

**ANALISIS PENERAPAN
SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015
DALAM MENUNJANG PEMASARAN
(Studi pada PT Tritama Bina Karya Malang)**

**Fitriana Fajrin Ramadhany
Supriono**
Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya
Malang
Email: fitrianafr@yahoo.com

ABSTRACT

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.

Keywords: *ISO 9001;2015, Quality Management, Marketing*

ABSTRAK

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*.

Kata Kunci: *ISO 9001;2015, Mutu Manajemen, Pemasaran*

PENDAHULUAN

ISO 9000 *series* merupakan standar internasional mengenai sistem manajemen mutu. Standar ini juga berisi unsur-unsur legal wajib yang bertujuan untuk menciptakan rasa nyaman bagi perusahaan. ISO 9000 *series* mencakup beberapa standar diantaranya ISO 9001, ISO 9004, dan ISO 19011. Satu-satunya standar yang dapat disertifikasi adalah standar ISO 9001, sedangkan untuk yang lainnya tidak ditujukan untuk mendapat sertifikat atau kontrak. Organisasi atau perusahaan yang merancang, memproduksi, dan memberikan produk dalam bentuk barang atau jasa yang telah bersertifikat ISO 9001 tetap harus mengimplemenstasikan ISO 9004 dan ISO 19011 sebagai dasar strategi manajemennya. Sejak diterbitkan pertama kali pada tahun 1987, ISO 9001 telah mengalami empat kali perubahan, yaitu pada tahun 1994, tahun 2000, tahun 2008, dan terakhir tahun 2015 yang berlaku sampai saat ini.

ISO 9001 merupakan standar yang berisi persyaratan untuk sistem manajemen mutu yang membantu perusahaan atau organisasi agar lebih efisien dan kepuasan konsumen meningkat (International Organization for Standarization, 2015). Perusahaan harus memahami persyaratan yang terdapat di dalam ISO 9001 dan mengetahui cara menerapkannya, serta mampu bertahan pada sistem yang telah diterapkan agar persyaratan tersebut dapat terus menerus terpenuhi. Standar ini digunakan untuk memastikan bahwa perusahaan telah melakukan pengawasan dan penjaminan pada semua kegiatan operasinya yang akan mempengaruhi kualitas produk yang diberikan.

Sebagaimana disebutkan dalam situs resmi milik ISO, penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 ini sukses digunakan di seluruh dunia. Pada tahun 2013 misalnya, lebih dari satu juta perusahaan dari 187 negara di dunia melakukan sertifikasi ISO 9001, dan masih banyak perusahaan dan organisasi lain yang menggunakan standar ini tanpa memiliki sertifikat (International Organization for Standarization, 2015). Mamadou Dia, CEO dari *Sénégalaise Des Eaux* yaitu organisasi yang menyuplai air minum pada ± 5 juta warga di beberapa kota terbesar di Senegal, mengungkapkan: *“We have been using ISO 9001 since 2002 and it helps us anticipate and meet the needs of our costumers. At the beginning, the most important thing was providing sufficient water for the client. Then, when this was satisfied, the focus turned to the quality of the water and services. Now, we meet with consumer associations every six months to ensure we can adapt to our costumers”*

needs. At the moment, for example, it is all about the diversification of payment methods, using mobile phones or other services to make money transfers.” (International Organization for Standarization, 2015)

Tidak sampai disitu saja, banyak perusahaan yang mengakui bahwa setelah menerapkan standar ini mereka benar-benar merasakan adanya peningkatan kinerja yang signifikan dan berhasil memperoleh penghargaan mengenai manajemen mutu yang bertaraf internasional. “Kantner (1997) menyebutkan bahwa banyak perusahaan memiliki pengalaman peningkatan penjualan setelah memperoleh sertifikat ISO. Calingo (1995) menyatakan bahwa dengan ISO 9000 perusahaan dapat mencapai sistem kualitas yang lebih baik, kepuasan konsumen, kekuatan bersaing, dan pengurangan masalah kualitas. Haversjo (2000) melaporkan bahwa dengan sertifikasi ISO 9000 perusahaan-perusahaan memperoleh *rates of return* yang lebih tinggi dibandingkan perusahaan yang belum memperoleh sertifikasi.” (Purnama, 2005:167)

Seiring dengan meningkatnya kesejahteraan masyarakat saat ini tidak hanya industri manufaktur yang perlu melakukan sertifikasi pada sistem manajemennya. Dewasa ini sektor jasa mengalami peningkatan yang dramatis yang dikenal sebagai *“great leap forward”* atau kemajuan yang luar biasa dalam dunia jasa (Ratnasari dan Aksa, 2011:1). Peningkatan ini menuntut industri jasa agar menerapkan standar internasional sebagai bukti bahwa perusahaan mampu menghasilkan jasa yang berkualitas. Penggunaan standar tersebut juga dapat membantu perusahaan meningkatkan daya saingnya.

Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam perusahaan jasa merupakan suatu langkah yang tepat untuk memenangkan persaingan. Salah satu perusahaan di Indonesia yang telah bersertifikat ISO 9001:2015 adalah PT Tritama Bina Karya. Perusahaan ini bergerak di bidang penyedia jasa tenaga kerja ke luar negeri. PT Tritama Bina Karya menerapkan standar tersebut sejak 14 Desember 2016. Hal ini dilakukan sebagai bukti bahwa perusahaan telah berusaha menghasilkan tenaga kerja yang berkualitas. Penerapan ISO 9001:2015 berpengaruh baik internal maupun eksternal perusahaan. Pengaruh internal seperti adanya standarisasi prosedur kerja dan pengaruh eksternal yaitu meningkatnya persepsi konsumen terhadap kualitas tenaga kerja dari PT Tritama Bina Karya. Penerapan standar dan persyaratan dalam ISO 9001:2015 akan

mempengaruhi kegiatan promosi perusahaan. Keberhasilan kegiatan promosi tersebut akan meningkatkan kepercayaan dan loyalitas konsumen terhadap PT Tritama Bina Karya. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam Menunjang Pemasaran (Studi pada PT Tritama Bina Karya)**”.

KAJIAN PUSTAKA

Sistem Manajemen Mutu

Tujuan dari sistem manajemen mutu adalah untuk meyakinkan konsumen bahwa produk yang dihasilkan perusahaan mampu memenuhi persyaratan dari pembeli. Menurut *International Organization for Standarization*, sistem manajemen mutu adalah cara suatu perusahaan untuk mengendalikan kegiatan-kegiatan yang saling berhubungan (baik langsung maupun tidak langsung) untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Hadiwardjo dan Wibisono (1996:18) menyebutkan, perusahaan yang menjalankan sistem manajemen mutu cenderung menunjukkan sifat-sifat berikut:

1. Adanya suatu filosofi bahwa mencegah lebih baik daripada mendeteksi, koreksi, dan hasilnya;
2. Komunikasi yang konsisten di dalam proses dan antara produksi, pemasok, dan pembeli;
3. Pemeliharaan dokumen-dokumen yang cermat dan pengendaliannya kritis secara efisien;
4. Kesadaran mutu dari semua karyawan;
Kepercayaan manajemen yang sangat tinggi.

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

Rothery (2000) mengatakan “ISO 9000 series adalah suatu sistem manajemen mutu yang pertama dan terpenting, sistem global untuk mengoptimalkan efektifitas mutu suatu organisasi atau perusahaan, dengan menciptakan sebuah kerangka kerja untuk peningkatan yang berkesinambungan”. ISO 9000 series mencakup beberapa standar yaitu ISO 9001, ISO 9004, dan ISO 19011.

Sejak diterbitkan pertama kali pada tahun 1987, standar ini sudah mengalami empat kali perubahan. Semua standar ISO selalu ditinjau dan direvisi secara berkala untuk memastikan persyaratan di dalamnya tetap relevan terhadap kondisi pasar. Versi terbaru ISO yang saat ini berlaku adalah ISO 9001:2015, menggantikan versi sebelumnya yaitu ISO 9001:2008. Revisi ini

bertujuan agar standar ISO 9001:2015 bisa diterapkan pada semua jenis perusahaan.

Perubahan yang terlihat pada ISO 9001:2015 dibandingkan dengan versi sebelumnya adalah strukturnya disesuaikan dengan struktur di dalam Annex SL, yaitu *High Level Structure* (HSL) yang menjadi acuan dasar bagi semua struktur sistem manajemen mutu yang diterbitkan ISO, sehingga memudahkan perusahaan untuk menggunakan sistem manajemen yang lain. Selain itu pasal-pasal yang terdapat di dalam ISO 9001:2015 berfokus pada berpikir berdasar risiko (*risk based thinking*), di mana perusahaan diharapkan mampu memahami cara berpikir berdasar risiko secara lebih rinci dan dapat mewujudkannya dalam pelaksanaan dan peningkatan sistem manajemen mutu serta proses bisnisnya

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 berisi tentang:

1. Penekanan pada keterlibatan kepemimpinan
2. Pengarahan risiko dan peluang perusahaan secara terstruktur
3. Menggunakan bahasa, struktur dan istilah yang umum dan sederhana, sehingga memudahkan organisasi yang menggunakan beberapa sistem manajemen
4. Pengarahan manajemen rantai pasokan yang lebih efektif
5. Lebih mudah digunakan untuk perusahaan jasa dan perusahaan yang berbasis pengetahuan

International Organization for Standarization menyebutkan ada 7 prinsip yang mendasari Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, yaitu fokus pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan orang, pendekatan proses, *improvement*, pengambilan keputusan berdasarkan bukti, dan manajemen hubungan

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini akan dianalisis entitas-entitas dari penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam pengaruhnya terhadap kegiatan pemasaran di PT Tritama Bina Karya

Fokus Penelitian

1. Penerapan SMM ISO 9001:2015 di PT Tritama Bina Karya
 - a. Menganalisis penerapan tujuh prinsip ISO 9001:2015 yaitu: fokus pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan orang, pendekatan proses, *improvement*,

pengambilan keputusan berdasarkan bukti, dan manajemen hubungan.

- b. Menganalisis sistem manajemen perusahaan dalam meningkatkan mutu produknya.
2. Menganalisis pengaruh implementasi ISO 9001:2015 terhadap kegiatan pemasaran PT Tritama Bina Karya
 - a. Strategi pemasaran
 - b. Kebijakan harga
 - c. Kebijakan promosi
 - d. Distribusi produk
3. Faktor pendukung dan hambatan yang dihadapi PT Tritama Bina Karya dalam menerapkan ISO 9001:2015.

Lokasi Penelitian

PT Tritama Bina Karya Malang yang beralamat di Jl. Ki Ageng Gribig No. 299, Kedungkandang, Kota Malang. Lokasi ini dipilih berdasarkan pertimbangan peneliti bahwa perusahaan tersebut memiliki data-data yang dibutuhkan dalam menunjang penelitian ini, yaitu mengenai penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yang diterapkan perusahaan dalam menunjang pemasarannya.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti antara lain: Observasi, Wawancara, Studi Kepustakaan. Adapun instrument penelitian yang digunakan ialah: peneliti, pedoman wawancara, alat perekam, kamera dan alat tulis menulis.

Analisis dan Keabsahan Data

Analisis data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian kualitatif terdapat beberapa aktivitas dalam menganalisis data berupa reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

Perusahaan resmi bersertifikat Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 sejak tanggal 14 Desember 2016. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada PT Tritama Bina Karya adalah suatu upaya perusahaan untuk memperbaiki sistem manajemennya yang belum terstruktur. Hal ini dilakukan agar manajemen perusahaan lebih rapi sehingga pencapaian tujuannya lebih mudah. Namun pada prakteknya perusahaan belum mampu menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO

9001:2015 dengan baik dan konsisten. Sesuai dengan pernyataan wawancara berikut:

"...belum maksimal ya mbak, di sini teknis juga saya yang kerjakan sendiri. Untuk temen-temen masih banyak yang belum terlibat. Belum benar-bener jalan." (wawancara dengan Ibu Rina selaku Manajer Operasional PT Tritama Bina Karya pada hari Jum'at, 26 Mei 2017, pukul 10.30 WIB).

Langkah awal yang dilakukan perusahaan adalah memberikan kesadaran karyawan terhadap pentingnya menjaga kualitas produk agar eksistensi perusahaan tetap terjaga. Kesadaran setiap individu yang terlibat dalam memahami pentingnya sistem manajemen membuat prosedur dan pertanggungjawaban kerja setiap bagian dalam struktur organisasi perusahaan semakin jelas.

Hambatan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

Beberapa hambatan dialami PT Tritama Bina Karya dalam menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Walaupun sudah memiliki sertifikat ISO sejak akhir tahun 2016, perusahaan belum bisa sepenuhnya menerapkan prinsip-prinsip yang tertuang di dalamnya. Perusahaan menyadari bahwa hambatan ini dapat diatasi apabila semua pihak yang terlibat dalam kegiatan bisnis perusahaan. Hambatan-hambatan ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Sumber daya manusia yang terbatas,
2. Struktur organisasi sudah jelas, namun terlalu banyak pekerjaan dalam satu divisi sehingga fokus karyawan mudah terbagi,
3. Tidak ada sosialisasi untuk pihak eksternal dari perusahaan.

Hal ini dinyatakan dalam wawancara berikut:

"...untuk di pihak internal ini kita adakan training manajemen mutu di setiap bagian-bagian. Kalau eksternalnya kita belum ada." (wawancara dengan Ibu Rina selaku Manajer Operasional PT Tritama Bina Karya pada hari Jum'at, 26 Mei 2017, pukul 10.30 WIB).

4. Kurangnya pengetahuan karyawan mengenai sistem yang baru,
5. Karyawan tidak menjalankan prosedur yang diberikan secara konsisten, bahkan tidak menjalankan prosedur tersebut sama sekali,
6. Pelaksanaan prosedur belum jelas dan tidak rinci.

Seringkali hambatan yang dialami perusahaan ini adalah permasalahan kecil dan sering terjadi yang dianggap tidak akan mempengaruhi kinerja perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan kurang memiliki kepedulian terhadap keberlangsungan perusahaan. Faktor-faktor ini tentu menjadi permasalahan yang menghambat penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT Tritama Bina Karya. Dalam upaya penerapan sistem yang baru, dibutuhkan komitmen yang kuat dari setiap pihak yang terlibat di dalam perusahaan dan tindakan tegas dari *top management* perusahaan. Hambatan-hambatan ini dapat merugikan perusahaan di kemudian hari jika terus diabaikan. Oleh karena itu, perusahaan perlu merumuskan suatu perencanaan, pengendalian, dan peningkatan mutu yang berkelanjutan sehingga hambatan yang ada dapat diatasi.

Analisis Penerapan ISO 9001:2015

Ada tujuh prinsip di dalam Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yang harus diterapkan, yaitu fokus pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan orang, pendekatan proses, *improvement*, pengambilan keputusan berdasarkan bukti, dan manajemen hubungan, yang dijabarkan sebagai berikut:

1. Fokus Pelanggan

PT Tritama Bina Karya sangat mengutamakan kebutuhan dari *agency* dan pengguna jasanya. Hal ini dilakukan dengan memperhatikan setiap kriteria yang diajukan sehingga perusahaan dapat selalu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggannya. Perusahaan berusaha untuk selalu memantau dan meninjau persyaratan dari mitra usahanya. Persyaratan yang diberikan oleh pelanggan ini didapatkan dari hasil riset dan hasil pertemuan dengan pihak yang bersangkutan. Kriteria yang diharapkan ini selanjutnya dapat dipenuhi dan dijadikan sebagai standar pelayanan perusahaan. Dengan memberikan fokus lebih pada kebutuhan pelanggan, perusahaan mampu menjaga reputasi dan kerja sama dengan mitra usahanya dengan baik selama bertahun-tahun.

2. Kepemimpinan

Sesuai dengan prinsip ini, pimpinan PT Tritama Bina Karya telah menetapkan satu arah tujuan yang harus dilaksanakan setiap unit perusahaan untuk menghasilkan kualitas jasa terbaiknya. Hal ini bertujuan untuk menciptakan kesepakatan dan keterlibatan setiap unit dalam

struktur organisasi perusahaan untuk menyelaraskan strategi dan kebijakan yang digunakan. Dengan adanya ketetapan ini, setiap kegiatan dalam proses bisnis perusahaan memiliki standar yang harus dipatuhi sehingga setiap unitnya dapat terus memenuhi target yang diinginkan.

Dalam menerapkan ISO 9001:2015 secara keseluruhan, pimpinan perusahaan belum memiliki komitmen yang kuat dalam mensosialisasikan kebijakan sistem yang baru ini. Perusahaan telah mengadakan pelatihan untuk mengembangkan pengetahuan karyawan mengenai pentingnya kesadaran mengenai mutu. Namun, tidak ada pantauan langsung dari *top management* dan peraturan ketat yang mengharuskan setiap unit perusahaan memahami pentingnya kebijakan ini sehingga pemahaman karyawannya mengenai hal tersebut sangat kurang.

3. Keterlibatan Orang

Dalam hal ini, karyawan PT Tritama Bina Karya belum sepenuhnya memahami pentingnya manajemen mutu dalam operasional perusahaan. Hal ini disebabkan karena sumber daya manusia yang terbatas pada setiap divisinya sehingga penerapan sistem ini dianggap tidak terlalu mendesak. Padahal apabila prinsip ini diterapkan dengan baik pada setiap unit perusahaan, kegiatan perbaikan dan kerja sama antar unitnya akan semakin baik dan dapat menghasilkan lingkungan kerja yang nyaman.

4. Pendekatan Proses

PT Tritama Bina Karya belum dapat menerapkan prinsip ini sepenuhnya. Meski telah dijelaskan *job description* dari masing-masing unit perusahaan, kegiatan bisnis yang dijalankan perusahaan belum berjalan secara terstruktur. Hal ini dikarenakan beban pekerjaan yang tidak seimbang dan sumber daya manusia yang kurang. Walau belum bisa berjalan dalam suatu proses yang saling terkait, setiap unit berusaha semaksimal mungkin agar tetap menghasilkan *output* yang memuaskan dan memenuhi targetnya.

5. Improvement (Perbaikan)

Sesuai dengan prinsip ISO 9001:2015, perusahaan yang sukses tentu memiliki fokus untuk perbaikan berkelanjutan. Perbaikan kinerja perusahaan ini diupayakan dengan peningkatan profesionalisme pengurus dan staf dengan bantuan konsultan manajemen. Perusahaan juga mengadakan pelatihan untuk karyawannya agar lebih memahami penggunaan ISO 9001:2015.

Upaya perbaikan ini juga dilakukan dengan perluasan jaringan usaha, diantaranya selalu mengembangkan kerja sama dengan mitra *agency* di luar negeri, membuka kantor perwakilan di luar negeri, mengadakan kontak langsung dengan calon pengguna jasa TKI, dan membuka sistem *online* dengan calon pengguna jasa TKI maupun mitra kerja di negara setempat. Perluasan jaringan ini juga sesuai dengan prinsip ISO 9001:2015 dimana untuk mencapai kesuksesan berkelanjutan, perusahaan perlu menjaga hubungan dengan semua pihak yang membawa pengaruh besar terhadap kelanjutan perusahaan. Selain itu, untuk memenuhi permintaan tenaga kerja ke luar negeri, perusahaan berupaya memberikan informasi yang luas tentang kesempatan kerja pada setiap perwakilan perusahaan yang ada di daerah.

6. Pengambilan keputusan berdasarkan bukti

Saat ini PT Tritama Bina Karya belum menerapkan prinsip ini dalam proses pengambilan keputusannya. Dalam hal ini, *top management* memiliki hak penuh dalam mengambil keputusan yang berkaitan dengan seluruh kegiatan perusahaan sebagaimana yang telah disebutkan dalam *job description*-nya. Meski begitu, karyawan juga memiliki hak untuk mengutarakan pendapatnya yang kemudian akan ditinjau kembali sebagai bahan masukan dalam pengambilan keputusan akhir.

7. Manajemen Hubungan

Sesuai dengan tujuan awal bahwa ISO digunakan PT Tritama Bina Karya untuk memudahkan pencapaian tujuannya, dimana tujuan utama perusahaan adalah untuk meningkatkan jumlah permintaan tenaga kerja. Peningkatan ini didukung dengan konsistensi perusahaan dalam memenuhi kebutuhan konsumen dengan cara menjaga kepercayaan dengan mitra baik *agency* dan calon pengguna jasa, serta kepercayaan dari calon tenaga kerja yang akan dikirimkan. Fasilitas pelatihan yang layak, nyaman, dan bersih membuat para calon tenaga kerja tidak tertekan. Selain memberikan fasilitas yang memadai, perlindungan hak-hak TKI juga sangat dijunjung baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Perusahaan secepat mungkin menangani masalah yang dihadapi calon tenaga kerja maupun komplain dari *agency* dan pengguna jasa. Dengan menjaga kepercayaan ini, perusahaan mampu memenuhi permintaan tenaga kerja dan mampu menarik minat dari calon tenaga kerja.

Berdasarkan analisis penerapan prinsip-prinsip ISO 9001:2015 tersebut, dapat disimpulkan PT Tritama Bina Karya belum mampu sepenuhnya menerapkan persyaratan dalam ISO 9001:2015 pada setiap bagian struktur organisasinya. Adanya hambatan internal perusahaan mengakibatkan belum ada perbedaan yang signifikan mengenai manajemen perusahaan pada saat sebelum dan sesudah diberlakukannya ISO 9001:2015 sejak akhir tahun 2016. Sebenarnya PT Tritama Bina Karya sudah memiliki struktur organisasi dan *job description* yang jelas pada setiap divisinya. Namun, sumber daya manusia yang dimiliki sangat terbatas sehingga pembagian tugasnya tidak rata. Pengetahuan mengenai Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 juga belum mendalam walaupun sudah ada upaya pengadaan pelatihan dari pihak internal perusahaan. Meski sudah diadakan pelatihan, kesadaran dari pengurus dan staf perusahaan juga masih kurang mengenai pentingnya penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yang menyeluruh pada setiap bagian perusahaan.

Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam Menunjang Pemasaran

Sesuai dengan kebijakan perusahaan, penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 diharapkan dapat membantu manajemen perusahaan agar lebih terstruktur dan menghasilkan mutu produk yang dapat memuaskan kebutuhan konsumen. Tetapi sangat disayangkan dalam prakteknya perusahaan belum sepenuhnya menjalankan sistem ini secara menyeluruh, sehingga belum ada perubahan yang signifikan pada sistem pemasaran perusahaan. Meski demikian, kinerja manajemen pemasaran perusahaan telah mampu menjaga konsistensi perusahaan dalam menghasilkan jasa yang sesuai dengan persyaratan mitra usahanya.

Sebelum menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, perusahaan telah berupaya untuk memaksimalkan kinerja pemasarannya dengan menjaga hubungan baik dengan semua pihak yang terlibat, sehingga tidak sulit bagi perusahaan untuk menyesuaikan diri dengan sistem yang baru. Dengan menjaga kerja sama yang baik dengan mitra perusahaan, kegiatan promosi, baik promosi perusahaan maupun promosi kualitas jasa TKI yang dikirimkan, akan lebih mudah dan menghasilkan *feedback* yang positif. Sistem pemasaran yang digunakan perusahaan juga cukup berhasil diterapkan karena sejauh ini perusahaan mampu memenuhi targetnya.

Sebagai upaya mendukung kegiatan promosinya, kualitas keterampilan yang dimiliki oleh calon tenaga kerja ditingkatkan melalui program pelatihan di balai latihan kerja dengan fasilitas dan sarana yang dimiliki oleh perusahaan dan pemerintah serta swasta. Walau perusahaan belum sepenuhnya menerapkan sistem manajemen mutu yang baru, peningkatan kualitas keterampilan yang dilakukan perusahaan ini sesuai dengan inti dari ISO 9001:2015 dimana perusahaan berfokus pada kebutuhan konsumen agar dapat selalu memenuhi kriteria permintaannya.

Dapat disimpulkan bahwa meski penerapan ISO 9001:2015 di PT Tritama Bina Karya belum maksimal, perusahaan sudah mampu menjalankan manajemen pemasarannya dengan baik. Selain itu, setelah perusahaan memiliki sertifikat ISO 9001:2015, daya saing perusahaan meningkat dan citra perusahaan menjadi lebih baik. Perusahaan berharap ke depannya penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 lebih menyeluruh dan membawa pengaruh-pengaruh yang positif untuk kegiatan bisnis perusahaan.

KESIMPULAN DAN SARAN

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.

Saran

- 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.
- 2) 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.

DAFTAR PUSTAKA

- Hadiwiardjo, B. H. dan S. Wibisono. 1996. *Memasuki pasar internasional dengan ISO 9000 sistem manajemen mutu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- International Organization for Standarization. "ISO 9001:2015", dari iso.org.
- International Organization for Standarization. "Reaping the benefit of ISO 9001", dari iso.org.
- International Organization for Standarization. "Quality Management Principles", dari iso.org.
- Lovelock, C., J. Wirtz dan J. Mussry. 2010. *Pemasaran jasa – Perspektif Indonesia*. Diterjemahkan oleh: Dian Wulandari dan Devri Barnadi Putera. Jilid 2. Ed.7. Jakarta: Erlangga.
- Purnama, N. 2005. Tinjauan Kritis Terhadap Implementasi ISO 9000. *Jurnal Siasat Bisnis*. Vol. 2, No. 10, h. 163-178.
- Qolbi, Y. 2014. *Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam Peningkatan Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di Dinas Kesehatan Kota Tarakan*. Samarinda: Universitas Mulawarman Samarinda. *Skripsi*.
- Ratnasari, R. T. dan M. H. Aksa. 2011. *Teori dan kasus manajemen pemasaran jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Rothery, B. 2000. *ISO 9000 & ISO 14000 untuk industri jasa*. Diterjemahkan oleh: Faisal Mustafa. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Wahyuni, H. C., W. Sulistiyowati dan M. Khamim. 2015. *Pengendalian kualitas – Aplikasi pada industri jasa dan manufaktur dengan lean, six sigma, dan servqual*. Cetakan 1. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wilson, A. 1982. *Manajemen pemasaran jasa*. Diterjemahkan oleh: Sitor Situmorang dan Rochmulyati Hamzah. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.