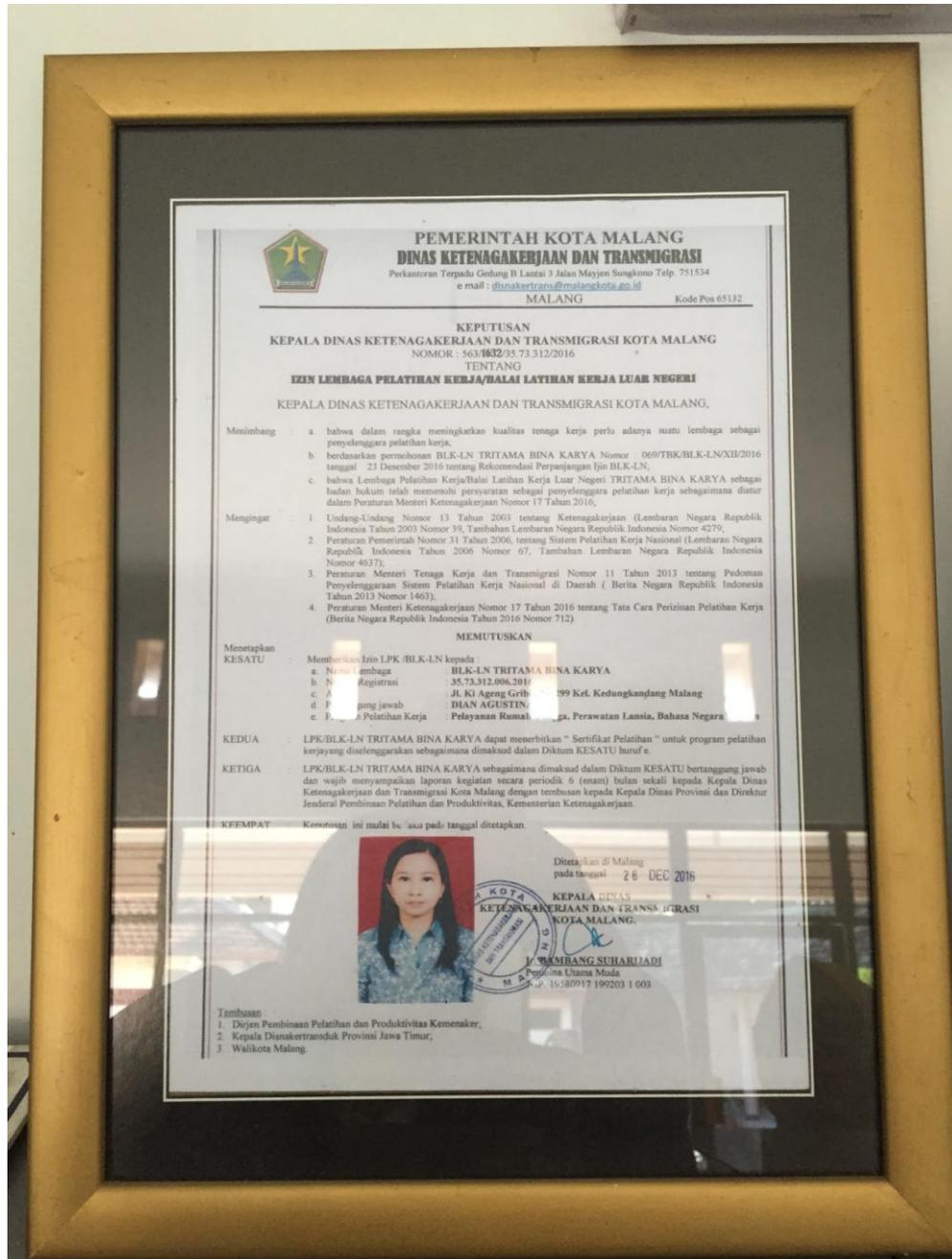


## LAMPIRAN

Lampiran 1: Sertifikat ISO 9001:2015 PT Tritama Bina Karya Malang



Lampiran 2: Ijin usaha lembaga pelatihan kerja



### Lampiran 3: Lingkungan tempat kerja

- Ruang Karyawan



- Taman



#### Lampiran 4: Ruang kelas

- Ruang bahasa



- Ruang komputer



Lampiran 5: Tempat pelatihan



- Tempat pelatihan tata graha



- Tempat pelatihan pengasuh lansia



- Tempat pelatihan baby sitter



- Tempat pelatihan tata boga

Lampiran 6:

## PEDOMAN WAWANCARA

Responden Staf Pemasaran PT Tritama Bina Karya Malang

Variabel	No.	Pertanyaan
<b>Strategi Pemasaran</b>	1	Bagaimana strategi pemasaran perusahaan?
	2	Bagaimana perusahaan menentukan kebijakan harganya?
	3	Bagaimana perusahaan menentukan promosinya?
	4	Bagaimana proses distribusi calon TKI yang akan ditempatkan di luar negeri?
	5	Bagaimana perusahaan mempertahankan kepercayaan pelanggan?
	6	Bagaimana perusahaan mengelola hubungan dengan pihak-pihak yang berkepentingan seperti agen dan kliennya?
<b>Penerapan ISO 9001:2015</b>	7	Adakah pengaruh dari penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO terhadap strategi dan kebijakan-kebijakan pemasaran lainnya?
	8	Apakah penerapan sistem manajemen mutu ISO mempengaruhi permintaan calon tenaga kerja?

## PEDOMAN WAWANCARA

Responden Manajer Operasional PT Tritama Bina Karya Malang

Variabel	No.	Pertanyaan
Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015	1	Apa yang Bapak/Ibu ketahui tentang Sistem Manajemen Mutu ISO?
	2	Kapan perusahaan mulai menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO?
	3	Bagaimana manajemen perusahaan sebelum penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO?
	4	Apa yang melatar belakangi perusahaan menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO?
	5	Seberapa besar pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO di perusahaan?
	6	Bagaimana cara mensosialisasikan bahwa perusahaan menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO kepada pihak internal dan eksternal?
	7	Apakah perusahaan sudah sepenuhnya menerapkan prinsip dari Sistem Manajemen Mutu ISO?
	8	Bagaimana cara pimpinan mengawasi kinerja dari setiap unit perusahaan?
	9	Apakah setiap unit perusahaan terlibat dalam menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO?
	10	Bagaimana setiap divisi mengelola kegiatannya agar berjalan secara terstruktur?
	11	Apa saja bentuk program perusahaan sebagai wujud dari perbaikan manajemennya?
	12	Bagaimana cara perusahaan mengambil keputusan-keputusan penting?
Faktor	13	Apa faktor pendukung yang mempengaruhi penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO di perusahaan?
	14	Apa saja hambatan yang dihadapi perusahaan dalam menerapkan SMM ISO?
	15	Manfaat apa yang didapatkan perusahaan setelah mengimplementasikan SMM ISO?

Lampiran 7:

# **CATATAN LAPANGAN**

**PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU  
ISO 9001:2015 DALAM MENUNJANG PEMASARAN  
PT TRITAMA BINA KARYA MALANG**

## CATATAN LAPANGAN 1

Waktu : Selasa, 23 Mei 2017, Pukul 13.31 – 14.35

Tempat : Ruang Karyawan

Jl. Ki Ageng Gribig No. 299, Kedung Kandang, Kota Malang

Subjek Penelitian : Staf Pemasaran PT Tritama Bina Karya, Ibu Sulis

Deskripsi :

Ibu Sulis merupakan salah satu Staf Pemasaran di PT Tritama Bina Karya Malang. Divisi pemasaran perusahaan dibagi menjadi dua yaitu Hongkong dan Taiwan. Meski dibagi menjadi divisi yang berbeda, kegiatan pemasaran yang dilakukan dua divisi tersebut kurang lebihnya sama. Ibu Sulis ditunjuk sebagai perwakilan dari staf pemasaran karena dianggap paling memahami seluk beluk pelaksanaan kegiatan pemasaran perusahaan.

Sesuai yang telah disepakati sebelumnya melalui telepon tanggal 22 Mei 2017, wawancara dengan Ibu Sulis dilaksanakan hari Selasa, 23 Mei 2017 dengan waktu yang fleksibel. Penulis datang pukul 13.15 dan langsung menuju ke ruangan staf yang terletak di sebelah kanan dari tempat parkir kendaraan. Tidak banyak staf yang berada di ruangan tersebut karena beberapa stafnya sedang ada pelatihan di luar kota. Pukul 13.31 informan sudah siap dan wawancara segera dilakukan. Pada awal wawancara terasa canggung namun karena pembawaan Ibu Sulis yang santai suasananya cepat mencair dan wawancara berjalan lancar. Setelah wawancara selesai, Ibu Sulis mengantarkan penulis untuk melihat lingkungan sekitar perusahaan dan menjelaskannya dengan sangat baik dan ramah.

Rekonstruksi Dialog	Refleksi
<p><b>Tanya</b> <i>Bagaimana strategi pemasaran perusahaan?</i></p> <p>Jawab: Perusahaan kami PT Tritama Bina Karya Kota Malang ini pusat, kita tidak ada cabang. Saat ini kita ada 2 divisi, yaitu Hongkong sama Taiwan. Untuk strategi pemasaran dua divisi ini kurang lebihnya sama. Dari strateginya, satu, kita menurut kriteria permintaan dari majikan untuk memasarkan TKI. Keduanya, karena kita punya kerja sama yang bagus dari pihak <i>agency</i> untuk permintaan tertentu, seperti TKI yang tidak memenuhi kriteria kita bisa saja minta tolong secara persaudaraan, artinya kita ada hubungan yang baik antara perusahaan PJTKI di Indonesia dengan perusahaan <i>agency</i> luar negeri.</p> <p><b>Tanya</b> <i>Bagaimana perusahaan menentukan kebijakan harganya?</i></p> <p>Jawab: Untuk menentukan kebijakan harganya perusahaan, ini yang dimaksud potongan gaji? Potongan gaji itu kita disesuaikan dengan peraturan pemerintah yang berlaku saat itu.</p> <p><b>Tanya</b> <i>Bagaimana perusahaan menentukan promosinya?</i></p> <p>Jawab: Perusahaan menentukan promosinya untuk saat ini dan yang sudah berlanjut, kita tidak begitu langsung, maksudnya gini mbak ya, ada juga contohnya dari sponsor ya, karena sponsor kita ndek sini orang lama dan orang terpercaya gitu ya. Sering juga TKI itu membawa saudaranya karena sudah merasa kita mengirimkan TKI di sananya sukses. Sukses dan tidak ada masalah. Walaupun ada masalah sedikit, kita dari perusahaan secepatnya untuk mengatasi. Divisi kita Hongkong sama Taiwan itu kan di Negara Cina ya mbak, Negara Cina kan republik, sama dengan negara kita hukumnya republik, jadi seberat apapun masalah masih ada jalan penyelesaiannya. Hukumannya juga tidak monoton, kalau kayak Saudi, Malaysia kan kalau</p>	<p>Gaji Tenaga Kerja Indonesia diatur di dalam UU Ketenagakerjaan No. 39 tahun 2004 pasal 8, dimana besarnya gaji yang diterima disesuaikan dengan standar gaji yang berlaku di negara penempatan.</p>

Rekonstruksi Dialog	Refleksi
<p>gantung ya gantung, pancung ya pancung, ini tidak, pemerintahannya berbentuk republik jadi ada kebijakannya.</p> <p><b>Tanya</b> <i>Bagaimana proses distribusi calon TKI yang akan ditempatkan di luar negeri?</i></p> <p>Jawab: Dari pertama TKI datang, kita kasih rekomendasi untuk pengurusan ID bahwa TKI tersebut sudah <i>medical-pra</i> dari PJTKI kita terus dibawa ke Disnaker. Dari pihak Disnaker nanti dikeluarin ID TKI. ID TKI keluar, <i>online KITKI</i>, setelahnya ada <i>medical online</i>. Jadi tes <i>medical online</i>-nya itu dengan ID TKI, dan itu sudah terdaftar sebagai TKI kita. Kalau proses memang kita sudah sesuai dengan standarnya, peraturan pemerintah kita selalu mengikuti, sampai dengan anak bertempat di negara tujuan. Selanjutnya setelah sampai di negara tujuan perlindungannya tetep, karena dari pihak pemerintah Taiwan dan Hongkong ada peraturan perlindungan hak-hak TKI yang harus dipenuhi, seperti askes, aspek, dan pajak. Pajak pun itu nanti dikembalikan ke TKI. Mbaknya nanti bisa ngambil gambarnya, gimana alur <i>detail</i>-nya proses pelayanan penempatan TKI itu.</p>	
<p><b>Tanya</b> <i>Bagaimana perusahaan mempertahankan kepercayaan pelanggan?</i></p> <p>Jawab: Untuk menjaga kepercayaan ini, karena dari TKI sangat <i>minus</i> dari masalah bahkan 98 persen dari 100 TKI dari kita jarang ada masalah, karena di sini digembleng mbak, TKI itu digembleng disesuaikan dengan standar kriteria permintaan dari majikannya di sana.</p>	<p>Prinsip utama ISO 9001:2015 adalah fokus pelanggan. Dari wawancara tersebut diketahui bahwa prinsip ini sesuai dengan usaha perusahaan dalam memenuhi kebutuhan penggunaanya dengan memberikan pelatihan terbaik bagi tenaga kerjanya sehingga standar kriteria yang diberikan selalu terpenuhi.</p>
<p><b>Tanya</b> <i>Bagaimana perusahaan mengelola hubungannya</i></p>	<p>Ini merupakan peran dari prinsip ISO</p>

Rekonstruksi Dialog	Refleksi
<p><b><i>dengan pihak-pihak yang berkepentingan seperti agen dan kliennya?</i></b>            Jawab:            Kalau dari agen, kita agennya sudah berpuluh tahun ya mbak ya. Kita disini PJTKI kita PJTKI Tritama Bina Karya itu sudah lebih dari 15 tahun, jadi bisa dikatakan terdahulu lah di Jawa Timur. Kita juga pernah dapat piala PT terbersih, PT paling bersih, PT dengan siklus lingkungan memenuhi syarat dan paling nyaman lah. Katakanlah kita untuk perlindungan TKI kita yang ada ndek sini tidak ada yang merasa ditekan. Dari segi tempat, mbaknya boleh nanti lihat di belakang, dari segi tempat juga oke lah. Bukan saya bilang muluk ya mbak, memang sudah kenyataan gitu ya, mbaknya juga boleh nanya orang sekitar lingkungan kita ndek sini, ya dari segi kepercayaan dari TKI-nya, saudara bahkan teman atau tetangganya juga dibawa karena merasa nyaman. Kebanyakan 95 persen dari TKI kita sukses. Banyak yang sampai 4 kali lewat sini, ada yang 5 kali, bahkan ada yang 10 tahun lebih lewat kita. Dari pihak sponsor yang membawa kesini juga merasa nyaman, karena kita saling menjaga. Hubungan kita dengan pihak TKI terutama kita melindungi, dari pihak sponsor kita saling mengerti, saling menjaga, semua itu sesuai dengan peraturan yang berlaku. <i>Agency</i> kita juga selama kita berdiri, selama itu juga masih ada kerja sama kita sampai saat ini.</p> <p><b>Tanya</b>  <b><i>Apa tidak ada komplain?</i></b>            Jawab:            Ndak ada, terutama dari pihak <i>agency</i> sana ya mbak. Kita mengirim TKI sudah bener-bener memenuhi standar, otomatis pihak majikan tidak akan komplain. Adapun komplain ya cuma sedikit. Sekiranya kadang anak masuk PT ini kan ada masalah, biasa ya mbak semua orang pasti ada masalah, pilihan jadi TKI kan tidak mudah pasti itu pilihan yang sangat susah meninggalkan keluarga seperti itu.</p> <p><b>Tanya</b>  <b><i>Adakah pengaruh dari penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO terhadap strategi dan kebijakan-kebijakan pemasaran lainnya?</i></b>            Jawab:</p>	<p>9001:2015 yang ke-7, yaitu manajemen hubungan. Perusahaan mengutamakan pemberian jasa yang maksimal sehingga kerja sama yang terjalin dengan pihak-pihak yang berkepentingan dengan perusahaan selalu terjaga.</p>

Rekonstruksi Dialog	Refleksi
<p>ISO kita memang sudah ada ya mbak, sudah lama. Tapi setelah adanya ISO itu dari segi strategi dan kebijakan pemasarannya tetap.</p> <p><b>Tanya</b>  <i>Apakah penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO mempengaruhi permintaan calon tenaga kerja?</i></p> <p>Jawab:  Untuk permintaan TKI sendiri ini lebih berdasarkan sistem kepercayaan dan keyakinan. TKI kita sekarang sudah familiar, sudah pinter semuanya sudah tau <i>online</i>. Sistem kita lebih mengikuti peraturan pemerintah yang ada.</p>	

**Informan,**

**Ibu Sulis**

**CATATAN LAPANGAN 2**

Waktu : Jum'at, 26 Mei 2017, Pukul 10.30 – 11.16

Tempat : Ruang Karyawan

Jl. Ki Ageng Gribig No. 299, Kedung Kandang, Kota Malang

Subjek Penelitian : Manajer Operasional PT Tritama Bina Karya, Ibu Rina

Deskripsi :

Ibu Rina merupakan Manajer Operasional yang menangani berbagai kegiatan teknis perusahaan salah satunya penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO. Ibu Rina ditunjuk sebagai informan karena beliau lebih paham mengenai penerapan Sistem Manajemen ISO di perusahaan. Awalnya wawancara akan dilakukan di hari yang sama dengan wawancara bersama Ibu Sulis. Namun, ada perubahan jadwal dikarenakan Ibu Rina sedang mengikuti pelatihan di luar kota.

Sesuai dengan kesepakatan lewat telepon pada tanggal 23 Mei 2017, wawancara dengan Ibu Rina dilaksanakan pada hari Jum'at tanggal 26 Mei 2017 pukul 10.30. Penulis datang pukul 10.15 langsung menuju ruangan staf. Berbeda dengan sebelumnya, ruangan staf perusahaan kali ini lebih ramai dan sangat ramah. Pukul 10.30 wawancara sudah dapat dimulai. Setelah wawancara selesai, Ibu Rina membuat cetakan mengenai profil umum perusahaan yang diberikan pada Penulis sebagai literatur.

Rekonstruksi Dialog	Refleksi
<p><b>Tanya</b> <i>Apa yang Ibu ketahui tentang Sistem Manajemen Mutu ISO?</i></p> <p>Jawab: Sistem manajemen mutu itu ya suatu sistem yang digunakan untuk mengelola manajemen perusahaan biar produknya yang dihasilkan memenuhi kriteria pembeli.</p> <p><b>Tanya</b> <i>Kapan perusahaan mulai menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO?</i></p> <p>Jawab: Kita mulai menggunakan ISO itu mulai sekitar bulan Oktober apa September gitu kita mulai sertifikasi ISO. Selanjutnya sertifikatnya kita dapat bulan Desember 2016.</p> <p><b>Tanya</b> <i>Bagaimana manajemen perusahaan sebelum penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO?</i></p> <p>Jawab: Disini manajemennya masih tidak terstruktur ya mbak. Seperti ini ya saya apa-apa sendiri.</p> <p><b>Tanya</b> <i>Apa yang melatar belakangi perusahaan menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO?</i></p> <p>Jawab: Kita menerapkan ISO ya agar manajemen perusahaan lebih tertata dengan rapi.</p> <p><b>Tanya</b> <i>Seberapa besar pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO di perusahaan?</i></p> <p>Jawab: Pengaruhnya baik juga sih untuk memperbaiki sistem perusahaan.</p> <p><b>Tanya</b> <i>Bagaimana cara mensosialisasikan bahwa perusahaan menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO kepada pihak internal dan eksternal?</i></p> <p>Jawab: Untuk di pihak internal ini kita adakan <i>training</i> manajemen mutu di setiap bagian-bagian. Kalau</p>	

Rekonstruksi Dialog	Refleksi
<p>eksternalnya kita belum ada.</p> <p><b>Tanya</b> <i>Apakah perusahaan sudah sepenuhnya menerapkan prinsip dari Sistem Manajemen Mutu ISO?</i></p> <p>Jawab: Tahapannya ini masih awal mbak, masih belum maksimal. Belum 100 persen. Penerapan prinsip-prinsipnya juga belum semuanya kita implementasi.</p> <p><b>Tanya</b> <i>Bagaimana cara pimpinan mengawasi kinerja dari setiap unit perusahaan?</i></p> <p>Jawab: Penilaian dilakukan di bagian struktur organisasi itu, pengawasannya diambil dari situ.</p> <p><b>Tanya</b> <i>Apakah setiap unit perusahaan terlibat dalam menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO?</i></p> <p>Jawab: Harusnya sih terlibat ya mbak, tapi ini belum juga.</p> <p><b>Tanya</b> <i>Siapa saja yang sudah terlibat?</i></p> <p>Jawab: Belum maksimal ya mbak, di sini teknis juga saya yang kerjakan sendiri. Untuk temen-temen masih banyak yang belum terlibat. Belum bener-bener jalan.</p> <p><b>Tanya</b> <i>Bagaimana setiap divisi mengelola kegiatannya agar berjalan secara terstruktur?</i></p> <p>Jawab: Di sini juga setiap divisi belum mengelola kegiatannya secara terstruktur.</p> <p><b>Tanya</b></p>	<p>Penilaian kinerja merupakan sarana bagi <i>top management</i> perusahaan untuk mengawasi jalannya manajemen mutu di perusahaan.</p> <p>Hal ini merupakan hambatan penerapan prinsip ISO 9001:2015 ke-3, yaitu keterlibatan orang. Masih banyak karyawan yang tak acuh sehingga sulit bagi perusahaan menerapkan sistem ini secara menyeluruh.</p> <p><i>Job description</i> masing-masing unit sudah jelas namun kegiatannya tidak terstruktur dan tidak berjalan sebagai satu proses yang saling terkait.</p> <p>Sebagaimana dengan</p>

Rekonstruksi Dialog	Refleksi
<p><b><i>Apa saja bentuk program perusahaan sebagai wujud dari perbaikan manajemennya?</i></b>            Jawab:            Program-program perusahaan untuk perbaikan manajemennya sudah ada sih mbak tapi belum sepenuhnya jalan. Untuk perbaikan mutu calon tenaga kerjanya dilakukan dengan program pelatihan yang ada di balai latihan kerja kita yang difasilitasi dengan sarana prasarana yang memadai. Kita juga berusaha untuk melakukan perluasan jaringan usaha dengan mengembangkan kerjasama dengan <i>agency</i> di luar negeri dan membuka kantor perwakilan di luar negeri. Buat meningkatkan profesionalisme stafnya sih perusahaan menggunakan bantuan konsultan manajemen.</p> <p><b>Tanya</b>  <b><i>Bagaimana cara perusahaan mengambil keputusan-keputusan penting?</i></b>            Jawab:            Kita ajukan ke pimpinan. Nanti pimpinan yang akan memutuskan gitu.</p> <p><b>Tanya</b>  <b><i>Apa faktor pendukung yang mempengaruhi penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO di perusahaan?</i></b>            Jawab:            Ini mbak perkembangan teknologi lah jadi kita sertifikasi. Selain itu juga ada peraturan pemerintah yang mewajibkan kita untuk mempunyai sertifikat ISO.</p> <p><b>Tanya</b>  <b><i>Apa saja hambatan yang dihadapi perusahaan dalam menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO?</i></b>            Jawab:            Banyak sih hambatan-hambatannya. Memang ribet ya mbak. SDM-nya juga kurang jadi menghambat penerapannya. Jadi kalau kita mengerjakan gitu, masih banyak karyawan yang tidak mau tau gitu lho. Jadi ya SDM-nya kurang semuanya saya kerjakan sendiri.</p> <p><b>Tanya</b>  <b><i>Manfaat apa yang didapatkan perusahaan setelah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO?</i></b></p>	<p>prinsip ISO 9001:2015 ke-5, yaitu <i>improvement</i>, di sini perusahaan sudah membuat program-program yang akan digunakan untuk mengembangkan pasar dan sistem manajemen perusahaan agar targetnya selalu terpenuhi.</p>

<b>Rekonstruksi Dialog</b>	<b>Refleksi</b>
Jawab: Sebenarnya bagus sih menurut saya kalo diimplementasikan itu, cuma kalau masih belum jalan gini ya percuma juga sih. Penting sih sebenarnya buat merapikan semua kegiatannya. Tapi setelah bersertifikat ISO ini juga menambah daya saing sih.	

**Informan,**

**Ibu Rina**

## Lampiran 8: Curriculum Vitae Penulis

## I. DATA PRIBADI

Nama Lengkap : Fitriana Fajrin Ramadhany  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Tempat Tanggal Lahir : Surabaya, 18 Februari 1995  
 Agama : Islam  
 Tinggi, Berat Badan : 161 cm, 45 kg  
 No. HP : 082233843409  
 Alamat : Jl. Simpang Dirgantara II A2-34 Malang, Jawa Timur  
 Email : [fitrianafr@yahoo.com](mailto:fitrianafr@yahoo.com)



## II. RIWAYAT PENDIDIKAN

Periode	Sekolah	Jurusan
1999 - 2001	TK Cendekia Sidoarjo	-
2001 - 2007	SD Kartika IV-6 Malang	-
2007 - 2010	SMP Negeri 6 Malang	-
2010 - 2013	SMK Telkom Sandhy Putra Malang	Rekayasa Perangkat Lunak
2013 - sekarang	Universitas Brawijaya	Bisnis Internasional

## III. PENGALAMAN PEKERJAAN

## - Praktek Kerja Lapangan

PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Divisi Infrastruktur Telekomunikasi Area Network Malang

Periode : 1 Oktober 2012 – 31 Desember 2012

Rincian Pekerjaan : Pembuatan Perangkat Lunak dan Instalasi Jaringan Telekomunikasi

## - Magang

PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Divisi *Consumer Service*

Periode : 22 Agustus 2016 – 28 Oktober 2016

Rincian Pekerjaan : Rekap data pendapatan, survei lokasi pemasaran, dan tugas-tugas lain yang bersangkutan dengan pemasaran

## IV. PENGALAMAN SEMINAR/PELATIHAN

Judul Seminar/Pelatihan	Penyelenggara	Tahun
Seminar Nasional "Hacking"	Universitas Ma Chung	2011
Seminar Nasional "Cloud Computing"	Universitas Ma Chung	2011
Wikufest 2012 The Mobile World Series	Wikusama	2012
Wikufest 2013 The Network World Series	Wikusama	2013
Pelatihan Ekspor Impor	Paguyuban Prodi Bisnis Internasional	2015