

**ANALISIS PENERAPAN  
SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015  
DALAM MENUNJANG PEMASARAN**

**(Studi pada PT Tritama Bina Karya Malang)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**FITRIANA FAJRIN RAMADHANY  
NIM. 135030307111003**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
MINAT KHUSUS BISNIS INTERNASIONAL  
MALANG  
2017**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO  
9001:2015 dalam Menunjang Pemasaran (Studi pada PT.  
Tritama Bina Karya Malang)

Disusun oleh : Fitriana Fajrin Ramadhany

NIM : 135030307111003

Fakultas : Ilmu Administrasi

Program Studi : Administrasi Bisnis

Konsentrasi/Minat : Bisnis Internasional

Malang, 20 Juli 2017

Komisi Pembimbing



**Supriono, S.Sos, M.AB**  
**NIP. 20110784 04271 1 001**

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu

Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 28 Juli 2017

Jam : 13.00

Skripsi atas nama : Fitriana Fajrin Ramadhany

Judul : Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam Menunjang Pemasaran (Studi pada PT. Tritama Bina Karya Malang)

dan dinyatakan

**LULUS**

### MAJELIS PENGUJI

Ketua,



**Supriono, S.Sos, M.AB**  
NIP. 20110784 04271 1 001

Anggota,



**Lucy Deasyana R.D., SAB, MAB**  
NIP. 2013098612152001

Anggota,



**Inggang Perwangsa N., SE., MBA**  
NIP. 2014058404111001

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU) No 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70) .

Malang, 24 Juli 2017



Nama : Fitriana Fajrin Ramadhany  
NIM : 135030307111003

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Allah does not burden a soul beyond that it can bear.”*

(QS 2:286)

*“Don’t live the same year 75 times and call it a life”*

(Robin Sharma)

*“The world is 3 days: as for yesterday, it has vanished along with all that was in it. As for tomorrow, you may never see it. As for today, it is yours, so work on it.”*

(Hasan Al-Basri)

Skripsi ini sebagai persembahan untuk:

- ♥ Kedua orang tuaku, Papa dan Mama tersayang
- ♥ Kakak dan adikku, Intan dan Mayang serta keluarga besar terkasih
- ♥ Luthfi Dhiya’ Ulhaq yang selalu memberi dukungan dan semangatnya
- ♥ Dosen Pembimbing Bapak Supriono

## ABSTRAK

Fitriana Fajrin Ramadhany, 2017. **Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam Menunjang Pemasaran (Studi pada PT Tritama Bina Karya Malang)**, Supriono, S.Sos. MAB.

---

Dalam menghadapi persaingan global, mutu produk yang dihasilkan perusahaan perlu diperhatikan karena saat ini kesadaran konsumen mengenai mutu produk semakin meningkat. Untuk itu perusahaan perlu mendapatkan pengakuan internasional yang menyatakan bahwa produk dan sistem yang digunakan telah sesuai dengan standar. Standar internasional mengenai manajemen mutu yang biasa digunakan adalah ISO 9001:2015. Penerapan yang konsisten akan mempengaruhi loyalitas pelanggan. Di sini peran manajemen pemasaran sangat penting untuk memahami kondisi dan permintaan pasar serta merancang strategi yang tepat untuk pencapaian target perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT Tritama Bina Karya, menganalisis pengaruh penerapan sistem tersebut dalam menunjang kegiatan pemasaran perusahaan, dan faktor-faktor yang menjadi pendukung serta penghambat penerapannya. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan dianalisis dengan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, dokumentasi, dan wawancara dengan informan yang dipilih dengan cara *purposive sampling*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa PT Tritama Bina Karya belum sepenuhnya menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Hanya tiga dari tujuh prinsip dalam ISO 9001:2015 yang sudah dapat dipenuhi yaitu prinsip fokus pelanggan, prinsip perbaikan, dan prinsip manajemen hubungan. Penerapan prinsip tersebut membantu manajemen pemasaran menjaga kepercayaan *agency* dan pengguna jasanya. Hambatan penerapan sistem ini sebagian besar berasal dari internal perusahaan yang terutama disebabkan karena terbatasnya sumber daya manusia.

## ABSTRACT

Fitriana Fajrin Ramadhany, 2017. **Analysis of the Implementation of ISO 9001:2015 Quality Management System to Support Marketing (Study at PT Tritama Bina Karya Malang)**, Supriono, S.Sos. MAB.

---

Facing a global competition, the quality of products produced by companies should be being an attention as nowadays, the customers' awareness toward the quality of products increases. Hence, companies need to get an international confession stating that their products and systems are appropriate. The international standard related to the quality management that can be used is ISO 9001:2015. A consistent application will influence the customers' loyalty. In this case, the role of marketing management is very important to understand the market condition and market demand. In addition, it is also important to plan the right strategies to gain the target of companies.

This study aimed to expose the application of ISO 9001:2015 Quality Management System at PT Tritama Bina Karya Malang, to analyze the effects of those systems application in supporting the activity of companies' marketing and also to observe the factors supporting and blocking their application. This study uses descriptive method and analyzed by using qualitative method. The sampling method is done by observing, documenting, and interviewing the chosen respondents by using purposive sampling.

The results of this study shows that PT Tritama Bina Karya Malang has not completely applied ISO 9001:2015 Quality Management System. This company only applies three of seven ISO 9001:2015 principles, including customers focus principle, improvement principle, and management relations principle. The application of those principles helps marketing management to keep the agencies' and costumers' trust of using the companies' services. The obstacles in applying this system mostly come from the companies' internal factors mainly because of the limitation of their human resources.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kepada Allah SWT atas berkat, rahmat, dan nikmat-Nya, peneliti mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam Menunjang Pemasaran (Studi pada PT Tritama Bina Karya Malang)”. Skripsi ini adalah tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S. selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya;
2. Bapak Dr. Wilopo, MAB. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya;
3. Bapak Supriyono, S.Sos., MAB selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi hingga selesai;
4. Bapak Dr. Mochammad Al Musadieg, MBA, selaku Ketua Minat Khusus Bisnis Internasional Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang;
5. Ibu Sri Sulasmiyati, S.Sos, MAP, selaku Sekretaris Minat Khusus Bisnis Internasional Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang;
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada Penulis;
7. Kepada Orang tua, Saudara, dan seluruh keluarga yang selalu memberikan motivasi, doa, dukungan, dan semangat sehingga Penulis mampu menyelesaikan skripsi ini;



8. Bapak Mochtar Subaery, Direktur PT Tritama Bina Karya, yang telah memberikan kesempatan kepada Penulis untuk dapat melaksanakan penelitian skripsi;
9. Ibu Sulis dan Ibu Rina sebagai informan yang telah meluangkan waktunya untuk membantu Penulis dalam penelitian skripsi;
10. Luthfi Dhiya' Ulhaq, terima kasih atas doa, dukungan dan masukan dalam pengerjaan skripsi sampai selesai;
11. Teman-teman program Bisnis Internasional FIA UB angkatan 2013; dan
12. Semua pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga segala bantuan yang diberikan kepada Penulis bisa mendapatkan balasan yang berlipat dari Allah SWT. Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik membangun sangat Penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membaca.

Malang, 24 Juli 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Kontribusi Penelitian .....	7
1.5 Sistematika Pembahasan .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Tinjauan Teoritis .....	14
2.2.1 Pemasaran .....	14
2.2.2 Jasa .....	16
2.2.2.1 Pengertian Jasa .....	16
2.2.2.2 Karakteristik Jasa .....	17
2.2.2.3 Bauran Pemasaran Jasa .....	18
2.2.3 Mutu .....	19
2.2.3.1 Sistem Manajemen Mutu .....	22
2.2.3.2 Karakteristik Sistem Manajemen Mutu .....	23
2.2.3.3 Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 .....	24
2.2.3.4 Manfaat Sistem Manajemen Mutu ISO .....	26
2.2.3.5 Prinsip ISO 9001:2015 .....	27
2.2.3.6 Langkah Penerapan ISO .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>32</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	32
3.2 Fokus Penelitian .....	33
3.3 Lokasi Penelitian .....	34
3.4 Sumber Data .....	34
3.4.1 Data Primer .....	34

3.4.2	Data Sekunder .....	35
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.5.1	Observasi .....	35
3.5.2	Wawancara .....	36
3.5.3	Studi Kepustakaan .....	37
3.6	Instrumen Penelitian .....	37
3.7	Metode Analisis .....	37
3.7.1	Reduksi Data .....	39
3.7.2	Penyajian Data .....	39
3.7.3	Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi .....	39
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	41
4.1.1	Profil Perusahaan .....	41
4.1.2	Tujuan, Visi dan Misi .....	43
4.1.3	Dasar Hukum .....	44
4.1.4	Logo Perusahaan .....	44
4.1.5	Struktur Organisasi .....	45
4.1.6	Struktur Standar Operasional Prosedur .....	46
4.2	Penyajian Data Fokus Penelitian .....	47
4.2.1	<i>Job Description</i> .....	47
4.2.2	Sistem Pemasaran .....	51
4.2.2.1	Bauran Pemasaran .....	52
4.2.3	Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 ..	64
4.2.4	Hambatan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 .....	64
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian .....	66
4.3.1	Analisis Penerapan ISO 9001:2015 .....	66
4.3.2	Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam Menunjang Pemasaran .....	71
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>73</b>
5.1	Kesimpulan .....	73
5.2	Saran .....	75
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>

## DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1	Penelitian Terdahulu .....	11
2	Rencana kerja penempatan TKI ke luar negeri .....	53

## DAFTAR GAMBAR

<b>No</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1	Foto bersama Ibu Rina .....	36
2	Foto bersama Ibu Sulis dan Staf lainnya .....	37
3	PT Tritama Bina Karya Malang .....	41
4	Logo PT Tritama Bina Karya Malang .....	45
5	Struktur Organisasi Kepengurusan .....	45
6	Struktur Organisasi LPKS .....	46
7	Struktur SOP .....	46

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>No</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1	Sertifikat ISO 9001:2015 PT Tritama Bina Karya Malang .....	78
2	Ijin usaha lembaga pelatihan kerja .....	79
3	Lingkungan tempat kerja .....	80
4	Ruang kelas .....	81
5	Tempat pelatihan .....	82
6	Pedoman wawancara .....	83
7	Catatan lapangan .....	85
8	Curriculum Vitae Penulis .....	96