JISMA
JOURNAL OF INFORMATION SYSTEMS AND MANAGEMENT
Vol. 02 No. 03 June 2023 https://jisma.org e-ISSN: 2829-6591

Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 dalam Mendukung dan Menunjang Pemasaran Produk: *Narrative Literatur Review*

Muhammad Farhan Azfa[1], Riri Hilmatus Solihah[2]
[12]Universitas Insan Pembangunan Indonesia, Indonesia
**Corresponding Email: ririhilmatus23@gmail.com*Farhanazfa1@gmail.com*

Abstract - In faing global competition, of coures consumen awareness is increasing on product quality, therefore companies neede to pay attention to the quality of the products they produce. The consistent implementation of a quality management system affects product quality and costumer satisfaction. The standard dor 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 and 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 analyze 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.

JISMA
JOURNAL OF INFORMATION SYSTEMS AND MANAGEMENT
Vol. 02 No. 03 June 2023 https://jisma.org e-ISSN: 2829-6591

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 costumer 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).

JISMA
JOURNAL OF INFORMATION SYSTEMS AND MANAGEMENT
Vol. 02 No. 03 June 2023 https://jisma.org e-ISSN: 2829-6591

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 muutu ini dapat di artikan juga sebagai alat untuk membantu perusahaan mempertahankan kualitasnya secazra 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 Standarization 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.

JISMA
JOURNAL OF INFORMATION SYSTEMS AND MANAGEMENT
Vol. 02 No. 03 June 2023 https://jisma.org e-ISSN: 2829-6591

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 pengaruhya 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
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 tujuaannya lebih mudah. Namun pada

JISMA
JOURNAL OF INFORMATION SYSTEMS AND MANAGEMENT
Vol. 02 No. 03 June 2023 https://jisma.org e-ISSN: 2829-6591

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 sepenuhunya 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 tidaka rinci.

Hambatan yang seringkali dialami perusahaan adalah permasalahan kecil dan sering terjadi yang dianggap tidak akan mempengaruhi kinerja perusahaan. Hal ini menunjukan 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 suautu 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 hubugan 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)

JISMA
JOURNAL OF INFORMATION SYSTEMS AND MANAGEMENT
Vol. 02 No. 03 June 2023 https://jisma.org e-ISSN: 2829-6591

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 9001:20115 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.

JISMA
JOURNAL OF INFORMATION SYSTEMS AND MANAGEMENT
Vol. 02 No. 03 June 2023 https://jisma.org e-ISSN: 2829-6591

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.

JISMA
JOURNAL OF INFORMATION SYSTEMS AND MANAGEMENT
Vol. 02 No. 03 June 2023 https://jisma.org e-ISSN: 2829-6591

DAFTAR PUSTAKA

Agistiawati, E., & Asbari, M. (2020). Pengaruh Persepsi Siswa atas Lingkungan Belajar dan Penguasaan Kosakata terhadap Kemampuan Berbicara Bahasa Inggris Siswa Sekolah Menengah Atas Swasta Balaraja. EduPsyCouns: Journal of Education, Psychology and Counseling, 2(1), 513–523. https://ummaspul.e-journal.id/Edupsycouns/article/view/516

Amalia, V. N., Susanti, D., & Asbari, M. (2023). Analysis of ISO 9001: 2015 Implementation in Higher Education: A Narrative Literature Review. International Journal of Social and Management Studies, 4(3), 42–48.

Asbari, M., & Novitasari, D. (2024). Outcome-Based Education Model: Its Impact and Implications for Lecturer Creativity and Innovation in Higher Education. International Journal of Social and Management Studies, 05(05), 22–31.

Asbari, M., & Nurhayati, W. (2024). Outcomes-Based Education in Indonesian Higher Education: Empowering Students' Learning Competencies. International Journal of Social and Management Studies, 5(5), 1–6.

Asbari, M., & Prasetya, A. B. (2021a). Managerial Coaching: Rahasia Membangun Kinerja, Komitmen Tim dan Modal Psikologis Guru. Edumaspul: Jurnal Pendidikan, 5(1), 490–506. https://doi.org/10.33487/edumaspul.v5i1.1248

Asbari, M., & Prasetya, A. B. (2021b). Managerial Coaching: Rahasia Membangun Kinerja, Komitmen Tim dan Modal Psikologis Guru. Edumaspul: Jurnal Pendidikan, 5(1), 490–506. https://doi.org/10.33487/edumaspul.v5i1.1248

Asbari, M., Novitasari, D., & Purwanto, A. (2022). Pengaruh Trust in Leadership terhadap Perilaku Inovatif Guru. Jurnal Pendidikan Transformatif, 1(1), 1–6.

Asbari, M., Novitasari, D., Wardoyo, S., & Lafendry, F. (2024). Membangun Lingkungan Belajar Positif: Seminar Implementasi Disiplin Positif di Sekolah Menengah Atas. Niswantara: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 01(01), 8–14. https://ejournal.ayasophia.org/index.php/niswantara/article/view/9

Asbari, M., Nugroho, Y. A., Sukriyah, Suroso, & Sasono, I. (2022a). Mendeley Software Training in Improving the Quality of Scientific Articles for Private Higher Education Lecturers. Journal of Community Service and Engagement (JOCOSAE), 2(2), 44–50. https://jisma.org/index.php/jisma/article/view/1/1

Asbari, M., Nugroho, Y. A., Sukriyah, Suroso, & Sasono, I. (2022b). Mendeley Software Training in Improving the Quality of Scientific Articles for Private Higher Education Lecturers. Journal of Community Service and Engagement (JOCOSAE), 2(2), 44–50. https://jisma.org/index.php/jisma/article/view/1/1

Asbari, M., Pramono, R., Kotamena, F., Liem, J., Sihite, O. B., Alamsyah, V. U., Imelda, D., Setiawan, S. T., & Purwanto, A. (2020). Studi Fenomenologi Work-Family Conflict dalam Kehidupan Guru Honorer Wanita. Edumaspul: Jurnal Pendidikan, 4(1), 180–201. https://doi.org/10.33487/edumaspul.v4i1.347

Asbari, M., Purba, J. T., Hariandja, E. S., & Sudibjo, N. (2023). The Mediating Role of Dynamic Leadership towards the Relationship between Knowledge-Sharing Behaviour and

Innovation Performance in Higher Education. International Journal of Learning, Teaching and Educational Research, 20(11), 466–

Asbari, M., Purwanto, A., & Novitasari, D. (2022a). Diskursus Relasi Pengaruh Modal Psikologis terhadap Inovasi Guru. Jurnal Pendidikan Transformatif, 1(1), 13–20.

Asbari, M., Purwanto, A., & Novitasari, D. (2022b). Kepuasan Kerja Guru: Di antara Kepemimpinan Transformasional dan Transaksional. Jurnal Pendidikan Transformatif, 1(1), 7–12.

Asbari, M., Wijayanti, L. M., Hyun, C. C., Imelda, D., Yanthy, E., & Purwanto, A. (2020). Hard Skills atau Soft Skills: Manakah yang lebih penting bagi inovasi guru. Edumaspul: Jurnal Pendidikan, 4(1), 1–20. https://doi.org/10.33487/edumaspul.v4i1.333

Asbari, M., Yani, A., Wardoyo, S., Sitanggang, T. W., Sukmawati, K. I., Santoso, G., Lafendry, F., Irhamni, & Rusadi, B. E. (2023). Urgensi Inovasi di Era Informasi: Analisis Kepemimpinan Dinamis, Iklim Etis, dan Inovasi Guru. Jurnal Pendidikan Transformatif (Jupetra), 02(01), 128–140. https://jupetra.org/index.php/jpt/article/view/135/41

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

Cetakan Pertama. Bumi Aksara. Jakarta.

Damayanti, D., & Asbari, M. (2024). Guru Penggerak: Pengembangan Pendidikan melalui Kepemimpinan Guru. Journal of Information Systems and Management (JISMA), 3(2), 5–10.

Departemen Pedidikan Dan Kebudayaan. (1998). Panduan Manajemen Madrasah. Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan.

Edumaspul: Jurnal Pendidikan, 5(1), 580–597. https://doi.org/10.33487/edumaspul.v5i1.1299 Novitasari, D., & Asbari, M. (2021b). Leaders Coaching di Sekolah: Apa Perannya terhadap Kinerja Guru?

Edumaspul: Jurnal Pendidikan, 5(1), 580–597. https://doi.org/10.33487/edumaspul.v5i1.1299 Novitasari, D., Haque, M. G., Supriatna, H., Asbari, M., & Purwanto, A. (2021). Understanding the Links

Fikri, M. A. A., Amri, L. H. A., Nadeak, M., Novitasari, D., & Asbari, M. (2021). Urgensi Menumbuhkan Motivasi Pelayanan Publik Pegawai Puskesmas: Analisis Servant Leadership dan Mediasi Basic Need Satisfaction. Edukatif : Jurnal Ilmu Pendidikan, 3(6), 4172–4185. https://doi.org/10.31004/edukatif.v3i6.1421

Fikri, M. A. A., Asbari, M., Hutagalung, D., Amri, L. H. A., & Novitasari, D. (2021). Quo Vadis Motivasi Intrinsik Pegawai: Peran Strategis Kepemimpinan Transformasional dan Kepuasan Kerja. Edukatif : Jurnal Ilmu Pendidikan, 3(6), 4025–4040. https://doi.org/10.31004/edukatif.v3i6.1397

Goestjahjanti, F. S., Asbari, M., Purwanto, A., Agistiawati, E., Fayzhall, M., Radita, F. R., Maesaroh, S., Asnaini, S. W., Chidir, G., Yani, A., Singgih, E., Sudiyono, R. N., Basuki, S., Yuwono, T., Hutagalung, D., Wijayanti, L. M., & Hyun, C. C. (2020). Pengaruh Organizational Learning Terhadap Peningkatan Hard Skills, Soft Skills Dan Inovasi Guru. EduPsyCouns: Journal of Education, Psychology and Counseling, 2(1), 87–97. https://ummaspul.e-journal.id/Edupsycouns/article/view/436

Gopar, O. A., Tarigan, P., & Sembiring, N. (2022). The Effect of Work Environment and Work Motivation on Employee Performance at PT Industry Publishing Pokta. UJoST-Universal Journal of Science and …,

Hadiwiardjo, B. H. dan S. Wibisono. (1996). Memasuki pasar internasional dengan ISO 9000 sistem manajemen mutu. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Hasanah, I. M., Asbari, M., & Wardah, H. (2024). Guru Berkualitas: Esensi Pendidikan Bermutu. Journal of Information Systems and Management (JISMA), 3(3), 23–27.

International Organization for Standarization."ISO 9001:2015" iso.org.

Journal of Information Systems and Management (JISMA), 3(1), 85–89.

Kumoro, D. F. C., Silalahi, E., Nazmia, I., & Asbari, M. (2023). The Influence of Motivation and Competence on Teacher Performance: A Narrative Literature Review. Literaksi: Jurnal Manajemen Pendidikan, 1(02), 249–253.

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.

Novitasari, D., & Asbari, M. (2021a). Leaders Coaching di Sekolah: Apa Perannya terhadap Kinerja Guru?

Nugroho, Y. A., Asbari, M., Purwanto, A., Basuki, S., Sudiyono, R. N., Fikri, M. A. A., Hulu, P., Mustofa, Chidir, G., Suroso, & Xavir, Y. (2020). Transformational Leadership and Employees' Performance: the Mediating Role of Motivation and Work Environment. EduPsyCouns: Journal of Education, Psychology and Counseling, 2(1), 438–460. https://ummaspul.e-journal.id/Edupsycouns/article/view/507

Nugroho, Y. A., Hutagalung, D., Asbari, M., Supriatna, H., & Novitasari, D. (2021). Mempertahankan Kinerja Karyawan UMKM: Analisis Pengaruh Managerial Coaching dan Motivasi Intrinsik. Value : Jurnal Manajemen Dan Akuntansi, 16(2), 364–378. https://doi.org/10.32534/jv.v16i2.2016

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.

Putra, F., Asbari, M., Purwanto, A., Novitasari, D., & Santoso, P. B. (2021). Linking Social Support and Performance in Higher Education. International Journal of Social and Management Studies (IJOSMAS), 01(01), 64–73. https://doi.org/https://doi.org/10.5555/ijosmas.v2i1.8

Quallity Management System SNI ISO 9001:2015.

Ramadhany, F. F (2017). Analisis penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dalam menunjang pemasaran [Jurnal administrasi bisnis (JAB) 53,2017].

Razanah, A., Putri, N. I., & Asbari, M. (2022). Application of Integrated Quality Management Transformational Studies in Higher Education. JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen, 2(2), 2785– 2789.

Santoso, G., Hidayat, M. N. S., Murod, M., Susilahati, Solehudin, & Asbari, M. (2023). Transformasi Literasi Informasi Guru Menuju Kemandirian Belajar. Jurnal Pendidikan Transformatif (Jupetra), 02(01), 100–

Santoso, G., Rahmawati, P., Murod, M., & Setiyaningsih, D. (2023). Hubungan Lingkungan Sekolah dengan Karakter Sopan Santun Siswa. Jurnal Pendidikan Transformatif (Jupetra), 02(01), 91–99. https://jupetra.org/index.php/jpt/article/view/131/36

Sedarmayanti. (2001). Sumber Daya Manusia Dan Produktifitas Kerja. Mandar Maju. Bandung. Sedarmayanti. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. Refika Aditama. Jakarta.

Sinambela, P. L. dan S. Sinambela. (2019). Manajemen Kinerja: Pengelolaan, Pengukuran dan Implementasi Kinerja. Cetakan ke-1. PT Raja Grafindo Persada. Depok.

Sriyanti, S., & Asbari, M. (2024). Pencegahan dan Penanganan Kekerasan di Lingkungan Satuan Pendidikan.

Supardi. (2014). Kinerja Guru. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Susanti, D., Amalia, V. N., & Asbari, M. (2023). The Effect of Competence and Motivation on Performance: A Narrative Literature Review. International Journal of Social and Management Studies, 4(3), 49–54.

Sutardi, D., Novitasari, D., Asbari, M., Silitonga, N., Nugroho, Y. A., Hutagalung, D., Mustofa, Chidir, G., Basuki, S., & Yuwono, T. (2020). Pengaruh Work-Family Conflict, Stres Kerja dan Social Support

Sutrisno, E. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan ke-8. Kencana. Jakarta.

terhadap Kepuasan Kerja: Studi Kasus pada Guru Wanita di Tangerang. EduPsyCouns: Journal of Education, Psychology and Counseling, 2(1), 482–498. https://ummaspul.e-journal.id/Edupsycouns/article/view/513

Tsoraya, N. D., Khasanah, I. A., Asbari, M., & Purwanto, A. (2023). Pentingnya Pendidikan Karakter Terhadap Moralitas Pelajar di Lingkungan Masyarakat Era Digital. Literaksi: Jurnal Manajemen Pendidikan, 1(01), 7–12.

Uno, H. B. dan N. Lamatenggo. (2016). Tugas Guru dalam Pembelajaran Aspek yang Mempengaruhi.

Uno, Hamzah B. (2008). Profesi Kependidikan: Problema, Solusi, dan Reformasi Pendidikan di Indonesia. Bumi Aksara. Jakarta.

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.