

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO
9001:2015 PADA PROSES PENGENDALIAN KUALITAS
DI PT XYZ**

Tugas Akhir

Disusun sebagai salah satu syarat untuk
menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan Diploma IV

Oleh

Jaisyul Majid

223411905



**PROGRAM STUDI TEKNOLOGI REKAYASA MANUFAKTUR
JURUSAN TEKNIK MANUFAKTUR
POLITEKNIK MANUFAKTUR BANDUNG**

2025

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir yang berjudul:
**Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Pada Proses
Pengendalian Kualitas di PT XYZ**

Oleh:
Jaisyul Majid
223411905

Telah direvisi, disetujui, dan disahkan sebagai Tugas Akhir penutup program
pendidikan Sarjana Terapan (Diploma IV)
Politeknik Manufaktur Bandung

Bandung, 7 Agustus 2025

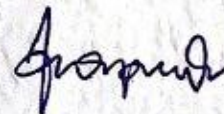
Disetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Supriyadi Sadikin, S.IP., M.Si.
NIP. 197405112001121001



Emma Dwi Ariyani, S.Psi., M.Si.
NIP. 197406212005012001

Ketua Penguji,

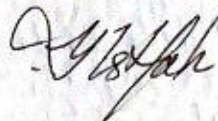
Disahkan,

Penguji I,

Penguji 2,



Marta Hayu Raras SRS, S.T., M.Sc.
NIP. 199407302024062001



Yeni Latipah, M.Pd.
NIP. 199209062024062001



Nandang Rusmana, S.T., M.T.
NIP. 197206181998031003

PERNYATAAN ORISINALITAS

Sebagai Civitas Akademika Politeknik Manufaktur Bandung, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jaisyul Majid
NIM : 223411905
Jurusan : Teknik Manufaktur
Program Studi : Teknologi Rekayasa Manufaktur
Jenjang Studi : Diploma 4
Jenis Karya : Tugas Akhir
Judul Karya : Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Pada Proses Pengendalian Kualitas di PT XYZ

Menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri (orisinal) atas bimbingan para Pembimbing.
2. Dalam tugas akhir ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya (referensi).
3. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja atau tidak, saya bersedia menerima akibatnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bandung
Pada tanggal : 07 – 08 – 2025
Yang Menyatakan,



Jaisyul Majid
NIM 223411905

PERNYATAAN HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL (HKI)

Sebagai Civitas Akademika Politeknik Manufaktur Bandung, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jaisyul Majid
NIM : 223411905
Jurusan : Teknik Manufaktur
Program Studi : Teknologi Rekayasa Manufaktur
Jenjang Studi : Diploma 4
Jenis Karya : Tugas Akhir
Judul Karya : Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Pada Proses Pengendalian Kualitas di PT XYZ

Menyatakan/menyetujui bahwa:

1. Segala bentuk Hak Kekayaan Intelektual terkait dengan tugas akhir tersebut menjadi milik Institusi Politeknik Manufaktur Bandung, yang selanjutnya pengelolaanya berada dibawah Jurusan dan Program Studi, dan diatur sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Memberikan kepada Politeknik Manufaktur Bandung Hak Bebas Royalti Noneklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas hasil tugas akhir saya tersebut. beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini, maka Politeknik Manufaktur Bandung berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama-nama Dosen Pembimbing dan nama saya sebagai anggota penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bandung
Pada tanggal : 07 – 08– 2025
Yang Menyatakan,



Jaisyul Majid
NIM 223411905

MOTO PRIBADI

Berangkat dengan penuh keyakinan. Berjalan dengan penuh keikhlasan dan Istiqomah dalam menghadapi cobaan. Hanya kepada Allah saya mengabdikan, memohon ampunan dan pertolongannya.

Tugas akhir ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya tercinta, kakak dan adik saya, teman-teman saya dan semua pihak yang telah membantu saya menyelesaikan tugas akhir ini. Jazakallahu Khairan

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah yang hanya kepadanya kami memuji, memohon pertolongan, dan mohon keampunan. Kami berlindung kepadanya dari kekejian diri dan kejahatan amalan kami. Barang siapa yang diberi petunjuk oleh Allah maka tidak ada yang dapat menyesatkan, dan barang siapa yang tersesat dari jalannya maka tidak ada yang dapat memberinya petunjuk. Dan aku bersaksi bahwa tiada sembah yang berhak disembah melainkan Allah saja, yang tiada sekutu baginya. Dan aku bersaksi bahwa Muhammad adalah hambanya dan Rasulnya.

Terselesaikannya tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama kepada yang saya hormati:

1. Para Pembimbing tugas akhir Bapak Supriyadi Sadikin dan Ibu Emma Dwi Ariyani.
2. Teristimewa kepada Orang Tua penulis Tri Wayuni (Ibu) dan Imam Santoso (Bapak) yang selalu mendoakan, memberikan motivasi dan pengorbanannya baik dari segi moril, materi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Karena itu, penulis memohon saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaannya dan semoga bermanfaat bagi kita semua. Aamiiin Ya Robbal Alamin.

Bandung, Agustus 2025



Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada proses pengendalian kualitas di PT XYZ, sebuah perusahaan manufaktur yang memproduksi komponen berbahan aluminium, plastik, dan stiker. Fokus penelitian diarahkan pada kesesuaian pelaksanaan prosedur mutu dengan persyaratan standar, serta identifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kinerja mutu. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, telaah dokumen, wawancara, dan kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan metode Fishbone Diagram dengan pendekatan 4M1E serta instrumen Check Sheet. Hasil temuan menunjukkan masih adanya penyimpangan prosedur, pencatatan inspeksi yang belum konsisten, dan pengelolaan peralatan yang kurang optimal. Faktor penyebab utama meliputi keterbatasan kompetensi personel, metode kerja yang belum sepenuhnya distandarisasi, kondisi mesin, mutu material, serta faktor lingkungan kerja. Rekomendasi yang dihasilkan mencakup peningkatan pelatihan sumber daya manusia, peninjauan ulang dan penyempurnaan SOP, serta penguatan sistem pengawasan mutu internal guna mendukung perbaikan berkelanjutan sesuai prinsip Plan-Do-Check-Act (PDCA).

Kata kunci: ISO 9001:2015, manajemen mutu, pengendalian kualitas, 4M1E, PDCA

ABSTRACT

The increasing intensity of industrial competition requires companies to maintain consistent product quality on an ongoing basis. ISO 9001:2015, as a recognized quality management system standard, is adopted by PT XYZ to regulate its operational processes, particularly in quality control activities. This study aims to evaluate the implementation of the standard and to identify the underlying factors contributing to quality issues found in practice. The research employed direct observation, document review, structured interviews, and questionnaires. Collected data were analyzed using a Fishbone Diagram with the 4M1E approach, supported by Check Sheets for recording findings. The results reveal nonconformities in several areas, including inspection documentation, production facility management, and the consistency of work procedure application. Key contributing factors include employee skills and awareness, the effectiveness of work methods, equipment condition, raw material quality, and the work environment. Recommendations include enhancing employee competence, revising standard operating procedures, and strengthening internal monitoring mechanisms to support continuous improvement in line with the Plan-Do-Check-Act (PDCA) cycle.

Keywords: *ISO 9001:2015, quality management, quality control, 4M1E, PDCA*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL (HKI)	iii
MOTO PRIBADI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	I.1
I.1 Latar Belakang	I.1
I.2 Rumusan Masalah	I.3
I.3 Batasan Masalah.....	I.3
I.4 Tujuan dan Manfaat	I.4
I.5 Sistematika Penulisan	I.4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II.1
II.1 Pengertian Sistem Manajemen Mutu	II.1
II.2 Pengertian ISO 9001:2015	II.3
II.3 Sejarah dan Perkembangan ISO 9001	II.5
II.4 Klausul ISO 9001:2015	II.6
II.5 Pengendalian Kualitas	II.8
II.6 Fishbone Diagram (Diagram Tulang Ikan)	II.9
II.7 <i>Check Sheet</i>	II.11
II.8 Pendekatan 4M1E	II.12
II.9 Penelitian Terdahulu	II.14
II.10 Kerangka Pemikiran.....	II.16
BAB III METODOLOGI PENYELESAIAN MASALAH	III.1
III.1 Diagram Alir Penelitian	III.1
III.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	III.2
III.3 Operasional Variabel.....	III.2

III.4	Jenis dan Sumber Data	III.2
III.5	Teknik Pengumpulan Data.....	III.2
III.6	Teknik Analisis Data.....	III.3
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....		IV.1
IV.1	Kebijakan Dasar PT. XYZ	IV.1
IV.2	Dasar Tindakan PT. XYZ	IV.1
IV.3	TARGET PT. XYZ	IV.2
IV.3.1	Target Kualitas	IV.2
IV.3.2	Target Lingkungan	IV.3
IV.3.3	Target Keselamatan dan Kesehatan.....	IV.4
IV.3.4	Target SDM (Sumber Daya Manusia).....	IV.5
IV.4	Production list	IV.6
IV.4.1	Aluminium Product list	IV.6
IV.4.2	Plastic Product list	IV.7
IV.4.3	Sticker Product list	IV.8
IV.5	Struktur Organisasi di PT.XYZ	IV.8
IV.6	Aktivitas Perusahaan.....	IV.10
IV.7	Hasil Penelitian	IV.11
IV.8	Analisis Hasil Penelitian	IV.11
IV.9	Temuan Audit 2022 terhadap Target Perusahaan	IV.30
IV.10	Pencapaian Target 2022–2024	IV.34
BAB V PENUTUP.....		V.1
V.1	Kesimpulan	V.1
V.2	Saran.....	V.2
DAFTAR PUSTAKA		xiv
LAMPIRAN.....		xvii

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel III. 1 Faktor yang diamati	6
Tabel III. 2 Faktor yang diamati	6
Tabel IV. 1 Struktur Organisasi	9
Tabel IV. 2 Temuan Audit 2022	12
Tabel IV. 3 Faktor Manusia	15
Tabel IV. 4 Faktor Material	17
Tabel IV. 5 Faktor Material	20
Tabel IV. 6 Faktor Mesin	23
Tabel IV. 7 Faktor Lingkungan.....	26
Tabel IV. 8 Tindakan Perbaikan	29
Tabel IV. 9 Target Perusahaan.....	31
Tabel IV. 10 Perbandingan Target Perusahaan.....	32
Tabel IV. 11 Target 2022-2024.....	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Siklus Plan-Do-Check-Act.....	4
Gambar III. 1 Diagram Alir	1
Gambar III. 2 Fishbone langkah 1	4
Gambar III. 3 Fishbone langkah 2	5
Gambar III. 4 Fishbone langkah 3	5
Gambar IV. 1 Fishbone Temuan Audit 2022.....	12
Gambar IV. 2 Fishbone Faktor Manusia.....	14
Gambar IV. 3 Fishbone Faktor Material	17
Gambar IV. 4 Fishbone Faktor Metode	20
Gambar IV. 5 Fishbone Faktor Mesin.....	23
Gambar IV. 6 Fishbone Faktor Lingkungan	25
Gambar IV. 7 Fishbone Tindakan Perbaikan Audit 2022.....	28
Gambar IV. 8 Target 2022-2024.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Audit 2022	xvii
Lampiran 2 Audit 2023	xxi
Lampiran 3 Target SDM	xxii

DAFTAR SINGKATAN

Singkatan	Keterangan
<i>ISO</i>	= <i>International Organization for Standardization</i>
<i>QMS</i>	= <i>Quality Management System</i>
<i>PDCA</i>	= <i>Plan-Do-Check-Act</i>
<i>SOP</i>	= <i>Standard Operating Procedure</i>
<i>SDM</i>	= <i>Sumber Daya Manusia</i>
<i>NG</i>	= <i>Non-Good</i>
<i>QC</i>	= <i>Quality Control</i>
<i>QA</i>	= <i>Quality Assurance</i>
<i>OEM</i>	= <i>Original Equipment Manufacturer</i>

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pada era industri yang semakin maju dan dinamis, perusahaan dihadapkan pada tantangan untuk menghasilkan produk yang tidak hanya sesuai dengan permintaan pasar, tetapi juga memiliki mutu yang terjaga secara berkelanjutan. Seiring pesatnya perkembangan teknologi serta semakin ketatnya persaingan global, setiap sektor usaha, baik milik pemerintah maupun swasta, perlu menyiapkan proses produksi yang efektif, efisien, dan terstandarisasi. Menurut Andina [1], penerapan manajemen mutu yang terencana secara sistematis dapat membantu meningkatkan daya saing perusahaan, terutama dalam menghadapi pasar internasional.

Sistem Manajemen Mutu adalah sekumpulan kebijakan, prosedur, dan praktik yang diterapkan organisasi untuk memastikan bahwa produk atau layanan yang dihasilkan sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Penerapan SMM memungkinkan perusahaan melakukan pengendalian proses, evaluasi berkala, serta perbaikan berkelanjutan demi menjamin mutu yang konsisten [2].

Salah satu standar sistem manajemen mutu yang banyak dijadikan acuan di tingkat global adalah ISO 9001:2015. Standar ini membantu perusahaan dalam mengelola proses operasional agar lebih efisien, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta memastikan mutu produk tetap sesuai spesifikasi. Berdasarkan data, hingga tahun 2013 tercatat lebih dari satu juta organisasi di 187 negara menggunakan ISO 9001, baik untuk memperoleh sertifikasi resmi maupun sebagai pedoman internal [2].

Sebagai standar manajemen mutu yang diakui secara global, ISO 9001:2015 tidak hanya berfungsi sebagai pedoman sertifikasi, tetapi juga menekankan pentingnya penerapan prinsip-prinsip dasar untuk membantu organisasi meraih tujuan bisnis secara berkesinambungan. Standar ini mendorong perusahaan menerapkan konsep

3C (Compliance, Consistency, continuous improvement), yang menekankan kepatuhan terhadap persyaratan, menjaga konsistensi mutu, serta melakukan perbaikan secara terus-menerus. Selain itu, ISO 9001:2015 juga mendukung organisasi agar mengadopsi pendekatan berbasis proses dengan menerapkan siklus Plan-Do-Check-Act (PDCA) sehingga setiap aktivitas yang berpengaruh pada mutu produk dapat dikendalikan dengan lebih terarah dan sistematis.

Sejumlah kendala dalam proses pengendalian mutu di lapangan masih menjadi tantangan yang harus segera diatasi, seperti ketidaksesuaian dalam pencatatan hasil inspeksi, pengelolaan peralatan yang kurang optimal, serta pelaksanaan prosedur operasional yang belum konsisten. Berdasarkan data temuan audit internal tahun 2022 di PT XYZ, tercatat beberapa ketidaksesuaian yang signifikan, antara lain pencatatan inspeksi yang tidak terdokumentasi secara lengkap, kondisi mesin produksi yang belum seluruhnya dalam performa optimal, serta masih adanya karyawan yang belum memahami prosedur kerja sesuai standar mutu yang ditetapkan (Lampiran 1). PT XYZ merupakan perusahaan manufaktur yang memproduksi beragam produk berbahan aluminium, plastik, dan stiker, dengan komitmen untuk menjaga mutu produk agar tetap bersaing di pasar domestik maupun internasional. Apabila permasalahan tersebut terus dibiarkan, hal ini berpotensi menurunkan kepercayaan pelanggan dan meningkatkan jumlah klaim akibat produk cacat.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk meninjau sejauh mana penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT XYZ telah berjalan sesuai klausul-klausul yang berlaku, khususnya pada aspek pengendalian mutu yang menjadi bagian penting dari keseluruhan proses produksi. Penelitian ini tidak hanya mengkaji kepatuhan administratif terhadap prosedur tertulis, tetapi juga mengevaluasi pelaksanaan di lapangan, mulai dari tingkat pemahaman karyawan terhadap prosedur kerja, konsistensi kegiatan inspeksi, pengelolaan peralatan, hingga hambatan yang muncul dalam operasional sehari-hari. Sistem Manajemen Mutu sendiri dipahami sebagai sekumpulan kebijakan, prosedur, dan praktik yang diterapkan organisasi untuk memastikan mutu produk atau layanan tetap sesuai standar yang ditetapkan dan memenuhi kebutuhan pelanggan [1], [2].

Untuk mendukung analisis, digunakan metode Fishbone Diagram dan Check Sheet sebagai alat bantu untuk menelusuri akar penyebab ketidaksesuaian mutu secara lebih sistematis. Pendekatan dilakukan dengan metode 4M1E yang mencakup lima kategori utama, yaitu Man (sumber daya manusia, keterampilan, motivasi, dan disiplin), Method (metode kerja dan prosedur), Machine (kondisi mesin dan peralatan), Material (mutu bahan baku), serta Environment (lingkungan kerja). Metode ini telah banyak diterapkan pada penelitian terdahulu sebagai pendekatan yang efektif untuk memetakan faktor penyebab masalah mutu [3]. Melalui pendekatan ini, setiap faktor yang memengaruhi mutu dapat diuraikan dan dipetakan secara mendalam sehingga akar masalah dapat diidentifikasi secara tepat.

Berdasarkan hasil analisis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata terkait penerapan ISO 9001:2015 di PT XYZ sekaligus menghasilkan rekomendasi langkah-langkah perbaikan yang praktis dan terarah. Temuan ini dapat menjadi dasar bagi manajemen dalam menentukan prioritas perbaikan yang mendukung continuous improvement serta menjaga mutu produk secara berkesinambungan. Selain itu, hasil kajian ini juga diharapkan dapat menjadi rujukan tambahan bagi pihak lain yang berencana menerapkan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 di industri manufaktur di Indonesia.

I.2 Rumusan Masalah

Sesuai permasalahan yang akan dibahas dalam perumusan laporan tugas akhir ini antara lain:

1. Bagaimana penerapan kebijakan, prosedur, dan aktivitas pengendalian kualitas di PT XYZ sesuai klausul ISO 9001:2015?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penerapan ISO 9001:2015 di PT XYZ ditinjau dari aspek *Man*, *Method*, *Machine*, *Material*, dan *Environment*?
3. Bagaimana kebijakan dan komitmen manajemen PT XYZ dalam mendukung penerapan prinsip-prinsip ISO 9001:2015?

I.3 Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang didapatkan, agar dapat dibahas lebih spesifik maka dibentuk beberapa batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT XYZ, tanpa membahas implementasi di perusahaan lain.
2. Penelitian ini akan berfokus pada dampak penerapan ISO 9001:2015 terhadap kualitas produk dan layanan yang dihasilkan oleh PT XYZ, tanpa membahas aspek keuangan atau sumber daya manusia secara mendalam.
3. Penelitian hanya dilakukan pada ruang lingkup proses pengendalian kualitas (Quality Control) di Divisi Aluminium, Plastik, dan Stiker PT XYZ, tidak mencakup divisi atau unit kerja lain di luar area produksi.

I.4 Tujuan dan Manfaat

Ada pula tujuan dari dilakukannya tugas akhir ini yaitu:

1. Untuk menganalisis penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT XYZ dan kesesuaiannya dengan klausul-klausul yang ada dalam standar ISO 9001:2015.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan kendala dalam implementasi ISO 9001:2015 di PT XYZ.
3. Tujuan dari dilaksanakannya tugas akhir ini adalah untuk memperoleh data-data optimum yang dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan dan perbaikan berkelanjutan pada objek yang diteliti.

Manfaat dari dilakukannya tugas akhir ini yaitu:

1. Bagi Peneliti: Dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta sebagai alat untuk mempraktikkan teori-teori dari penerapan ISO 9001:2015 di PT XYZ.
2. Bagi Perusahaan: Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan untuk mengevaluasi penerapan ISO 9001:2015 yang lebih baik lagi.
3. Bagi Pembaca: Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan tambahan referensi kepada pembaca yang akan meneliti mengenai Penerapan ISO 9001:2015.

I.5 Sistematika Penulisan

Sistematika proposal Tugas Akhir ini dibahas dengan penjabaran sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN, Berisi uraian mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, Berisi uraian mengenai teori-teori yang mendukung penelitian ini. Bab ini diawali dengan penjelasan mengenai pengertian sistem manajemen mutu dan ISO 9001:2015, dilanjutkan dengan sejarah dan perkembangan ISO 9001, penjelasan mengenai klausul-klausul dalam ISO 9001:2015, serta teori pengendalian kualitas. Selain itu, bab ini juga membahas alat analisis yang digunakan yaitu Fishbone Diagram, Check Sheet, dan pendekatan 4M1E. Penelitian terdahulu yang relevan serta kerangka pemikiran penelitian juga dipaparkan pada bab ini untuk memperkuat landasan teori..

BAB III METODOLOGI PENELITIAN, Membahas lokasi dan waktu penelitian, operasional *variabel*, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta diagram alir penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, Menyajikan hasil penelitian di PT XYZ terkait penerapan ISO 9001:2015, kebijakan dasar, target-target perusahaan, struktur organisasi, aktivitas perusahaan, hasil audit, serta analisis menggunakan metode Fishbone dan check sheet.

BAB V PENUTUP, Berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang dapat diberikan untuk perbaikan dan pengembangan sistem manajemen mutu di PT XYZ.

DAFTAR PUSTAKA, Memuat sumber-sumber referensi yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir.

LAMPIRAN, Berisi dokumen pendukung, seperti data hasil penelitian, contoh instrumen penelitian, serta gambar atau tabel yang relevan.