

# Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 dalam Mendukung dan Menunjang Pemasaran Produk

Muhammad Farhan Azfa<sup>1</sup>, Riri Hilmatus Solihah<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Insan Pembangunan Indonesia, Indonesia

\*Corresponding Email: [ririhilmatus23@gmail.com](mailto:ririhilmatus23@gmail.com)

**Abstract** - In facing global competition, of course, consumer awareness is increasing on product quality, therefore companies need to pay attention to the quality of the products they produce. The consistent implementation of a quality management system affects product quality and customer satisfaction. The standard for international quality management that is commonly used is ISO 9001:2015, for this reason, companies need to receive international recognition stating that the product and systems used comply with the standards. Marketing management plays an important role in implementing the system to determine market conditions and demands as well as designing strategies to achieve company targets. This study aims to analyze and determine the effect of implementing a quality management system in supporting marketing activities and the supporting and inhibiting factors for its application. The type of research used is descriptive and analyzed using quantitative methods. The data collection technique was carried out in the manner proposed according to the table for the implementation of ISO 9001:2015 in marketing.

**Keywords:** Marketing, ISO 9001:2015, Quality.

**Abstrak** - Dalam menghadapi persaingan global, tentunya kesadaran konsumen semakin meningkat pada mutu produk, oleh karena itu perusahaan perlu memperhatikan mutu pada produk yang dihasilkan. Penerapan sistem manajemen mutu yang konsisten mempengaruhi mutu produk dan kepuasan pelanggan. Standar internasional mengenai manajemen mutu yang biasa digunakan adalah ISO 9001:2015, untuk itu perusahaan perlu mendapatkan pengakuan internasional yang menyatakan bahwa produk dan sistem yang digunakan telah sesuai dengan standar. Manajemen pemasaran sangat berperan penting dalam implementasi sistem untuk mengetahui kondisi dan permintaan pasar serta merancang strategi untuk mencapai target perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh penerapan sistem manajemen mutu dalam menunjang kegiatan pemasaran dan faktor-faktor pendukung serta penghambat penerapannya. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan di analisis menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara diusulkan sesuai dengan table untuk implementasi ISO 9001:2015 dalam pemasaran.

**Kata Kunci:** Pemasaran, ISO 9001:2015, Mutu.

## I. PENDAHULUAN

Manajemen mutu adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk menjaga tingkat kualitas yang diinginkan oleh perusahaan. Tindakan ini mencakup rangkaian aktivitas lain seperti menentukan standar kualitas, peraturan yang diperlukan, dan aspek lain yang dapat menentukan kualitas produk atau jasa.

Tujuan utamanya adalah untuk jangka panjang, agar meningkatkan kepuasan pelanggan dan customer loyalty stabil atau bahkan terus meningkat.

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 merupakan salah satu *framework* standar manajemen mutu yang diakui internasional. ISO 9001 sendiri telah mengalami perkembangan dan revisi sejak 1980, 1987, 1994, 2000, 2008, dan 2015 menyesuaikan kebutuhan manajemen kualitas pada masanya.

ISO 9001:2015 merupakan standar manajemen mutu yang dikeluarkan oleh *International Organization for Standardization* dikenal juga dengan ISO yang berisikan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi sebuah perusahaan / organisasi dalam membentuk suatu *quality management system*. Dengan berpedoman pada ISO 9001:2015 sebuah organisasi / perusahaan dapat melakukan evaluasi apakah produk (barang/jasa) dan proses yang dilakukan oleh perusahaan tersebut dapat memenuhi keinginan atau persyaratan dari *customer* secara konsisten. Selain itu, penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 juga dapat memastikan konsistensi mutu produk dan jasa yang dihasilkan sesuai dengan persyaratan perusahaan ataupun pelanggan serta mencegah terjadi kegagalan mutu produk atau jasa sepanjang proses produksi. Di Indonesia standar sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 diadopsi identik menjadi sebuah standar sistem oleh Badan Standardisasi Nasional (BSN) menjadi SNI ISO 9001:2015.

Standar Manajemen Mutu ISO 9001:2015 tidak hanya bisa diterapkan pada dunia industri yang menghasilkan produk, namun demikian bisa juga diterapkan pada bidang yang menghasilkan jasa seperti sekolah, universitas, rumah sakit dan bidang usaha jasa lainnya. Pada dasarnya konsep dasar ISO 9001 bisa disederhanakan menjadi tiga hal. Pertama, perusahaan harus memiliki standar operasional prosedur dan sistem operasi yang jelas sehingga dapat dijadikan sebagai acuan bekerja, meskipun dalam ISO 9001:2015. Berikutnya, karyawan yang bekerja harus kompeten untuk menghindari adanya ketidaksesuaian antara hasil output atau proses yang terjadi dengan yang disyaratkan. Terakhir, adanya infrastruktur yang baik yang dapat digunakan oleh perusahaan (gedung, peralatan, software).

Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam perusahaan merupakan suatu langkah yang tepat untuk memenangkan persaingan. Salah satu perusahaan di Indonesia yang telah bersertifikat ISO 9001:2015 adalah PT. Damai abadi Perusahaan ini bergerak di bidang penyedia jasa tenaga kerja ke luar negeri. PT. Damai abadi menerapkan standar tersebut sejak 14 Desember 2016. Hal ini dilakukan sebagai bukti bahwa perusahaan telah berusaha menghasilkan tenaga kerja yang berkualitas. Penerapan ISO 9001:2015 berpengaruh baik internal maupun eksternal perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas kami mencoba melakukan penelitian analisis penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dalam menunjang dan mendukung pemasaran produk (Studi pada PT. Damai abadi).

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### A. Sistem Manajemen Mutu

Sistem manajemen mutu dibentuk untuk mengontrol dan mengawasi kegiatan maupun tugas diinternal perusahaan. Dengan adanya sistem manajemen mutu diharapkan produk ataupun jasa dapat mencapai target dan konsisten dalam produksi. Selain itu sistem manajemen mutu ini dapat diartikan juga sebagai alat untuk membantu perusahaan mempertahankan kualitasnya secara keseluruhan dan melibatkan sumber daya manusia yang memadai serta berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Sistem manajemen mutu adalah suatu komponen yang saling berhubungan yang menggunakan kebijakan yang sudah ditetapkan untuk memenuhi tujuan organisasi serta difokuskan pada kebutuhan pelanggan, lingkungan, efisiensi energi dan sejenisnya (Brent, 1989).

Inti dari sistem manajemen mutu meliputi: Adanya kebijakan mutu, perencanaan mutu, sasaran mutu, prosedur kerja, instruksi kerja, dan rekaman mutu.

### **B. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015**

Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 merupakan standar manajemen mutu yang dikeluarkan oleh *International Organization for Standardization* dikenal juga dengan ISO yang berisikan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi sebuah perusahaan / organisasi dalam membentuk suatu quality management system.

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 berisi tentang: Penekanan pada keterlibatan kepemimpinan, Pengarahan risiko dan peluang perusahaan secara terstruktur, Menggunakan bahasa struktur dan istilah yang umum dan sederhana, sehingga memudahkan organisasi yang menggunakan beberapa sistem manajemen. Pengarahan manajemen rantai pasokan yang lebih efektif, Lebih mudah digunakan untuk perusahaan jasa dan perusahaan yang berbasis pengetahuan

Salah satu tujuan utama standar ISO 9001 adalah untuk memberikan pelanggan kepuasan yang mereka inginkan. Dengan menerapkan sistem manajemen dan penanganan mutu yang berstandar internasional, perusahaan dipastikan mampu menghilangkan hambatan manajemen yang tidak perlu.

International Organization for Standardization menyebutkan ada 7 prinsip yang mendasari Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, yaitu fokus pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan orang, pendekatan proses, improvement, pengambilan keputusan berdasarkan bukti, dan manajemen hubungan.

### **C. Pemasaran (Marketing)**

Pemasaran adalah salah satu kegiatan pokok yang perlu dilakukan oleh perusahaan baik itu perusahaan barang atau jasa dalam upaya untuk mempertahankan kelangsungan hidup usahanya. Hal tersebut disebabkan karena pemasaran merupakan salah satu kegiatan perusahaan, di mana secara langsung berhubungan dengan konsumen. pemasaran meliputi : periklanan, penjualan, dan pengiriman produk kepada konsumen atau bisnis lain.

Fungsi pemasaran tentunya meningkatkan penjualan yang pada akhirnya meningkatkan laba. Semakin banyak aktivitas pemasaran, maka semakin besar peluang produk atau jasa terjual.

## **III. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini akan dianalisis entitas-entitas dari penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dalam pengaruhnya terhadap kegiatan pemasaran di PT. Damai Abadi.

**Tabel 1. Artikel jurnal yang di review**

No.	Penulis	Judul	Metode	Jurnal
1	Suryana, Utami, et al (2019)	Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam Mendukung Pemasaran (Studi Pabrik Baja Tulangan Beton dengan Proses Re-Rolling atau Hasil Canai Panas Ulang)	Kualitatif	Jurnal Teknologi Proses dan Inovasi Industri

No.	Penulis	Judul	Metode	Jurnal
2	Ramadhany, Supriono (2017)	Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Dalam Menunjang	Kualitatif	Jurnal Administrasi Bisnis
3	Purnama (2005)	Tinjauan Kritis terhadap Implementasi ISO 9001	Kualitatif	Jurnal Siasat Bisnis

### Fokus Penelitian

1. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT.Damai Abadi : Menganalisis penerapan sistem ISO 9001:2015 diantaranya : fokus pelanggan, prinsip improvement(perbaikan), dan prinsip manajemen hubungan serta Menganalisis manajemen perusahaan dalam meningkatkan mutu produknya.
2. Menganalisis Penerapan implementasi sistem ISO 9001:2015 terhadap kegiatan pemasaran PT. Damai Abadi.Terkait Strategi pemasaran, Kebijakan harga, Kebijakan promosi, Distribusi produk.
3. Faktor pendukung dan hambatan yang dihadapi PT. Damai Abadi dalam menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti yaitu : observasi dan wawancara, adapun instrument penelitian yang digunakan : peneliti, pedoman wawancara, alat perekam, kamera, dan alat tulis menulis.

### Analisis dan Keabsahan Data

Analisis data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian kualitatif terdapat beberapa aktivitas dalam menganalisis data berupa reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi.

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

Perusahaan resmi bersertifikat Sistem Manamejem Mutu ISO 9001:2015 sejak tanggal 14 Desember 2016. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada PT.Damai Abadi adalah suatu upaya perusahaan untuk memperbaiki sistem manajemennya yang belum terstruktur. Hal ini dilakukan agar manajemen perusahaan lebih rapi sehingga pencapaian tujuannya lebih mudah. Namun pada prakteknya perusahaan belum mampu menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dengan baik dan konsisten. Sesuai dengan pernyataan wawancara berikut:

*"...belum maksimal ya mbak, disini teknis juga saya yang mengerjakan sendiri, untuk teman teman masih banyak yang belum terlibat dan belum benar-benar berjalan."* (Wawancara dengan Ibu Rosa selaku manajer operasional PT. Damai Abadi Pada hari rabu 23 mei 2017, Pukul 10.00 WIB).

Langkah awal yang dilakukan perusahaan adalah memberikan kesadaran karyawan terhadap pentingnya menjaga kualitas produk agar eksistensi perusahaan tetap terjaga. Kesadaran setiap individu yang terlibat dalam memahami pentingnya sistem manajemen membuat prosedur dan pertanggungjawaban kerja setiap bagian dalam struktur organisasi perusahaan semakin jelas.

### Hambatan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

Beberapa hambatan dialami PT. Damai Abadi dalam menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Walaupun sudah memiliki sertifikat ISO sejak akhir tahun 2016, perusahaan belum bisa sepenuhnya menerapkan prinsip-prinsip yang tertuang didalamnya. Perusahaan menyadari bahwa hambatan ini dapat diatasi apabila semua pihak yang terlibat dalam kegiatan bisnis perusahaan.

Hambatan-hambatan ini diantaranya: Sumber daya manusia yang terbatas, Struktur organisasi perusahaan sudah jelas, namun terlalu banyak pekerjaan dalam satu divisi sehingga fokus karyawan mudah terbagi, Tidak ada sosialisasi untuk pihak eksternal dari perusahaan. Hal ini dinyatakan dalam wawancara berikut: “...untuk di pihak internal ini kita adakan training manajemen mutu di setiap bagian-bagian, kalau eksternalnya kita belum ada.” (Wawancara dengan Ibu Rosa selaku manajer operasional PT. Damai abadi pada hari rabu 23 mei 2017, pukul 10.00 WIB). Kurangnya pengetahuan karyawan mengenai sistem baru, Karyawan tidak menjalankan prosedur yang diberikan secara konsisten, bahkan tidak menjalankan prosedur tersebut sama sekali, Pelaksanaan prosedur belum jelas dan tidak rinci.

Hambatan yang seringkali dialami perusahaan adalah permasalahan kecil dan sering terjadi yang dianggap tidak akan mempengaruhi kinerja perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan kurang memiliki kepedulian terhadap keberlangsungan perusahaan. Faktor-faktor ini tentu menjadi permasalahan yang menghambat penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT. Damai Abadi. Dalam upaya penerapan sistem yang baru, dibutuhkan komitmen yang kuat dari setiap pihak yang terlibat di dalam perusahaan dan tindakan tegas dari top management perusahaan. Hambatan-hambatan ini dapat merugikan perusahaan dikemudian hari jika terus diabaikan. Oleh karena itu, perusahaan perlu merumuskan suatu perencanaan, pengendalian, dan peningkatan mutu yang berkelanjutan sehingga hambatan yang ada dapat diatasi.

### **Analisis Penerapan ISO 9001:2015**

Pada beberapa prinsip yang ada di dalam ISO 9001:2015 peneliti hanya dapat menjabarkan 3 prinsip yaitu : Fokus pelanggan, prinsip improvement (perbaikan) dan prinsip manajemen hubungan yang dijabarkan sebagai berikut:

#### **1. Fokus Pelanggan**

PT. Damai Abadi sangat mengutamakan kebutuhan dari agency dan pengguna jasanya. Hal ini dilakukan dengan memperhatikan setiap kriteria yang diajukan sehingga perusahaan dapat selalu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggannya. Perusahaan berusaha untuk selalu memantau dan meninjau persyaratan dari mitra usahanya. Persyaratan yang diberikan oleh pelanggan ini didapatkan dari hasil riset dan hasil pertemuan dengan pihak yang bersangkutan. Kriteria yang diharapkan ini selanjutnya dapat dipenuhi dan dijadikan sebagai standar pelayanan perusahaan. Dengan memberikan fokus lebih pada kebutuhan pelanggan, perusahaan mampu menjaga reputasi dan kerja sama dengan mitra usahanya dengan baik selama bertahun-tahun.

#### **2. Improvement (Perbaikan)**

Sesuai dengan prinsip ISO 9001:2015, perusahaan yang sukses tentu memiliki fokus untuk perbaikan berkelanjutan. Perbaikan kinerja perusahaan ini diupayakan dengan peningkatan profesionalisme pengurus dan staf dengan bantuan konsultan manajemen. Perusahaan juga mengadakan pelatihan untuk karyawannya agar lebih memahami penggunaan ISO 9001:2015. Upaya perbaikan ini juga dilakukan dengan perluasan jaringan usaha, diantaranya selalu mengembangkan kerja sama dengan mitra agency di luar negeri, membuka kantor perwakilan di luar negeri, mengadakan kontak langsung dengan calon pengguna jasa TKI, dan membuka sistem online dengan calon pengguna jasa TKI maupun mitra kerja di negara setempat. Perluasan jaringan ini juga sesuai dengan prinsip ISO 9001:2015 dimana untuk mencapai kesuksesan berkelanjutan, perusahaan perlu menjaga hubungan dengan semua pihak yang membawa pengaruh besar terhadap kelanjutan perusahaan. Selain itu, untuk memenuhi permintaan tenaga kerja ke luar negeri, perusahaan berupaya memberikan informasi yang luas tentang kesempatan kerja pada setiap perwakilan perusahaan yang ada di daerah.

#### **3. Manajemen Hubungan**

Sesuai dengan tujuan awal bahwa ISO digunakan PT. Damai Abadi untuk memudahkan pencapaian tujuannya, dimana tujuan utama perusahaan adalah untuk meningkatkan jumlah permintaan tenaga



kerja. Peningkatan ini didukung dengan konsistensi perusahaan dalam memenuhi kebutuhan konsumen dengan cara menjaga kepercayaan dengan mitra baik agency dan calon pengguna jasa, serta kepercayaan dari calon tenaga kerja yang akan dikirimkan. Fasilitas pelatihan yang layak, nyaman, dan bersih membuat para calon tenaga kerja tidak tertekan. Selain memberikan fasilitas yang memadai, perlindungan hak-hak TKI juga sangat dijunjung baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Perusahaan secepat mungkin menangani masalah yang dihadapi calon tenaga kerja maupun komplain dari agency dan pengguna jasa. Dengan menjaga kepercayaan ini, perusahaan mampu memenuhi permintaan tenaga kerja dan mampu menarik minat dari calon tenaga kerja.

### **Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam Menunjang Pemasaran**

Sesuai dengan kebijakan perusahaan, penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 diharapkan dapat membantu manajemen perusahaan agar lebih terstruktur dan menghasilkan mutu produk yang dapat memuaskan kebutuhan konsumen. Tetapi sangat disayangkan dalam prakteknya perusahaan belum sepenuhnya menjalankan sistem ini secara menyeluruh, sehingga belum ada perubahan yang signifikan pada sistem pemasaran perusahaan. Meski demikian, kinerja manajemen pemasaran perusahaan telah mampu menjaga konsistensi perusahaan dalam menghasilkan jasa yang sesuai dengan persyaratan mitra usahanya. Sebelum menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, perusahaan telah berupaya untuk memaksimalkan kinerja pemasarannya dengan menjaga hubungan baik dengan semua pihak yang terlibat, sehingga tidak sulit bagi perusahaan untuk menyesuaikan diri dengan sistem yang baru. Dengan menjaga kerja sama yang baik dengan mitra perusahaan, kegiatan promosi, baik promosi perusahaan maupun promosi kualitas jasa TKI yang dikirimkan, akan lebih mudah dan menghasilkan feedback yang positif. Sistem pemasaran yang digunakan perusahaan juga cukup berhasil diterapkan karena sejauh ini perusahaan mampu memenuhi targetnya.

Sebagai upaya mendukung kegiatan promosinya, kualitas keterampilan yang dimiliki oleh calon tenaga kerja ditingkatkan melalui program pelatihan di balai latihan kerja dengan fasilitas dan sarana yang dimiliki oleh perusahaan dan pemerintah serta swasta. Walau perusahaan belum sepenuhnya menerapkan sistem manajemen mutu yang baru, peningkatan kualitas keterampilan yang dilakukan perusahaan ini sesuai dengan inti dari ISO 9001:2015 dimana perusahaan berfokus pada kebutuhan konsumen agar dapat selalu memenuhi kriteria permintaannya.

## **V. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

PT. Damai Abadi sudah memiliki sertifikat ISO 9001:2015 yang digunakan untuk usaha perbaikan sistem manajemennya. Namun sangat disayangkan perusahaan belum mampu menerapkannya dengan baik dan konsisten. Akan tetapi Perusahaan berharap ke depannya penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 lebih menyeluruh dan membawa pengaruh-pengaruh yang positif untuk kegiatan bisnis perusahaan. Meski begitu perusahaan telah berhasil menerapkan tiga prinsip yang terdapat dalam ISO 9001:2015 diantaranya prinsip fokus pelanggan, prinsip improvement (perbaikan), dan prinsip manajemen hubungan. Penerapan prinsip-prinsip tersebut membantu perusahaan untuk selalu memahami bagaimana kriteria dan permintaan dari mitra usahanya yang tidak lain adalah tugas utama dari manajemen pemasaran. Dengan menganalisis kriteria dan permintaan tersebut, perusahaan mampu membentuk standar yang tepat yang digunakan sebagai dasar perusahaan untuk menghasilkan produk yang dapat memberikan kepuasan dan memenuhi ekspektasi pengguna jasanya. Ketika harapannya dapat dipenuhi, perusahaan tentu akan mendapatkan nilai tambah dan kepercayaan dari mitranya. Kepercayaan ini sebisa mungkin dijaga oleh perusahaan dengan selalu melakukan perbaikan-perbaikan manajemennya agar output yang dihasilkan selalu memenuhi standar.

Meski tidak ada perbedaan yang signifikan mengenai strategi pemasaran yang digunakan setelah diterapkannya ISO 9001:2015, sejauh ini perusahaan mampu menjaga kestabilan kinerjanya. Dengan menggunakan sistem seleksi online, pemasaran yang dilakukan mampu meyakinkan pengguna jasanya bahwa tenaga kerja yang dikirimkan benar-benar memiliki kompetensi yang sesuai dengan apa yang telah tercantum dalam biodata awal yang dikirimkan pada agency di luar negeri. Pencapaian ini bisa diraih karena perusahaan selalu berusaha semaksimal mungkin membekali tenaga kerja yang akan ditempatkan dengan kompetensi yang terbaik sehingga jenjang karir para tenaga kerja bisa terus dikembangkan.

Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT. Damai Abadi didukung dengan beberapa faktor, antara lain: 1) Upaya peningkatan daya saing dan nilai-nilai perusahaan; 2) Perbaikan sistem manajemen agar lebih terstruktur; 3) Sebagai aspek perlindungan tenaga kerja; dan 4) Meyakinkan mitra usaha bahwa perusahaan telah berupaya memenuhi standar guna memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik. Adapun faktor-faktor hambatan dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu berbasis ISO 9001:2015 antara lain: 1). Rendahnya pemahaman SDM atas terhadap ISO 9001:2015 2). Jumlah SDm yang terbatas 3). Karyawan tidak komitmen dalam menjalankan system manajemen mutu terkait prosedur.

### **B. Saran**

Manajemen puncak perusahaan dapat melakukan peningkatan komitmen dan pemahamannya terhadap penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Setelah dipahami, perusahaan perlu membuat prosedur lebih jelas dan terperinci mengenai sistem manajemen mutu ISO 9001:2015.

Pihak yang terlibat dalam kegiatan bisnis perusahaan perlu diberikan sosialisasi yang lebih bahwa saat ini perusahaan telah menggunakan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 serta memberikan tindakan tegas yang mengharuskan karyawan mengikuti prosedur yang sudah dibuat oleh perusahaan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Agistiawati, E., Asbari, M., Basuki, S., Yuwono, T., Chidir, G., a, M., Silitonga, N., Sutardi, D., & Novitasari, D. (2020). Exploring the Impact of Knowledge Sharing and Organizational Culture on Teacher Innovation Capability. *International Journal of Science and Management Studies (IJSMS)*, 3(3), 62–77. <https://doi.org/10.51386/25815946/ijms-v3i3p107>
- Asbari, M. (2015). Fokus Satu Hebat. Penerbit Dapur Buku.
- Asbari, M. (2020). Is Transformational Leadership Suitable for Future Organizational Needs? *International Journal of Sociology, Policy and Law (Ijospl)*, 01(01), 51–55. <https://ijospl.org/index.php/ijospl/article/view/17>
- Asbari, M., & Novitasari, D. (2021). Pengaruh Aktivitas Berbagi Pengetahuan dan Mediasi Budaya terhadap Kemampuan Inovasi Guru. *Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 5(1), 50. <https://doi.org/10.17977/um025v5i12020p50>
- Asbari, M., & Prasetya, A. B. (2021). Managerial Coaching: Rahasia Membangun Kinerja, Komitmen Tim dan Modal Psikologis Guru. In *Edumaspul: Jurnal Pendidikan* (Vol. 5, Issue 1, pp. 490–506). <https://doi.org/10.33487/edumaspul.v5i1.1248>
- Asbari, M., Novitasari, D., Purwanto, A., Fahmi, K., & Setiawan, T. (2021). Self-leadership to Innovation: The Role of Knowledge Sharing. *International Journal of Social and Management Studies (IJOSMAS)*, 02(05), 21–36. <https://ijosmas.org/index.php/ijosmas/article/view/68>

- Asbari, M., Novitasari, D., Silitonga, N., Sutardi, D., & Gazali, G. (2020b). Mempertahankan Kinerja Karyawan di Masa Pandemi Covid-19: Studi Kasus pada Industri Ritel. *JMK (Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan)*, 5(3), 183. <https://doi.org/10.32503/jmk.v5i3.1093>
- Asbari, M., Novitasari, D., Silitonga, N., Sutardi, D., & Gazali. (2020a). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Kinerja Karyawan: Peran Kesiapan untuk Berubah Sebagai Mediator. *Jurnal Manajemen*, 10(2), 84–99. <https://doi.org/10.30656/jm.v10i2.2371>
- Asbari, M., Nurhayati, W., Purwanto, A., & Putra, F. (2020). Pengaruh Genetic Personality dan Authoritative Parenting Style terhadap Pendidikan Karakter di Aya Sophia Islamic School. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 4(1), 142–155. <https://doi.org/10.33487/edumaspul.v4i1.341>
- Asbari, M., Purba, J. T., Hariandja, E. S., & Sudibjo, N. (2021). From Leadership to Innovation: Managing Employee Creativity. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 4(1), 143–154. <https://doi.org/https://doi.org/10.36407/jmsab.v4i1.287>
- Asbari, M., Purba, J. T., Hariandja, E. S., & Sudibjo, N. (2021). Membangun Kesiapan Berubah dan Kinerja Karyawan: Kepemimpinan Transformasional versus Transaksional. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 22(1), 54–71. <https://doi.org/10.30596/jimb.v22i1.4888>
- Asbari, M., Santoso, P. B., & Prasetya, A. B. (2020). Elitical and antidemocratic transformational leadership critics: Is it still relevant? *International Journal of Social, Policy, and Law (IJOSPL)*, 01(01), 11–16. <http://www.ijospl.org>
- Asmad, C. C., Rahim, A. R., & Jaman, A. (2019). Pengaruh ISO 9001: 2015, motivasi, dan kompetensi terhadap kinerja pustakawan di Perpustakaan Universitas Hasanuddin. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 7(2), 113-130.
- Erwin, E. Perancangan dan Pengembangan Sistem Manajemen Mutu Berstandar Internasional (ISO 9001: 2015) di Fakultas Teknik dan Kejuruan, Universitas Negeri di Indonesia. -.
- Fayzhall, M., Asbari, M., Purwanto, A., Basuki, S., Hutagalung, D., Maesaroh, S., Chidir, G., Goestjahjanti, F. S., & Andriyani, Y. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kapabilitas Inovasi Guru Dalam Perspektif Organizational Learning. *EduPsyCouns: Journal of Education, Psychology and Counseling*, 2(1), 64–91. <https://ummaspul.e-journal.id/Edupsyscouns/article/view/413>
- Fayzhall, M., Asbari, M., Purwanto, A., Sestri Goestjahjanti, F., Yuwono, T., Rasyi Radita, F., Yulia, Y., Cahyono, Y., & Suryani, P. (2020). Transformational versus Transactional Leadership: Manakah yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Guru? *EduPsyCouns: Journal of Education, Psychology and Counseling*, 2(1), 256–275. <https://ummaspul.e-journal.id/Edupsyscouns/article/view/463>
- Febriani, R., Asbari, M., & Yani, A. (2023). Resensi Buku: Berani Berubah untuk Hidup Lebih Baik. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 1(01), 1–6.
- Hadiwiardjo, B. H. dan S. Wibisono. (1996). Memasuki pasar internasional dengan ISO 9000 sistem manajemen mutu. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Hutagalung, D., Sopa, A., Asbari, M., Cahyono, Y., Maesaroh, S., & Chidir, G. (2020). Influence of Soft Skills, Hard Skills and Organization Learning on Teachers' Performance through Innovation Capability as Mediator. *Journal of Critical Reviews*, 7(19), 54–66. <http://www.jcreview.com/?mno=101978>. *Journal of Critical Reviews*, 7(19), 54–66.
- International Organization for Standarization."ISO 9001:2015" iso.org.
- Kamar, K., Novitasari, D., Asbari, M., Winanti, W., & Goestjahjanti, F. S. (2020). Enhancing Employee Performance During the Covid-19 Pandemic: the Role of Readiness for Change Mentality. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 11(2), 154–166. <https://doi.org/10.15294/jdm.v11i2.25279>
- Lovelock, C., J. Wirtz dan J. Mussry. (2010). Pemasaran jasa Perspektif Indonesia. Diterjemahkan oleh: Dian Wulandari dan Devri Barnadi Putera. Jilid 2. Ed.7. Jakarta: Erlangga.



- Maesaroh, S., Asbari, M., Hutagalung, D., Agistiawati, E., Basuki, S., Radita, F. R., Nurasih, Yulia, Y., Singgih, E., & Chidir, G. (2020). Pengaruh Religiusitas dan Kepemimpinan Transformasional terhadap Kinerja Guru melalui Mediasi Organizational Citizenship Behavior. *EduPsyCouns: Journal of Education, Psychology and Counseling*, 2(1), 276–290. <https://ummaspul.e-journal.id/EdupsyCouns/article/view/473>
- Nadeak, M., Widodo, A., Asbari, M., Novitasari, D., & Purwanto, A. (2021). Understanding the Links between Coaching, OCB, and Individual Performance among MSME Employees. *International Journal of Social and Management Studies*, 01(04), 65–80. <https://ijosmas.org/index.php/ijosmas/article/view/52>
- Novitasari, D., Asbari, M., Rizky Wijaya, M., & Yuwono, T. (2020). Effect of Organizational Justice on Organizational Commitment: Mediating Role of Intrinsic and Extrinsic Satisfaction. *International Journal of Science and Management Studies (IJSMS)*, 3(3), 96–112. <https://doi.org/10.51386/25815946/ijms-v3i3p110>
- Novitasari, D., Asbari, M., Sutardi, D., Gazali, G., & Silitonga, N. (2020). Pengaruh Kesiapan untuk Berubah dan Efektivitas Kepemimpinan Transformasional terhadap Kinerja Karyawan di Masa Pandemi Covid-19. *Value : Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 15(2), 22–37. <https://doi.org/10.32534/jv.v15i2.1152>
- Novitasari, D., Asbari, M., Wijayanti, L. M., Hyun, C. C., & Farhan, M. (2020). The Role of Religiosity, Leadership Style, Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior Mediation on Woman Teachers' Performance. *Solid State Technology*, 63(6), 2953–2967. <http://solidstatetechnology.us/index.php/JSST/article/view/3380>. *Solid State Technology*, 63(6), 2953–2967. [https://www.researchgate.net/profile/Masduki-Asbari/publication/348927578\\_The\\_Role\\_of\\_Religiosity\\_Leadership\\_Style\\_Job\\_Satisfaction\\_and\\_Organizational\\_Citizenship\\_Behavior\\_Mediation\\_on\\_Woman\\_Teachers'\\_Performance/links/60175b60a6fdcc071ba913d5/The-Role-of](https://www.researchgate.net/profile/Masduki-Asbari/publication/348927578_The_Role_of_Religiosity_Leadership_Style_Job_Satisfaction_and_Organizational_Citizenship_Behavior_Mediation_on_Woman_Teachers'_Performance/links/60175b60a6fdcc071ba913d5/The-Role-of)
- Novitasari, D., Goestjahjanti, F. S., & Asbari, M. (2020). The Role of Readiness to Change between Transformational leadership and Performance: Evidence from a Hospital during Covid-19 Pandemic. *APMBA (Asia Pacific Management and Business Application)*, 9(1), 37–56. <https://doi.org/10.21776/ub.apmba.2020.009.01.4>. *APMBA (Asia Pacific ...)*, 9(1), 37–56. <https://www.apmba.ub.ac.id/index.php/apmba/article/view/378%0Ahttps://www.apmba.ub.ac.id/index.php/apmba/article/download/378/285>
- Novitasari, D., Haque, M. G., Supriatna, H., Asbari, M., & Purwanto, A. (2021). Understanding the Links between Charismatic Leadership, Intrinsic Motivation and Tacit Knowledge Sharing among MSME Employees. *International Journal of Social and Management Studies (IJOSMAS)*, 02(03), 1–13. <https://www.ijosmas.org/index.php/ijosmas/article/view/29>
- Novitasari, D., Sasono, I., & Asbari, M. (2020). Work-Family Conflict and Worker's Performance during Covid-19 Pandemic: What is the Role of Readiness to Change Mentality? *International Journal of Science and Management Studies (IJSMS)*, 6(2), 122–134. <https://doi.org/10.51386/25815946/ijms-v3i4p112>
- Puji Astuti, J., Sa, N., Diah Rahmawati, S., Yuli Astuti, R., & Sudargini, Y. (2020). The Effect of Work Motivation, Work Environment, Work Discipline on Employee Satisfaction and Public Health Center Performance. *Journal Industrial Engineering & Management Research (Jiemar)*, 1(2), 2722–8878. <https://doi.org/10.7777/jiemar.v1i2>
- Purnama, N. (2005). Tinjauan Kritis Terhadap Implementasi ISO 9001. *Jurnal Siasat Bisnis. Quality Management System SNI ISO 9001:2015*.
- Rahayu, N. A., & Hutabarat, I. M. (2019). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Dosen Dimediasi Kompetensi Dosen Di Kabupaten Jayawijaya. *Wahana*, 71(1), 47–60. <https://doi.org/10.36456/wahana.v71i1.1893>
- raihanah daulay, khair, pratama & astuti. (2017). Peran Kesiapan untuk Berubah terhadap Kinerja Guru di Masa Pandemi Covid-19. *Journal of Industrial Engineering & Management ...*, 1(2), 219–237. <https://www.jiemar.org/index.php/jiemar/article/view/63>

- Ramadhany, F. F (2017). Analisis penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dalam menunjang pemasaran [Jurnal administrasi bisnis (JAB) 53,2017].
- Sagita, D. N., Matin, M., & Suryadi, S. (2019). Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 Di Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. *JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, dan Supervisi Pendidikan)*, 4(1), 104-111.
- Simanowski, R. (2015). Digital Literature. *Digital Art and Meaning*, 1(1), 27–57. <https://doi.org/10.5749/minnesota/9780816667376.003.0002>
- Sopa, A., Asbari, M., Purwanto, A., Budi Santoso, P., Mustofa, Hutagalung, D., Maesaroh, S., Ramdan, M., & Primahendra, R. (2020). Hard skills versus soft skills: Which are more important for Indonesian employees innovation capability. In *International Journal of Control and Automation* (Vol. 13, Issue 2, pp. 156–175).
- Vizano, N. A., Utami, W., Johaness, S., Herawati, A., Aima, H., Sutawijaya, A. H., Purwanto, A., Supono, J., Rahayu, P., Setiyani, A., & Catur Widayati, C. (2020). Effect of compensation and organization commitment on turnover intention with work satisfaction as intervening variable in Indonesian industries. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(9), 287–298. <https://doi.org/10.31838/srp.2020.9.46>
- Wahyuni, H. C., W. Sulistiyowati dan M. Khamim. (2015). *Pengendalian kualitas ± Aplikasi pada industri jasa dan manufaktur dengan lean, six sigma, dan servqual*. Cetakan 1. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wibowo, T. S., Badi'ati, A. Q., Annisa, A. A., Wahab, M. K. A., Jamaludin, M. R., Rozikan, M., Mufid, A., Fahmi, K., Purwanto, A., & Muhaini, A. (2020). Effect of Hard Skills, Soft Skills, Organizational Learning and Innovation Capability on Islamic University Lecturers' Performance. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(7), 556–569. <https://doi.org/10.31838/srp.2020.7.80>
- Yanthy, E., Purwanto, A., Pramono, R., Cahyono, Y., & Asbari, M. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Transaksional Terhadap Kinerja Sistem Jaminan Halal HAS 23000. *BISNIS : Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 8(1), 131–153. <https://doi.org/10.21043/bisnis.v8i1.7045>
- Yuwono, T., Novitasari, D., Asbari, M., Sutardi, D., Mustofa, & Asbari, M. (2020). Peran Organizational Commitment terhadap Hubungan Work- Family Conflict dan Kepuasan Kerja Karyawan Wanita di Kota Seribu Industri Tangerang. *EduPsyCouns: Journal of Education, Psychology and Counseling*, 2(1), 524–540. <https://ummaspul.e-journal.id/Edupsyscouns/article/view/526/303>
- Zaman, M. N., Novitasari, D., Goestjahjanti, F. S., Fahlevi, M., Nadeak, M., Fahmi, K., Setiawan, T., & Asbari, M. (2020). Effect of Readiness to Change and Effectiveness of Transformational Leadership on Workers' Performance during Covid-19 Pandemic. *Solid State Technology*, 63(1s), 185–200. <http://www.solidstatetechnology.us/index.php/JSST/article/view/708>