

**GAP ANALYSIS SISTEM MANAJEMEN MUTU (SMM) ISO 9001:2015
PADA USAHA PELAYANAN JASA ALSINTAN (UPJA) MEKAR
KUSUMA DI DESA BUKATEJA KECAMATAN BUKATEJA
KABUPATEN PURBALINGGA**

INTISARI

Oleh:

IFANDY ARIF WICAKSANA
15/379200/TP/11156

Tujuan dari penelitian ini yaitu mempelajari gambaran umum manajemen, melakukan *Gap Analysis* SMM ISO 9001:2015 dan memberikan usulan perbaikan atau rekomendasi SMM ISO 9001:2015 pada UPJA Mekar Kusuma di Desa Bukateja Kecamatan Bukateja Kabupaten Purbalingga. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Gap Analysis* dengan cara melakukan wawancara terhadap responden hingga melakukan validasi dengan cara observasi pada UPJA Mekar Kusuma di Desa Bukateja Kecamatan Bukateja Kabupaten Purbalingga.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini berupa permasalahan umum yang terjadi pada manajemen yaitu Manajer dalam hal perencanaan jadwal kerja masih dilakukan secara lisan yaitu dengan perintah langsung kepada Operator yang bersangkutan. Permasalahan yang lain yaitu adanya Operator yang tidak mengerti teknik perawatan dan pemeliharaan alat atau mesin secara baik. Hasil rekap penilaian *Gap Analysis* SMM ISO 9001:2015 secara keseluruhan menunjukkan nilai persentase sebesar 58% yang berarti kategori kinerjanya masuk dalam kategori sedang. Hasil dari *Gap Analysis* SMM ISO 9001:2015 yang dilakukan menunjukkan bahwa Klausul 10 memperoleh persentase paling rendah yaitu 47% masuk dalam kategori sedang. Klausul 4.1, Klausul 6.3, dan Klausul 9.2 perlu melakukan perbaikan karena hasil dari persentase *Gap Analysis* SMM ISO 9001:2015 masuk dalam kategori buruk.

Kata Kunci: *Gap Analysis*, SMM, ISO 9001:2015.

Pembimbing : Prof. Dr. Ir. Bambang Purwantana, M.Agr. , Dr. Radi, STP, M.Eng.

**GAP ANALYSIS OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM (QMS) ISO
9001: 2015 ON ALSINTAN SERVICES BUSINESS OF MEKAR KUSUMA
IN BUKATEJA VILLAGE, BUKATEJA DISTRICT, PURBALINGGA
REGENCY**

ABSTRACT

By:

IFANDY ARIF WICAKSANA
15/379200/TP/11156

The purpose of this research is to study the general descriptions of management, Gap Analysis ISO 9001:2015 QMS and to provide suggestions for improvement or recommendation of ISO 9001: 2015 QMS to UPJA Mekar Kusuma in Bukateja Village, Bukateja District, Purbalingga Regency. The method used is Gap Analysis with interview respondents and do the validation with observing the UPJA Mekar Kusuma in Bukateja Village, Bukateja Sub District, Purbalingga District.

The results obtained from this research consisted of general problems in managerial that is the manager it self in term of work schedule's planning which is still verbally by directed orders to the operator concerned. Another problem is the existence of operators who do not understand the technique of care and maintenance of tools or machines properly. The overall result of the ISO 9001: 2015 QMS Gap Analysis assessment shows a percentage value of 58%, which means that the performance category is in the medium category. The results of the ISO 9001: 2015 QMS Gap Analysis conducted showed that Clause 10 obtained the lowest percentage of 47% in the medium category. Clause 4.1, Clause 6.3, and Clause 9.2 need to make improvements because the results of the percentage of ISO 9001: 2015 QMS Gap Analysis are in the poor category.

Keywords: Gap Analysis, QMS, ISO 9001:2015.

Pembimbing : Prof. Dr. Ir. Bambang Purwantana, M.Agr. , Dr. Radi, STP, M.Eng.