

Terbit online pada laman web jurnal : <https://jes-tm.org/>

## Journal of Engineering Science and Technology Management

| ISSN (Online) 2828 - 7886 |



Article

# Analisis Penerapan ISO 9001:2015 Pada Bagian Pengecekan Karoseri Truk Studi Kasus Di Pt. XYZ

Handi Wilujeng Nugroho<sup>1</sup>, Erin Siregar<sup>2</sup>

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Andalas

Program Studi Agroteknologi, Fakultas Pertanian, Universitas Graha Nuantra

**E-mail:** handynugroho41@gmail.com (*Corresponding author*)

### ARTICLE INFORMATION

Volume 1 Issue 2

Received: 20 Juli 2021

Accepted: 18 Agustus 2021

Publish Online: 01 September 2021

Online: at <https://JESTM.org/>

### Keywords

ISO 9001

Truck

*Quality management System*

### ABSTRACT

PT. XYZ is a company engaged in the body truck industry, both cold diesel and fuso. The company was founded in 2008 in Medan, and continues to grow until now in Pekanbaru. As a result of increasing consumer demands for quality, and the development of new product technologies, many quality assurance techniques and practices are adopted by companies in competing with other companies. The application of ISO 9001:2015 in a company is one of the most important quality management principles because a result to be achieved will be more efficiently achieved when related activities and resources are managed as an integral process that cannot be separated. Therefore, the purpose of this study is to find out the efforts to implement the ISO 9001:2015 standard carried out by the checking section at PT. XYZ in the field based on indicators that have been determined by ISO 9001-2015 regarding quality. And after comparing and knowing the indicators that are appropriate and which are not in accordance with their application, it can be seen that all indicators are in accordance with the application in the field with a total percentage of 84.0%, and in this indicator the most significant is found in indicator III with a percentage of 86.2 % which is declared very good and indicator VI with a percentage of 88.9% which is declared very good. From the conclusions obtained. Based on the analysis of the overall percentage results, 8 indicators of the implementation of ISO 9001-2015 in the checking section of PT. XYZ can be categorized as "Very Good", because from the overall percentage of 8 indicators of the implementation of ISO 9001-2015, the percentage is 84.0%. And the suitability of the application in the company is in accordance with ISO 9001-2015.

## 1. BACKGROUND

### 1.1 Introduction

Pada era globalisasi seperti sekarang, hal yang menjadi pemikiran semua pengusaha adalah bagaimana cara agar bisnis yang dikelola bisa tetap sukses di tengah persaingan dengan pesaing dari dalam dan luar negeri. Agar bisa bertahan dalam bisnis yang dikelola, maka sebuah perusahaan harus bisa menghasilkan produk barang dan jasa yang berkualitas tinggi dan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen (Santoso, 2019). Konsumen akan merasa puas dengan produk atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka, maka apabila konsumen menemukan ketidakcocokan pada produk atau jasa yang dibeli secara otomatis konsumen tidak akan melakukan pembelian ulang atau meninggalkan produk dan jasa tersebut. (Wilujeng, 2019)

Berlakunya Asean Free Trade Area (AFTA), tentu saja akan menimbulkan berbagai macam konsekuensi, baik yang merugikan maupun yang menguntungkan (Dewi, 2019). Kesiapan internal perusahaan menjadi kunci sukses meraih kemenangan dalam persaingan bisnis yang harus dilakukan secara terstruktur dan terencana (Surepi, 2021). AFTA yang bertujuan agar produksi ASEAN dapat bersaing dan berperan di pasar dunia, khususnya dunia industri baik industri kecil, menengah, maupun besar untuk dapat memahami dan mempelajari hubungan perdagangan antara perusahaan dengan konsumen. (Delanova, 2020) Dalam hal ini tingkatan sebuah kualitas akan produk itu sendiri sangatlah penting diperhatikan, maka sebuah produk-produk yang akan di produksi harus sesuai dengan keinginan konsumen dan tidak mengabaikan faktor kualitas. (Afnina, 2018)

Sebagai akibat dari tuntutan konsumen yang meningkat akan kualitas, dan pengembangan teknologi produk baru, banyak teknik dan praktik jaminan kualitas yang dilakukan oleh perusahaan dalam bersaing dengan perusahaan lain (Ningtyas, 2018). Seperti, PT. XYZ Perbengkelan Karoseri di Pekanbaru yang memproduksi Bak Truk dan Fuso. Supaya mampu bersaing secara global di era pasar bebas (*global market*) sesuai dengan Visi dan Misi PT. XYZ menjadikan perusahaan yang mampu bersaing dalam pasar global (*global market*).



Gambar 1.1 Bagian Pengecekan PT.XYZ

Agar perusahaan mendapatkan sertifikat sistem manajemen kualitas ISO 9001:2015, maka perusahaan harus memenuhi persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan oleh badan sertifikasi (Prasetyo, 2020). Persyaratan tersebut dapat berupa persyaratan dokumentasi dan penerapan apa yang telah di dokumentasikan, dan perusahaan harus benar-benar berkomitmen menerapkannya secara keseluruhan (Rahayu, 2021). Dalam pengaturan penempatan barang di gudang dan tata letak area produksi yang bertujuan untuk peningkatan produksi perusahaan dan untuk pekerja, sarana dan prasarana, lingkungan kerja yang baik seperti kualitas udara yang segar dan sirkulasi yang lancar akan meningkatkan efisiensi pekerja serta Kesehatan pekerja, dan terus melakukan perbaikan secara berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas produk sesuai dengan standar permintaan pasar.

Rumusan masalah pada penelitian ini bagaimana hasil penerapan ISO 9001:2015 pada Perusahaan Karoseri Bak Truk dan Fuso dengan menerapkan semua persyaratan yang diminta oleh standar Sistem Manajemen Kualitas.

### 1.2 Research Purposes

Tujuan penelitian ini secara umum adalah Untuk menganalisis penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada bagian pengecekan PT.XYZ dan mengetahui tahapan-tahapan bagaimana menerapkan dan mendapatkan sertifikat SMM ISO 9001:2015.

## 2. LITERATURE RIVIEW

### 2.1 Definisi Kualitas

Kualitas menurut Kotler dan Amstrong dalam Prasetyo (2020) adalah keseluruhan karakteristik produk dan jasa dari pemasaran, rekayasa, pembuatan, dan pemeliharaan yang membuat produk dan jasa yang digunakan memenuhi harapan-harapan pelanggan. Harapan di sini mencakup kemudahan perawatan, kemudahan dalam penggunaannya, desain yang baik, harga yang ekonomis, daya tahan dan ketersediaan produk tersebut.

Di samping pendapat tersebut, para pakar kualitas telah mencoba mendefinisikan kualitas. Secara umum, definisi tersebut dikemukakan oleh empat guru kualitas yaitu: ( Putra, 2021)

1. Philip B. Crosby  
Crosby berpendapat bahwa kualitas berarti kesesuaian terhadap persyaratan, seperti jam tahan air, sepatu yang tahan lama, atau dokter yang ahli. Ia juga mengemukakan pentingnya melibatkan setiap orang pada proses dalam organisasi. Pendekatan Crosby merupakan proses *topdown*.
2. W. Edward Deming

Deming berpendapat bahwa kualitas berarti pemecahan masalah untuk mencapai penyempurnaan terus-menerus, seperti penerapan kaizen di Toyota dan gugus kendali kualitas pada Telkom.

3. Joseph M. Juran  
Juran berpendapat bahwa kualitas berarti kesesuaian dengan penggunaan, seperti sepatu yang dirancang untuk olah raga atau sepatu kulit yang di rancang untuk kekantor atau kepesta. Pendekatan juran adalah orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan.
4. K. Ishikawa  
Ishikawa berpendapat bahwa kualitas berarti kepuasan pelanggan. Dengan demikian, setiap bagian proses dalam organisasi memiliki pelanggan. Kepuasan pelanggan internal akan menyebabkan kepuasan pelanggan organisasi.

Kualitas menurut ISO: ISO 9000:2000 yang mengatur definisi dan kosakata mendefinisikan kualitas sebagai berikut:

“derajat/tingkat karakteristik yang melekat pada produk yang mencukupi persyaratan/keinginan”

Maksud derajat/tingkat di sini berarti selalu ada peningkatan setiap saat. Sedangkan karakteristik pada istilah tersebut berarti hal-hal yang dimiliki produk, yang terdapat terdiri dari berbagai macam, antara lain: (Asmad, 2019)

1. Karakteristik fisik (elektikal, mekanikal, biologikal), seperti *handphone*, mobil, dan rumah.
2. Karakteristik perilaku (kejujuran, kesopanan), seperti rumah sakit dan perbankan
3. Karakteristik sensori (bau, rasa), seperti minuman dan makanan.

## 2.2 Pengertian International Standart Organization (ISO)

ISO (*The International Organization for Organizationization*) adalah badan organisasi dunia yang di bentuk untuk meningkatkan perdagangan international yang berkaitan dengan perubahan barang dan jasa. ISO dapat di simpulkan sebagai koordinasi organisasi kerja international, publikasi organisasi harmonisasi international, dan promosi pemakaian organisasi international. (Wicaksono, 2021)

Pada saat ini ISO adalah sebuah organisasi international yang kini beranggotakan lebih dari 150 negara. Organisasi international ini terdiri dari lembaga organisasi nasional, meliputi anggota masyarakat Ekonomi Eropa dan Asoiasi Perdagangan Bebas Eropa, Amerika Serikat, Jepang, Cina, Singapura, dan lain-lain. Untuk Indonesia badan organisasi nasional diwakili oleh KAN. ISO adalah organisasi bukan pemerintah yang didirikan tahun 23 februari 1947 (Gandara, 2020).

Sejarah ISO dimulai dari dunia militer sejak masa perang dunia II. Pada tahun 1943, pasukan

inggris membutuhkan sekali banyak amunisi untuk perang sehingga untuk kebutuhan ini dibutuhkan banyak sekali *supplier*. Sebagai konsekuensinya, maka demi kebutuhan organisasi kualitas, mereka merasa perlu untuk menetapkan organisasi seleksi *supplier* (Putra, 2021). Selanjutnya, 20 tahun kemudian perkembangan organisasi ini menjadi semakin dibutuhkan hingga pada tahun 1963, Departemen pertahanan Amerika mengeluarkan organisasi untuk kebutuhan militer yaitu MIL-Q-9858A sebagai bagian dari MIL-STD series. Kemudian organisasi ini diadopsi oleh NATO menjadi AQAP-1 (*Allied Quality Assurance Publication-1*) dan diadopsi oleh militer Inggris sebagai DEF/STAN 05-8 (Gandara, 2020).

Seiring dengan kebutuhan penerapan yang semakin kompleks, maka DEF/STAN 05-8 dikembangkan menjadi BS-5750 pada tahun 1979. Atas usulan *American national Organisasi Institute* kepada Inggris, maka pada tahun 1987 melalui *International Organization for Organisasi*, *Organization* BS-5750 diadopsi sebagai sebuah *international Organization* yang kemudian dinamai ISO 9000:1987. Ada 3 versi pilihan implementasi pada versi 1987 ini yaitu yang menekankan pada *aspek Quality Assurance, aspek QA and Production dan Quality Assurance for Testing* (Gunawan, 2017). konsentasi utamanya adalah *inspection product* di akhir sebuah proses (dikenal dengan *final inspection*) dan kepatuhan pada aturan *system procedure* yang harus dipenuhi secara menyeluruh.

Sekitar tahun 70-an, BSI mengadakan pertemuan dengan industri untuk menciptakan organisasi umum. Hasilnya adalah BS 5750 pada tahun 1979. Banyak industri yang sepakat untuk mengganti organisasi miliknya dengan organisasi yang berlaku. Tujuan dari BS 5750 adalah memberikan dokumen kontrak umum bagi industri, mendemonstrasikan bahwa produksi industri dapat dikontrol. Selanjutnya organisasi ini dikembangkan lebih lanjut sebagai berikut: (Rahayu, 2021)

### 1. ISO 9001: 1987:

- a. ISO 9000 pertama kali dibuat pada tahun 1987, nama dari organisasi ini adalah ISO 9000 :1987.
- b. Struktur ISO pada tahun ini mengacu pada organisasi inggris BS 5750.
- c. Menekankan pada kesesuaian dengan prosedur proses pembuatan dan tidak melihat dari keseluruhan manajemen

### 2. ISO 9001: 1994:

- a. Dilaksanakan revisi terhadap ISO 9000:1987, hasil revisi dinamakan ISO 9000:1994
- b. Menambahkan penekanan pada *quality control* berdasarkan langkah-langkah *preventive*

### 3. ISO 9001: 2000:

- Dilaksanakan revisi dan dinamakan ISO 9000:2000
- Memasukkan unsur *quality process* yang *steady*, *customer satisfaction*, ekspektasi pelanggan dan *continous improvement*
- Melihat efektivitas manajemen berdasarkan pengukuran performansi

### 4. ISO 9001:2008:

- Dilaksanakan revisi dan dinamakan ISO 9000:2008
- Memasukkan unsur data digital dan hal yang berkaitan dengan perangkat lunak (*software*) beserta pengendaliannya
- Tidak terlalu banyak perubahan dibanding versi 2000. Hanya perubahan kecil seperti aturan bahwa *management representative* tidak boleh berasal dari luar organisasi.

### 5. ISO 9001:2015:

Perubahan yang terlihat pada ISO 9001:2015 dibandingkan dengan versi sebelumnya adalah strukturnya disesuaikan dengan struktur di dalam Annex SL, yaitu *High Level Structure* (HSL) yang menjadi acuan dasar bagi semua struktur sistem manajemen mutu yang diterbitkan ISO, sehingga memudahkan perusahaan untuk menggunakan sistem manajemen yang lain. Selain itu pasal-pasal yang terdapat di dalam ISO 9001:2015 berfokus pada berpikir berdasar risiko (*risk based thinking*), di mana perusahaan diharapkan mampu memahami cara berpikir berdasar risiko secara lebih rinci dan dapat mewujudkannya dalam pelaksanaan dan peningkatan sistem manajemen mutu serta proses bisnisnya (Theonardo, 2018).

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 berisi tentang:

- Penekanan pada keterlibatan kepemimpinan
- Pengarahannya risiko dan peluang perusahaan secara terstruktur
- Menggunakan bahasa, struktur dan istilah yang umum dan sederhana, sehingga memudahkan organisasi yang menggunakan beberapa sistem manajemen
- Pengarahannya manajemen rantai pasokan yang lebih efektif
- Lebih mudah digunakan untuk perusahaan jasa dan perusahaan yang berbasis pengetahuan.

*International Organization for Standarization* menyebutkan ada 7 prinsip yang mendasari Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, yaitu fokus pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan orang, pendekatan proses, *improvement*, pengambilan keputusan berdasarkan bukti, dan manajemen hubungan (Ramadhany & Supriono, 2017).

### 2.3 Tujuh Prinsip Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001:2015

Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001:2015 dibangun atas 7 prinsip. Kedelapan prinsip yang

merupakan ruh dari organisasi ISO 9001:2015 ini dituangkan dalam bentuk klausul-klausul (persyaratan) sistem manajemen kualitas ISO 9001:2015 yang juga berjumlah 8 (delapan) klausul. Kedelapan prinsip itu adalah: (Muryadi, 2018)

- Fokus pada Pelanggan
- Kepemimpinan
- Keterlibatan Orang
- Pendekatan Proses
- Perbaikan yang Terus Menerus
- Pengambilan Keputusan Berdasarkan Bukti
- Manajemen Hubungan

### 3. METHODOLOGY

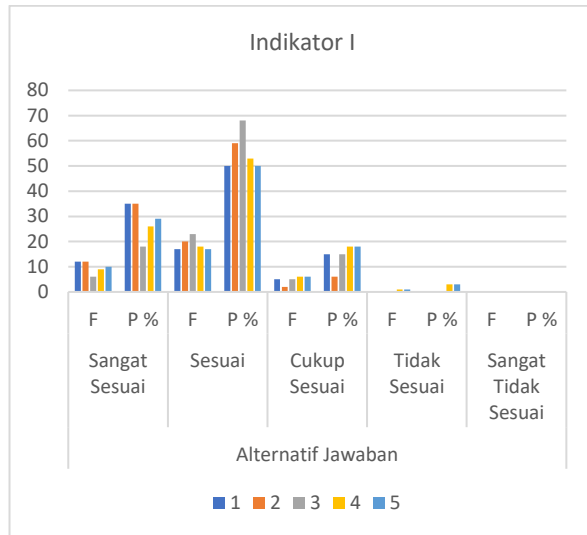
Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini akan di analisis entitas-entitas dari penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada bagian pengecekan PT.XYZ. Fokus pada Penelitian ini yaitu menganalisis penerapan ISO 9001:2015 berdasarkan tujuh prinsip ISO 9001:2015 yaitu; fokus pada pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan orang, pendekatan proses, *improvement*, pengambilan keputusan berdasarkan bukti, dan manajemen hubungan.

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara dan pengukuran langsung ke lapangan. Wawancara dilakukan kepada pihak manajemen dan karyawan PT.XYZ. Data yang dibutuhkan dalam pembuatan penelitian ini adalah sebagai berikut: Merupakan data yang diperoleh secara langsung dari observasi berupa pengamatan lingkungan kerja, proses kerja operator, serta data masa lalu dari PT.XYZ seperti: profil perusahaan, data pelaksanaan SMM ISO 9001:2015.

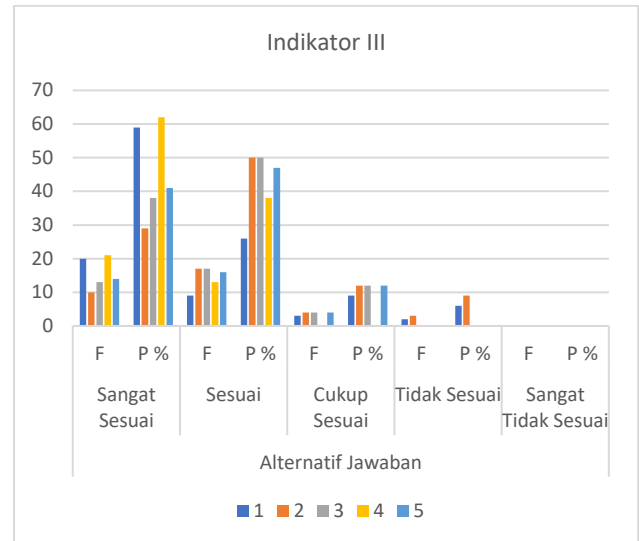
### 4. RESULTS AND DISCUSSION

Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan *internal consistency* dengan teknik belah dua (*split half*) yang dianalisis dengan rumus Spearman Brown. Berdasarkan hasil pengujian maka dapat diketahui bahwa  $r_{hitung}$  adalah 0,412, maka dengan ini dapat disimpulkan bahwa  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ , dimana  $r_{tabel}$  sendiri dapat diketahui adalah 0,225. Sehingga dapat disimpulkan  $0,412 \geq 0,225$  dan data dapat dikatakan reliabel.

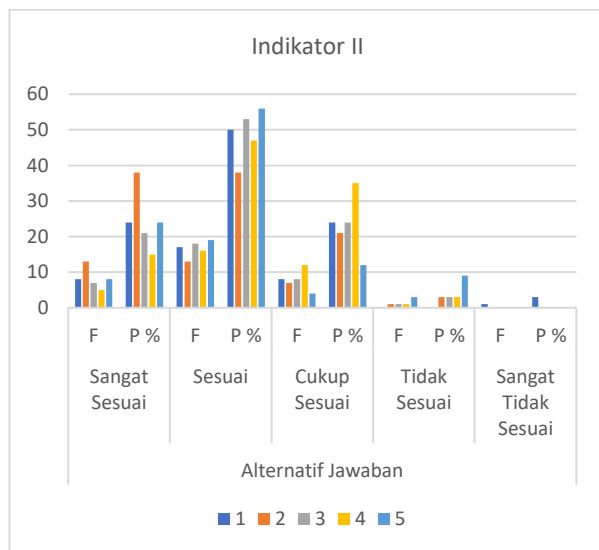
Data mengenai indikator I fokus pada pelanggan dikumpulkan dengan teknik kuesioner yang disebarkan pada 34 koresponden. Kuesioner yang digunakan adalah kuesione tertutup dengan jumlah item pernyataan sebanyak 5 item. Setiap item terdiri dari lima alternatif jawaban yaitu sangat sesuai (SS), sesuai (S), cukup sesuai (CS), kurang sesuai (KS), sangat tidak sesuai (STS). Berikut data-data hasil kuesioner mengenai fokus pada pelanggan.



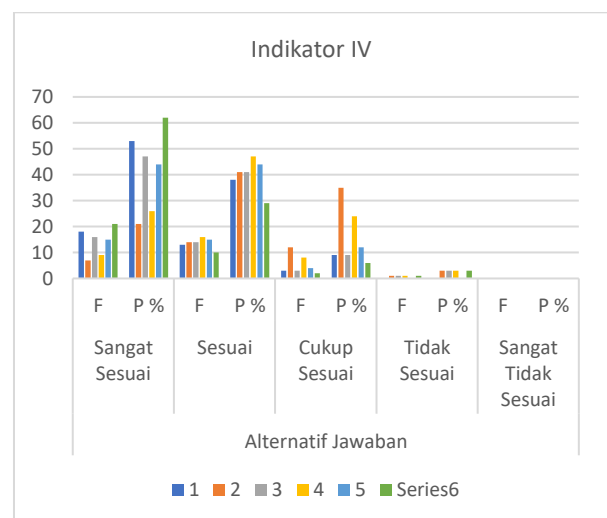
Berdasarkan rekapitulasi indikator I fokus pada pelanggan, maka diperoleh hasilnya yaitu, “Sangat Sesuai” sebanyak 49 jawaban, “Sesuai” sebanyak 95, “Cukup Sesuai” sebanyak 24, dan “Tidak Sesuai” sebanyak 4 jawaban. Dengan demikian, indikator I fokus pada pelanggan dalam penerapan ISO 9001:2015 di PT. XYZ tergolong “Sangat Baik”, karena dari hasil seluruh jawaban diperoleh persentase sebesar 81,5%



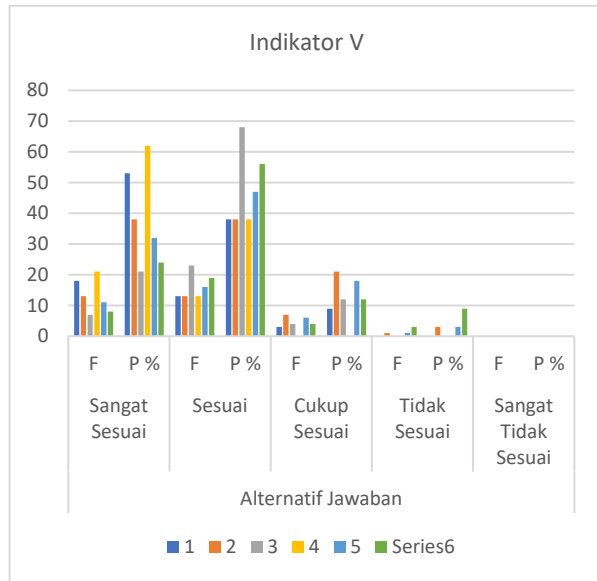
Berdasarkan rekapitulasi hasil kuesioner indikator III keterlibatan karyawan, maka diperoleh hasilnya yaitu, “Sangat Sesuai” sebanyak 78 jawaban, “Sesuai” sebanyak 72, “Cukup Sesuai” sebanyak 15, “Tidak Sesuai” sebanyak 5, dan “Sangat Tidak Sesuai” sebanyak 0 jawaban. Dengan demikian, indikator III keterlibatan karyawan dalam penerapan ISO 9001:2015 di PT. XYZ tergolong “Sangat Baik”, karena dari hasil seluruh jawaban diperoleh persentase sebesar 86,2%.



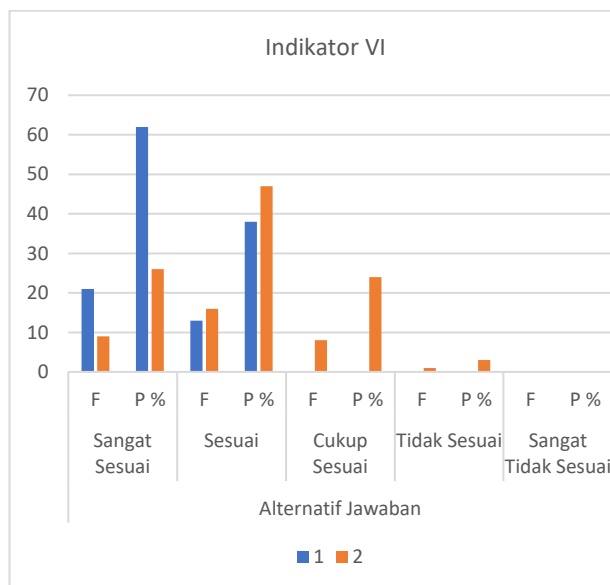
Berdasarkan rekapitulasi hasil kuesioner indikator II kepemimpinan, maka diperoleh hasilnya yaitu, “Sangat Sesuai” sebanyak 41 jawaban, “Sesuai” sebanyak 83, “Cukup Sesuai” sebanyak 39, “Tidak Sesuai” sebanyak 6, dan “Sangat Tidak Sesuai” sebanyak 1 jawaban. Dengan demikian, indikator II kepemimpinan dalam penerapan ISO 9001:2015 di PT. XYZ tergolong “Baik”, karena dari hasil seluruh jawaban diperoleh persentase sebesar 78,5%



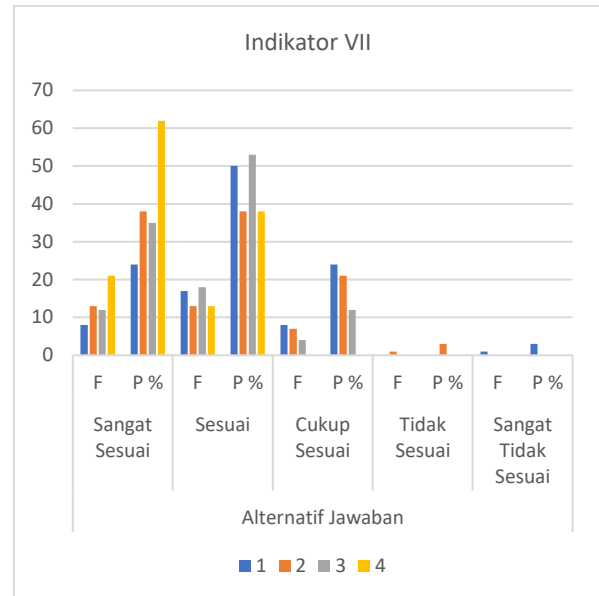
Berdasarkan rekapitulasi hasil kuesioner indikator IV pendekatan proses, maka diperoleh hasilnya yaitu, “Sangat Sesuai” sebanyak 86 jawaban, “Sesuai” sebanyak 82, “Cukup Sesuai” sebanyak 32, dan “Tidak Sesuai” sebanyak 8. Dengan demikian, indikator IV pendekatan proses dalam penerapan ISO 9001:2015 di PT. XYZ tergolong “Sangat Baik”, karena dari hasil seluruh jawaban diperoleh persentase sebesar 84,5%.



Berdasarkan rekapitulasi hasil kuesioner indikator V perbaikan yang terus-menerus, maka diperoleh hasilnya yaitu, “Sangat Sesuai” sebanyak 30 jawaban, “Sesuai” sebanyak 29, “Cukup Sesuai” sebanyak 8, dan “Tidak Sesuai” sebanyak 1. Dengan demikian, indikator V perbaikan yang terus-menerus dalam penerapan ISO 9001:2015 di PT. XYZ tergolong “Sangat Baik”, karena dari hasil seluruh jawaban diperoleh persentase sebesar 88,9%.



Berdasarkan rekapitulasi hasil kuesioner indikator VI pengambilan keputusan berdasarkan bukti, maka diperoleh hasilnya yaitu, “Sangat Sesuai” sebanyak 54 jawaban, “Sesuai” sebanyak 61, “Cukup Sesuai” sebanyak 19, “Tidak Sesuai” sebanyak 1, dan “Sangat Tidak Sesuai” sebanyak 1. Dengan demikian, pada pengambilan keputusan dalam penerapan ISO 9001:2015 di PT. XYZ tergolong “Sangat Baik”, karena dari hasil seluruh jawaban diperoleh persentase sebesar 84,4%.



Berdasarkan rekapitulasi hasil kuesioner indikator VII pendekatan faktual pada pengambilan keputusan, maka diperoleh hasilnya yaitu, “Sangat Sesuai” sebanyak 54 jawaban, “Sesuai” sebanyak 61, “Cukup Sesuai” sebanyak 19, “Tidak Sesuai” sebanyak 1, dan “Sangat Tidak Sesuai” sebanyak 1. Dengan demikian, indikator VII pendekatan faktual pada pengambilan keputusan dalam penerapan ISO 9001-2008 di PT. Jaya Saputra Mandiri tergolong “Sangat Baik”, karena dari hasil seluruh jawaban diperoleh persentase sebesar 84,4%.

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dari indikator ISO, maka diperoleh rekapitulasi tiap-tiap indikator yang di tampilkan pada tabel 1.1

Tabel 1.1 Rekapitulasi 7 indikator pada ISO

No Indikator	Frekuensi dan Persentase Tiap Indikator	
	Frekuensi	Persentase %
1	701	10,6
2	667	10,1
3	733	11,1
4	862	13,0
5	292	4,4
6	574	8,7
7	868	13,1
<b>Total</b>	<b>5557</b>	<b>84,0</b>

Berdasarkan hasil persentase secara keseluruhan 7 indikator penerapan ISO 9001-2015 pada bagian pengecekan PT. XYZ, maka diperoleh hasilnya yaitu “Sangat Baik”, karena dari hasil persentase secara keseluruhan 7 indikator penerapan ISO 9001-2015 diperoleh persentase sebesar 84,0%.

#### 4. CONCLUSION

PT. XYZ telah melaksanakan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, berdasarkan hasil dari analisis maka dapat diambil kesimpulan bahwa penerapan ISO 9001:2015 sangat penting bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas dan juga kuantitas dari produk maupun perusahaan itu sendiri. Sedangkan pada bagian pengecekan PT. XYZ, dapat dikategorikan “Sangat Baik”, karena dari hasil persentase secara keseluruhan indikator penerapan ISO 9001:2015 diperoleh persentase sebesar 84,0%. Dan kesesuaian penerapan dalam perusahaan itu sudah sesuai dengan ISO 9001:2015.

#### REFERENCES

- Afnina, A., & Hastuti, Y. (2018). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 9(1), 21-30
- Asmad, C. C. Rahim, A. R. Jaman, A. (2019). Pengaruh ISO 9001:2015, Motivasi, dan Kompetensi terhadap Pustakawan di Perpustakaan Universitas Hasanuddin. *Jurnal Kajian Inovasi & Perpustakaan*, Vol 7(2).
- Delanova, M. (2020). Strategi Pengembangan Industri Kreatif Bandung Oleh Pemerintah Kota Bandung Dalam Mengantisipasi Implementasi Asean Free Trade Area dan Asean Economic Community. *Prosiding Seminar Hasil Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat Unjani Expo (Unex)*, 1(1), 63-66.
- Dewi, S. K. & Sahara. S. M. (2019). Dampak ACFTA (Asean-China Free Trade Area) Terhadap Trade Creation dan Trade Diversion Indonesia di Kawasan A CFTA+3. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Pembangunan*, 8(1): 84-100.
- Gandara, G. S & Hasibuan, S. (2020). Analisis Penerapan ISO 9001:2015 Melalui Jumlah Ketidaksesuaian Produk, Proses dan Pelayanan pada PT. X. *Jurnal Standarisasi*, Vol 22(3), 171-188.
- Gunawan, H. Hidayatullah, M. S. (2017). Pengaruh Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor PT. Kereta Api Indonesia (Persero) daerah operasi IX Unit Kerja Jember. *Jurnal ECOBUSS*, Vol 5(1).
- Muryadi. Soedjarwo. Mudjito. (2018). Implementasi Sistem Manajemen Mutu Berdasarkan ISO 9001:2015 di Sekolah Dasar Katolik Santa Clara Surabaya. *Jurnal Dinamika Manajemen Pendidikan*, Vol 3(1).
- Ningtyas, H. & Lubis, H. Z. (2018). Pengaruh Biaya Kualitas Terhadap Jumlah Penjualan Pada PT.Fajar Agung Medan. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*, Vol 18(1).
- Prasetyo, D. S. Irawan, B. Apriani, F. (2020). Penerapan Standar ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu pada PT. PLN (Persero) UPDK Mahakan UL PLTGU Tanjung Batu. *Jurnal Paradigma*, Vol 9(1).
- Prasetyo, S. D. Irawan, B. Apriani, F. (2020). Penerapan Standar ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu Pada PT. PLN (Persero) UPDK Mahakan UL PLTGU Tanjung Batu. *Jurnal Paradigma*, Vol 9(1).
- Putra, M. F. Sahroni, S. Wiratmani, E. Usman, R. (2021). Pelatihan Awareness ISO 9001:2015 di PT. Citra Abadi Sejati. *Pro Bono Jurnal PKM*, Vol 1(1).
- Rahayu, S. (2021). Evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PPEI. *Jurnal Administrasi Negara*, Vol 27(1) April 2021.
- Rahayu, S. (2021). Evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PPEI. *Jurnal Administrasi Negara*, Vol 27(1).
- Ramadhany, F. F. & Supriono. (2017). Analisa Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam Menunjang Pemasaran. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol 53(1).
- Santoso, J.B. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi pada Konsumen Geprek Bensu Rawamangun). *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, Vol 16(01).
- Surepi, L. Rahmat, A. Julita, R. (2021). Peranan Administrasi Bisnis dalam Strategi Pengembangan Usaha. *Jurnal AGHINYA STIENSU Bengkulu*, Vol 4(1).
- Theonardo, I. Eric. W. Hadiyat, M. A. (2018). Perancangan dan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada PT. ABC, Sidoarjo.
- Wicaksono, S. P. Wacono, S. (2021). Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja Biaya Mutu pada Proyek UIN Sulthan Thaha Saifudin Jambi. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Sipil*, Vol 18(2).
- Wilujeng, F.R., Rembulan, G.D., Andreas, D., & tannady, H. (2019). Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Dua Bisnis E-Commerce Terbesar di Indonesia Dengan Menggunakan Analisis Servqual dan IPA.