

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015
PADA PT SUKSES MITRA SEJAHTERA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Pada Program Studi Manajemen



OLEH :

**ELOK PUSPITA SARI
NPM : 19.1.02.02.0028**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi oleh:

ELOK PUSPITA SARI

NPM: 19.1.02.02.0028

Judul:

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015
PADA PT SUKSES MITRA SEJAHTERA**

Telah disetujui untuk diajukan kepada
Panitia Ujian/Sidang Skripsi Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nusantara PGRI Kediri

Tanggal: 27 Juni 2023

Pembimbing I,



Dian Ayu Septi Fauji, M.M.
NIDN. 0711098703

Pembimbing II,



Rony Kurniawan, M.M.
NIDN. 0730076804

Skripsi oleh:

ELOK PUSPITA SARI

NPM: 19.1.02.02.0028

Judul:

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015
PADA PT SUKSES MITRA SEJAHTERA**

Telah dipertahankan di Depan Panitia Ujian / Sidang Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNP Kediri
Pada tanggal: 17 Juli 2023

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji:

1. Ketua : Diah Ayu Septi Fauji, M.M.
2. Penguji I : Poniran Yudho L.,M.M.
3. Penguji II : Rony Kurniawan, M.M.



Mengetahui,
Dekan FEB

Dr. Subagyo, M.M.
NIDN. 0717066601

PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini saya,

Nama : Elok Puspita Sari
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, tgl lahir : 12 Februari 2001
NPM : 19.1.02.02.0028
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis ilmiah atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tidak sengaja dan tertulis di acuan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 27 Juni 2023
Yang menyatakan

Elok Puspita Sari
NPM: 19.1.02.02.0028

MOTTO

It's just not easy, Not impossible
“Di setiap kesulitan pasti ada kemudahan”
(Q.S Al-Insyirah: 5-6)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

Kedua orang tuaku yang tanpa lelah dengan penuh kasih sayang memanjatkan doa yang luar biasa untuk saya serta memberikan dukungan baik moril maupun materiel. Terimakasih atas pengorbanan dan kerja keras dalam mendidik saya, terutama ibu saya yang selalu memberi dukungan, motivasi, semangat dan juga sebagai tempat keluh kesah

ABSTRAK

Elok Puspita Sari: Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada PT Sukses Mitra Sejahtera, Skripsi, Manajemen, FEB UNP Kediri, 2023.

Kata Kunci: Sistem Manajemen, Mutu ISO 9001:2015

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada PT Sukses Mitra Sejahtera. Data diperoleh dari wakil manajemen mutu (*management representative*) dan kasi rekrutmen dan pelatihan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Hasil penelitian pelaksanaan penerapan ISO 9001:2015 pada PT. Sukses Mitra Sejahtera sudah dilakukan dengan baik. Dalam melaksanakan ISO 9001:2015 implikasi yang dirasakan PT. Sukses Mitra sejahtera yaitu dokumen-dokumen dapat tertata rapi sehingga pelayanan yang diberikan dapat maksimal, selain itu pembinaan terhadap staff dan karyawan lebih diperhatikan dimana staff dan karyawan selalu diberikan pelatihan-pelatihan guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan mutu, diharapkan PT. Sukses Mitra Sejahtera terus menerapkan ISO 9001:2015 guna untuk meningkatkan mutu layanan produk kepada konsumen.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Tuhan Yang Maha Kuasa, karena hanya atas perkenan-Nya tugas penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan.

Penyusunan skripsi ini merupakan bagian dari rencana penelitian guna memenuhi skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri. Melalui kerja yang maksimal dengan segenap kemampuan, pikiran, waktu, dan tenaga serta berbagai hambatan, cobaan dan godaan akhirnya skripsi yang berjudul ANALISIS PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 PADA PT SUKSES MITRA SEJAHTERA dapat diselesaikan tepat waktu.

Berkat bantuan dari berbagai pihak, kesulitan dalam penyusunan skripsi ini dapat teratasi. Pada kesempatan ini diucapkan terimakasih dan penghargaan yang setulus - tulusnya antara lain kepada :

1. Bapak Dr Zainal Afandi, M.Pd Selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri.
2. Bapak Dr Subagyo, M.M, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri.
3. Bunda Restin Meilina, M.M. Selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri.
4. Ibu Diah Ayu Septi Fauji, M. M., Selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan kepada saya dalam penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Rony Kurniawan, M.M. selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan serta ilmu yang diberikan
6. Bapak Teguh Witanto selaku penanggung jawab penelitian PT. Sukses Mitra Sejahtera yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menjalani kegiatan penelitian.
7. Bapak Endra Stywan selaku Wakil Manajemen Mutu PT. Sukses Mitra Sejahtera yang telah membantu Peneliti dalam mendapatkan data.
8. Kepada orang tua saya yang senantiasa memberi dukungan dan semangat baik secara moral maupun materiel dan spiritual. Kepada teman saya yang telah memberikan semangat dan motivasi selama proses penyusunan Skripsi.
9. Patner saya Muchammad Akbar Bimantoro yang telah membantu dan mendukung penyelesaian skripsi ini.
10. Mamanya Arga yang telah membantu dan memberikan semangat penyelesaian skripsi ini.
11. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Disadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, maka diharapkan kritik dan saran-saran yang membangun, dari berbagai pihak sangat diharapkan.

Akhirnya, disertai harapan semoga skripsi ini ada manfaatnya bagi kitasemua, khususnya bagi dunia pendidikan, meskipun hanya ibarat setitik air bagi samudra luas.

Kediri, 27 Juni 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Elok Puspita Sari', written in a cursive style.

ELOK PUSPITA SARI
NPM. 19.1.02.02.0028

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II : LANDASAN TEORI.....	10
A. Kajian Teori	10
1. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015	10
2. Layanan Produk.....	21
B. Penelitian Terdahulu.....	24
C. Kerangka Berfikir.....	26
BAB III : METODE PENELITIAN	29
A. Pendekatan dan Jenis Pendekatan	29
B. Kehadiran Peneliti	30
C. Situs Penelitian.....	30
D. Tahapan Penelitian	30
E. Sumber Data dan Teknik Pemilihan Informan	31
F. Prosedur pengumpulan data.....	32
G. Teknik Analisis Data	34
H. Uji Keabsahan Temuan	36
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
A. Gambaran Umum Informan dan Situs Penelitian	38
B. Deskripsi Data Hasil Penelitian	43
C. Interpretasi dan Pembahasan	52
BAB V : PENUTUP.....	58
A. Temuan	58
B. Implikasi	60
D. Rekomendasi.....	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	64

BAB I

PENDAHULUAN

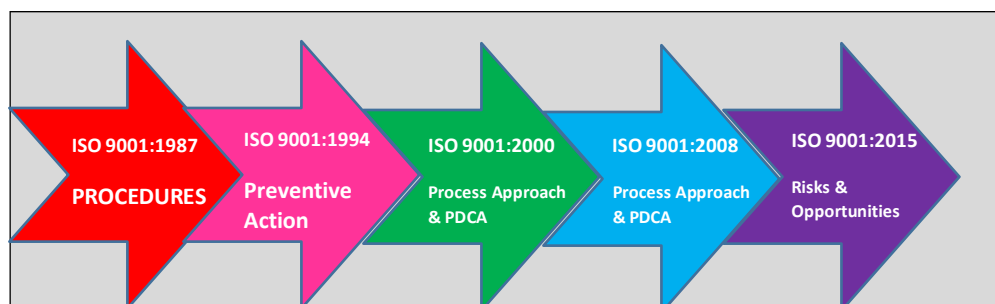
A. Latar Belakang

Saat ini kondisi perekonomian nasional sedang mengalami ketidakstabilan yang diakibatkan oleh menurunnya permintaan dari *customer* lokal maupun ekspor (<http://disperindag.bengkaliskab.go.id/>, 2021). Hal tersebut berdampak besar pada industri yang bergerak dibidang manufaktur. Untuk itu kementerian perindustrian (kemenperin) terus meningkatkan komitmennya dalam upaya memperbaiki pertumbuhan perekonomian nasional. Salah satu cara yang dilakukan adalah dengan peningkatan daya saing industri. Salah satu faktor utama penentu daya saing tersebut adalah dengan menerapkan standar manajemen mutu ISO. Oleh karena itu didunia industri yang berfokus pada ekspor harus mematuhi standar manajemen mutu yang ditetapkan oleh ISO. ISO merupakan Standar International yang ditetapkan oleh *The International Organization For standardization* (ISO) untuk standar. Menurut Fitri & Ismanto, (2018) ISO ini sebagai dasar pengelolaan , pengontrolan, memberikan produk barang atau jasa , memberikan layanan, dan menjamin kualitas produk dalam memuaskan konsumen sesuai dengan standar.

Secara umum tujuan penerapan sistem manajemen mutu menentukan standar kerja meliputi kepatuhan terhadap persyaratan, konsistensi produk dan peningkatan berkelanjutan. Suatu perusahaan harus

menerapkan sistem manajemen mutu ISO. Sedangkan tujuan secara bisnis yang ingin dicapai dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO bagi organisasi mencakup peningkatan kualitas, peningkatan efisiensi, peningkatan kinerja karyawan dan peningkatan produktivitas melalui penerapan ISO ini.

Seri ISO 9000 adalah standar internasional untuk sistem manajemen mutu. Standar ini juga mencakup elemen hukum penting yang bertujuan untuk memberikan rasa aman bagi perusahaan. Satu-satunya standar yang dapat disertifikasi adalah standar ISO 9001. Organisasi atau perusahaan yang merancang, memproduksi, dan memasok produk atau layanan bersertifikat ISO 9001 harus terus menerapkan ISO 9004 dan ISO 19011 sebagai dasar strategi manajemen mereka. Salah satu Sistem Manajemen Mutu yang berkembang saat ini yaitu ISO 9001:2015. Versi tahun 2015 ini merupakan versi terbaru yang diterbitkan pada bulan September 2015. Sejak diterbitkan pertama kali pada tahun 1987, ISO 9001 sekarang berlaku dengan empat perubahan: 1994, 2000, 2008 dan 2015.



Gambar 1.1
Perkembangan ISO
 Sumber : Data primer, 2022

Salah satu sistem manajemen mutu yang banyak di gunakan oleh perusahaan di dalam maupun di luar negeri adalah ISO 9001. Menurut Lukman, (2010) dalam Alim, (2018), dengan menerapkan ISO 9001 dapat meningkatkan kualitas mutu produk maupun layanan yang dihasilkan secara berkesinambungan. ISO 9001 terus mengalami perkembangan dari tahun ke tahun sebagai bentuk peningkatan dari sistem manajemen mutu. Sebagaimana dinyatakan di situs resmi ISO, penerapan sistem manajemen mutu ISO9001 telah berhasil digunakan di seluruh dunia. Sebagai contoh, pada tahun 2013, lebih dari 1 juta perusahaan di 187 negara di seluruh dunia menerima sertifikasi ISO 9001. Hingga saat ini ISO 9001 telah mengalami empat kali revisi dengan revisi terbaru versi tahun 2015. ISO 9001:2015 berisi pemahaman tentang konteks organisasi, ruang lingkup manajemen, perencanaan berbasis risiko, dukungan sumber daya, proses operasional perusahaan, evaluasi bisnis, dan kinerja yang dilakukan secara berkala. Dan berdasarkan hasil evaluasi tersebut dapat dicapai dengan terus meningkatkan sistem manajemen mutu. Pada tahap perencanaan, ISO 9001:2015 menggunakan pendekatan proses yang menggabungkan siklus PDCA (*plan, do, check, action*) dengan pendekatan berbasis risiko.

Menurut Ridson Wartuny et al., (2018) ISO sebagai *tools* atau alat untuk membantu perusahaan agar bekerja lebih terorganisir. Dengan menerapkan sistem manajemen mutu ISO di perusahaan, dapat menentukan standar kerja di organisasi atau badan usaha sehingga mampu membentuk

sumberdaya yang berkualitas, memudahkan perusahaan dalam mencapai visi dan misinya, menambah kepercayaan konsumen serta dapat meningkatkan produktivitas. Beberapa peneliti mengemukakan keuntungan ketika memperoleh sertifikasi ISO, antara lain mendapatkan reputasi yang lebih baik, tingkat kesadaran akan perlunya menjaga kualitas, prosedur dan tanggung jawab menjadi lebih jelas dan terdokumentasi dengan baik, menghilangkan pekerjaan yang tidak perlu, lebih mudah dilacak dan diaudit, layanan untuk pelanggan yang lebih baik, kesempatan untuk melakukan ekspansi.

Pada umumnya semua perusahaan harus menerapkan sistem manajemen mutu ISO yang termasuk PT Sukses Mitra Sejahtera. Secara garis besar PT Sukses Mitra Sejahtera merupakan sebuah perusahaan industri manufaktur terakreditasi sehingga perlu menerapkan sistem manajemen mutu. Memiliki sertifikat ISO adalah hal yang wajib bagi perusahaan untuk mengukur kualitas atau mutu suatu perusahaan. Hal ini bertujuan untuk melihat seberapa kredibilitas perusahaan tersebut mampu berdaya saing secara global, jika perusahaan memiliki sertifikat tersebut, akan lebih mudah bersaing dalam kompetisi pasar global.

PT Sukses Mitra Sejahtera merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang Industri Manufaktur Pengolahan Kayu Lapis (*Plywood*). Perusahaan yang berdiri tahun 2010 ini menerapkan kesadaran yang tinggi akan visi dan misi perusahaan yaitu menjadi industri kayu lapis berskala global dengan produk yang bersaing di pasar domestik maupun luar

negeri. PT Sukses Mitra Sejahtera juga mendapatkan Akreditasi Verifikasi Legalitas Kayu (SVLK) yang telah ditetapkan dalam peraturan Direktur Jenderal Bina Usaha Kehutanan Nomor: P.14/VI-BPPHH/2014 dari *Sucofindo Certification International Service* yang juga untuk mengembangkan Ekspor hingga ke Mancanegara antara lain Penang Malaysia, Inchon Korea, Jepang, dan Vietnam yang kemudian dikembangkan lagi pemasarannya ke Timur Tengah pada tahun 2015. Upaya ini menunjukkan karya kayu lapis (*Plywood*) Bangsa Indonesia telah diakui kualitasnya oleh pihak luar negeri.

Dalam penerapan sistem manajemen mutu di PT Sukses Mitra Sejahtera fenomena yang terjadi yaitu dalam proses pembuatan produk ekspor diperlukan banyak pertimbangan dari berbagai sektor, yaitu perlunya memperhatikan 4M (*Material, Manpower, Methode, dan Machine*). Hal tersebut dijadikan dasar untuk penyusunan rencana kerja yang disesuaikan dengan permintaan dari konsumen. Namun, sebagian besar rencana kerja yang telah dibuat terjadi sebuah perubahan rencana yang diakibatkan oleh beberapa faktor, ketidaksesuaian bahan baku baik secara kualitas maupun kuantitas dengan kebutuhan bahan baku yang telah direncanakan, pengetahuan karyawan terhadap standar operasional prosedur yang ada masih kurang, serta kondisi mesin yang sering mengalami kerusakan sehingga berpengaruh pada efektifitas, efisiensi serta produktivitas perusahaan.

Salah satu upaya untuk menilai akuntabilitas kinerja tersebut adalah dengan dilakukannya audit atau pemeriksaan secara menyeluruh pada setiap aktivitas kerja di semua divisi. Pelaksanaan audit dimaksudkan untuk memonitoring dan melakukan evaluasi perbaikan sesuai dengan standar sistem manajemen mutu ISO 9001:2015.

Beberapa penelitian terdahulu yang membahas tentang penerapan sistem manajemen mutu iso yaitu Willya , (2022) mengatakan dengan menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada perusahaan dapat mencapai sasaran mutu. Wartuny et al., (2018) Perusahaan yang menerapkan ISO lebih menekankan pada faktor hambatan dan input internal perusahaan dari ketersediaan sumber daya, sistem manajemen organisasi, dan kepemimpinan. Oktaviani et al., (2021) Implementasi sistem manajemen mutu ISO berjalan sesuai standar serta memperlancar jalannya proses pelayanan mutu produk. Hikmah, (2022) penerapan sistem manajemen mutu ISO juga dapat diterapkan pada persediaan barang. Angesti, (2020) Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada perusahaan semakin baik implementasi SNI ISO 9001:2015 pada perusahaan maka semakin meningkat keputusan pembelian konsumen.

Perbedaan penelitian ini dengan yang sebelumnya yaitu penelitian ini berfokus pada peningkatan mutu layanan produk dengan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada PT Sukses Mitra Sejahtera. Peneliti ini juga melakukan kegiatan *review* dokumen meliputi SOP, IRP

(Identifikasi Risiko & Peluang), LMSM (Lembar Monitoring Sasaran Mutu), Lembar sertifikat ISO, Notulen Rapat selain itu juga yang menjadi pembeda penelitian ini dari segi objek.

Oleh karena itu penulis tertarik untuk menganalisis terkait, **“Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada PT Sukses Mitra Sejahtera“**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka subfokus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Penerapan manajemen mutu ISO 9001:2015 pada PT Sukses Mitra Sejahtera.
- b. Kondisi aktual yang diambil dalam melakukan penelitian ini adalah kondisi satu tahun terakhir 2022.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan fokus penelitian tersebut diatas, maka rumusan masalah yang ingin dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan ISO 9001:2015 untuk meningkatkan mutu layanan produk pada PT Sukses Mitra Sejahtera ?
2. Bagaimana Implikasi penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 terhadap peningkatan mutu layanan produk pada PT Sukses Mitra Sejahtera ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut diatas, maka tujuan utama yang ingin diungkap dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis penerapan ISO 9001:2015 untuk meningkatkan mutu layanan produk pada PT Sukses Mitra Sejahtera.
2. Menganalisis implikasi penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 :2015 terhadap peningkatan mutu layanan produk pada PT Sukses Mitra Sejahtera.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada tujuan penelitian tersebut diatas, maka diharapkan hasil dari penelitian ini memiliki kegunaan atau manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis.

1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan akan memperluas pengetahuan dan pengalaman tentang sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 diperusahaan.

- b. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat digunakan sebagai kontribusi dan tambahan refensi kepada pembaca yang meneliti mengenai penerapan ISO 9001:2015. Serta dapat menjadi alat bantu atau pertimbangan dalam melakukan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam evaluasi penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015.

b. Bagi Karyawan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam upaya meningkatkan perbaikan kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arum, A. S. et al. (2021). “Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 pada PT. INDOCEMENT TUNGGAL PRAKARSA Tbk, UNIT OPERASI CITEREUP.” *Jurnal Online Mahasiswa (JOM)* ... 5.
- Angesti, L. G. (2020). *Evaluasi penerapan sistem manajemen mutu persediaan barang dengan elemen -elemen ISO 9002* (Vol. 8, Issue 75).
- Ahmad,. (2020). *Manajemen Mutu Terpadu*.
- Dwinanda Septiadhi, M. (2019). *DISRUPSI: SIAP! Strategi, Inovasi, dan Aplikasinya untuk menjadi Pemenang*.
- Efansyah, M. N., & Nugraha, A. (2019). *Perkembangan dan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 :215*.
- Fitri, D., & Ismanto, W. (2018). *Iso 9000 Quality Management System in Improving Product Quality*. 7(3), 421–433.
- <http://disperindag.bengkaliskab.go.id/>. (2021). *Kemenperin Perkuat Sistem Manajemen Mutu di Sektor Industri*. Disdagperin. ht
- Ketut Witara. (2018). *Cara Singkat Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Implementasinya*.
- Nuraeni, F., Ilmu, F., Dan, T., Islam, U., & Walisongo, N. (2019). *Untuk Meningkatkan Mutu Layanan*.
- Oktaviani, I., Studi, P., & Sipil, T. (2021). *Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 PT . MULTIKON PADA PROYEK PEMBANGUNAN GEDUNG*.
- Putri Nurul Hikmah. (2022). “Pengaruh Implementasi SNI ISO 9001 : 2015 Terhadap Keputusan Pembelian pada PT . Sermani Steel Corporation Makassar. In *Putri Nurul Hikmah* (Vol. 33, Issue 1).

Ridson Wartuny, W., Lumeno, S., & Mandagi, R. J. M. (2018). Model Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berbasis Iso 9001:2015 Pada Kontraktor Di Propinsi Papua Barat. *Jurnal Sipil Statik*, 6(8), 579–588.

Rinnanik, Eka Pariyanti, Syaiful Bakhri, Buchori, Susi Sulastri, Dede, Tri Mardiono, Sugiono, Miswan Gumanti, M. (2021). *ILMU MANAJEMEN DI ERA 4.0*.

Rita Ambarwati, S.E., M. M., & Supardi ,S.E., M. M. (2021). *MANAJEMEN OPERASIONAL DAN IMPLEMENTASI DALAM INDUSTRI*.

Rizal, M. (2018). Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu Standar Nasional Indonesia International Organization for Standardization In *Jurnal Ekonomi Balance Fakultas Ekonomi Dan Bisnis* (Vol. 14, Issue 2). <https://core.ac.uk/download/pdf/233602411.pdf>

Sugiyono, P. D. (2018a). *Metode Penelitian Kualitatif*.

Sugiyono, P. D. (2018b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.

Sugiyono, P. D. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.

Suwartini, S. P., & Sumiyati, S.Pd., M. M. (2021). *Produk Kreatif dan Kewirausahaan Akutansi dan Keuangan Lembaga*.

Willya Tri Desinta. (2022). *Evaluasi Penerapan ISO 9001 : 2015 Di PT . Indah Kiat Pulp And Paper tbk Perawang*.