

ABSTRAK

EVALUASI PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 PADA DEPARTEMEN OPERASIONAL PERUSAHAAN PT TRANSAMUDRA USAHA SEJAHTERA

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 merupakan persyaratan yang diperbarui dari ISO 9001:2008. Pada ISO terdahulu hanya berlaku untuk organisasi yang menghasilkan produk, dan ISO 9001:2015 dapat diterapkan tidak memandang ukuran pada perusahaan produk dan jasa. PT Transamudra Usaha Sejahtera telah menerapkan sistem manajemen ISO 9001 dari tahun 2012 hingga sekarang menerapkan ISO 9001:2015. Penelitian ini bertujuan untuk menghitung dan mendapatkan kesenjangan pada penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada Departemen Operasional perusahaan. Untuk mencari kesenjangan dilakukan cara perhitungan dengan cara *gap analysis* penelitian yang dilakukan adalah applied research, dimana penelitian ini dilakukan guna memberikan solusi dari masalah yang terjadi di dalam perusahaan. pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini adalah PT Transamudra Usaha Sejahtera memiliki hasil kesenjangan sebesar 89,63% pada penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada Departemen Operasional, nilai hasil tersebut menggambarkan bahwa beberapa prosedur kerja belum dijalankan namun persyaratan lain dijalankan dengan baik.

Kata Kunci: ISO 9001:2015, *Gap Analysis*, Industri Pelayaran