

## **ABSTRAK**

PT. Angkasa Pura I (Persero) Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Yogyakarta merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam pelayanan jasa kebandarudaraan di Indonesia. Kebandarudaraan Indonesia merupakan satu dari berbagai industri yang memiliki risiko yang tinggi, terlebih hal tersebut terkait keselamatan penumpang. Salah satu upaya untuk memberikan pelayanan jasa berdasarkan kebutuhan pelanggan termasuk keselamatan pelanggan serta berorientasi pada mutu pelayanan jasa yang diberikan adalah melalui standar ISO 9001:2015 tentang sistem manajemen mutu. ISO 9001:2015 merupakan standar sistem manajemen mutu internasional yang telah diadopsi oleh berbagai pelaku bisnis dan organisasi sebagai upaya untuk meningkatkan praktik manajemen. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 serta faktor pendukung dan penghambat dalam proses penerapan sistem manajemen mutu ISO.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa proses sertifikasi pada Bandar Udara Internasional Yogyakarta dalam konteks organisasi dinilai baik, kepemimpinan cukup baik, perencanaan cukup baik, pendukung cukup baik, evaluasi kinerja cukup baik, dan peningkatan kurang baik dan belum optimal. Untuk klausul operasi klausul 8.3 menjadi wewenang kantor pusat. Sedangkan faktor pendukung dalam proses sertifikasi ISO 9001:2015 adalah motivasi internal dan eksternal perusahaan, tanggung jawab dan peran pemimpin, dan keterlibatan penuh pegawai. Faktor penghambat dalam proses sertifikasi ISO 9001:2015 diantaranya tingkat motivasi pegawai rendah, pengendalian dokumen internal yang belum optimal dan terbatasnya ketersediaan jumlah SDM.

**Kata Kunci:** Sistem manajemen mutu, ISO 9001:2015, Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Yogyakarta

## ABSTRACT

*PT. Angkasa Pura I (Persero) Yogyakarta International Airport Branch Office is one of the State-Owned Enterprises (BUMN) engaged in airport services in Indonesia. The Indonesian airport is one of the various industries with a high risk, especially passenger safety. One of the efforts to provide services based on customer needs, including customer safety, and oriented to the quality of services provided is through the ISO 9001:2015 standard on quality management systems. ISO 9001:2015 is an international quality management system standard that various businesses and organizations have adopted to improve management practices. This study aimed to analyze the implementation of the ISO 9001:2015 quality management system and the blocking and inhibiting factors in implementing the ISO quality management system. This research is qualitative research using data collection techniques in the interviews, observations, and documentation. The results of this study indicate that the certification process at Yogyakarta International Airport in the context of the organization is considered good, the leadership is quite good, the planning is quite good, the support is quite good, the performance evaluation is quite good, and the improvement is not good and not optimal. For the operation clause, clause 8.3 becomes the authority of the head office. At the same time, the supporting factors in the ISO 9001:2015 certification process are the company's internal and external motivation, the responsibilities and roles of leaders, and the full involvement of employees. The inhibiting factors in the ISO 9001:2015 certification process include the low level of employee motivation, internal document control that is not optimal, and the limited availability of the number of human resources.*

*Keywords: Quality Management System, ISO 9001:2015, Yogyakarta International Airport*