



Analisis Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2015 Pada Proses Bisnis Dan Pemenuhan Kepuasan Pelanggan Pt Inka Multi Solusi

Adela Aurelia Kinaya Dewi

Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, Surabaya

indah Respati Kusumasari

Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, Surabaya

Korespondensi penulis: 21042010215@student.upnjatim.ac.id

Abstract. *The impact of globalisation has caused competition between companies to become more competitive. The prevailing competition necessitates that numerous companies must demonstrate sustained growth, this is intended so that companies can continue to face all forms of challenges and competition that exist due to the impact of globalisation. In facing global competition, companies must pay attention to the quality of products produced because the level of consumer awareness of the quality of a product is increasing. For this reason, companies need to obtain international recognition that certifies the conformity of products and company systems to standards. Consistent implementation of this standard is expected to have an impact on customer loyalty. In this study, the main focus lies on the implementation of ISO 9001:2015 Quality Management System and its impact on business processes and customer satisfaction, along with the factors that support or hinder its implementation. The analytical methods used include qualitative approaches, such as observation, documentation, and interviews, as a way to collect data. Data collection was conducted through observation, documentation, and interview techniques with informants selected using purposive sampling method.*

Keywords: *ISO 9001:2015 Quality Management System, Business Process, Customer Satisfaction.*

Abstrak. Dampak yang terjadi dari adanya globalisasi ini menyebabkan persaingan antara perusahaan terjadi semakin kompetitif. Kompetisi yang terjadi saat ini menjadikan banyak perusahaan dituntut untuk mampu dapat terus berkembang. Dalam menghadapi persaingan global, perusahaan harus memperhatikan kualitas produk yang dihasilkan karena tingkat kesadaran konsumen terhadap kualitas suatu produk semakin meningkat. Oleh karena itu, diperlukan bagi perusahaan untuk memperoleh pengakuan internasional yang menyatakan kesesuaian produk dan sistem perusahaan dengan standar yang sudah ditetapkan. Penerapan standar diharapkan secara konstan dapat memberikan efek positif terhadap loyalitas dari konsumen. Dalam penelitian ini, fokus utama terletak pada penerapan SMM ISO 9001:2015 serta dampaknya terhadap proses bisnis dan kepuasan pelanggan, beserta dengan faktor-faktor yang mendukung atau menghambat implementasinya. Metode analisis yang digunakan mencakup pendekatan kualitatif deskriptif, seperti observasi, dokumentasi, dan wawancara, sebagai cara untuk mengumpulkan data. Pengumpulan data melalui teknik observasi, dokumentasi, dan wawancara dengan informan yang dipilih menggunakan metode purposive sampling.

Kata Kunci: Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, Proses Bisnis, Kepuasan Pelanggan

PENDAHULUAN

Dalam dunia persaingan, keberhasilan sebuah perusahaan sangat bergantung pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Salah satu faktor kunci yang menentukan kemampuan sebuah perusahaan tersebut adalah tingkat kepuasan pelanggan yang dipengaruhi oleh berbagai aspek, seperti kualitas produk, harga yang kompetitif, dan keakuratan dalam pengiriman. Kualitas produk menjadi sebuah parameter utama yang memberikan dampak signifikan terhadap pengalaman pelanggan. Jika semakin tinggi tingkatan kualitas

yang diberikan oleh perusahaan, tentunya akan semakin meningkatkan kualitas kepuasan pelanggan atau *customer satisfaction*. Perusahaan yang dapat memberikan produk dengan kualitas mutu tinggi, tidak hanya dapat meningkatkan kemungkinan untuk memenuhi kepuasan pelanggan, akan tetapi dapat membentuk fondasi kuat bagi reputasi positif dalam pasar.

Saat ini, semua perusahaan yang menjadi produsen mengakui kepentingan dari memastikan kepuasan pelanggan dalam setiap aspek produknya (barang atau jasa) yang diperdagangkan di pasar. Manajemen tertinggi yang ada di dalam perusahaan, umumnya akan semakin menyadari bahwa terdapat keterkaitan langsung antara kepuasan pelanggan dan peningkatan perolehan pangsa pasar. Kepuasan pelanggan menjadi parameter utama dan faktor yang sangat vital dalam menentukan kinerja atau performa secara keseluruhan. Untuk itu, dibutuhkan adanya pedoman atau standar yang digunakan oleh perusahaan dalam mengelola dan mengontrol kualitas dalam keberlanjutan proses bisnis sebagai upaya dalam pemenuhan kepuasan pelanggan.

Standar internasional ISO 9001:2015 merinci dan menjabarkan pedoman untuk sistem manajemen mutu yang berfungsi sebagai landasan bagi organisasi atau perusahaan dalam mengembangkan, menerapkan, dan meningkatkan sistem mutu perusahaan. Pedoman ISO 9001 merupakan suatu norma yang menetapkan ketentuan untuk sistem manajemen mutu, membantu perusahaan atau organisasi dalam meningkatkan efisiensi dan tingkat kepuasan pelanggan. Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di entitas manufaktur merupakan upaya strategis guna meningkatkan daya saing perusahaan dan mutu produknya. Salah satu contoh perusahaan manufaktur di Indonesia yang telah berhasil memperoleh sertifikasi ISO 9001:2015 adalah PT INKA Multi Solusi. Perseroan ini bergerak di bidang manufaktur produk kereta api dan transportasi darat. PT INKA Multi Solusi telah menggunakan standar mutu ini sejak tahun 2019. Dengan hal ini menjadi bukti bahwa PT INKA Multi Solusi terus berusaha untuk menghasilkan produk yang memiliki standar kualitas yang sesuai. Terdapat hubungan langsung antara pengelolaan dan pengendalian mutu pada setiap tahapan atau bagian dimulai dari permintaan pasar atas suatu produk hingga dengan penggunaan oleh pelanggan. Penerapan ISO 9001:2015 sebagai pedoman dalam mengelola dan mengontrol kualitas serta keberlanjutan proses bisnis memiliki hubungan terhadap komitmen untuk pemenuhan kepuasan pelanggan. Berdasarkan uraian diatas penulis membuat laporan ini berfokus pada pembahasan “Analisis Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Pada Proses Bisnis dan Pemenuhan Kepuasan Pelanggan di PT INKA Multi Solusi”.

KAJIAN TEORITIS

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

Sebagai pedoman internasional yang dipergunakan dalam Sistem Manajemen Mutu. Standar ini menjelaskan persyaratan dan panduan untuk merancang dan mengevaluasi sistem manajemen mutu. ISO 9001 tidak mengandung kriteria-kriteria untuk menjadi standar produk, karena tidak memiliki ketentuan yang berlaku untuk pemenuhan terhadap produk atau jasa. Dengan penerapan standar ISO 9001, diharapkan *product* yang dihasilkan dari sistem manajemen mutu internasional dapat memenuhi standar kualitas yang lebih tinggi. Oleh karena itu, ISO 9001 Sistem Manajemen Mutu dapat diartikan sebagai rangkaian proses yang terdokumentasi dan praktik standar untuk mengelola sistem, bertujuan memberikan jaminan terhadap konsistensi *process* dan *product*, baik itu barang maupun layanan, terhadap kebutuhan atau spesifikasi tertentu.

Standar Internasional ISO 9001:2015 ini dirancang khusus dengan mempertimbangkan tujuan utama yaitu memfasilitasi atau mempermudah organisasi untuk melakukan upaya pengembangan, penerapan, dan pemeliharaan sistem manajemen mutu yang tepat guna. standar ini menetapkan kerangka kerja untuk memastikan bahwa organisasi memenuhi syarat pelanggan dan peraturan, serta berkomitmen pada peningkatan berkelanjutan. Penggunaan standar ini dapat memberikan sebuah gambaran mengenai sistem manajemen mutu yang telah terstandarisasi dan juga terdokumentasi. Hal tersebut dapat membantu dalam meningkatkan kepercayaan pelanggan karena pelanggan akan merasa bahwa produk dan layanan yang diberikan mematuhi standar kualitas. ISO 9001 membantu perusahaan untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitasnya dengan mengidentifikasi dan mengelola proses secara sistematis. Dengan menerapkan standar ISO 9001, perusahaan mendapatkan keuntungan kompetitif di pasar yang dikenal sebagai “market gain”. Dengan menerapkan ISO 9001, perusahaan dapat mencapai manfaat ini secara holistic yang tidak hanya berdampak pada kualitas produk atau layanan, tetapi juga pada hubungan pelanggan, efisiensi operasional, dan kesejahteraan karyawan.

Proses Bisnis

Menurut Briol (2008) mendefinisikan bahwa proses bisnis adalah sebuah rangkaian aktivitas bisnis yang dilakukan oleh sebuah unit organisasi perusahaan. Kegiatan dapat berupa tugas-tugas manual atau otomatis. Sedangkan menurut menurut Rama dan Jones (2006), proses bisnis adalah rangkaian aktivitas yang dilakukan bisnis untuk mendapatkan, memproduksi, dan menjual barang atau jasa. Berdasarkan definisi dari proses bisnis, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa proses bisnis merupakan serangkaian aktivitas atau kegiatan yang

terstruktur dan dirancang untuk mencapai suatu tujuan tertentu dalam konteks operasional organisasi. Proses ini melibatkan pengubah bentukan input menjadi output dengan memanfaatkan sumber daya yang ada.

Kepuasan Pelanggan

Menurut Bahrudin, M., dan Zuhro, S. (2016) kepuasan pelanggan merupakan sebuah tindakan dari evaluasi atau pemilihan yang muncul dari adanya akibat keputusan pembelian dan beberapa pengalaman tertentu dalam menggunakan barang atau jasa. Sedangkan menurut Tjiptono (2014:353), kepuasan pelanggan mengacu pada pandangan yang muncul karena perasaan dan berakibat pada evaluasi pengalaman menggunakan suatu produk atau jasa. Kepuasan pelanggan menjadi parameter yang diterapkan untuk menilai sejauh mana konsumen merasa puas dengan layanan, produk, atau pengalaman yang diberikan dari suatu perusahaan atau penyedia jasa. Tingkat kepuasan pelanggan berkorelasi tinggi dengan taraf keberhasilan produk atau layanan dalam pemenuhan ekspektasi dan tingkat permintaan dari para konsumen. Produk atau layanan yang memiliki tingkat mutu tinggi, sesuai dengan standar dan spesifikasi yang diharapkan oleh konsumen, akan dapat memenuhi kepuasan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian yang dilakukan ini penelitian akan melakukan analisis dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Melalui penelitian ini, peneliti akan melakukan kajian atas pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada proses bisnis dan kepuasan pelanggan di PT INKA Multi Solusi. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif ini diharapkan dapat memberikan fakta-fakta secara komprehensif.

Fokus Penelitian

1. Penggunaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT INKA Multi Solusi
 - a. Menganalisa implementasi dari tujuh prinsip utama ISO 9001:2015.
2. Melakukan analisis tentang Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada proses bisnis perusahaan dan pemenuhan kepuasan pelanggan.

Lokasi Penelitian

PT INKA Multi Solusi yang beralamat di Jl. Surabaya-Madiun KM 161 Nomor 1 Madiun, Jawa Timur. Lokasi ini dipilih berdasarkan keperluan bahwa peneliti sedang melakukan kegiatan magang pada perusahaan tersebut dan perusahaan memiliki data yang dibutuhkan untuk mendukung penelitian ini, khususnya dalam hal Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada proses bisnis dan pemenuhan kepuasan pelanggan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan di dalam penelitian ini antara lain: observasi, wawancara, dan penelitian dokumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

PT INKA Multi Solusi resmi memiliki sertifikat SMM ISO 9001:2015 sejak tahun 2019. Pemberlakuan SMM ISO 9001:2015 di PT INKA Multi Solusi ialah sebagai bentuk sebuah usaha yang dapat direalisasikan oleh perusahaan untuk melakukan perbaikan terhadap sistem manajemen yang masih belum sistematis atau terstruktur. Penggunaannya dilakukan dengan tujuan agar manajemen perusahaan dapat meningkatkan tingkat kehati-hatian, sehingga pencapaian tujuan dapat berjalan dengan lebih efektif dan lancar. Meskipun demikian, dalam implementasinya, perusahaan belum sepenuhnya berhasil dalam pengaplikasian Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 secara optimal dan konsisten. Hal ini menjadi sebuah hambatan yang muncul dalam pelaksanaan atau penggunaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.

Selama diterapkannya Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, terdapat berbagai kendala yang ditemukan dan dihadapi oleh perusahaan. Saat ini, perusahaan telah memiliki sertifikat ISO 9001:2015 sejak tahun 2019. Namun, hal itu tidak menutup kemungkinan terdapat hambatan yang muncul pada penerapannya. Dalam pelaksanaannya, perusahaan menyadari bahwa masih belum dapat sepenuhnya menjalankan prinsip-prinsip yang termuat di dalamnya. Kendala ini dapat dihadapi dengan baik apabila semua pihak yang berkaitan dengan kegiatan usaha, perusahaan mempunyai kepedulian akan pentingnya menjaga kualitas. Hambatan-hambatan tersebut diantaranya adalah :

1. Susunan organisasi terstruktur, namun terdapat beban kerja yang berlebihan di dalam satu unit kerja dan berakibat pada konsentrasi ryawan yang terpecah.
2. Sumber daya manusia yang terbatas.
3. Kurangnya tingkat pemahaman karyawan terhadap sistem yang baru.

Berbagai permasalahan yang dihadapi dan dialami perusahaan ini umumnya bersifat minor dan sering terjadi, sehingga dianggap tidak signifikan dalam mempengaruhi kinerja perusahaan. Hal ini mencerminkan kurangnya kepedulian serta perhatian dari karyawan terhadap kelancaran dari proses bisnis perusahaan. Kendala-kendala tersebut

menjadi sebuah hambatan yang tentu saja menghambat pelaksanaan SMM ISO 9001:2015 di PT INKA Multi Solusi.

Analisis Penerapan ISO 9001:2015

Di dalam SMM ISO 9001:2015 terdapat tujuh prinsip utama yang harus diterapkan oleh perusahaan. Tujuh prinsip utama tersebut yaitu dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Fokus Pelanggan

PT INKA Multi Solusi sebagai perusahaan yang mengutamakan kebutuhan konsumennya. Hal ini dapat dicapai apabila perusahaan mampu memperhatikan kriteria yang ditetapkan oleh konsumen dengan baik, sehingga perusahaan dapat selalu memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Organisasi atau perusahaan akan terus berupaya untuk memonitor dan melakukan peninjauan terhadap kebutuhan pelanggan. Dengan lebih memerhatikan kebutuhan seperti kriteria dan syarat yang diminta oleh pelanggan, maka perusahaan mampu memperkuat reputasi yang baik dan keselarasan berkelanjutan dengan para konsumennya.

2. Kepemimpinan

Jajaran manajemen PT INKA Multi Solusi telah melakukan penetapan orientasi yang dapat didefinisikan dengan target-target yang diaplikasikan oleh setiap unit perusahaan untuk mengeluarkan produk dengan kualitas paling prima. Dengan maksud sebagai bentuk pemahaman bagi setiap departemen di dalam struktur organisasi perusahaan yang telah sepakat serta mempunyai komitmen untuk dapat menyelaraskan diri dengan strategi dan kebijakan yang diberlakukan. Bersamaan dengan kebijakan atau regulasi ini, setiap kegiatan yang terdapat dalam proses bisnis perusahaan ditetapkan standar yang harus dipenuhi oleh setiap unit, sehingga setiap unit dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Dalam penerapan ISO 9001:2015 secara menyeluruh, manajemen perusahaan masih belum dapat mengimplementasikan kebijakan sistem baru ini dengan sempurna.

3. Keterlibatan Orang

Pada penerapan prinsip ini, karyawan PT INKA Multi Solusi belum secara penuh memperhatikan manajemen mutu dalam aktivitas operasional dari perusahaan. Situasi ini diakibatkan oleh keterbatasan SDM di setiap divisi. Oleh karena itu, implementasi sistem ini tidak dianggap sebagai prioritas dalam jangka pendek. Apabila prinsip ini diterapkan secara optimal di setiap departemen, kegiatan perbaikan dan koordinasi antar divisi dapat menjadi lebih efektif.

4. Pendekatan Proses

Di dalam hal ini, PT INKA Multi Solusi belum dapat sepenuhnya menerapkan prinsip ini, meskipun PT INKA Multi Solusi sudah terdapat job description pada setiap unit perusahaan, namun aktivitas bisnis yang dilakukan tidak berjalan secara terstruktur. Kondisi ini dipengaruhi oleh besarnya tuntutan pekerjaan dan terbatasnya sumber daya manusia. Sekalipun unit-unit tersebut belum beroperasi secara optimal, tapi unit-unit tersebut akan terus berupaya untuk memberikan hasil atau output yang maksimal dan memenuhi target yang telah direncanakan.

5. Improvement (Perbaikan)

Dalam prinsip ini, perusahaan dalam mencapai kesuksesan, sebuah organisasi harus memiliki fokus perbaikan yang berkelanjutan. Komitmen untuk mencari peluang untuk peningkatan yang berkelanjutan. Meningkatkan kinerja perusahaan dengan memberikan pembekalan kepada karyawan untuk lebih dapat memahami penerapan ISO 9001:2015. Perbaikan ini juga di laksanakan dengan melakukan evaluasi secara sistematis dan berkesinambungan, seperti meningkatkan efisiensi produksi, mengurangi pemborosan, mengoptimalkan proses perakitan, atau meningkatkan kualitas komponen.

6. Pengambilan Keputusan Berdasarkan Bukti

PT INKA Multi Solusi saat ini dalam proses pengambilan keputusan, sudah menerapkan prinsip ini. Dengan demikian, manajemen tingkat atas berwenang penuh untuk memberikan keputusan yang mencakup seluruh pekerjaan perusahaan yang sudah ditetapkan dalam job description. Dalam prinsip ini, karyawan juga mendapatkan bagian atau hak untuk menyampaikan opini atau pemikirannya, yang selanjutnya akan menjadi unsur pertimbangan dalam pengambilan keputusan.

7. Manajemen Hubungan

Sejalan dengan prinsip, PT INKA Multi Solusi menggunakan ISO ini sebagai upaya perusahaan untuk mengelolaa dan memperkuat hubungan dengan berbagai pihak, termasuk pelanggan, pemasok, mitra bisnis, dan pihak-pihak terkait lainnya. Dengan melakukan pendekatan yang proaktif dan staretgis terhadap manajemen hubungan, PT INKA Multi Solusi dapat membangun reputasi yang baik, meningkatkan kolaborasi, dan menciptakan lingkungan yang kondusif untuk keberlanjutan perusahaan.

Berdasarkan dari hasil dari kajian penggunaan prinsip-prinsip utama standar ISO 9001:2015, dapat diketahui bahwa PT INKA Multi Solusi telah sepenuhnya berupaya dan berkomitmen untuk sepenuhnya menerapkan persyaratan standar ISO 9001:2015 di seluruh lapisan dari kerangka strukturalnya. Pada tahun 2019, PT INKA Multi Solusi telah

mengimplementasikan struktur organisasi dan job description yang telah ditetapkan untuk setiap divisi. Namun, keterbatasan sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan menciptakan ketidakseimbangan dalam pembagian tugas. Pemahaman karyawan terhadap Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 juga masih belum detail dan terperinci, meskipun telah mengikuti pelatihan. Kesadaran karyawan terhadap sistem manajemen mutu masih kurang, sehingga mereka belum sepenuhnya memahami urgensi penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam operasional bisnis perusahaan.

Analisis Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 Pada Proses Bisnis dan Pemenuhan Kepuasan Pelanggan PT INKA Multi Solusi

Dengan menjalankan sistem manajemen mutu (SMM) yang setara dengan ISO 9001:2015 ke dalam operasi bisnis pada suatu perusahaan, hal ini menjadi sebuah proses yang memuat berbagai langkah strategis untuk menciptakan kualitas produk atau pelayanan yang prima. Untuk mencapai ini, perusahaan harus melakukan definisi konteks organisasi, identifikasi pihak-pihak yang berkepentingan, dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan serta faktor-faktor lingkungan yang dapat mempengaruhi kinerja bisnis. Kepemimpinan perusahaan memiliki peran krusial dalam menetapkan kebijakan mutu yang jelas, mendukung implementasi ISO 9001:2015, dan menetapkan tujuan mutu yang dapat diukur. Dokumentasi sistematis dari proses bisnis utama dan pemberdayaan karyawan melalui pelatihan menjadi aspek penting dalam upaya ini.

Fokus utama penerapan ISO 9001:2015 adalah pemenuhan kepuasan pelanggan. Perusahaan perlu aktif mengumpulkan umpan balik pelanggan melalui survei dan interaksi langsung, serta memahami kebutuhan dan harapan pelanggan dalam seluruh proses bisnisnya. Data ini menjadi dasar untuk menyesuaikan produk atau layanan perusahaan dengan preferensi pelanggan, memperbaiki pengalaman pelanggan, dan meningkatkan kepuasan mereka. Komunikasi yang efektif dengan pihak-pihak terkait, termasuk pelanggan dan karyawan, menjadi kunci utama keberhasilan. Dengan menggunakan audit internal, tinjauan manajemen, dan keterlibatan pihak-pihak terkait, perusahaan dapat memastikan bahwa sistem manajemen mutu terus diperbarui dan dioptimalkan untuk mencapai kepuasan pelanggan yang berkelanjutan serta memenuhi standar ISO 9001:2015.

Dapat disimpulkan dari hasil penelitian ini yaitu, meskipun penggunaan ISO 9001:2015 di PT INKA Multi Solusi belum sepenuhnya sempurna, namun perusahaan sudah dapat mengelola proses bisnis dengan baik dan memenuhi persyaratan pelanggan. Selain itu, setelah berhasil meraih sertifikasi ISO 9001:2015, daya saing perusahaan mengalami peningkatan yang signifikan dan reputasi akan menjadi lebih positif. Perusahaan menaruh harapan terhadap

kelangsungannya, dimana penggunaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 menjadi lebih holistik, memberikan dampak positif pada seluruh aspek aktivitas bisnis, dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara efektif dan optimal.

KESIMPULAN

Penggunaan atau penerapan dari Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 sebagai panduan dalam operasional bisnis di PT IMS dilakukan melalui manajemen dan kontrol informasi terdokumentasi, termasuk manual mutu, prosedur mutu, instruksi mutu, dan format/record mutu. Proses-proses bisnis utama harus didokumentasikan secara sistematis, dan karyawan perlu diberdayakan melalui pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka. Pemenuhan kepuasan pelanggan menjadi fokus utama dalam implementasi ISO 9001:2015.

Dengan menerapkan standar sesuai dengan acuan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, hal ini menjadi sebuah bentuk dari langkah perusahaan dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Terlepas dari penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yang belum sepenuhnya maksimal, perusahaan telah berupaya untuk menjalankan kegiatan operasional dan memenuhi kepuasan pelanggan secara optimal. Disamping itu, selepas berhasil memperoleh sertifikasi ISO 9001:2015, maka daya saing dan integritas perusahaan semakin meningkat. Dengan demikian, perusahaan menargetkan pelaksanaan SMM ISO 9001:2015 akan menjadi sangat luas dan mampu menghasilkan efek positif bagi bisnis dan kepuasan pelanggan di masa mendatang.

DAFTAR REFRENSI

- 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. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran*, 1(2).
- Lubis, S. F., Sukwika, T., & Mulyawati, I. (2022). Evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu (ISO 9001: 2015) pada PT. China Comservice Indonesia. *Journal of Applied Management Research*, 2(1), 30-43.
- Ramadhany, F. F., & Supriono, S. (2017). Analisis penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 dalam menunjang pemasaran (studi pada PT Tritama Bina Karya Malang) (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Sihombing, A. J. B., Purwanggono, B., & Handayani, N. U. (2018). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi ISO 9001: 2015 pada industri manufaktur. *Industrial Engineering Online Journal*, 7(1).

Syahrullah, Y., Febriani, A., & Hulwani, B. Z. (2018). Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Implementasi ISO 9001: 2015 dengan Menggunakan Pendekatan Servqual (Studi Kasus: Institut Teknologi Telkom Purwokerto). *JIEMS (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)*, 11(2)