

**PENGARUH PENERAPAN STANDAR ISO 9001:2015 TERHADAP
KINERJA OPERASIONAL PADA PT NEEKOI WISATA**

Skripsi diajukan untuk melengkapi
persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen

oleh

Nida Nabilah

NPM: 41183402160120



Program S-1
Jurusan Manajemen

UNIVERSITAS ISLAM "45"
FAKULTAS EKONOMI
BEKASI
2022

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH PENERAPAN STANDAR ISO 9001:2015 TERHADAP
KINERJA OPERASIONAL PADA PT NEEKOI WISATA**

Tanggal: 09 November 2022

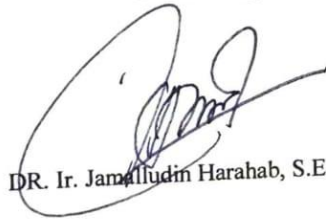
oleh

Nida Nabilah

NPM: 41183402160120

Disetujui,

Pembimbing



DR. Ir. Jamalludin Harahab, S.E., MSi.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Isti Puji Hastuti, S.E., M.E.

Ketua Jurusan Manajemen



Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH PENERAPAN STANDAR ISO 9001:2015 TERHADAP
KINERJA OPERASIONAL PADA PT NEEKOI WISATA**

Tanggal: 16 November 2022

oleh

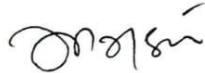
Nida Nabilah

NPM: 41183402160120

Diuji oleh

Penguji I

Penguji II



Ria Marginingsih, S. E., M. B. A



Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M

Mengetahui,

Pembimbing



DR. Ir. Jamahudin Harahab, S.E., MSi.



Dekan Fakultas Ekonomi

Isti Pujmastuti, S.E., M.E.

Ketua Jurusan Manajemen

Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nida Nabilah
NPM : 41183402160120
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Email : nidanabilah78@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian saya yang berjudul "Pengaruh Penerapan Standar ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja Operasional Pada PT Neekoi Wisata" bebas dari plagiarisme. Rujukan penulisan sudah sesuai dengan teknik penulisan karya ilmiah yang berlaku umum.

Apabila di kemudian hari dapat dibuktikan adanya unsur plagiarisme tersebut, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Bekasi, 16 November 2022

Yang membuat pernyataan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow revenue stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '1000', 'METERAI', and 'TEMPEL'. A serial number 'K425AKX1012235503' is visible at the bottom of the stamp.

Nida Nabilah

ABSTRAK

Nida Nabilah (41183402160120)

Pengaruh Penerapan Standar ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja Operasional Pada PT Neekoi Wisata

xvi + 144 halaman + 28 tabel + 2 gambar + 24 lampiran

Kata kunci: Kinerja Operasional, ISO 9001:2008, ISO 9001:2015, PDCA

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *plan*, *do*, *check* dan *action* terhadap kinerja perusahaan pada PT Neekoi Wisata. Populasi pada penelitian ini adalah karyawan bagian operasional yang bekerja di perusahaan PT Neekoi Wisata.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Data yang digunakan diperoleh dari kuesioner dan pengambilan sampel kepada 32 responden. Untuk analisis data menggunakan uji statistik dan perhitungan menggunakan uji asumsi klasik dan analisis regresi berganda yang dihitung dengan menggunakan program *Statistic Product and Service Solution (SPSS)*.

Hasil penelitian dan pembahasan yaitu hasil perhitungan di buktikan dari t hitung untuk konstanta (-3,429) dengan tingkat signifikan $0,002 < \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima (signifikansi), t hitung variabel *plan* (4,571) dengan tingkat signifikan $0,000 < \alpha = 0,05$ maka H_0 di tolak dan H_a diterima. Variabel *do* (5,801) dengan tingkat signifikan $0,000 < \alpha = 0,05$ maka H_0 di tolak dan H_a diterima. Variabel *check* (3,046) dengan tingkat signifikan $0,005 < \alpha = 0,05$ maka H_0 di tolak dan H_a diterima. Variabel *action* (-2,370) dengan tingkat signifikan $0,025 < \alpha = 0,05$ maka H_0 di tolak dan H_a diterima. Pengaruh *plan*, *do*, *check* dan *action* secara simultan berpengaruh terhadap kinerja perusahaan pada PT Neekoi Wisata sebesar 95,8% sedangkan sisanya 4,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian, PT Neekoi Wisata harus lebih memperhatikan kinerja karyawan bagian operasional agar penerapan sistem ISO 9001:2015 terlaksana dengan baik dan semua karyawan mengenai sistem ISO tersebut. Maka dengan itu kinerja karyawan operasional di perusahaan tersebut kan lebih meningkat setelah diterapkannya sitem ISO 9001:2015.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmaanirrohiim

Assalamualaikum wr. wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan ridho-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Penerapan Standar ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja Operasional Pada PT Neekoi Wisata”. Skripsi ini disusun guna melengkapi persyaratan dalam menyelesaikan kelulusan studi pada Program Sarjana (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak pihak yang memberikan bantuan, dukungan, bimbingan, serta doa. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak DR. Ir. Jamalludin Harahab, S.E., MSi. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing, mengarahkan dan memberikan saran-saran kepada peneliti sejak awal sampai dengan terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M selaku ketua program studi Manajemen S-1 Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
3. Ibu Isti Pujiastuti, S.E., M.E. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
4. Seluruh dosen dan semua staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45: Bekasi yang telah memberikan pengetahuan dan bekal ilmu yang lebih baik.
5. Bapak H. Komar, bapak H. Marjuki, Ibu Zahra, Ibu Ani serta seluruh pegawai PT Neekoi Wisata, terima kasih karena telah membantu memberikan arahan dan bimbingan selama proses penelitian berlangsung.
6. Orang tua tercinta, Bapak Nurasa dan Ibu Ade Daryati Istiqomah, Om dan Tante, Tri Joko Santoso dan Denani Fitriani, beserta sepupu, Abhinaya Hafidzah Liu yang telah memberikan dukungan baik secara moral maupun secara material,

sehingga penulis dengan semangat dan motivasi yang besar, dapat menyelesaikan skripsi ini.

7. Untuk sahabat Manajemen, yaitu Wini Seftilia, Nuraini, Nuriani, Fanny Fadilla Maulida, Resti Kurniawati, Nur Indah Pratiwi, Suci Rahmadina dan Nurhalizha Fadilah.
8. Untuk teman-teman seperjuangan khususnya Fakultas Ekonomi, angkatan 2016 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terima kasih atas kebersamaan, masukan, motivasi dan semoga pertemanan kita tetap terjalin erat.
9. Untuk teman KKN Desa Tanjungbungin yaitu Vero, Dhytia, Kartika, Afifah, Rani dan yang lainnya yang saya tidak bisa sebutkan satu persatu.
10. Untuk teman online saya manda, katar dan agustin yang telah memberikan semangat sampai skripsi ini selesai.
11. Terimakasih kepada seseorang yang memberikan support, doa, motivasi selama saya menempuh kuliah sampai dengan saat ini.
12. Serta untuk pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Walaupun demikian, penulis skripsi ini dapat berguna serta bermanfaat bagi kita semua.

Aamiin ya rabbal 'alamin.

Wassalammu'alaikum wr. wb.

Bekasi, 16 November 2022

Penulis

Nida Nabilah

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.i
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	iv
ABSTRAK	.v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah	9
1.5 Sistematika Pelaporan	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 11
2.1 ISO 9001:2015	11
2.1.1 Pengertian ISO 9001:2015	11
2.1.2 Perubahan Signifikan Pada ISO 9001:2015.....	12
2.1.3 Manfaat Penerapan ISO 9001:2015	31
2.2 Kinerja Operasional	31
2.2.1 Pengertian Kinerja Operasional.....	31
2.2.2 Kriteria Kinerja Operasional	32
2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	33
2.2.4 Tujuan dan Kegunaan Penilaian Kinerja.....	33
2.2.5 Manfaat Penilaian Kinerja.....	33

2.2.6	Pengukuran Penilaian Kinerja.....	34
2.2.7	Indikator Kinerja Operasional.....	34
2.3	Penerapan Metode <i>Plan, Do, Check and Action</i> (PDCA).....	36
2.4	Penelitian Terdahulu.....	37
2.5	Kerangka Pemikiran	39
2.6	Hipotesis Penelitian.....	40

BAB III METODE PENELITIAN 44

3.1	Jenis dan Desain Penelitian	44
3.2	Populasi dan Sampel	44
3.2.1	Populasi	44
3.2.2	Sampel.....	44
3.3	Jenis dan Sumber Data	45
3.4	Sumber Data.....	45
3.4.1	Data Primer.....	45
3.4.2	Data Sekunder	45
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.5.1	Wawancara	46
3.5.2	Observasi.....	46
3.5.3	Kuesioner	46
3.6	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	47
3.7	Instrumen Penelitian.....	47
3.7.1	Variabel <i>Plan</i> (X_1).....	47
3.7.2	Variabel <i>Do</i> (X_2)	48
3.7.3	Variabel <i>Check</i> (X_3)	48
3.7.4	Variabel <i>Action</i> (X_4).....	49
3.7.4	Variabel Kinerja Operasional (Y)	49
3.8	Uji Instrumen	50
3.8.1	Uji Validitas	50
3.8.2	Uji Reliabilitas.....	51
3.9	Uji Asumsi Klasik.....	51

3.9.1	Uji Normalitas	51
3.9.2	Uji Multikolinieritas	52
3.9.3	Uji Heterokedastisitas	52
3.9.4	Uji Autokorelasi	52
3.10	Uji Hipotesis	52
3.10.1	Analisis Regresi Berganda	53
3.10.2	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	53
3.10.3	Uji F (Anova)	54
3.10.4	Uji Signifikansi Hipotesis (Uji T).....	55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 56

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	56
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	56
4.2	Hasil Pengolahan Data	57
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	57
4.2.1.1	Uji Validitas Instrumen <i>Plan</i> (X_1)	57
4.2.1.2	Uji Validitas Instrumen <i>Do</i> (X_2)	58
4.2.1.3	Uji Validitas Instrumen <i>Check</i> (X_3)	59
4.2.1.4	Uji Validitas Instrumen <i>Action</i> (X_4).....	60
4.2.1.5	Uji Validitas Instrumen Kinerja Operasional (Y)	61
4.2.1.6	Uji Reliabilitas.....	62
4.3	Deskripsi Data Penelitian.....	63
4.3.1	Responden Menurut Jenis Kelamin	67
4.3.2	Responden Menurut Umur	67
4.3.3	Responden Menurut Pendidikan	67
4.3.4	Responden Menurut Bagian	68
4.3.5	Responden Menurut Jabatan	68
4.3.6	Responden Menurut Pernah Mengikuti Pelatihan ISO 9001:2015	68
4.3.7	Responden Menurut Jika “Ya” Pelatihan Terkait ISO Yang Pernah Diikuti.....	68
4.3.8	Responden Menurut Masa Kerja.....	68

4.4	Deskripsi Variabel <i>Plan</i>	69
4.5	Deskripsi Variabel <i>Do</i>	70
4.6	Deskripsi Variabel <i>Check</i>	71
4.7	Deskripsi Variabel <i>Action</i>	72
4.8	Deskripsi Variabel Kinerja Operasional	73
4.9	Uji Asumsi Klasik.....	75
4.9.1	Uji Normalitas.....	75
4.9.2	Uji Multikolinearitas	76
4.9.3	Uji Heterokedastisitas	78
4.9.4	Uji Autokorelasi	79
4.10	Deskripsi Hasil Pengujian Hipotesis.....	80
4.10.1	Hasil Uji Analisis Regresi Berganda.....	80
4.10.2	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	81
4.10.3	Hasil Uji F (Anova).....	82
4.10.4	Hasil Uji Hipotesis (Uji t)	82
4.10.5	Hasil Rekapulasi Hipotesis.....	85
4.11	Pembahasan.....	87
4.11.1	Pengaruh <i>Plan</i> Parsial Terhadap Kinerja Operasional.....	87
4.11.2	Pengaruh <i>Do</i> Parsial Terhadap Kinerja Operasional	88
4.11.3	Pengaruh <i>Check</i> Parsial Terhadap Kinerja Operasional	89
4.11.4	Pengaruh <i>Action</i> Parsial Terhadap Kinerja Operasional.....	90
4.11.5	Pengaruh Plan, Do, Check dan Action Parsial Terhadap Kinerja Operasional.....	91
4.11	Kelemahan Penelitian.....	92
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		93
5.1	Simpulan.....	93
5.2	Saran	94
5.2.1	Bagi Pihak Perusahaan PT Neekoi Wisata	94
5.2.2	Bagi Peneliti Selanjutnya	95

DAFTAR PUSTAKA	96
-----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1Pra Kuesioner Kinerja OPerasional	4
Tabel 1.2 Permasalahan ISO	6
Tabel 2.1 Klausul ISO 9001:2008 vs ISO 9001:2015	12
Tabel 2.2 Prinsip ISO 9001:2008 vs 9001:2015	22
Tabel 3.1 Penilaian Skala Data Interval.....	46
Tabel 3.2 Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi.....	54
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Plan</i> (X_1)	58
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Do</i> (X_2).....	59
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Check</i> (X_3).....	60
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Action</i> (X_4).....	60
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Operasional.....	61
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	63
Tabel 4.7 Data Kuesioner Penelitian.....	64
Tabel 4.8 Data Karakteristik Responden Penelitian	64
Tabel 4.9 Skor Jawaban Responden <i>Plan</i> (X_1)	69
Tabel 4.10 Skor Jawaban Responden Dukungan dan Operasional (X_2).....	70
Tabel 4.11 Skor Jawaban Responden Evaluasi Kinerja (X_3).....	72
Tabel 4.12 Skor Jawaban Responden Perbakan (X_4).....	73
Tabel 4.13 Skor Jawaban Responden Kinerja Operasional (Y).....	74
Tabel 4.14 Uji Normalitas.....	76
Tabel 4.15 Uji Multikolinearitas	77
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	78
Tabel 4.17 Hasil Uji <i>Durbin-Watson</i>	79
Tabel 4.18 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	80
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	81
Tabel 4.20 Hasil Pengolahan Uji F	82
Tabel 4.21 Hasil Pengolahan Uji t	83

Tabel 4.22 Rekapulasi Hasil Pengolahan Data	86
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Siklus PDCA	36
Gambar 3.1 Kerangka Konsep Pemikiran Pengaruh Penerapan Standar ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja Operasional Pada PT Neekoi Wisata	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian Sebelum Dilakukan Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	99
Lampiran 2 : Uji Validitas Dan Reliabilitas (Uji Coba 32 Sampel Responden)	105
Lampiran 3 : Uji Validitas Dan Reliabilitas (Uji Coba 32 Sampel Responden)	108
Lampiran 4 : Uji Validitas Dan Reliabilitas (Uji Coba 32 Sampel Responden)	111
Lampiran 5 : Uji Validitas Dan Reliabilitas (Uji Coba 32 Sampel Responden)	113
Lampiran 6 : Uji Validitas Dan Reliabilitas (Uji Coba 32 Sampel Responden)	115
Lampiran 7 : Kuesioner Penelitian Sesudah Dilakukan Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	119
Lampiran 8 : Data Tabulasi Kuesioner <i>Plan</i> (X_1).....	125
Lampiran 9 : Data Tabulasi Kuesioner <i>Do</i> (X_2).....	126
Lampiran 10 : Data Tabulasi Kuesioner <i>Check</i> (X_3)	127
Lampiran 11 : Data Tabulasi Kuesioner <i>Action</i> (X_4).....	128
Lampiran 12 : Data Tabulasi Kuesioner Kinerja Operasional (Y)	129
Lampiran 13 : Hasil Uji Asumsi Klasik.....	130
Lampiran 14 : Hasil Analisis Regresi Berganda	132
Lampiran 15 : Tabel Nilai Kritis Untuk Uji Validitas r Tabel <i>Product Moment</i>	134
Lampiran 16 : Tabel Durbin – Watson (D_w)	135
Lampiran 17 : Tabel Persentase Distribusi F Untuk Probabilitas = 0,05.....	136
Lampiran 18 : Tabel Nilai-Nilai Untuk Distribusi T	137
Lampiran 19 : Surat Izin Penelitian	138
Lampiran 20 : Pengajuan Judul Skripsi	139
Lampiran 21 : Surat Keputusan Pembimbing	140
Lampiran 22 : Kartu Seminar Proposal.....	141
Lampiran 23 : Kartu Bimbingan Skripsi.....	143
Lampiran 24 : Daftar Riwayat Hidup.....	144

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH PENERAPAN STANDAR ISO 9001:2015 TERHADAP
KINERJA OPERASIONAL PADA PT NEEKOI WISATA**

Tanggal: 09 November 2022

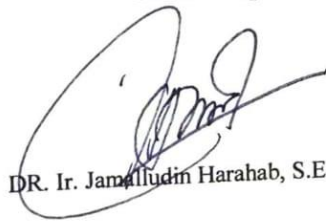
oleh

Nida Nabilah

NPM: 41183402160120

Disetujui,

Pembimbing



DR. Ir. Jamalludin Harahab, S.E., MSi.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Isti Puji Hastuti, S.E., M.E.

Ketua Jurusan Manajemen



Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH PENERAPAN STANDAR ISO 9001:2015 TERHADAP
KINERJA OPERASIONAL PADA PT NEEKOI WISATA**

Tanggal: 16 November 2022

oleh

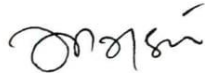
Nida Nabilah

NPM: 41183402160120

Diuji oleh

Penguji I

Penguji II



Ria Marginingsih, S. E., M. B. A



Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M

Mengetahui,

Pembimbing



DR. Ir. Jama'udin Harahab, S.E., MSi.



Dekan Fakultas Ekonomi

Isti Pujmastuti, S.E., M.E.

Ketua Jurusan Manajemen

Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nida Nabilah
NPM : 41183402160120
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Email : nidanabilah78@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian saya yang berjudul "Pengaruh Penerapan Standar ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja Operasional Pada PT Neekoi Wisata" bebas dari plagiarisme. Rujukan penulisan sudah sesuai dengan teknik penulisan karya ilmiah yang berlaku umum.

Apabila di kemudian hari dapat dibuktikan adanya unsur plagiarisme tersebut, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Bekasi, 16 November 2022

Yang membuat pernyataan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow revenue stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '1000', 'METERAI', and 'TEMPEL'. A serial number 'K425AKX1012235503' is visible at the bottom of the stamp.

Nida Nabilah

ABSTRAK

Nida Nabilah (41183402160120)

Pengaruh Penerapan Standar ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja Operasional Pada PT Neekoi Wisata

xvi + 144 halaman + 28 tabel + 2 gambar + 24 lampiran

Kata kunci: Kinerja Operasional, ISO 9001:2008, ISO 9001:2015, PDCA

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *plan*, *do*, *check* dan *action* terhadap kinerja perusahaan pada PT Neekoi Wisata. Populasi pada penelitian ini adalah karyawan bagian operasional yang bekerja di perusahaan PT Neekoi Wisata.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Data yang digunakan diperoleh dari kuesioner dan pengambilan sampel kepada 32 responden. Untuk analisis data menggunakan uji statistik dan perhitungan menggunakan uji asumsi klasik dan analisis regresi berganda yang dihitung dengan menggunakan program *Statistic Product and Service Solution (SPSS)*.

Hasil penelitian dan pembahasan yaitu hasil perhitungan di buktikan dari t hitung untuk konstanta (-3,429) dengan tingkat signifikan $0,002 < \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima (signifikansi), t hitung variabel *plan* (4,571) dengan tingkat signifikan $0,000 < \alpha = 0,05$ maka H_0 di tolak dan H_a diterima. Variabel *do* (5,801) dengan tingkat signifikan $0,000 < \alpha = 0,05$ maka H_0 di tolak dan H_a diterima. Variabel *check* (3,046) dengan tingkat signifikan $0,005 < \alpha = 0,05$ maka H_0 di tolak dan H_a diterima. Variabel *action* (-2,370) dengan tingkat signifikan $0,025 < \alpha = 0,05$ maka H_0 di tolak dan H_a diterima. Pengaruh *plan*, *do*, *check* dan *action* secara simultan berpengaruh terhadap kinerja perusahaan pada PT Neekoi Wisata sebesar 95,8% sedangkan sisanya 4,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian, PT Neekoi Wisata harus lebih memperhatikan kinerja karyawan bagian operasional agar penerapan sistem ISO 9001:2015 terlaksana dengan baik dan semua karyawan mengenai sistem ISO tersebut. Maka dengan itu kinerja karyawan operasional di perusahaan tersebut kan lebih meningkat setelah diterapkannya sitem ISO 9001:2015.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmaanirrohiim

Assalamualaikum wr. wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan ridho-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Penerapan Standar ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja Operasional Pada PT Neekoi Wisata”. Skripsi ini disusun guna melengkapi persyaratan dalam menyelesaikan kelulusan studi pada Program Sarjana (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak pihak yang memberikan bantuan, dukungan, bimbingan, serta doa. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih kepada:

13. Bapak DR. Ir. Jamalludin Harahab, S.E., MSi. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing, mengarahkan dan memberikan saran-saran kepada peneliti sejak awal sampai dengan terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
14. Ibu Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M selaku ketua program studi Manajemen S-1 Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
15. Ibu Isti Puji Hastuti, S.E., M.E. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
16. Seluruh dosen dan semua staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45: Bekasi yang telah memberikan pengetahuan dan bekal ilmu yang lebih baik.
17. Bapak H. Komar, bapak H. Marjuki, Ibu Zahra, Ibu Ani serta seluruh pegawai PT Neekoi Wisata, terima kasih karena telah membantu memberikan arahan dan bimbingan selama proses penelitian berlangsung.
18. Orang tua tercinta, Bapak Nurasa dan Ibu Ade Daryati Istiqomah, Om dan Tante, Tri Joko Santoso dan Denani Fitriani, beserta sepupu, Abhinaya Hafidzah Liu yang telah memberikan dukungan baik secara moral maupun secara material,

sehingga penulis dengan semangat dan motivasi yang besar, dapat menyelesaikan skripsi ini.

19. Untuk sahabat Manajemen, yaitu Wini Seftilia, Nuraini, Nuriani, Fanny Fadilla Maulida, Resti Kurniawati, Nur Indah Pratiwi, Suci Rahmadina dan Nurhalizha Fadilah.
20. Untuk teman-teman seperjuangan khususnya Fakultas Ekonomi, angkatan 2016 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terima kasih atas kebersamaan, masukan, motivasi dan semoga pertemanan kita tetap terjalin erat.
21. Untuk teman KKN Desa Tanjungbungin yaitu Vero, Dhytia, Kartika, Afifah, Rani dan yang lainnya yang saya tidak bisa sebutkan satu persatu.
22. Untuk teman online saya manda, katar dan agustin yang telah memberikan semangat sampai skripsi ini selesai.
23. Terimakasih kepada seseorang yang memberikan support, doa, motivasi selama saya menempuh kuliah sampai dengan saat ini.
24. Serta untuk pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Walaupun demikian, penulis skripsi ini dapat berguna serta bermanfaat bagi kita semua.

Aamiin ya rabbal 'alamin.

Wassalammu'alaikum wr. wb.

Bekasi, 16 November 2022

Penulis

Nida Nabilah

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.i
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	iv
ABSTRAK	.v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah	9
1.5 Sistematika Pelaporan	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 11
2.1 ISO 9001:2015	11
2.1.1 Pengertian ISO 9001:2015	11
2.1.2 Perubahan Signifikan Pada ISO 9001:2015.....	12
2.1.3 Manfaat Penerapan ISO 9001:2015	31
2.2 Kinerja Operasional	31
2.2.1 Pengertian Kinerja Operasional.....	31
2.2.2 Kriteria Kinerja Operasional	32
2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	33
2.2.4 Tujuan dan Kegunaan Penilaian Kinerja.....	33
2.2.5 Manfaat Penilaian Kinerja.....	33

2.2.6	Pengukuran Penilaian Kinerja.....	34
2.2.7	Indikator Kinerja Operasional.....	34
2.3	Penerapan Metode <i>Plan, Do, Check and Action</i> (PDCA).....	36
2.4	Penelitian Terdahulu.....	37
2.5	Kerangka Pemikiran	39
2.6	Hipotesis Penelitian.....	40

BAB III METODE PENELITIAN 44

3.1	Jenis dan Desain Penelitian	44
3.2	Populasi dan Sampel	44
3.2.1	Populasi	44
3.2.2	Sampel.....	44
3.3	Jenis dan Sumber Data	45
3.4	Sumber Data.....	45
3.4.1	Data Primer.....	45
3.4.2	Data Sekunder	45
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.5.1	Wawancara	46
3.5.2	Observasi.....	46
3.5.3	Kuesioner	46
3.6	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	47
3.7	Instrumen Penelitian.....	47
3.7.1	Variabel <i>Plan</i> (X ₁).....	47
3.7.2	Variabel <i>Do</i> (X ₂)	48
3.7.3	Variabel <i>Check</i> (X ₃)	48
3.7.4	Variabel <i>Action</i> (X ₄).....	49
3.7.4	Variabel Kinerja Operasional (Y)	49
3.8	Uji Instrumen	50
3.8.1	Uji Validitas	50
3.8.2	Uji Reliabilitas.....	51
3.9	Uji Asumsi Klasik.....	51

3.9.1	Uji Normalitas	51
3.9.2	Uji Multikolinieritas	52
3.9.3	Uji Heterokedastisitas	52
3.9.4	Uji Autokorelasi	52
3.10	Uji Hipotesis	52
3.10.1	Analisis Regresi Berganda	53
3.10.2	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	53
3.10.3	Uji F (Anova)	54
3.10.4	Uji Signifikansi Hipotesis (Uji T)	55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 56

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	56
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	56
4.2	Hasil Pengolahan Data	57
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	57
4.2.1.1	Uji Validitas Intrumen <i>Plan</i> (X_1)	57
4.2.1.2	Uji Validitas Instrumen <i>Do</i> (X_2)	58
4.2.1.3	Uji Validitas Instrumen <i>Check</i> (X_3)	59
4.2.1.4	Uji Validitas Instrumen <i>Action</i> (X_4).....	60
4.2.1.5	Uji Validitas Instrumen Kinerja Operasional (Y)	61
4.2.1.6	Uji Reliabilitas.....	62
4.3	Deskripsi Data Penelitian.....	63
4.3.1	Responden Menurut Jenis Kelamin	67
4.3.2	Responden Menurut Umur	67
4.3.3	Responden Menurut Pendidikan	67
4.3.4	Responden Menurut Bagian	68
4.3.5	Responden Menurut Jabatan	68
4.3.6	Responden Menurut Pernah Mengikuti Pelatihan ISO 9001:2015	68
4.3.7	Responden Menurut Jika “Ya” Pelatihan Terkait ISO Yang Pernah Diikuti.....	68
4.3.8	Responden Menurut Masa Kerja.....	68

4.4	Deskripsi Variabel <i>Plan</i>	69
4.5	Deskripsi Variabel <i>Do</i>	70
4.6	Deskripsi Variabel <i>Check</i>	71
4.7	Deskripsi Variabel <i>Action</i>	72
4.8	Deskripsi Variabel Kinerja Operasional	73
4.9	Uji Asumsi Klasik.....	75
4.9.1	Uji Normalitas	75
4.9.2	Uji Multikolinearitas	76
4.9.3	Uji Heterokedastisitas	78
4.9.4	Uji Autokorelasi	79
4.10	Deskripsi Hasil Pengujian Hipotesis	80
4.10.1	Hasil Uji Analisis Regresi Berganda.....	80
4.10.2	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	81
4.10.3	Hasil Uji F (Anova).....	82
4.10.4	Hasil Uji Hipotesis (Uji t)	82
4.10.5	Hasil Rekapulasi Hipotesis.....	85
4.11	Pembahasan.....	87
4.11.1	Pengaruh <i>Plan</i> Parsial Terhadap Kinerja Operasional.....	87
4.11.2	Pengaruh <i>Do</i> Parsial Terhadap Kinerja Operasional	88
4.11.3	Pengaruh <i>Check</i> Parsial Terhadap Kinerja Operasional	89
4.11.4	Pengaruh <i>Action</i> Parsial Terhadap Kinerja Operasional.....	90
4.11.5	Pengaruh Plan, Do, Check dan Action Parsial Terhadap Kinerja Operasional.....	91
4.11	Kelemahan Penelitian.....	92
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		93
5.1	Simpulan.....	93
5.2	Saran	94
5.2.1	Bagi Pihak Perusahaan PT Neekoi Wisata	94
5.2.2	Bagi Peneliti Selanjutnya	95

DAFTAR PUSTAKA	96
-----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1Pra Kuesioner Kinerja OPerasional	4
Tabel 1.2 Permasalahan ISO	6
Tabel 2.1 Klausul ISO 9001:2008 vs ISO 9001:2015	12
Tabel 2.2 Prinsip ISO 9001:2008 vs 9001:2015	22
Tabel 3.1 Penilaian Skala Data Interval.....	46
Tabel 3.2 Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi.....	54
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Plan</i> (X_1)	58
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Do</i> (X_2).....	59
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Check</i> (X_3).....	60
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Action</i> (X_4).....	60
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Operasional.....	61
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	63
Tabel 4.7 Data Kuesioner Penelitian.....	64
Tabel 4.8 Data Karakteristik Responden Penelitian	64
Tabel 4.9 Skor Jawaban Responden <i>Plan</i> (X_1)	69
Tabel 4.10 Skor Jawaban Responden Dukungan dan Operasional (X_2).....	70
Tabel 4.11 Skor Jawaban Responden Evaluasi Kinerja (X_3).....	72
Tabel 4.12 Skor Jawaban Responden Perbakan (X_4).....	73
Tabel 4.13 Skor Jawaban Responden Kinerja Operasional (Y).....	74
Tabel 4.14 Uji Normalitas.....	76
Tabel 4.15 Uji Multikolinearitas	77
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	78
Tabel 4.17 Hasil Uji <i>Durbin-Watson</i>	79
Tabel 4.18 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	80
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	81
Tabel 4.20 Hasil Pengolahan Uji F	82
Tabel 4.21 Hasil Pengolahan Uji t	83

Tabel 4.22 Rekapulasi Hasil Pengolahan Data	86
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Siklus PDCA	36
Gambar 3.1 Kerangka Konsep Pemikiran Pengaruh Penerapan Standar ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja Operasional Pada PT Neekoi Wisata	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian Sebelum Dilakukan Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	99
Lampiran 2 : Uji Validitas Dan Reliabilitas (Uji Coba 32 Sampel Responden)	105
Lampiran 3 : Uji Validitas Dan Reliabilitas (Uji Coba 32 Sampel Responden)	108
Lampiran 4 : Uji Validitas Dan Reliabilitas (Uji Coba 32 Sampel Responden)	111
Lampiran 5 : Uji Validitas Dan Reliabilitas (Uji Coba 32 Sampel Responden)	113
Lampiran 6 : Uji Validitas Dan Reliabilitas (Uji Coba 32 Sampel Responden)	115
Lampiran 7 : Kuesioner Penelitian Sesudah Dilakukan Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	119
Lampiran 8 : Data Tabulasi Kuesioner <i>Plan</i> (X_1).....	125
Lampiran 9 : Data Tabulasi Kuesioner <i>Do</i> (X_2).....	126
Lampiran 10 : Data Tabulasi Kuesioner <i>Check</i> (X_3)	127
Lampiran 11 : Data Tabulasi Kuesioner <i>Action</i> (X_4).....	128
Lampiran 12 : Data Tabulasi Kuesioner Kinerja Operasional (Y)	129
Lampiran 13 : Hasil Uji Asumsi Klasik.....	130
Lampiran 14 : Hasil Analisis Regresi Berganda	132
Lampiran 15 : Tabel Nilai Kritis Untuk Uji Validitas r Tabel <i>Product Moment</i>	134
Lampiran 16 : Tabel Durbin – Watson (D_w)	135
Lampiran 17 : Tabel Persentase Distribusi F Untuk Probabilitas = 0,05.....	136
Lampiran 18 : Tabel Nilai-Nilai Untuk Distribusi T	137
Lampiran 19 : Surat Izin Penelitian	138
Lampiran 20 : Pengajuan Judul Skripsi	139
Lampiran 21 : Surat Keputusan Pembimbing	140
Lampiran 22 : Kartu Seminar Proposal.....	141
Lampiran 23 : Kartu Bimbingan Skripsi.....	143
Lampiran 24 : Daftar Riwayat Hidup.....	144

PENGARUH PENERAPAN STANDAR ISO 9001:2015 TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PADA PT NEEKOI WISATA

ORIGINALITY REPORT

20%
SIMILARITY INDEX

19%
INTERNET SOURCES

5%
PUBLICATIONS

13%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	docplayer.info Internet Source	2%
2	repository.unismabekasi.ac.id Internet Source	1%
3	Submitted to Udayana University Student Paper	1%
4	download.garuda.ristekdikti.go.id Internet Source	1%
5	isokonsultindo.com Internet Source	1%
6	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	1%
7	Submitted to Universitas Pamulang Student Paper	1%
8	ejournal.umm.ac.id Internet Source	1%
9	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	<1%