



**ANALISIS PENERAPAN PROSES MANAJEMEN MUTU DI INDUSTRI  
KAYU LAPIS SELAMA PENERAPAN DAN SETELAH PENGHENTIAN  
PENERAPAN ISO 9001:2015 DI PT. BI**

**TESIS**

**untuk memenuhi persyaratan  
dalam menyelesaikan program magister kehutanan**

**Oleh:**

**VINA OKTAFIANTY  
NIM: 2320626320014**

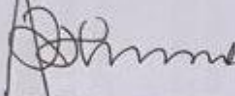
**PROGRAM STUDI MAGISTER KEHUTANAN  
FAKULTAS KEHUTANAN  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARBARU**

**2025**

Judul Penelitian : Analisis Penerapan Proses Manajemen Mutu Di Industri Kayu Lapis Selama Penerapan Dan Setelah Penghentian Penerapan ISO 9001:2015 di PT. BI  
Nama Mahasiswa : Vina Oktafianty  
NIM : 2320626320014

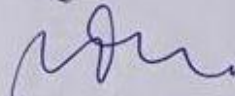
Menyetujui,  
Komisi Dosen Pembimbing

Pembimbing I



Dr. Adi Rahmadi, S. Hut., M.T.  
NIP. 197205121999031002

Pembimbing II



Dr. Ir. H. Zainal Abidin, M.P.  
NIP. 196202051989031003

Mengetahui,

Koordinator  
Program Studi Kehutanan



Dr. Hj. Arfa Agustina Rezekiah, S.Hut.,  
M.P.  
NIP. 197408202002122001

Dekan  
Fakultas Kehutanan



Dr. H. Kissinger, S.Hut, M.Si  
NIP. 197304261998031001

## **PERNYATAAN**

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam Naskah TESIS ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

## ABSTRAK

ANALISIS PENERAPAN PROSES MANAJEMEN MUTU DI INDUSTRI KAYU LAPIS SELAMA PENERAPAN DAN SETELAH PENGHENTIAN PENERAPAN ISO 9001:2015 DI PT. BI (Oleh Vina Oktafianty; Pembimbing: Adi Rahmadi, Zainal Abidin).

Penelitian ini mengkaji proses manajemen mutu pada industri kayu lapis di PT. Basirih Industrial selama penerapan dan setelah penghentian ISO 9001:2015. Tujuannya adalah untuk mengevaluasi dampak standar ini terhadap efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Dengan menggunakan pendekatan metode campuran (mixed methods), data kuantitatif dikumpulkan melalui kuesioner dan catatan operasional, sementara wawancara dengan pihak internal digunakan untuk memperoleh data kualitatif. Analisis statistik menunjukkan tidak terdapat perbedaan signifikan pada efisiensi operasional maupun kepuasan pelanggan antara periode penerapan dan pasca penghentian ISO. Namun, terdapat sedikit penurunan skor kepuasan berdasarkan selisih antara harapan dan persepsi pelanggan. Dari sisi internal, sebagian besar responden menilai sistem ISO efektif dalam membentuk standar kerja yang terstruktur dan meningkatkan mutu produk. meski demikian, penghentian ISO dikaitkan dengan munculnya ketidakteraturan pada sebagian sistem kerja. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun penghentian ISO 9001:2015 tidak menghasilkan perubahan signifikan secara statistik, terdapat potensi risiko jangka panjang terhadap konsistensi mutu dan daya saing. Penelitian ini merekomendasikan agar perusahaan mengevaluasi kembali praktik pengendalian mutu yang ada dan mempertimbangkan alternatif sistem manajemen untuk menjaga kinerja operasional dan kualitas produk.

**Kata kunci:** ISO 9001:2015, manajemen mutu, efisiensi operasional, kepuasan pelanggan, industri kayu lapis.

## ABSTRACT

ANALYSIS OF QUALITY MANAGEMENT PROCESS IMPLEMENTATION IN THE PLYWOOD INDUSTRY DURING AND AFTER THE DISCONTINUATION OF ISO 9001:2015 AT PT. BI (Oleh Vina Oktafianty; Pembimbing: Adi Rahmadi, Zainal Abidin).

This study examines the implementation of quality management processes in the plywood industry during and after the discontinuation of ISO 9001:2015 at PT. Basirih Industrial. The background of the research is based on the importance of ISO 9001:2015 as an international standard to ensure product quality consistency, operational efficiency, and customer satisfaction. The objective is to identify changes in quality management and assess the impact of ISO 9001:2015 implementation and discontinuation on operational efficiency and customer satisfaction. This research employed a mixed methods approach, combining quantitative analysis using paired t-tests on operational data and customer satisfaction surveys, with qualitative insights gathered through employee interviews. The results indicate that there is no statistically significant difference in operational efficiency or customer satisfaction between the ISO implementation and post-discontinuation periods, although qualitative data suggest a perceived decline in quality consistency among some respondents. In conclusion, the discontinuation of ISO 9001:2015 did not directly affect operational performance or customer satisfaction but may potentially reduce long-term competitiveness. These findings imply that the company should maintain a structured quality control system, either by re-implementing ISO 9001:2015 or by developing an equivalent internal standard.

**Keywords:** ISO 9001:2015, quality management, operational efficiency, customer satisfaction, plywood industry

## PRAKATA

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menulis penelitian tesis dengan judul “Analisis Penerapan Proses Manajemen Mutu Di Industri Kayu Lapis Selama Penerapan Dan Setelah Penghentian Penerapan ISO 9001:2015 di PT. BI. Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat dalam mencapai Magister Kehutanan pada Program Studi Pasca Sarjana Universitas Lambung Mangkurat. Di dalam proses penulisan tesis ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga penulisan tesis ini dapat terselesaikan tepat waktu. Oleh karena itu, ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada:

1. Dr. Hj. Arfa Agustina Rezekiah, S. Hut., M.P., selaku ketua program studi Magister Kehutanan Universitas Lambung Mangkurat.
2. Dr. Adi Rahmadi, S. Hut., M.T. selaku ketua komisi pembimbing.
3. Dr. Ir. Zainal Abidin, M.P. selaku anggota komisi pembimbing.
4. Seluruh Dosen beserta Staff Program Studi Magister Kehutanan.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu saran beserta kritikan yang membangun sangat diharapkan. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Banjarbaru, 30 Juli 2025



Vina Oktafianty

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>SERTIFIKAT UJI PLAGIASI</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>xi</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
A. Sistem Manajemen Mutu .....	5
B. Kayu Lapis .....	7
C. ISO 9001:2015 (Standar Internasional) .....	9
D. Efisiensi Operasional .....	11
E. Kepuasan Pelanggan .....	12
<b>III. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b> .....	<b>14</b>
<b>IV. METODE PENELITIAN</b> .....	<b>16</b>
A. Tempat dan Waktu .....	16
B. Alat dan Bahan .....	16
C. Prosedur Penelitian .....	16
a. Data Kualitatif.....	17
b. Data Kuantitatif .....	17
c. Metode Campuran (Mixed Methods) .....	18
d. Uji t .....	18

<b>V. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>19</b>
A. Identifikasi proses manajemen mutu di industri kayu lapis selama penerapan dan sesudah penghentian penerapan ISO 9001:2015. ....	21
a. Efisiensi Operasional.....	21
b. Kepuasan Pelanggan .....	27
B. Identifikasi dampak penerapan ISO 9001:2025 terhadap efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan.....	32
a. Dampak terhadap Efisiensi Operasional.....	32
b. Dampak terhadap Kepuasan Pelanggan .....	34
<b>VI. PENUTUP.....</b>	<b>36</b>
A. Kesimpulan .....	36
B. Saran .....	37
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>38</b>

## **DAFTAR TABEL**

Nomor	Halaman
1. Data Efisiensi Operasional PT. BI tahun 2016 .....	22
2. Data Efisiensi Operasional PT. BI tahun 2019 .....	25
3. Data Kepuasan Pelanggan selama Penerapan ISO .....	27
4. Data Kepuasan Pelanggan setelah Penerapan ISO .....	28
5. Hasil Rata-rata Gap Kepuasan Pelanggan selama dan setelah Penghentian ..	30
6. Hasil Statistik Uji t Berpasangan .....	31

## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Halaman
1. Data Kepuasan Pelanggan selama Penerapan ISO (2016).....	42
2. Data Kepuasan Pelanggan setelah Penghentian Penerapan (2019).....	43
3. Data Responden karyawan PT. Basirih Industrial.....	44
4. Dokumentasi Penelitian.....	47