuatan Keputusan Berdasarkan Bukti (*Evidence-based Decision Making*)

Dalam setiap prosedur pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan perusahaan, telah memiliki bukti atas pelaksanaannya. Bukti-bukti tersebut di antaranya dapat berupa bukti atas pengecekan atau quality control, bukti evaluasi, dan bukti atas uji kelayakan produk. Bukti-bukti tersebut kemudian diolah menjadi sebuah database yang nantinya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam tahap pengambilan keputusan perusahaan. Dalam hal pengambilan keputusan, tidak menutup kemungkinan bahwa perusahaan juga dapat menjadikan hasil analisa serta pengalaman yang telah terjadi dan dihadapi sebagai bahan pertimbangan lainnya. Prinsip pembuatan keputusan berdasarkan bukti (*evidence-based decision making*) yang diterapkan perusahaan dapat dikatakan sudah baik, karena telah sesuai dengan apa yang tercantum dalam teori tujuh prinsip ISO 9001:2015 yang menyebutkan bahwa ‘bukti atau objective evidence berdasarkan ISO 9000:2015 (klausul 3.8.3) didefinisikan sebagai data pendukung keberadaan atau kebenaran sesuatu. Bukti tersebut dapat diperoleh melalui observasi,

pengukuran, tes, atau dengan cara lain yang sudah disepakati.’

7) Manajemen Relasi atau Hubungan Baik (*Relationship Management*)

Selain berupaya dalam menjalin hubungan yang baik dengan pihak internal dan eksternal yang berkaitan dengan aktivitas dan proyek perusahaan, PT. Dutabahari Menara Line Dockyard Banjarmasin juga mengadakan program corporate social responsibility (CSR). Program tersebut rutin dilakukan setiap bulan sebagai bentuk kepedulian perusahaan terhadap kondisi yang terjadi di lingkungan sekitar perusahaan, baik dari aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan itu sendiri. Dalam penerapan prinsip manajemen relasi atau hubungan baik, dapat dikatakan bahwa PT. Dutabahari Menara Line Dockyard Banjarmasin telah menerapkannya dengan cukup baik. Perusahaan telah berupaya untuk menjalin dan menjaga hubungan yang baik dengan mitra kerja atau rekan perusahaan mau pun masyarakat. Hal tersebut telah sesuai dengan prinsip manajemen relasi atau hubungan baik (*relationship management*) yang tercantum pada teori tujuh prinsip ISO 9001:2015, yang menyebutkan bahwa ‘organisasi dengan pihak eksternal saling bergantung satu dengan lainnya dan hubungan yang saling menguntungkan dapat meningkatkan kemampuan mereka untuk menciptakan nilai. Dalam kesuksesan yang berkelanjutan, organisasi perlu mengelola hubungan

mereka dengan pihak yang berkepentingan, seperti Pemasok.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Penerapan prinsip manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015; Peran manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 pada PT. Dutabahari Menara Line Dockyard telah sesuai dengan tujuan yang tertulis pada aturan standar internasional ISO 9001:2015 yaitu berfokus pada jaminan kualitas produk dan kepuasan pelanggan. Sebagian besar dari tujuh prinsip manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 yaitu prinsip Fokus Pelanggan Customer Focus), Kepemimpinan (Leadership), Peningkatan (*Improvement*), Pengambilan Keputusan Berdasarkan Bukti (*Evidence-based Decision Making*), dan Manajemen Relasi atau Hubungan Baik (Relationship Management), telah dijalankan dan diterapkan dengan cukup baik. Masih ada beberapa karyawan yang belum atau kurang memahami bagaimana jalannya work instruction yang diterapkan pada manajemen mutu yang ada sehingga prinsip Keterlibatan Karyawan (*Engagement of People*) pada masih kurang maksimal meski pun prinsip tersebut telah berjalan dengan cukup baik. Prinsip Pendekatan Proses (*Process Approach*) pada masing kurang maksimal, mengingat bahwa masih ada sebagian proses pekerjaan yang dilakukan secara manual sehingga memerlukan ketelitian lebih guna meminimalkan risiko kesalahan. Meski pun masih kurang maksimal, tetapi sebagian proses telah menggunakan sistem yang lebih modern dan terstruktur

sehingga dapat dikatakan cukup baik. Budaya kerja yang masih konvensional, karakter personal karyawan yang beragam, dan sebagian komitmen karyawan yang masih rendah, menjadi kendala yang masih harus diatasi dan ditangani oleh perusahaan dengan lebih baik lagi.

### **Saran**

Adapun saran yang dapat penulis berikan sebagai masukan untuk PT. Dutabahari Menara Line Dockyard adalah untuk penerapan prinsip Keterlibatan Karyawan (*Engagement of People*) dan Pendekatan Proses (*Process Approach*) agar sebaiknya lebih dimaksimalkan dan ditingkatkan lagi dengan memberikan pelatihan, pemahaman, serta penggunaan sistem yang merata pada karyawan agar aktivitas bisnis perusahaan menjadi lebih efektif dan efisien. Sebagian proses bisnis perusahaan yang masih dilakukan secara manual dan mungkin tidak dapat dialihkan dengan menggunakan sistem, sebaiknya selalu diawasi dan dikerjakan dengan tingkat ketelitian yang tinggi guna menghindari risiko kesalahan yang dapat menghambat jalannya proses bisnis yang ada. Perusahaan diharapkan agar dapat mendorong dan meningkatkan komitmen karyawan dengan memberikan motivasi dan menciptakan semangat di lingkungan kerja, agar komitmen karyawan terhadap perusahaan menjadi lebih tinggi dan menghasilkan kinerja karyawan yang lebih optimal.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Cochran, Craig. 2015. **ISO 9001:2015 in Plain English**. California: Paton Professional.
- Dian, Wijayanto. 2012. **Pengantar Manajemen**. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Djoko, Adi Waluyo. 2017. **Pengendalian Kualitas**. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Edward, Sallis. 2002. **Total Quality Management in Education**. Yogyakarta: IRCiSoD.
- Gaspersz, Vincent. 2008. **Total Quality Control**. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gupta, Pulkit C.A & Handa, Mudit. 2017. **ISO Certification (including the Quality System Manual)**. India: E-Startup India.
- Hari, Sucahyowati. 2017. **Manajemen Sebuah Pengantar**. Malang: Willis.
- Haris, Nurdiansyah & Robbi Saepul Rahman, 2019. **Pengantar Manajemen**. Yogyakarta: Diandra Kreatif.
- ISO (Ed). 2019. **ISO in Brief**. Swiss: ISO Team.
- Juharni. 2017. **Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)**. Makassar: CV. Sah Media.
- Ketut, Witara. 2018. **Cara Singkat Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Implementasinya**. Sukabumi: CV. Jejak.
- Nursya'bani, Purnama. 2006. **Manajemen Kualitas, Perspektif Global** Edisi Pertama. Yogyakarta: Ekonisia.
- Rahman, RAT. 2015. **Total Quality Management**. Skripsi. Universitas Widyatama Bandung.
- Sitti, Mujahida. 2018. **Pengantar Manajemen**. Bandung: Eksis Media Grafisindo.
- Sholihin, M. 2012. **Total Quality Management (TQM) dan Pelayanan Haji**. Skripsi. Universitas Islam Negeri Walisongo.
- Tim Penyusun Kamus Bahasa Indonesia. 2008. **Kamus Bahasa Indonesia**. Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional.
- Vijayan, V & Ramakrishnan, H. 2014. **Total Quality Management**. New Delhi: S. Chand Publishing.
- <https://www.iso.org> Diakses pada tanggal 15 Mei 2020, pukul 21.30
- <http://ptdml.com> Diakses pada tanggal 18 Mei 2020, pukul 20.30
- <https://kbbi.web.id/> Diakses pada tanggal 3 Agustus 2020