

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 digunakan PT Tritama Bina Karya untuk usaha perbaikan sistem manajemennya. Namun sangat disayangkan perusahaan belum mampu menerapkannya dengan baik dan konsisten. Meski begitu perusahaan telah berhasil menerapkan tiga prinsip yang terdapat dalam ISO 9001:2015 diantaranya prinsip fokus pelanggan, prinsip *improvement* (perbaikan), dan prinsip manajemen hubungan.

Penerapan prinsip-prinsip tersebut membantu perusahaan untuk selalu memahami bagaimana kriteria dan permintaan dari mitra usahanya yang tidak lain adalah tugas utama dari manajemen pemasaran. Dengan menganalisis kriteria dan permintaan tersebut, perusahaan mampu membentuk standar yang tepat yang digunakan sebagai dasar perusahaan untuk menghasilkan produk yang dapat memberikan kepuasan dan memenuhi ekspektasi pengguna jasanya. Ketika harapannya dapat dipenuhi, perusahaan tentu akan mendapatkan nilai tambah dan kepercayaan dari mitranya. Kepercayaan ini sebisa mungkin dijaga oleh perusahaan dengan selalu melakukan perbaikan-perbaikan manajemennya agar *output* yang dihasilkan selalu memenuhi standar.

Meski tidak ada perbedaan yang signifikan mengenai strategi pemasaran yang digunakan setelah diterapkannya ISO 9001:2015, sejauh ini perusahaan mampu menjaga kestabilan kinerjanya. Dengan menggunakan

sistem seleksi *online*, pemasaran yang dilakukan mampu meyakinkan pengguna jasanya bahwa tenaga kerja yang dikirimkan benar-benar memiliki kompetensi yang sesuai dengan apa yang telah tercantum dalam biodata awal yang dikirimkan pada *agency* di luar negeri. Pencapaian ini bisa diraih karena perusahaan selalu berusaha semaksimal mungkin membekali tenaga kerja yang akan ditempatkan dengan kompetensi yang terbaik sehingga jenjang karir para tenaga kerja bisa terus dikembangkan.

Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT Tritama Bina Karya didukung dengan beberapa faktor, antara lain: 1) Upaya peningkatan daya saing dan nilai-nilai perusahaan; 2) Perbaikan sistem manajemen agar lebih terstruktur; 3) Sebagai aspek perlindungan tenaga kerja; dan 4) Meyakinkan mitra usaha bahwa perusahaan telah berupaya memenuhi standar guna memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik.

Sementara itu, dalam menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di setiap unit bisnisnya, perusahaan menghadapi beberapa hambatan antara lain: 1) Sumber daya manusia yang terbatas; 2) Struktur organisasi sudah jelas, namun terlalu banyak pekerjaan dalam satu divisi sehingga fokus karyawan mudah terbagi; 3) Kurangnya pengetahuan karyawan mengenai sistem yang baru; 4) Karyawan tidak menjalankan prosedur yang diberikan secara konsisten, bahkan tidak menjalankan prosedur tersebut sama sekali; 5) Pelaksanaan prosedur belum jelas dan tidak rinci; dan 6) Tidak ada sosialisasi untuk pihak eksternal dari perusahaan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah disebutkan, Penulis memberikan rekomendasi diantaranya:

- 1) Sebaiknya *top management* perusahaan meningkatkan komitmen dan pemahamannya terhadap penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Setelah dipahami secara matang, perusahaan harus membuat prosedur terperinci mengenai sistem manajemen baru yang telah mengadaptasi ISO 9001:2015.

Sosialisasi yang lebih mendalam perlu diberikan pada semua pihak yang terlibat dalam kegiatan bisnis perusahaan bahwa saat ini perusahaan telah menggunakan sistem manajemen yang berbasis ISO 9001:2015 dan memberikan tindakan tegas sehingga mengharuskan karyawannya mengikuti prosedur-prosedur tersebut.