

**ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN
MUTU MENGACU ISO 9001:2015 DALAM MENGENDALIKAN
DOWNTIME DI PT. UNITED EQUIPMENT INDONESIA**

Skripsi diajukan untuk melengkapi persyaratan mencapai gelar sarjana Manajemen

Disusun Oleh: Sanih Setia Ningsih

NPM : 41183402180059



Starta 1

Program Studi Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM "45"
BEKASI
2025**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI
ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN
MUTU MENGACU ISO 9001:2015 DALAM MENGENDALIKAN
KUALITAS *DOWNTIME* DI
PT. UNITED EQUIPMENT INDONESIA

Tanggal : 16 Mei 2025

Oleh

Sanih Setia Ningsih
NPM : 41183402180059

Disetujui

Pembimbing



Yunike Berry, S.M.B., M.Sc

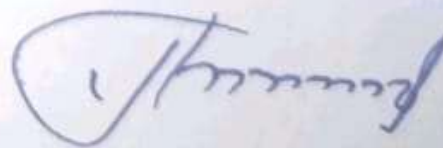
Mengetahui ,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husnul Khatimah , S.E, M.Si.

Ketua Jurusan manajemen



Luthpiyah Juliandara , S.E.,M.M

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI
ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN
MUTU MENGACU ISO 9001:2015 DALAM MENGENDALIKAN
KUALITAS DOWNTIME DI
PT. UNITED EQUIPMENT INDONESIA

Tanggal : 25 Juni 2025

Oleh

Sanih Setia Ningsih

NPM : 41183402180059

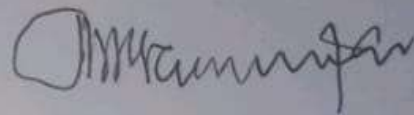
Diuji oleh ,

Penguji I



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

Penguji II



Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M.

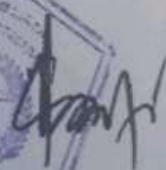
Pembimbing



Yunike Berry, S.M.B., M.Sc

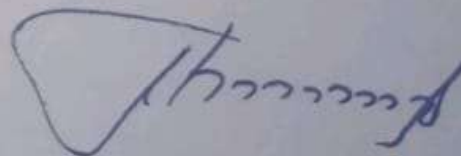
Mengetahui ,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husein Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sanih Setia Ningsih
NPM : 41183402180059
Judul Skripsi / penelitian : analisis implementasi sistem pengendalian manajemen mutu mengacu iso 9001:2015 dalam mengendalikan kualitas *downtime* di PT. UNITED EQUIPMENT INDONESIA

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi mana pun, kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan sudah tertata pada daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari skripsi ini terbukti merupakan duplikasi atau plagiarisme ataupun terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik atau sanksi yang berlaku. Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa adanya paksaan dari pihak mana pun.

Bekasi, 14 Maret 2024

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a rectangular meter stamp. The stamp is yellow and features the Garuda Pancasila emblem. It contains the text '1000', 'METERAI TEMPEL', and a unique alphanumeric code '90F78AMX383590668'.

NPM :41183402180059

ABSTRAK

Sanih Setia Ningsih (41183402180059)

analisis implementasi sistem pengendalian manajemen mutu mengacu iso 9001:2015 dalam mengendalikan kualitas *downtime* di PT. UNITED EQUIPMENT INDONESIA

xiii + 75 halaman + 10 tabel + 13 gambar + 8 lampiran

Kata Kunci: ISO 9001:2015, 7 Tools of Quality, pengendalian manajemen mutu

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Sistem Manajemen Mutu Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam mengendalikan downtime alat berat di PT United Equipment Indonesia, perusahaan penyedia jasa penyewaan alat berat. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, dokumentasi, dan audit internal. Analisis data dilakukan menggunakan tiga alat dari 7 Tools of Quality, yaitu Check Sheet, Diagram Pareto, dan Diagram Sebab Akibat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun sistem ISO 9001:2015 telah diimplementasikan sejak tahun 2021, angka downtime masih melebihi standar perusahaan sebesar 40%. Check sheet mengidentifikasi empat jenis utama penyebab downtime, yaitu kerusakan alat, kesalahan operator, perawatan, dan masalah assembly. Diagram Pareto mengungkapkan bahwa kerusakan alat merupakan penyebab paling dominan, sedangkan Diagram Sebab Akibat menegaskan bahwa penyebab utama kerusakan berkaitan dengan faktor manusia dan metode kerja.

Penelitian ini merekomendasikan perbaikan berkelanjutan melalui pelatihan operator, peningkatan prosedur pemeliharaan, serta penguatan budaya keselamatan kerja. Dengan demikian, penerapan ISO 9001:2015 yang disertai pendekatan statistik melalui 7 Tools of Quality terbukti dapat menjadi alat yang efektif untuk mengidentifikasi akar masalah dan meningkatkan produktivitas secara berkelanjutan.

Daftar Pustaka: 58 (2010–2024)

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrahiim.

Assalamulaikum wr.wb.

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “analisis implementasi sistem pengendalian manajemen mutu mengacu iso 9001:2015 dalam mengendalikan kualitas *downtime* di PT. UNITED EQUIPMENT INDONESIA” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Yunike Berry, S.M.B., M.Sc selaku pembimbing yang dengan sabar dan teliti mengarahkan saya , memberikan masukan dan kesempatan yang berharga ini , sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya dengan baik
2. Ibu Luthpiyah Juliandara, S.E.,M.M. selaku ketua program studi manajemen S-1 fakultas ekonomi universitas islam 45 bekasi
3. Ibu Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si. selaku dekan fakultas ekonomi Universitas Islam 45 bekasi
4. Seluruh Dosen fakultas ekonomi Universitas Islam 45 bekasi yang telah memberikan bekal ilmu yang sangat berharga.
5. Seluruh Tata usaha fakultas ekonomi Universitas Islam 45 dan telah membantu proses perkuliahan.
6. Bapa Nur selaku kepala divisi HSE dari PT UNITED EQUIPMENT INDONESIA yang telah membantu saya mendapatkan data untuk penelitian ini
7. Kepada kedua orangtua saya , terimakasih sudah memberikan semangat saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

8. Sahabat teman-teman seperjuangan manajemen B terimakasih telah mendukung dan mengingatkan akan kewajiban skripsi ini Laras wijiyati dan hikmatul khasanah
9. Kepada Ahmad Bagus Nugroho yang telah membantu saya dalam skripsi ini Dan memberikan semangat
10. Semua pihak terlibat yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu yang telah membantu dan memperlancar proses penelitian dari awal sampai selesainya penyusunan skripsi namun tidak mengurangi rasa hormat penulis

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan ke depannya. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihakpihak yang berkepentingan.

Bekasi, 16 Mei 2025

Penulis

Sanih Setia Ningsih

NPM 41183402180059

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR, GRAFIK DAN DIAGRAM	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I LATAR BELAKANG	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Ruang Lingkup atau Batasan Masalah	6
1.6 Sistematika Pelaporan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015	8
2.1.1 Pengertian Manajemen Mutu.....	8
2.1.2 Pengertian ISO 9001: 2015.....	9
2.1.3 Audit Internal.....	12
2.2 Kualitas Jasa	13
2.3 Pengendalian Kualitas	15
2.3.1 Pengertian Pengendalian Kualitas	15
2.3.2 Tujuan dan Alat Pengendalian Kualitas	16
2.3.3 Langkah - Langkah Pengendalian Kualitas	17
2.4 Statistical Quality Control (SQC).....	18
2.4.1 Pengertian Statistical Quality Control (SQC).....	18
2.4.2 Alat Bantu Kualitas	19
2.5 Tinjauan terhadap Penelitian Sebelumnya.....	24
2.6 Kerangka Pemikiran	30
BAB III METODE PENELITIAN	32

3.1 Desain Penelitian	32
3.1.1 Metode Penelitian yang Digunakan.....	32
3.1.2 Lokasi dan Waktu yang Digunakan.....	32
3.1.3 Populasi dan Sampel.....	32
3.2 Jenis dan Sumber Data	33
3.2.1 Teknik Pengumpulan Data	34
3.2.2 Populasi dan Sampel.....	34
3.3 Teknik Analisa Data	34
3.3.1 <i>Cheak Sheet</i>	35
3.3.2 Diagram Pareto	36
3.3.3 Diagram Sebab Akibat.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Hasil Penelitian.....	38
4.1.1 Sejarah Perusahaan	38
4.1.2 Nilai Perusahaan	39
4.1.3 Layanan Produk.....	39
4.1.4 Proses Penyewaan Alat Berat	41
4.1.5 Pengendalian Kualitas Perusahaan	43
4.1.6 Jenis <i>Downtime</i>	44
4.1.7 Faktor – Faktor yang Menyebabkan <i>Downtime</i>	46
4.2 Hasil Pembahasan.....	48
4.2.1 Hasil Audit.....	48
4.3 Penerapan ISO 9001: 2015 terhadap Downtime	51
4.3.1 Lembar Periksa (<i>Check Sheet</i>).....	51
4.3.2 Diagram Pareto	52
4.3.3 Diagram Sebab - Akibat	54
4.4 Usulan Tindakan Perbaikan.....	61
4.5 Kelemahan Penelitian	65
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	67
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN	74
Lampiran 1. Surat Izin Penelitian	74
Lampiran 2. Surat Pengajuan Judul Skripsi.....	75

Lampiran 3. Surat Keputusan Pembimbing.....	76
Lampiran 4. Kartu Bimbingan Skripsi.....	77
Lampiran 5. Kartu Seminar Proposal	78
Lampiran 6. Hasil Turnitin	79
Lampiran 7. Sertifikat ISO 9001:2015	80
Lampiran 8. Daftar Riwayat Hidup	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 jumlah downtime tahun 2018-2020.....	01
Tabel 1.2 jumlah downtime tahun 2020-2023.....	01
Tabel 2.1 perbandingan SOP.....	11
Tabel 2.2 Tinjauan terhadap Penelitian Sebelumnya	24
Tabel 4. 1 Hasil Audit PT United Equipment Indonesia	48
Tabel 4. 2 Lembar Pemeriksaan (Check Sheet) Downtime pada Alat Berat dan Kecelakaan Kerja	51
Tabel 4.3 Data <i>fishbone</i>	50
Tabel 4. 4 Hasil Perhitungan Jenis Downtime Alat Berat	53
Tabel 4. 5 Usulan Perbaikan Downtime Perawatan	61
Tabel 4. 6 Usulan Perbaikan Downtime Kerusakan Alat	62
Tabel 4. 7 Usulan Perbaikan Downtime Operator Error	63
Tabel 4. 8 Usulan Perbaikan Downtime Assembly	64

DAFTAR GAMBAR, GRAFIK DAN DIAGRAM

Gambar 2. 1 Lembar Pemeriksaan	19
Gambar 2. 2 Diagram Histogram	20
Gambar 2. 3 Diagram Pareto.....	21
Gambar 2. 4 Peta Kendali	22
Gambar 2. 5 Diagram Sebab - Akibat	22
Gambar 2. 6 Scutter Diagram	23
Gambar 2. 7 Flow Chart	24
Gambar 2. 8 Kerangka Pemikiran	31
Gambar 4. 1 Diagram Pareto Downtime	53
Gambar 4. 2 Diagram Sebeb-Akibat Kerusakan Alat	55
Gambar 4. 3 Diagram Sebab-Akibat Perawatan	56
Gambar 4. 4 Diagram Sebab-Akibat Operator Error	58
Gambar 4. 5 Diagram Sebab-Akibat Assembly	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian	74
Lampiran 2. Surat Pengajuan Judul Skripsi	75
Lampiran 3. Surat Keputusan Pembimbing	76
Lampiran 4. Kartu Bimbingan Skripsi	77
Lampiran 5. Kartu Seminar Proposal	78
Lampiran 6. Hasil Turnitin	79
Lampiran 7. Sertifikat ISO 9001:2015	80
Lampiran 8. Daftar Riwayat Hidup.....	81

5_6118548532287771493.docx

ORIGINALITY REPORT

31 %
SIMILARITY INDEX

30 %
INTERNET SOURCES

17 %
PUBLICATIONS

15 %
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	jurnal.unismabekasi.ac.id Internet Source	3 %
2	repository.unismabekasi.ac.id Internet Source	2 %
3	journal.universitaspahlawan.ac.id Internet Source	1 %
4	jurnal.pancabudi.ac.id Internet Source	1 %
5	www.indonesiashippingline.com Internet Source	1 %
6	Submitted to Universitas Muria Kudus Student Paper	1 %
7	core.ac.uk Internet Source	1 %
8	repository.ub.ac.id Internet Source	<1 %
9	Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Student Paper	<1 %
10	Submitted to Universitas Muhammadiyah Buton Student Paper	<1 %
11	eprints.itn.ac.id Internet Source	<1 %
12	docplayer.info Internet Source	<1 %

id.123dok.com

