

ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM MANAJEMEN MUTU DI PT X

Hilarius Brian Siringoringo^{1)*}, Andreas Kiky²⁾

¹ Manajemen Bisnis, Manajemen dan Humaniora, Universitas Pradita, Tangerang, Indonesia

² Manajemen Bisnis, Manajemen dan Humaniora, Universitas Pradita, Tangerang, Indonesia

*Corresponding Author: hilarius.brian@student.pradita.ac.id

Info Artikel

Artikel diterima:

30 Juni 2025

Artikel direvisi:

10 Juli 2025

Artikel diterbitkan:

28 Agustus 2025

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT X dengan menganalisis hasil audit pada tujuh unit bisnis selama tahun 2022 dan 2023. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan uji statistik Wilcoxon Signed Rank Test untuk melihat adanya peningkatan kesesuaian antar tahun. Hasil menunjukkan bahwa tidak terdapat peningkatan signifikan dalam implementasi sistem manajemen mutu. Klausul 4 (konteks organisasi) menunjukkan konsistensi yang baik di sebagian besar unit, sedangkan temuan ketidaksesuaian paling banyak terjadi pada klausul 7, khususnya terkait penyediaan sumber daya, kesadaran mutu, dan pengelolaan dokumen. Temuan ini menunjukkan bahwa perusahaan perlu memperkuat upaya peningkatan berkelanjutan dan pengendalian mutu di area pendukung.

Kata kunci: ISO 9001:2015, Sistem Manajemen Mutu, Audit Internal, Peningkatan Berkelanjutan

Abstract

This study aims to evaluate the effectiveness of ISO 9001:2015 Quality Management System implementation at PT X by analyzing audit results from seven business units during 2022 and 2023. A quantitative approach using the Wilcoxon Signed Rank Test was employed to assess differences in clause compliance across years. The results indicate no significant improvement in system effectiveness. Clause 4 (organizational context) showed consistent application across most units, while the highest number of non-conformities occurred in Clause 7, particularly concerning resource provision, quality awareness, and document control. These findings highlight the need for stronger efforts in continuous improvement and quality control within support functions.

Keywords: ISO 9001:2015, Quality Management System, Internal Audit, Continuous Improvement

1. PENDAHULUAN

Seiring berkembangnya dunia usaha, perusahaan dituntut untuk terus meningkatkan daya saing, salah satunya melalui kualitas produk dan layanan yang konsisten. ISO 9001:2015 merupakan standar internasional yang banyak digunakan sebagai acuan dalam membangun sistem manajemen mutu (SMM) yang efektif dan efisien. Standar ini mengedepankan pendekatan proses, risk-based thinking, dan peningkatan berkelanjutan melalui siklus Plan-Do-Check-Act (PDCA), serta dapat diterapkan pada berbagai jenis organisasi. Penerapannya terbukti memberikan berbagai manfaat seperti peningkatan efisiensi operasional, kinerja karyawan, dan kepuasan pelanggan. Beberapa perusahaan seperti PT Wellgan Gemilang dan PT Kereta Api Indonesia menunjukkan hasil positif setelah mengimplementasikan standar ini, dengan peningkatan pada tingkat kesesuaian audit, mutu layanan, serta kinerja organisasi secara menyeluruh.

PT X merupakan perusahaan yang bergerak di bidang properti dan real estate dengan berbagai unit bisnis seperti pusat perbelanjaan, kawasan perumahan, serta sektor rekreasi dan pendidikan. Untuk menjaga konsistensi mutu di seluruh unitnya, PT X telah mengadopsi ISO 9001:2015 sebagai sistem manajemen mutu organisasi. Namun, hasil audit internal tahun 2022 menunjukkan masih adanya ketidaksesuaian seperti dokumen baku yang tidak digunakan serta aktivitas operasional

yang belum sesuai prosedur. Temuan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan mutu dan pelaksanaannya di lapangan, yang mengindikasikan bahwa efektivitas SMM di PT X masih perlu ditingkatkan.

Oleh karena itu, evaluasi terhadap implementasi ISO 9001:2015 menjadi penting untuk memastikan bahwa sistem yang diterapkan berdampak positif terhadap mutu produk, proses bisnis, dan kepuasan pelanggan. Audit internal secara berkala dengan fokus pada tingkat kesesuaian terhadap klausul ISO 9001:2015 menjadi salah satu cara untuk menilai efektivitas sistem yang berjalan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat peningkatan tingkat kesesuaian implementasi ISO 9001:2015 di PT X dari tahun 2022 ke tahun 2023. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai efektivitas SMM, menjadi dasar pengambilan keputusan perbaikan berkelanjutan, serta memberikan kontribusi praktis dan teoretis, khususnya dalam pengembangan manajemen mutu di sektor properti dan real estate.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Strategik

Manajemen strategik merupakan proses yang mencakup perumusan, implementasi, dan evaluasi kebijakan untuk mencapai tujuan organisasi, sebagaimana dijelaskan oleh Chandler (1962) dan diperkuat oleh Hefniy & Fairus (2019) serta Adam (2018). Proses ini terdiri dari tiga tahapan utama

menurut Tardian (2019), yaitu perumusan strategi (visi, misi, analisis internal-eksternal), implementasi, dan evaluasi. Dalam konteks sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, manajemen strategik berperan penting dalam menetapkan kebijakan mutu, menjalankan prosedur sesuai standar, dan mengevaluasi pelaksanaannya melalui audit, sehingga dapat meningkatkan efektivitas sistem dan mendorong perbaikan berkelanjutan.

2.2 Total Quality Management (TQM)

Total Quality Management (TQM) pertama kali diperkenalkan oleh William Edwards Deming dan dipahami sebagai sistem manajemen berbasis kualitas untuk meningkatkan kinerja dan kepuasan pelanggan. Setiawan (2021) menyebut TQM sebagai proses dan prosedur untuk memperbaiki kinerja, sementara Mardalena (2020) menekankan keterlibatan seluruh anggota organisasi, dan Aji Purnomo &

Maksum (2020) menyoroti pentingnya partisipasi seluruh pemangku kepentingan. Indadihayati & Hariyanto (2023) menjelaskan prinsip utama TQM meliputi fokus pada pelanggan, pemahaman proses, peningkatan berkelanjutan, keterlibatan semua pihak, pengambilan keputusan berbasis data, dan manajemen berbasis sistem. Marthin & Saeban (2022) menambahkan bahwa kepemimpinan top management memegang peran penting dalam keberhasilan TQM, termasuk dalam memastikan kesesuaian terhadap klausul ISO 9001:2015 melalui sosialisasi dan

peningkatan kesadaran mutu dalam organisasi.

2.3 ISO 9001:2015

ISO 9001:2015 merupakan standar sistem manajemen mutu yang dikembangkan oleh ISO (International Organization for Standardization), sebuah organisasi non-pemerintahan yang menyusun berbagai standar yang sering dijadikan acuan nasional maupun internasional (Humairo et al., 2023). Menurut Lucano & Rahardjo (2023), ISO 9001:2015 digunakan untuk mengelola sistem manajemen mutu dalam suatu organisasi. Standar ini terdiri dari 10 klausul utama (Ibrohim, 2015), yaitu:

1. Klausul 1 – Ruang Lingkup:

Menjelaskan tentang ruang lingkup organisasi yang dapat menerapkan ISO 9001:2015, yaitu organisasi/perusahaan yang ingin meningkatkan kepuasan konsumen serta secara konsisten memberikan produk/jasa yang memenuhi persyaratan.

2. Klausul 2 – Acuan Normatif:

Menjelaskan tentang berbagai referensi dari ISO 9001:2015.

3. Klausul 3 – Istilah dan Definisi:

Menjelaskan tentang berbagai definisi dan istilah yang dipakai dalam ISO 9001:2015.

4. Klausul 4 – Konteks Organisasi:

Menjelaskan tentang persyaratan umum dalam mengembangkan sistem manajemen mutu, termasuk pemahaman

isu internal dan eksternal, kebutuhan pihak terkait, lingkup sistem manajemen mutu, serta proses-prosesnya.

5. Klausul 5 – Kepemimpinan:

Mensyaratkan komitmen manajemen puncak, termasuk menetapkan kebijakan mutu, memastikan ketersediaan sumber daya, dan menyosialisasikan pentingnya sistem manajemen mutu.

6. Klausul 6 – Perencanaan:

Menjelaskan tentang tindakan terhadap risiko dan peluang, penetapan sasaran mutu yang terdokumentasi, dan perencanaan perubahan sistem secara sistematis.

7. Klausul 7 – Pendukung:

Mengatur ketersediaan sumber daya, kompetensi, kesadaran, komunikasi, dan informasi terdokumentasi untuk mendukung sistem manajemen mutu.

8. Klausul 8 – Operasi:

Mengatur tentang perencanaan dan pengendalian operasional, komunikasi dengan pelanggan, desain dan pengembangan, pengendalian pemasok, pelaksanaan produksi, identifikasi produk, serta pengendalian produk/layanan yang tidak sesuai.

9. Klausul 9 – Evaluasi Kinerja:

Mencakup pemantauan, pengukuran, analisis, evaluasi, audit internal, dan tinjauan manajemen untuk menilai kesesuaian dan efektivitas sistem.

10. Klausul 10 – Peningkatan:

Menekankan pentingnya peningkatan berkelanjutan, penanganan ketidaksesuaian dan tindakan korektif yang terdokumentasi, serta identifikasi

peluang perbaikan. Menurut Lubis et al. (2022), implementasi ISO 9001:2015 memberikan berbagai manfaat, seperti peningkatan efisiensi operasional, kepercayaan konsumen, daya saing perusahaan, dan kepuasan pelanggan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Massie & Rahardjo (2019) yang menunjukkan bahwa efektivitas sistem manajemen mutu meningkat seiring dengan meningkatnya tingkat kesesuaian terhadap klausul ISO 9001:2015.

2.4 Perubahan ISO 9001:2008 ke 2015

Menurut Zakiah et al. (2024), ISO pertama kali dirilis pada tahun 1987 dengan nama ISO 91:1987 yang menekankan prosedur dalam inovasi, produksi, dan pengembangan produk. Perkembangannya berlanjut hingga tahun 2008, yang menekankan pada tindakan perbaikan dan pencegahan. Pada ISO 9001:2015 terjadi beberapa perubahan penting, yaitu:

- a) Pengadopsian High Level Structure (HLS) menjadi 10 klausul (dari sebelumnya 8 klausul pada ISO 9001:2008) sehingga struktur antar seri ISO menjadi seragam;
- b) Integrasi risk based thinking dalam setiap persyaratan klausul (Mutmainah & Matawae, 2024); dan
- c) Tidak lagi diwajibkannya peran Management Representative, di mana tanggung jawab mutu dilimpahkan ke pimpinan departemen atau unit tertentu (Ibrohim, 2015).

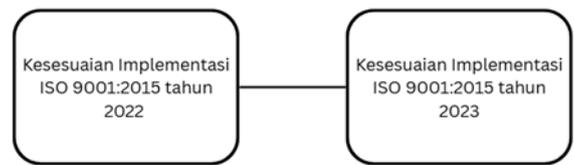
2.5 Implementasi ISO 9001:2015

Menurut Haholongan et al. (2023), ISO 9001:2015 adalah standar manajemen mutu yang memuat berbagai persyaratan bagi organisasi/perusahaan dalam membentuk sistem manajemen berbasis mutu. Standar ini penting untuk menjaga mutu dan meningkatkan daya saing serta kepercayaan pelanggan (Fidindri Putra et al., 2023). Namun, transisi dari ISO 9001:2008 ke 2015 masih menghadapi kendala di beberapa perusahaan, seperti pada studi kasus oleh Mutmainah & Matawae (2024) yang menunjukkan perubahan signifikan pada instruksi kerja, proses, dan pedoman kerja.

Di PT X, ISO 9001:2015 sudah diterapkan dengan baik melalui pembaruan prosedur tiap dua tahun dan audit internal tahunan. Meski begitu, PT X masih mempertahankan Management Representative karena adanya konten lokal khusus di tiap unit bisnis. Kendala yang dihadapi adalah kurangnya kesadaran karyawan terhadap pentingnya ISO 9001:2015, yang menyebabkan ketidaksesuaian dokumen dan prosedur. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat peningkatan tingkat kesesuaian ISO 9001:2015 dari tahun 2023 ke 2024 sebagai indikator efektivitas implementasi sistem.

2.6 Model Penelitian

Berikut merupakan kerangka konseptual/model penelitian pada penelitian ini:



GAMBAR 1. MODEL PENELITIAN

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di PT X, sebuah perusahaan pengembang properti, dengan rentang waktu dari Februari hingga Mei 2025. Penelitian menggunakan metode kuantitatif karena berfokus pada pengolahan data numerik berupa hasil audit kesesuaian terhadap klausul ISO 9001:2015 dari tahun 2022 dan 2023. Penelitian menggunakan data sekunder yang diperoleh langsung dari tim manajemen sistem PT X yang bertanggung jawab atas audit internal. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah convenience sampling dari 7 unit bisnis yang mewakili seluruh sektor usaha PT X. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk memberikan gambaran umum, dan statistik inferensial untuk uji hipotesis. Sebelum melakukan uji komparatif, peneliti melakukan uji normalitas dengan Uji Shapiro-Wilk karena jumlah data < 50. Jika data terdistribusi normal, digunakan uji parametrik (paired t-test); jika tidak, digunakan uji non-parametrik seperti Wilcoxon Signed Rank Test. Bagian ini, berisi tentang data-data penting penelitian, peralatan yang digunakan dan lokasi penelitian. Metode penelitian yang digunakan dijelaskan secara rinci.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 SUBJEK PENELITIAN

Subjek penelitian dalam studi ini adalah tujuh unit bisnis dari PT X yang dipilih untuk merepresentasikan seluruh sektor usaha yang dimiliki perusahaan, yakni pusat perbelanjaan, perumahan, pengelolaan gedung, dan lembaga pendidikan. Pemilihan unit dilakukan secara purposive

berdasarkan keberagaman jenis usaha dan ketersediaan data audit. Unit yang diteliti meliputi: Mall di Kawasan Jakarta Utara, Perumahan di Kawasan Bekasi, Perumahan di Kawasan Bandung, Lembaga Pendidikan di Kawasan Serpong, Mall di Kawasan Bekasi, Mall di Kawasan Serpong, dan Usaha Pengelolaan Gedung. Pendekatan ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 secara menyeluruh di berbagai jenis unit usaha PT X melalui perbandingan hasil audit tahun 2022 dan 2023.

4.2 STATISTIK DESKRIPTIF

TABEL 1. HASIL AUDIT KESELURUHAN UNIT

No. Klausul	Klausul	Kesesuaian (2022)	Kesesuaian (2023)
4	Konteks Organisasi	96%	93%
5	Kepemimpinan	90%	86%
6	Perencanaan	100%	81%
7	Pendukung	57%	57%
8	Operasi	84%	88%
9	Evaluasi Kinerja	67%	81%
10	Peningkatan	95%	90%

Persentase	84%	82%
------------	-----	-----

Sumber: Data diolah pribadi (2025)

Data hasil audit keseluruhan unit menunjukkan bahwa terjadi penurunan yang tidak signifikan pada kesesuaian implementasi ISO 9001:2015 di PT X. Hal ini dikarenakan adanya penurunan kesesuaian pada klausul 4 konteks organisasi, klausul 4 kepemimpinan, dan klausul 10 peningkatan. Meskipun demikian, terdapat peningkatan pada beberapa klausul yaitu klausul 8 operasi dan klausul 9 evaluasi kinerja. Selain itu klausul 7 pendukung memiliki persentase yang sama dari tahun 2022 ke 2023 pada angka 57%.

4.3 UJI NORMALITAS

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Uji Shapiro-Wilk karena lebih cocok untuk data dengan $n < 50$. Untuk lebih menguatkan hasil uji normalitas, peneliti juga menggunakan Uji Kolmogorov-Smirnov. Setelah melakukan uji normalitas menggunakan kedua uji tersebut, diketahui hasilnya adalah sebagai berikut:

TABEL 2. UJI NORMALITAS

Kolmogorov-Smirnov Shapiro-Wilk

	Statistic	n	Sig.	Statistic	n	Sig.
Tahun 2022	0.333	49	<0.001	0.762	49	<0.001
Tahun 2023	0.316	49	<0.001	0.771	49	<0.001

Sumber: Data diolah pribadi (2025)

H0= Tidak terdapat perbedaan distribusi data dengan distribusi normal

Ha= Terdapat perbedaan distribusi data dengan distribusi normal

Berdasarkan uji normalitas yang telah dilakukan dengan menggunakan Uji Shapiro-Wilk dan juga Kolmogrov-Smirnov, didapatkan nilai signifikansi sebesar p value < 0.001. Hal ini membuktikan bahwa data yang sedang diteliti tidak terdistribusi secara normal. Oleh karena itu peneliti memutuskan untuk melakukan uji statistik non parametrik, lebih detailnya peneliti akan menggunakan Wilcoxon Signed Rank Test. Uji ini digunakan oleh peneliti karena cocok untuk meneliti data yang tidak berdistribusi secara normal dan menggunakan skala data kontinu.

4.4 STATISTIK NON PARAMETRIK: WILCOXON SIGNED RANK TEST

TABEL 3. Tabel Wilcoxon Signed Rank Test

	Z	Asymp. Sig (2-tailed)
Pusat Perbelanjaan di Jakarta Utara	-1.826 ^b	.68
Perumahan di Kawasan Bekasi	-.406 ^b	.684
Perumahan di Kawasan Bandung	-1.826 ^c	.068
Lembaga Pendidikan di Serpong	-.552 ^c	.581
Pusat Perbelanjaan di Bekasi	.000 ^d	1.000
Pusat Perbelanjaan di Serpong	-1.483 ^b	.138
Usaha Pengelolaan Gedung	-.184 ^b	.854

Z = nilai statistik dari Uji Wilcoxon

Asymp. Sig (2-tailed) = nilai signifikansi (p- value) dua arah yang digunakan dalam pengambilan keputusan.

H0= Tidak terdapat peningkatan kesesuaian implementasi ISO 9001 yang signifikan antara tahun 2022 dan 2023

Ha= Terdapat peningkatan kesesuaian implementasi ISO 9001 antara tahun 2022 dan 2023

Setelah melakukan Uji Wilcoxon Signed Rank pada ketujuh unit, didapatkan nilai signifikansi ke tujuh unit lebih dari 0.05 (p-value > 0.05). Hal ini menunjukkan bahwa menolak H0, yaitu secara statistik tidak terdapat peningkatan yang signifikan pada kesesuaian terhadap klausul ISO 9001:2015 di ke tujuh unit. Meskipun demikian, beberapa unit seperti Pusat Perbelanjaan di Serpong dan Perumahan di Bandung memiliki nilai signifikansi yang mendekati 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat indikasi perbaikan pada ketidaksesuaian, tetapi masih perlu konsistensi dalam kesesuaian klausul ISO 9001:2015.

4.5 PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan Wilcoxon Signed Rank Test, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.586 yang menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kesesuaian ISO 9001:2015 tahun 2022 dan 2023. Rata-rata tingkat kesesuaian bahkan mengalami penurunan sebesar 2%, dari 84% menjadi 82%. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas implementasi ISO 9001:2015 di PT X belum meningkat. Salah satu

penyebabnya adalah masih kurangnya kesadaran karyawan terhadap pentingnya penerapan ISO 9001:2015, sehingga masih ditemukan aktivitas yang tidak sesuai prosedur dan dokumen baku yang tidak digunakan. Selain itu, beberapa klausul seperti Klausul 6 tentang Perencanaan dan Klausul 7 tentang Pendukung juga menunjukkan nilai yang rendah, yang turut memengaruhi hasil keseluruhan. Bagian ini terdiri atas simpulan dan saran. Bagian simpulan merangkum hasil penelitian secara ringkas. Bagian saran memberikan implikasi manajerial dari temuan penelitian serta pengembangan lebih lanjut

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, rata-rata tingkat kesesuaian ISO 9001:2015 di PT X mengalami penurunan dari 84% pada tahun 2022 menjadi 82% pada tahun 2023, yang menunjukkan bahwa belum terdapat peningkatan signifikan dalam efektivitas implementasi sistem manajemen mutu. Hal ini diperkuat oleh hasil uji Wilcoxon yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0.586. Klausul 4 tentang Konteks Organisasi merupakan klausul yang paling konsisten diterapkan, sedangkan Klausul 7 tentang Pendukung menjadi klausul dengan tingkat kesesuaian paling rendah di seluruh unit. Masih rendahnya kesadaran karyawan terhadap pentingnya mutu dan lemahnya pengelolaan dokumen serta sumber daya menjadi penyebab utama belum tercapainya peningkatan efektivitas yang diharapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, B. (2018). Peranan Manajemen Strategi Dan Manajemen Operasional Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan (Studi kasus di SMPN 13 Depok, Jabar).
- Aji Purnomo, S., & Maksum. (2020). Total Quality Management (Tqm): Konsep Dan Prinsip Dalam Pendidikan Islam. 2(2), 2020.
- Amalia, S., Christyn, M., Melanton Banjarnahor, R., & Nicolas Manihuruk, J. (2025). Prediksi Harga Saham dan Estimasi Risiko BBCA Menggunakan Model Geometric Brownian Motion (GBM). Jogi Nicolas Manihuruk Innovative: Journal Of Social Science Research, 5, 3207–3220.
- Annisak, F., Sakinah Zainuri, H., & Fadilla, S. (2024). Peran Uji Hipotesis Penelitian Perbandingan Menggunakan Statistika Non Parametrik Dalam Penelitian. In 105 AL ITTIHADU (Vol. 3, Issue 1).
- Delaila Siregar, H., Wassalwa, M., Janani, K., & Harahap, I. S. (2024). Analisis Uji Hipotesis Penelitian Perbandingan Menggunakan Statistik Parametrik (Vol. 3, Issue 1).
- Fidindri Putra, M., Santoso, H., & Usman, R. (2023). Penerapan Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2015 Untuk Meningkatkan Kualitas Dan Daya Saing Perusahaan X.
- Hanafi, D. S. (2022). Kajian Literatur Hubungan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Dengan Kinerja Operasional dan Organization's Performance Pada Industri Pertahanan. Journal of Industrial

- Engineering & Management Research, 3(4).
- Hefniy, & Fairus, R. N. (2019). Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepegawaian. 03(01), 169–197.
- Humairo, A., Al Azroh, D., Azhari, D. F., & Huda, B. (2023). Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu Iso 9001 2015 Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Kualitas Layanan. 1(2), 2985–492.
- Ibrohim, I. (2015). ISO-90012015 FDIS, Penjelasan Klausu-Klausul. PT Gunastara.
- Indadihayati, W., & Hariyanto, V. L. (2023). Tinjauan Literatur Tentang Penerapan Prinsip Total Quality Management Dalam Pendidikan Vokasi: Tantangan Dan Peluang. 7(1).
- Lubis, S. F., Sukwika, T., Mulyawa.i, I., Studi, P., & Lingkungan, T. (2022). Evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu (ISO 9001:2015) pada PT. China Comservice Indonesia. Journal Of Applied Management Research, 2(1), 30–43.
- Lucano, A., & Rahardjo, J. (2023). Perancangan dan Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 PADA PT. X (Vol. 9001, Issue 1).
- Mardalena, E. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja, Komitmen Kerja, Dan Karakteristik Individu Terhadap Total Quality Management (Studi Kasus Pada PDAM Baturaja Kab. OKU Oleh.
- Marthin, A., & Saebani, A. (2022). Pengaruh Penerapan Total Quality Management (Tqm), Sistem Pengukuran Kinerja, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Manajerial. In Accounting Student Research Journal (Vol. 1, Issue 1).
- Martias, L. D. (2021). Statistika Deskriptif Sebagai Kumpulan Informasi. Fihris: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi, 16(1), 40.
- Massie, F. G., & Rahardjo, J. (2015). Evaluasi Efektivitas Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada PT. Wellgan Gemilang. In Efektivitas Sistem Manajemen Mutu ISO (Vol. 9001, Issue 1).
- Massie, F. G., & Rahardjo, J. (2019). Evaluasi Efektivitas Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada PT. Wellgan Gemilang. In Efektivitas Sistem Manajemen Mutu ISO (Vol. 9001, Issue 1).
- Mutmainah, M., & Matawae, M. F. (2024). Evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu Iso 9001 : 2008 Menggunakan Metode Gap Analysis Pada Perusahaan Manufaktur. JISI: Jurnal Integrasi Sistem Industri, 11(1), 57.
- Priyanto, A. A., Abidin, A. Z., Fauziah, G., Saputra, H., & Ramadani, J. (2020). Informasi Iso Pada Karyawan Pt. Tegnolabindo Dalam Upaya Mengembangkan Sdm Yang Baik Pada Perusahaan (Vol. 1, Issue 1).
- Purwanto, A., Asbari, M., Novitasari, D., Cahyono, Y., Wardana, W., Suryani, P., Fahmi, K., Mustofa, A., Rochmad, I., & Wahyuni, I. S. (2021). Peningkatan Kualitas Produk dengan Pelatihan ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu Pada Industri Packaging di Tangerang. In Journal of Community Service and Engagement (Vol. 01, Issue 02).
- Pelatihan Internal Auditor ISO 9001: 2015 Pada Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu

- Ekonomi Indonesia Jakarta. *JABB*, 4(1), 2023.
- Rahmawati, A., Rosdiana, D., Asbari, M., Sutardi, D., Fauji, A., & Novitasari, D. (2023). Analisis Penerapan ISO 9001: 2015 pada PT KAI: Sebuah Tinjauan Literatur Naratif (Vol. 5, Issue 2).
- Setiawan, N. (2021). Determinasi Motivasi Kerja Dan Kinerja Pegawai: Total Quality Management Dan Gaya Kepemimpinan (Literature Review Manajemen Sumberdaya Manusia). 1(3).
- Sintia, I., Danil Pasarella, M., & Andi Nohe, D. (2022). Perbandingan Tingkat Konsistensi Uji Distribusi Normalitas Pada Kasus Tingkat Pengangguran Di Jawa.
- Tardian, A. (2019). Manajemen Strategik Mutu Sekolah: Studi Kasus di SD Al Irsyad Al Islamiyyah 02 Purwokerto. *Jurnal Kependidikan*, 7(2), 192–203.
- Yamin, S., & Kurniawan, H. (2013). *SPSS COMPLETE: Teknik Analisis Statistik Terlengkap dengan Software SPSS* (2nd ed.). Salemba Infotek.
- Zakiah, N., Nursikah, I., Fahrezi, M., & Taufiq Azhari, M. (2024). Perkembangan International Standarization of Organization (ISO) Dari Birokrasi Menuju Profesionalisme. *In Maret* (Vol. 7, Issue 3).