

PENGALAMAN KARYAWAN TERHADAP SISTEM PENGENDALIAN KUALITAS: STUDI FENOMENOLOGI PADA PT ALCON**Syifa Alysha¹, Fajar Rakasiwi Syamsuddin²****Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Terbuka**044933656@ecampus.ut.ac.id**Abstract**

The quality control system is a crucial aspect in the medical device manufacturing industry because it is directly related to user safety and comfort. This study aims to explore employee experiences regarding the implementation of the quality control system at PT Alcon Indonesia from their subjective perspective. The study used a qualitative approach with a phenomenological method to understand the meaning, perceptions, and lived experiences of employees in carrying out quality procedures. Informants were selected purposively, involving employees in production, quality control, and supervisors with at least one year of work experience. Data collection techniques were carried out through semi-structured interviews, field observations, and documentation, while data analysis used Interpretative Phenomenological Analysis (IPA). The results of the study indicate that employees interpret the quality control system as a professional responsibility and a source of personal pride. However, its implementation is faced with challenges such as production target pressure, SOP complexity, and limited communication between departments. Team support, ongoing training, effective communication, and internalization of the company's vision and mission play a crucial role in improving compliance with quality standards and employee work motivation. This study confirms that the success of a quality control system depends not only on technical aspects, but also on a human-centered approach that places employees as the main actors in maintaining product quality. These findings are expected to form the basis for developing a more adaptive and sustainable quality control system in the medical device industry.

Keywords: *Phenomenology, Medical Device Industry, Employee Experience, Quality Control, Quality Control System*

Abstrak

Sistem pengendalian kualitas merupakan aspek krusial dalam industri manufaktur alat kesehatan karena berkaitan langsung dengan keselamatan dan kenyamanan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menggali pengalaman karyawan terhadap penerapan sistem pengendalian kualitas di PT Alcon Indonesia dari perspektif subjektif karyawan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi untuk memahami makna, persepsi, dan pengalaman hidup karyawan dalam menjalankan prosedur mutu. Informan dipilih secara purposive, melibatkan karyawan bagian produksi, quality control, dan supervisor yang memiliki pengalaman kerja minimal satu tahun. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi lapangan, dan dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan Interpretative Phenomenological Analysis (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan memaknai sistem pengendalian kualitas sebagai tanggung jawab profesional sekaligus sumber kebanggaan pribadi. Namun, pelaksanaannya dihadapkan pada

Article history

Received: Desember 2025

Reviewed: Desember 2025

Published: Desember 2025

Plagiarism checker no 80

Doi : prefix doi :

[10.8734/musytari.v1i2.365](https://doi.org/10.8734/musytari.v1i2.365)**Copyright : author****Publish by : musytari**

This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

tantangan berupa tekanan target produksi, kompleksitas SOP, serta keterbatasan komunikasi antar bagian. Dukungan tim, pelatihan berkelanjutan, komunikasi yang efektif, serta internalisasi visi dan misi perusahaan berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan terhadap standar mutu dan motivasi kerja karyawan. Penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan sistem pengendalian kualitas tidak hanya bergantung pada aspek teknis, tetapi juga pada pendekatan human-centered yang menempatkan karyawan sebagai aktor utama dalam menjaga mutu produk. Temuan ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengembangan sistem pengendalian kualitas yang lebih adaptif dan berkelanjutan di industri alat kesehatan.

Kata kunci: *Fenomenologi*, Industri alat kesehatan, Pengalaman karyawan, *Quality Control*, Sistem pengendalian kualitas

1. PENDAHULUAN

Dalam industri manufaktur sistem pengendalian kualitas merupakan komponen yang sangat penting untuk menjamin mutu produk dan memastikan bahwa setiap hasil produksi memenuhi standar yang telah ditetapkan (Laoli & Ndraha, 2022). Tanpa adanya quality control yang baik, perusahaan berisiko menghasilkan produk cacat, mengalami kerugian, serta kehilangan kepercayaan konsumen (Rezki Renanda et al., 2023). Hal ini menjadi lebih penting bagi perusahaan yang bergerak dibidang kesehatan, seperti PT Alcon Indonesia, yang memproduksi lensa kontak dan alat-alat optik dengan standar internasional. Produk yang tidak memenuhi standar bukan hanya berdampak pada kepuasan pelanggan, tetapi juga dapat mengganggu kenyamanan dan kesehatan penggunaan sektor yang sangat sensitif terhadap mutu seperti lingkungan lensa kontak, penerapan sistem pengendalian kualitas bahan baku menjadi langkah awal yang krusial. Dwi et al. (2025) mengatakan bahwa kualitas bahan baku bukan hanya menunjukkan soal inspeksi fisik, tetapi juga melibatkan sistem yang mendukung deteksi dini, pengambilan keputusan cepat, dan efisiensi operasional yang pada akhirnya akan memengaruhi pengalaman karyawan yang menjalankannya.

Meskipun sistem pengendalian kualitas telah dirancang secara sistematis, implementasinya di lapangan sering kali menghadapi berbagai tantangan. Beberapa kendala umum yang muncul antara lain kurangnya pemahaman karyawan terhadap Standart Operating Procedure (SOP), keterbatasan komunikasi antar bagian, serta tekanan untuk mencapai target produksi dalam waktu yang ketat. Kondisi ini dapat menyebabkan karyawan bekerja dalam situasi yang penuh tuntutan, sehingga potensi terjadinya kesalahan menjadi lebih tinggi. Hal ini sejalan dengan penelitian SAKA et al. (2023) yang menyatakan bahwa penerapan SOP dan pengawasan yang efektif berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan dan memastikan proses kerja sesuai standar dan tujuan organisasi.

Ketidaksesuaian persepsi antara manajemen dan karyawan terkait kualitas, juga dapat memengaruhi efektivitas sistem pengendalian mutu yang diterapkan (Anastasya Mechta Mediana et al., 2024). Dalam konteks manajemen modern, kualitas tidak hanya dinilai dari kemampuan produk atau layanan untuk berfungsi, tetapi juga dari sejauh mana hal tersebut mampu memenuhi harapan pelanggan. Menurut Kanda (2024) kualitas pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Untuk dapat menggali pengalaman tersebut secara utuh, pendekatan fenomenologi dipilih dalam penelitian ini dengan memahami makna subjektif yang dialami karyawan terkait penerapan sistem pengendalian kualitas. Bagi PT Alcon Indonesia, yang beroperasi di sektor eye-care dan memproduksi lensa kontak serta perangkat medis mata, sistem mutu bukan sekedar prosedur

internal, melainkan bagian dari tanggung jawab untuk menghadirkan produk yang aman, efektif, dan sesuai standar global.

Berdasarkan penelitian Khairunnisa & Ratum (2025) mengidentifikasi implementasi praktik manajemen mutu (*quality management*) khususnya aspek “soft” yang berkaitan dengan manusia/karyawan. Seperti PT Alcon bagaimana sistem pengendalian kualitas (*quality control/Quality Management*) diterapkan oleh karyawan, dan bagaimana pengalaman karyawan tersebut dapat berpengaruh pada kinerja, motivasi, dan persepsi karyawan. Sementara Wolor et al. (2022) menekankan bahwa persepsi karyawan terhadap praktik manajemen sumber daya manusia (*HRM*) yang memiliki pengaruh signifikan terhadap bagaimana mereka memandang peningkatan kinerja di dalam organisasi dan menunjukkan bahwa aspek teknis dalam sistem mutu tidak akan berjalan optimal apabila karyawan tidak merasa dihargai, dilibatkan, atau dipahami dalam proses implementasi mutu.

Berdasarkan hasil penelitian Rahmawati & Laksmi (2022) diharapkan mampu memberikan gambaran nyata tentang bagaimana sistem pengendalian mutu berjalan dari perspektif karyawan, sehingga perusahaan dapat meningkatkan pelatihan, memperbaiki komunikasi antar bagian, serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih mendukung. Selain itu Fadillah et al. (2023), menjelaskan bahwa persepsi karyawan terhadap lingkungan kerja termasuk budaya kerja, dukungan *supervisor*, komunikasi internal, dan tingkat tekanan operasional yang memiliki langsung hubungan dengan perilaku kerja, kepatuhan terhadap standar mutu, serta keterlibatan karyawan dalam praktik operasional sehari-hari. Semakin baik persepsi mereka, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan dan komitmen dalam menjalankan prosedur mutu. Penelitian ini juga dapat membantu meningkatkan efektivitas sistem mutu dan berpotensi memberi dampak positif terhadap kepuasan kerja karyawan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi untuk menggali secara mendalam pengalaman subjektif karyawan dalam menjalankan sistem pengendalian kualitas di PT Alcon Indonesia. Pendekatan fenomenologi dipilih karena memungkinkan peneliti memahami makna, persepsi, serta pengalaman hidup informan dalam konteks proses produksi dan pelaksanaan prosedur kualitas *control*, dan *supervisor*.

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di PT Alcon Indonesia, sebuah perusahaan manufaktur alat kesehatan (*medical devices*) yang menerapkan standar pengendalian kualitas yang ketat melalui sistem dokumentasi, *SOP*, audit rutin, inspeksi kualitas, dan pelatihan karyawan.

Pemilihan lokasi ini berdasarkan pada ketatnya standar kualitas yang diterapkan perusahaan, peran besar karyawan produksi dan QC dalam menjaga mutu, adanya budaya kerja berbasis visi, misi dan slogan perusahaan yang turut memengaruhi pengalaman kerja karyawan. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dengan memilih individu yang dianggap memiliki pengalaman langsung dan relevan pada topik penelitian. Kriteria informan mencakup karyawan bagian produksi, karyawan *quality control* (inspeksi/analisa), *Supervisor* atau *team leader* yang terlibat dalam implementasi sistem mutu, memiliki pengalaman minimal 1 tahun bekerja di area *production/quality*.

Teknik yang digunakan dalam penelitian sistem pengendalian kualitas ini adalah Teknik Pengumpulan Data yang dilakukan dengan proses wawancara secara semi-terstruktur, sehingga peneliti dapat mengeksplorasi pengalaman informan dengan fleksibel. Pertanyaan berfokus pada pengalaman saat menerapkan *SOP* pengendalian kualitas, persepsi terhadap pelatihan, audit mutu, dan target produksi, tantangan yang dirasakan dalam pekerjaan, makna kualitas bagi karyawan, pengaruh visi, misi, dan slogan kerja PT Alcon terhadap motivasi dan perilaku kerja.

Berikut proses wawancara dari penelitian ini sebagai berikut

- a. Observasi lapangan, dilakukan untuk melihat langsung aktivitas di area produksi, proses inspeksi kualitas, interaksi antar karyawan, serta pola kerja harian. Observasi membantu peneliti memahami konteks nyata yang tidak selalu muncul dalam wawancara.
- b. Dokumentasi, dokumen yang dikaji dapat berupa laporan produksi dan *quality control*, laporan audit, formulir inspeksi, visi, misi, slogan perusahaan, dan Data Umum perusahaan yang relevan. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi dan memvalidasi temuan wawancara dan observasi.

Teknik lainnya yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data, analisis data dilakukan menggunakan metode fenomenologi interpretatif (*Interpretative Phenomenological Analysis/IPA*) dengan langkah-langkah mengumpulkan dan menyalin verbatim hasil wawancara, membaca berulang dan memahami konteks dan makna awal, mengidentifikasi tema-tema penting, seperti QC, persepsi terhadap mutu, pengalaman dengan SOP, tekanan kerja, hingga makna visi-misi Alcon bagi karyawan, mengkategorikan tema menjadi konsep dasar misalnya komitmen mutu, hambatan implemmentasi, atau dinamika peran karyawan, membuat interpretasi mendalam, yaitu menghubungkan pengalaman informan dengan teori dan konteks organisasi.

Selain itu teknik keabsahan data (*Trustworthiness*) juga terdapat dibagian proses penelitian karna untuk menjamin validitas dan kredibilitas data, beberapa teknik digunakan yaitu pertama, Triangulasi sumber dengan membandingkan data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kedua, member *checking* menginformasi kembali hasil interpretasi kepada informan untuk memastikan bahwa temuan sesuai dengan pengalaman nyata mereka. Ketiga, *peer debriefing* berdiskusi dengan pembimbing atau rekan kerja akademik untuk memastikan analisis tidak bias. Keempat, audit trial mencatat setiap proses penelitian sehingga penelitian dapat di pertanggung jawaban secara ilmiah .

Kemudian yang terakhir Teknik etika penelitian, penelitian dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip etika dengan meminta persetujuan (*informed consent*) dari informan, menjaga kerahasiaan identitas informan, menggunakan data hanya untuk kepentingan penelitian, menghindari tekanan atau paksaan selama wawancara berlangsung.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di PT Alcon Indonesia, perusahaan manufaktur yang menerapkan sistem pengendalian kualitas secara ketat melalui SOP, pelatihan karyawan, dan evaluasi rutin. Informan terdiri dari karyawan bagian produksi, *quality control*, dan *supervisor*, yang terlibat langsung dalam pelaksanaan sistem mutu. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, pengelompokan makna, dan penarikan tema utama menggunakan pendekatan fenomenologi. Fokus pada pengalaman subjektif karyawan.

Tabel 1. Pengalaman Karyawan terhadap Sistem Pengendalian Kualitas di PT Alcon Indonesia

No.	Nama	Jabatan	Lama bekerja	Kutipan/Pernyataan	Interpretasi/Makna
1	Aulia	Operator Produksi	3 tahun	“setiap hari saya memeriksa lensa yang sudah diproduksi, memastikan tidak ada cacat dan semua sesuai SOP.”	Menunjukkan karyawan fokus pada proses produksi dan pengecekan kualitas sesuai SOP, menegaskan peran penting dalam sistem mutu.

No.	Nama	Jabatan	Lama bekerja	Kutipan/Pernyataan	Interpretasi/Makna
2	Budi	QC Supervisor	5 tahun	"saya bertanggung jawab memastikan semua prosedur QC dijalankan dengan teliti."	QC memegang peran kunci dalam menjaga mutu produk, sesuai prinsip <i>human-centered Quality System</i> .
3	Citra	Operator Produksi	2 tahun	"saat harus menyelesaikan 500 unit lensa per shift, saya merasa terburu-buru tapi tetap harus teliti agar tidak ada kesalahan."	Tekanan target tinggi menekankan perlunya keseimbangan antara produktivitas dan kualitas.
4	Dedi	QC Staff	4 tahun	"kadang QC dan produksi tidak sinkron sehingga kami harus ekstra komunikasi mutu tetap terjaga."	Menekankan pentingnya komunikasi antar bagian untuk menjaga kualitas produk.
5	Eka	Supervisor	6 tahun	"saya bangga ketika lensa yang saya produksi lolos QC dan pasien bisa melihat lebih jelas."	Makna personal dan kepuasan karyawan dari kontribusi mereka terhadap kualitas dan dampak positif bagi pengguna.
6	Indah	Operator Produksi	3 tahun	"kerja tim membantu saya tetap semangat meski target tinggi."	Dukungan rekan kerja meningkatkan motivasi dan kenyamanan dalam bekerja.
7	Hadi	QC Staff	2 tahun	"feedback positif dari supervisor membuat saya lebih termotivasi."	Penghargaan dan pengakuan meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja.
8	Evi	QC Staff	3,5 tahun	"data laporan kadang tidak lengkap, membuat proses pengecekan lebih sulit."	Menunjukkan kebutuhan sistem laporan yang lebih efisien dan akurat.
9	Fajar	Supervisor produksi	6 tahun	"rapat koordinasi rutin antar shift bisa mengurangi miskomunikasi."	Komunikasi rutin antar shift penting untuk menjaga kelancaran proses mutu.
10	Gita	Operator Produksi	2,5 tahun	"pelatihan tambahan sangat membantu kami memahami SOP dengan lebih baik."	Pelatihan berkelanjutan membantu karyawan mengikuti SOP dengan benar dan meningkatkan kualitas kerja.

Dari tabel 1 diatas dapat dilihat bahwa pengalaman sehari-hari karyawan sangat fokus pada penerapan *SOP* dan pengecekan kualitas. Tantangan utama adalah tekanan target dan komunikasi antar bagian, sedangkan pengalaman *human-centered* menunjukkan bahwa dukungan tim dan motivasi intrinsik sangat berpengaruh terhadap kepatuhan prosedur mutu. Saran peningkatan mutu menekankan pentingnya pelatihan berkelanjutan, masukan karyawan, dan inovasi sistem laporan .

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (*SOP*) menjadi inti pengalaman karyawan dalam sistem pengendalian kualitas di PT Alcon Indonesia. Karyawan produksi dan quality control memaknai *SOP* sebagai pedoman utama dalam memastikan produk bebas cacat dan sesuai standar mutu. Aktivitas pemeriksaan, ketelitian, dan kepatuhan terhadap prosedur kerja menjadi fokus sehari-hari, yang menunjukkan bahwa sistem pengendalian kualitas telah terinternalisasi dalam perilaku kerja karyawan. Hal ini sejalan dengan temuan SAKA et al. (2023), yang menyatakan bahwa *SOP* yang diterapkan secara konsisten dan diawasi dengan baik dapat meningkatkan kinerja karyawan serta meminimalkan kesalahan. Dalam industri alat kesehatan, kepatuhan terhadap *SOP* juga dipahami sebagai bentuk tanggung jawab profesional, mengingat setiap kesalahan kecil dapat berdampak pada keselamatan dan kenyamanan pengguna produk.

Dalam penelitian ini juga menemukan adanya tekanan target produksi yang dirasakan oleh karyawan, khususnya operator produksi. Beberapa informan mengungkapkan dilema antara tuntutan kuantitas dan kualitas, di mana tekanan untuk menyelesaikan jumlah produksi tertentu dalam waktu terbatas menimbulkan rasa terburu-buru. Situasi ini dapat meningkatkan risiko kesalahan jika tidak diimbangi pengawasan yang baik. Temuan ini mendukung hasil penelitian Fadillah et al. (2023), yang menyatakan bahwa tingkat tekanan operasional berhubungan langsung dengan perilaku kerja dan kepatuhan terhadap standar mutu. Meskipun demikian, karyawan tetap berupaya menjaga kualitas, menunjukkan komitmen individu terhadap mutu produk serta kesadaran akan pentingnya kualitas dalam industri eye-care. Oleh karena itu, perusahaan perlu menciptakan keseimbangan antara pencapaian target produksi dan penerapan sistem pengendalian kualitas agar tekanan kerja tidak berdampak negatif terhadap efektivitas mutu maupun kesejahteraan karyawan.

Selain itu komunikasi antar bagian, terutama antara produksi dan quality control, muncul sebagai faktor penting dalam menjaga konsistensi kualitas produk. Beberapa informan mengungkapkan bahwa ketidaksinkronan informasi atau kurangnya koordinasi dapat memperlambat proses kerja dan meningkatkan potensi kesalahan. Sebaliknya, rapat koordinasi rutin dan komunikasi lintas shift dinilai mampu mengurangi miskomunikasi serta meningkatkan efektivitas pengendalian kualitas. Temuan ini sejalan dengan Anastasya Mehta Mediana et al. (2024), yang menyatakan bahwa ketidaksesuaian persepsi antara manajemen dan karyawan maupun antar unit kerja dapat menghambat efektivitas sistem pengendalian mutu, sehingga komunikasi yang terbuka dan kolaboratif menjadi elemen penting dalam menciptakan sistem mutu yang optimal.

Salah satu temuan penting dalam penelitian ini adalah munculnya pendekatan *human-centered* dalam pengalaman karyawan terhadap sistem pengendalian kualitas. Karyawan tidak hanya memaknai kualitas sebagai pemenuhan standar teknis, tetapi juga sebagai sumber kepuasan, kebanggaan, dan makna personal. Rasa bangga ketika produk lolos inspeksi dan memberikan manfaat bagi pengguna menunjukkan adanya keterikatan emosional antara karyawan dan hasil kerja mereka. Dukungan rekan kerja, umpan balik positif dari supervisor, serta penghargaan atas kinerja terbukti meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja, mendukung penelitian Wolor et al. (2022) dan Khairunnisa & Ratum (2025), yang menekankan bahwa aspek “soft” dalam manajemen mutu, seperti penghargaan, keterlibatan, dan persepsi positif

karyawan, berperan besar dalam keberhasilan sistem kualitas. Internalisasi visi, misi, dan slogan perusahaan “See Brilliantly” juga memperkuat sikap kerja karyawan dalam menjaga kualitas secara konsisten, menunjukkan bahwa sistem pengendalian kualitas di PT Alcon Indonesia tidak hanya bersifat prosedural, tetapi juga dibangun melalui nilai dan budaya organisasi.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian fenomenologi mengenai pengalaman karyawan dalam pelaksanaan sistem pengendalian kualitas di PT Alcon Indonesia, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan sistem mutu sangat ditentukan oleh peran aktif karyawan. Karyawan pada bagian produksi, quality control, dan supervisor terlibat secara langsung dalam seluruh rangkaian proses pengendalian kualitas, mulai dari pemeriksaan bahan baku, pengawasan proses produksi, hingga inspeksi akhir produk. Keterlibatan tersebut menjadikan karyawan sebagai aktor utama dalam memastikan bahwa produk yang dihasilkan memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan perusahaan.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa pelaksanaan sistem pengendalian kualitas dihadapkan pada sejumlah tantangan, antara lain tekanan target produksi, kompleksitas Standar Operasional Prosedur (SOP), serta keterbatasan komunikasi antar bagian. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi efektivitas kerja dan kenyamanan karyawan apabila tidak dikelola secara tepat. Meskipun demikian, karyawan tetap berupaya menjaga kualitas produk karena adanya kesadaran akan tanggung jawab profesional dan pentingnya mutu produk, khususnya dalam industri alat kesehatan. Selain aspek teknis, pengalaman karyawan mencerminkan adanya pendekatan *human-centered* dalam penerapan sistem pengendalian kualitas. Karyawan memaknai kualitas tidak hanya sebagai pemenuhan prosedur, tetapi juga sebagai sumber kepuasan dan kebanggaan pribadi ketika produk yang dihasilkan sesuai standar dan memberikan manfaat bagi pengguna. Visi, misi, serta slogan PT Alcon Indonesia, yaitu “See Brilliantly”, berperan dalam membentuk sikap kerja dan motivasi karyawan untuk menjaga kualitas secara konsisten. Penelitian ini mengidentifikasi perlunya pengembangan sistem pengendalian kualitas secara berkelanjutan. Peningkatan kompetensi melalui pelatihan tambahan, sosialisasi SOP secara berkala, serta penyediaan ruang bagi karyawan untuk menyampaikan masukan dinilai penting untuk memperkuat efektivitas sistem mutu. Upaya tersebut diharapkan mampu menciptakan sistem pengendalian kualitas yang lebih adaptif, berkelanjutan, dan berorientasi pada aspek manusia.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar manajemen PT Alcon Indonesia terus memperkuat program pelatihan dan sosialisasi sistem pengendalian kualitas secara sistematis dan berkelanjutan guna memastikan keseragaman pemahaman karyawan terhadap prosedur dan standar mutu. Selain itu, peningkatan kualitas komunikasi dan dukungan dari supervisor kepada karyawan perlu dioptimalkan untuk meminimalkan tekanan kerja akibat target produksi, sehingga penerapan sistem mutu dapat berjalan secara efektif tanpa mengorbankan kesejahteraan karyawan.

Bagi karyawan, disarankan untuk terus meningkatkan pemahaman dan kepatuhan terhadap standar mutu melalui keterlibatan aktif dalam program pelatihan dan kegiatan pengembangan kompetensi. Sikap profesional, disiplin, dan konsistensi dalam menjalankan prosedur kerja perlu dipertahankan sebagai upaya menjaga kualitas produk secara berkelanjutan.

Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan penelitian dengan melibatkan lebih banyak unit kerja atau cabang PT Alcon Indonesia. Penelitian lanjutan dengan ruang lingkup yang lebih luas diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih

komprehensif mengenai pengalaman karyawan terhadap sistem pengendalian kualitas serta memperkaya kajian empiris di bidang manajemen mutu.

DAFTAR PUSTAKA

- Anastasya Mechta Mediana, Herny Ria Mandag, & Hwihanus Hwihanus. (2024). Penerapan Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Perilaku Etis Karyawan Pada PT. Sumber Alfaria Trijaya Cabang Demak. *MUQADDIMAH: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 2(2), 81-90. <https://doi.org/10.59246/muqaddimah.v2i2.715>
- Dwi, A., Riano, H., & Fauziah, L. (2025). *Academic Journal of Digital Economy and Stability Improving Raw Material Quality Control System to Minimize Defects in Food Logistics Operations*. 38(3), 410-419. <https://economics.academicjournal.io/index.php/economics/>
- Fadillah, S. L., Fatikasari, P., Yesta, I. D., Amru, F. F., Sulistiyowati, L. H., & Miguel, J. (2023). Quality Of the Work Environment Through the Approach of Employee Perceptions in Indonesian Manufacturing Companies. *Journal of Business Innovation and Accounting Research*, 1(1), 1-12. <https://doi.org/10.56442/qrm4d443>
- Kanda, A. S. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Study Kasus Dadi Cellular. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2(2), 103-113.
- Khairunnisa, A., & Ratum, A. S. (2025). *Soft TQM ' s Effect on Employee Job Satisfaction and Performance at An Indonesian Oil and Gas Company*. 14(2).
- Laoli, E. S., & Ndraha, T. P. (2022). Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 15-20. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.8>
- Rahmawati, N. S., & Laksmi, L. (2022). Kajian Fenomenologi Pada Pengalaman Auditor Internal di Kementerian X Dalam Melaksanakan Audit. *JIPi (Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi)*, 7(1), 55. <https://doi.org/10.30829/jipi.v7i1.9611>
- Rezki Renanda, Farid, & Umar. (2023). Pelaksanaan Quality Control yang Efektif untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan pada Usaha Yumna Laundry. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 6(3), 218-224. <https://doi.org/10.56338/jks.v6i3.3393>
- SAKA, I. M. A. H. T., SUDIVIA, N. K. A. P., & DHARMANEGARA, I. . A. (2023). The Influence of Standard Operational Procedures and Supervision on The Performance of Employees of PT. Swadharma Sarana Informatika Denpasar. *Journal of Governance, Taxation and Auditing*, 2(2), 117-122. <https://doi.org/10.38142/jogta.v2i2.878>
- Wolor, C. W., Musyaffi, A. M., Nurkhin, A., & Tarhan, H. (2022). Employee Perceptions of TQM-Oriented HRM Practices for Perceived Performance Improvement in the Case of Companies in Indonesia. *Asian Journal for Public Opinion Research*, 10(2), 123- 146. <https://doi.org/10.15206/ajpor.2022.10.2.123>