

Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam Mendukung dan Menunjang Pemasaran terhadap Perhotelan: *Narative Literature Review*

Dede Hermawan, Elfriyani Angela Merici

Universitas Insan Pembangunan Indonesia, Indonesia

Corresponding author e-mail: dedehermawan2215@gmail.com

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan manajemen kualitas pada hotel. Data yang di gunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bentuk-bentuk tanggung jawab manajemen, manajemen sumber daya, proses realisasi produk, pengukuran, analisis dan perbaikan pada hotel. Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Data yang diperoleh akan di uji keabsahan-nya menggunakan triangulasi sumber dan teknik, dimana peneliti membandingkan data yang telah diperoleh dari informan dan hasil observasi untuk mengecek kebenaran data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem manajemen kualitas pada hotel secara formal sudah dilakukan tetapi implementasi secara faktual masih belum sepenuhnya berjalan sesuai prosedur. Oleh karena itu, organisasi perlu membentuk tim kualitas khusus dan secara rutin mengingatkan karyawan tentang pentingnya mengikuti aturan yang telah ditetapkan.

Kata Kunci-Sistem Manajemen Kualitas, Tanggung Jawab Manajemen, Manajemen Sumber Daya, Realisasi Produk, Pengukuran, Analisis dan Perbaikan

I. Pendahuluan

Lingkungan bisnis saat ini sangat kompetitif, kemampuan perusahaan untuk mempertahankan keunggulan kompetitif menjadi penting bagi kelangsungan bisnis (Calingo, 1996). Kualitas adalah faktor kunci dalam mempertahankan keunggulan kompetitif dan meningkatkan daya saing (Costa, 2004). Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat (Kotler, 2002). Kualitas memegang peran penting dan merupakan indikator terkait seberapa baik perusahaan dapat memenuhi atau melampaui harapan dan standar pelanggan (Oakland, 2003). Pertama, kualitas produk atau jasa diyakini sebagai faktor penting dalam profitabilitas bisnis. Kedua, bisnis yang menawarkan produk dan layanan berkualitas premium dapat meningkatkan pangsa pasar. Dalam praktiknya, perusahaan memerlukan adanya manajemen kualitas (Gasperz 2008) manajemen kualitas dapat dikatakan sebagai semua aktivitas dalam fungsi manajemen secara keseluruhan yang menentukan kebijaksanaan kualitas tujuan dan tanggung jawab, serta mengimplementasikan melalui alat-alat manajemen kualitas, oleh karena itu pelaku bisnis harus berusaha mengembangkan filosofi manajemen kualitas agar dapat mencapai keunggulan kompetitif (M. Asbari, 2024d; M. Asbari, Kumoro, Santoso, et al., 2024; M. Asbari, Novitasari, Monoarfa, et al., 2024; Febriyani et al., 2024; Pramono et al., 2024; Putra et al., 2024; Simorangkir, Chidir, Haryanto, Putra, Pramono, Hutagalung, & Asbari, 2024).

Proses realisasi produk mendeskripsikan proses-proses yang dibutuhkan dalam memproduksi produk dan layanan baik ke pelanggan internal maupun eksternal (Guchu & Mwanaongoro, 2012).

Realisasi produk termasuk persyaratan khusus dalam merealisasikan proses produksi produk, termasuk di dalamnya mengidentifikasi kebutuhan pelanggan, meninjau persyaratan produk (M. Asbari, 2024a; Crisvin et al., 2024; Hasanah et al., 2024; Novitasari & Asbari, 2024; Sevtriani et al., 2024; Wahyuni et al., 2024). Selain itu, realisasi produk juga menyangkut komunikasi dengan pelanggan, merancang dan mengembangkan produk, pembelian, produksi dan atau memberikan layanan serta mengontrol pengukuran dan memonitor perangkat (Biazzo & Bernardi, 2003).

Pelanggan merupakan semua orang yang menuntut organisasi untuk memenuhi standar kualitas tertentu, karena hal tersebut mempengaruhi kinerja organisasi (Nasution, 2005). Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung pada perusahaan, tetapi sebaliknya organisasi yang bergantung pada pelanggan. Pelanggan merupakan orang yang membawa organisasi untuk mengikuti keinginannya, orang yang teramat penting yang harus dipuaskan. Oleh karena itu, tidak ada seorang pun yang pernah menang beradu argumentasi dengan pelanggan (Bean & Maine dalam Nasution, 2005). Dewasa ini, perkembangan industri perhotelan Indonesia mengalami peningkatan signifikan hal ini dapat dilihat dari meningkatnya jumlah wisatawan dan pertumbuhan industri pariwisata, termasuk meningkatnya jumlah hotel di Indonesia.

Total Quality Management (TQM) Menurut Santosa dalam Tjiptono dan Diana (2003), TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi (Admiral et al., 2024; M. Asbari, 2024c, 2024b; M. Asbari, Novitasari, Wardoyo, et al., 2024; Novitasari et al., 2024; Simorangkir, Chidir, Haryanto, Putra, Pramono, Hutagalung, Asbari, et al., 2024; Sudiyono et al., 2024). Tujuan utama dari TQM adalah perbaikan yang dilakukan secara terus menerus untuk mendapatkan hasil yaitu memperoleh kinerja yang baik (Tjiptono dan Diana, 2003). Dalam hal ini, TQM diharapkan dapat memberikan peningkatan kepuasan pelanggan melalui perbaikan secara terus menerus dan tetap konsisten baik dalam melayani pelanggan.

pentingnya sistem manajemen kualitas di bidang perhotelan maka bisa dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana deskripsi implementasi Sistem Manajemen Kualitas pada hotel
2. Mendeskripsikan bentuk-bentuk tanggung jawab manajemen pada hotel
2. Mendeskripsikan bentuk-bentuk manajemen sumber daya pada Hotel
3. Mendeskripsikan proses realisasi produk dan layanan pada hotel
4. Mendeskripsikan proses pengukuran, analisis, dan perbaikan kualitas yang ada pada perhotelan

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif (Moleong, 2010). Obyek penelitian adalah sistem manajemen kualitas secara umum, tanggung jawab manajemen, manajemen sumber daya, realisasi produk, pengukuran, analisa, dan perbaikan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan observasi (Sandjaja & Heriyanto, 2006; Sugiyono, 2008). Teknik penentuan narasumber yang digunakan adalah teknik non-probability sampling dengan jenis purposive sampling. Uji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan teknik, yang kemudian data ditranskripsi, reduksi, disajikan dan ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2011). dalam mengukur penerapan manajemen kualitas menggunakan 4 dimensi yang dikemukakan oleh Goetsch dan Davis (2005) yaitu: (1) Fokus pada pelanggan dengan indikator: staff khusus untuk menyelesaikan masalah, evaluasi masukan dari pelanggan, pembaharuan fasilitas hotel; (2) Obsesi terhadap kualitas dengan indikator: biaya sebagai masalah dalam melaksanakan standar kualitas, evaluasi ki Ringkasan:

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana manajemen kualitas digunakan di hotel. Informasi yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bentuk tanggung jawab manajemen hotel, manajemen sumber daya, proses realisasi produk, pengukuran, analisis dan perbaikan di hotel. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dan kualitatif. Keabsahan data yang diperoleh diuji melalui triangulasi sumber dan teknis, dimana peneliti membandingkan data dan pengamatan yang diperoleh dari informan untuk memverifikasi keakuratan data. Hasil kajian menunjukkan bahwa sistem manajemen mutu hotel telah dilaksanakan secara formal, namun implementasi yang sebenarnya belum sepenuhnya berjalan sesuai prosedur. Oleh karena itu, organisasi harus membentuk tim kualitas khusus dan secara berkala mengingatkan karyawan akan pentingnya mematuhi peraturan yang telah ditetapkan.

Metode penelitian yang digunakan oleh Sandjaja & Heriyanto 2006 dan Sugiyono, 2008 adalah kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan membuat angket. Hipotesis yang dibuat:

H1 : Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Perhotelan

H2 : Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Perhotelan

H3 : Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Perhotelan

Metode penelitian yang digunakan oleh Sugiyono, 2011 adalah kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik kuesioner (angket). Hipotesis yang dibuat:

H1 : Pengaruh Motivasi terhadap Perhotelan

H2 : Pengaruh Kompetensi terhadap Perhotelan

H3 : Pengaruh Kepemimpinan terhadap Perhotelan

H4 : Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Perhotelan

H5 : Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Perhotelan

Metode penelitian yang digunakan oleh Goetsch dan Davis (2005) adalah kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode survey, yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan instrument kuesioner.

Hipotesis yang dibuat:

H1 : Pengaruh Motivasi terhadap Perhotelan

H2 : Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Perhotelan

H3 : Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Perhotelan

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sejak awal berdiri, Hotel X menjalankan proses bisnisnya dengan mengacu pada pedoman kualitas dan standar-standar yang ditetapkan oleh Hotel pusat. Hotel X telah memiliki sistem manajemen kualitas yaitu suatu sistem dalam menjamin komitmen hotel terkait kualitas yang akan diberikan kepada AGORA Vol. 3, No. 1, (2015) 416 pelanggan. Hotel X telah melakukan identifikasi proses bisnis dan mendokumentasikannya melalui manual atau pedoman kualitas. Struktur organisasi dari Hotel X telah didokumentasikan sehingga dapat terlihat jelas rantai komando yang ada pada hotel. Departemen yang ada di Hotel X meliputi departemen Human Resource, Financial, Sales and Marketing, Front Office, Housekeeping dan Engineering (D. A. F. Asbari, Asbari, Nurhayati, et al., 2024; M. Asbari, 2024e; M. Asbari, Riwayadi, & Amri, 2024; Limbong & Asbari, 2024; Reni et al., 2024; Sinuraya et al., 2024; Suhartono & Asbari, 2024; Wardani et al., 2024). Setiap kepala departemen

dibawahi langsung oleh Hotel Manager. Setiap departemen dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya mengacu pada job description dan job specification yang telah ditetapkan. Job description dan job specification setiap departemen juga telah didokumentasikan. Selain itu, dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab, setiap departemen dilengkapi dengan instruksi kerja, standard operating procedures dan formulir-formulir pendukung. Dokumentasi setiap prosedur membantu karyawan dalam mengerjakan proses kerja sehingga tidak terjadi kesalahan. Selain itu setiap dokumen-dokumen maupun catatan yang didokumentasikan telah dikodifikasi. Hal ini dilakukan untuk memudahkan manajemen dalam mengendalikan dokumen maupun catatan tersebut

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian pada Hotel X, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: 1. Bentuk-bentuk tanggung jawab manajemen yang dilakukan oleh Hotel X adalah membuat dan menyiapkan manual, menetapkan tanggung jawab serta wewenang setiap departemen beserta alat komunikasi internal, berfokus pada pelanggan dan melakukan tinjauan manajemen secara rutin. Bentuk-bentuk manajemen sumber daya yang dilakukan oleh Hotel X adalah menyediakan dan memelihara sumber daya manusia, alam, keuangan, gedung, teknologi, hardware, software, prasarana, lingkungan kerja serta memberikan training secara berkala kepada karyawan.

Proses realisasi produk kamar yang dilakukan oleh Hotel X adalah proses perencanaan menggunakan checklist, SOP, golden rules, proses pengecekan barang, proses komunikasi dengan pelanggan, proses pemenuhan kebutuhan fisik. Proses yang dilakukan oleh Hotel X adalah proses pengukuran melalui audit internal, komentar pelanggan, pemantauan proses dan produk, proses analisis terkait hasil audit dan komentar pelanggan serta proses perbaikan melalui tindakan pencegahan dan tindakan perbaikan. Implementasi sistem manajemen kualitas di Hotel X hanya dilakukan secara formal sedangkan implementasi secara faktual masih belum sepenuhnya berjalan sesuai prosedur

V. DAFTAR PUSTAKA

- Admiral, Silitonga, N., Asbari, M., Jumiran, & Chidir, G. (2024). Analisis Pengaruh Karakter Personal dan Sikap Mahasiswa terhadap Digital Entrepreneurship. *Journal of Information Systems and Management (JISMA)*, 3(1), 106–119.
- Alfikriyah, A., & Suwandi, A. G. (2024). Bagaimana jika Standar Kecantikan tidak ada? *Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 1(02), 15–17.
- Aly, N. dan Akpovi, J. (2001). "Total Quality Management in California Public Higher Education", *International Journal of Quality Assurance in Education*, Vol. 9, No. 3, pp. 127-131
- Ariani, D.W. (2008). *Manajemen Kualitas*. Jakarta, Indonesia: Universitas Terbuka.
- Asbari, D. A. F., Asbari, R. A. F., Nurhayati, W., & Asbari, M. (2024). From Theory to Practice: Implementing Ta'limul Muta'allim in Modern Education Systems. *International Journal Of Social And Management Studies*, 5(2), 41–46.
- Asbari, M. (2024). Elevating Teacher Effectiveness: The Role of Spirituality in the Four Levels of Classroom Leadership. *Indonesian Journal of Management and Economic Research (IJOMER)*, 1(01), 1–6.
- Asbari, M. (2024). Madrasah Diniyyah Takmiliah: Pilar Pendidikan Karakter di Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 1(02), 10–14.
- Asbari, M. (2024a). Elevating Teacher Effectiveness: The Role of Spirituality in the Four Levels of Classroom Leadership. *International Journal of Management and Economic Research (IJOMER)*, 01(01), 1–6. <https://ejournal.ayasophia.org/index.php/IJOMER/article/view/1>

- Asbari, M. (2024b). Empat Level Guru: Perspektif Kepemimpinan Di Kelas. *Literaksi: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 2(01), 123–132.
- Asbari, M. (2024c). Four Levels of Teachers: Insights into Classroom Leadership Perspectives. *International Journal of Social and Management Studies (IJOSMAS)* Volume, 5.
- Asbari, M. (2024d). Madrasah Diniyyah Takmiliah: Pilar Pendidikan Karakter di Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 01(02), 10–14. <file:///D:/Users/Acer/Downloads/ArticleText-0102-10-14-1.pdf>
- Asbari, M. (2024e). Transforming Teaching Practices: The Impact of Leaders Coaching in Educational Settings. *International Journal of Social and Management Studies*, 5(2), 27–40.
- Asbari, M., Kumoro, D. F. C., Santoso, G., & Nurhayati, W. (2024). Pintar, Kritis, Literat: Pembekalan Remaja dalam Era Informasi. *Niswantara: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(01), 23–29.
- Asbari, M., Novitasari, D., Monoarfa, M., & Wardoyo, S. (2024). Strategic Team Management for Improved Engineering Performance: A Collaborative Perspective. *Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 1(01), 43–55.
- Asbari, M., Novitasari, D., Monoarfa, M., & Wardoyo, S. (2024). Strategic Team Management for Improved Engineering Performance: A Collaborative Perspective. *Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 1(01), 43–55.
- 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., Riwayadi, E., & Amri, L. H. A. (2024). Strategi Kolaboratif Mengelola Kinerja: Fokus pada Team Efficacy dan Iklim Kerja. *Motivaksi: Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 1(01), 29–42.
- Azlina, N., Kamaliah, dan Sulaeman, D. (2013). Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Financial. *Jurnal Akuntansi* Vol. 1, No. 2.
- Biazzo, S. & Bernardi, G. (2003). Process management practices and quality systems standards: Risks. *Process Management Journal*, 9(2), 149-169.
- Budiadnyana, G. N. (2024). Strategi Sukses Inovasi: Kepercayaan Interpersonal dan Berbagi Pengetahuan di Lingkungan Pendidikan. *Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 1(01), 1–8.
- Crisvin, Asbari, M., & Chiam, J. V. (2024). Filosofi Pareto: Kiat Bijak Menuju Harmoni Hidup? *Literaksi: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 2(02), 126–130.
- Febriyani, I., Gultom, R., Azzahra, A., & Asbari, M. (2024). Why Passion is Not Enough: Mengikuti Passion atau Diikuti Passion? *Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 1(02), 1–4.
- Febriyani, I., Gultom, R., Putri, A. A., & Asbari, M. (2024). Why Passion is Not Enough : Mengikuti Passion atau Diikuti Passion ? *Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 01(02), 1–4. <https://ejournal.ayasophia.org/index.php/jismab/article/view/21/21>
- Fikri, M. A. A., Amri, L. H. A., & Nadeak, M. (2024). Enhancing Public Service Motivation: The Influence of Servant Leadership and Basic Need Satisfaction in Health Center Employees. *Indonesian Journal of Management and Economic Research (IJOMER)*, 1(01), 40–49.
- Gaspersz, Vincent. (2001). ISO 9001:2000 and continual quality improvement. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Guzzo, R. (2010, November). Customer Satisfaction in the Hotel Industry : A Case Study from Sicily. *International Journal of Marketing Studies*, 2(2)
- Hasanah, I. M., Asbari, M., & Wardah, H. (2024). Guru Berkualitas: Esensi Pendidikan Bermutu. *Journal of Information Systems and Management (JISMA)*, 3(3), 23–27.
- Iskandar, J. ., Sukriyah, Chidir, G., Jainuri, & Simorangkir, Y. N. (2024). Digital Literacy and Entrepreneurial Attitudes: A Study of Indonesian University Students. *Indonesian Journal of Management and Economic Research (IJOMER)*, 1(02), 1-14. <https://doi.org/10.70508/87nr1468>
- Iskandar, J., Chidir, G., & Simorangkir, Y. N. (2024). Digital Literacy and Entrepreneurial Attitudes: A Study of Indonesian University Students. *Indonesian Journal of Management and Economic Research (IJOMER)*, 1(02), 1–14.
- Kotler, Philip. (2002). *Marketing Management*, Millenium Edition North Western University. Prentice Hall: New Jersey.
- Limbong, A. M., & Asbari, M. (2024). Filosofi Teras: Filsafat Kuno untuk Mental Tangguh Masa Kini. *Journal of Information Systems and Management (JISMA)*, 3(4), 18–25.
- Mokhtar, S.S.M. & Yusof, R.Z. (2010). The influence of top management commitment, process quality management and quality design on new product performance: a case of Malaysian manufacturers. *Total Quality Management & Business Excellence*, 21(3), 291-300.
- Napitupulu, B. B. J., Silitonga, N., Sudiyono, R. N., Novitasari, D., Pramono, T., Asbari, M., & Nadeak, M. (2024). Marketing Mix Strategies for Private Schools: Impact on Parental Decision-Making. *Indonesian Journal of Management and Economic Research (IJOMER)*, 1(01), 7–14.
- Novitasari, D. (2024). Coaching Practices and Learning Capability: Drivers of Lecturer Performance Management. *Indonesian Journal of Management and Economic Research (IJOMER)*, 1(01), 26–39.
- Novitasari, D., & Asbari, M. (2024). Peran Dukungan Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Dosen di Perguruan Tinggi Swasta. *Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 1(01), 9–22.
- Novitasari, D., & Asbari, M. (2024). Peran Dukungan Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Dosen di Perguruan Tinggi Swasta. *Motivaksi: Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 01(01), 9–22. <https://ejournal.ayasophia.org/index.php/motivaksi/article/view/12>
- Novitasari, D., Asbari, M., Violin, V., Simorangkir, Y. N., & Pramono, T. (2024). Etika Bisnis dalam E-Commerce. *Yayasan Kita Menulis*.
- Novitasari, D., Nuryanti, Y. ., Nadeak, M. ., Waruwu, H. ., & Asbari, M. (2024). Implementing OBE to Innovate Entrepreneurship Education in Higher Education. *Indonesian Journal of Management and Economic Research (IJOMER)*, 1(02), 42-50. <https://doi.org/10.70508/xjtxsr02>
- Nugroho, Y. A. ., Jainuri, Iskandar, J. ., Novitasari, D., & Asbari, M. (2024). Transforming Manufacturing Service Quality through Enhanced Innovation Capabilities. *Indonesian Journal of Management and Economic Research (IJOMER)*, 1(02), 30-41. <https://doi.org/10.70508/kntsht37>
- Nurhayati, W., Asbari, D. A. F., & Asbari, R. A. F. (2024). Strategi Inovatif Penguatan Profil Pelajar Pancasila melalui Kegiatan Pramuka: Studi Kasus di Aya Sophia Islamic School. *Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 1(01), 23–28.
- Oakland, J.S. (2003). *Total quality management: text with cases*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Pramono, T., Ardiansyah, A., Kurniasih, M., Putra, F., Novitasari, D., Asbari, M., Muhammad, Z., & Waruwu, H. (2024). The Role of Positive Discipline in The Digital Era: Fostering Inclusive Learning Environments. *Niswantara: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(02), 1–7.

- Putra, M. L., Hertaliando, A. W., Hermawan, D. P., Resi, D. T. P., Pratama, R. A., & Asbari, M. (2024). Menggali Koneksi: Dialog Antar Generasi dalam Memahami Milenial. *Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 1(02), 5–9.
- Putra, M. L., Hertaliando, A. W., Hermawan, D. P., Resi, D. T. P., Pratama, R. A., & Asbari, M. (2024). Menggali Koneksi: Dialog Antar Generasi dalam Memahami Milenial. *Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 1(02), 5–9.
- Radita, F. R., Santoso, G., & Lafendry, F. (2024). Fostering Knowledge Sharing Culture in Pesantren: The Charismatic Leadership Perspective. *Indonesian Journal of Management and Economic Research (IJOMER)*, 1(01), 15–25.
- Reni, S., Asbari, M., & Ramadhan, M. B. (2024). Pendidikan yang Membebaskan. *Journal of Information Systems and Management (JISMA)*, 3(4), 5–11.
- Sevtriani, M., Asbari, M., Amaria, L., Muhammad, B., & Maulana, A. (2024). Menguasai Ketidakpastian: Strategi dan Keterampilan Membentuk Pembelajaran Masa Kini. *Journal of Information Systems and Management (JISMA)*, 3(3), 19–22.
- Simorangkir, Y. N., Chidir, G., Haryanto, B., Putra, F., Pramono, T., Hutagalung, D., & Asbari, M. (2024). Meningkatkan Literasi Digital Guru melalui Workshop Menulis Artikel dan Publikasi di Jurnal Ilmiah. *Niswantara: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(01), 30–34.
- Simorangkir, Y. N., Chidir, G., Haryanto, B., Putra, F., Pramono, T., Hutagalung, D., Asbari, M., & Purwanto, A. (2024). Workshop Literasi Digital: Menulis Artikel dan Publikasi di Jurnal Ilmiah. *Journal of Community Service and Engagement*, 4(1), 1–5.
- Sinuraya, A. M., Asbari, M., & Angin, S. H. B. P. (2024). Tantangan dan Inovasi: Evaluasi Pendidikan Masa Depan. *Journal of Information Systems and Management (JISMA)*, 3(4), 26–29.
- Sudiyono, R. N., Gazali, G., Radita, F. R., Fitri, A., Johan, M., Pebrina, E. T., Rahmawati, Y., Hulu, P., Shobihi, A. W. I., & Kabir, A. (2024). Pelatihan dan Pendampingan Digital Marketing Bagi Usaha Kecil dan Menengah Serta Penyerahan Bantuan Teknik Bank Sampah di Bumdes Serdang Tirta Kencana. *Niswantara: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(01), 35–43.
- Suhartono, B., & Asbari, M. (2024). Meningkatkan Keamanan Informasi melalui Sustainable IT Capabilities: Studi tentang Integrasi Information Security Management dalam Organisasi. *Journal of Information Systems and Management (JISMA)*, 3(1), 132–140.
- Sutardi, D. ., Radita, F. R. ., Fauji, A., Wahyuni, S. ., & Asbari, M. (2024). Islamic Frameworks for Innovation Management in Education: An Integrative Multidisciplinary Approach. *Indonesian Journal of Management and Economic Research (IJOMER)*, 1(02), 51-61. <https://doi.org/10.70508/e1ykgs05>
- Wahyuni, D. S., Asbari, M., & Desrifitri, A. D. (2024). Urgensi Kekerasan di Satuan Pendidikan: Bagaimana Peran Permendikbudristek PPKSP? *Journal of Information Systems and Management (JISMA)*, 3(3), 28–31.
- Wardani, S., Asbari, M., & Misri, M. J. (2024). Self Theorist: Pengaruh Teori Diri terhadap Motivasi, Kepribadian, dan Pengembangan Diri. *Journal of Information Systems and Management (JISMA)*, 3(4), 12–17.
- White, G.R.T., Samson, P., Rowland-Jones, R. & Thomas, A. J. (2009). The implementation of a quality management system in the not-for-profit sector. *TQM Journal*, 21(3), 273-283.
- Widodo, A. ., Wijaya, M. R. ., Pramono, T. ., Putra, F. ., & Novitasari, D. (2024). Trust Dynamics and Innovative Practices in Academic Environments. *Indonesian Journal of Management and Economic Research (IJOMER)*, 1(02), 15-29. <https://doi.org/10.70508/5vffqt04>



JOURNAL OF INFORMATION SYSTEMS AND MANAGEMENT

Vol. 03 No. 06 (2024)

<https://jisma.org>

e-ISSN: 2829-6591

Widodo, A., Wijaya, M. R., Pramono, T., Putra, F., & Novitasari, D. (2024). Trust Dynamics and Innovative Practices in Academic Environments. *Indonesian Journal of Management and Economic Research (IJOMER)*, 1(02), 15–29.