



IMPLEMENTASI ISO 9001:2015 DALAM PENJAMINAN MUTU PADA PERUSAHAAN JASA INSPEKSI TEKNIK KETENAGALISTRIKAN (STUDI KASUS PT DERIA CAHAYA GEMILANG)

Lutfi Hidayati¹, Adi Rizfal Efriadi² (*)

¹⁻²Program Studi Akuntansi, ITB Ahmad Dahlan Jakarta

ABSTRACT

Dalam menjalankan usaha diharapkan perusahaan mampu memberikan pelayanan baik jasa ataupun produk yang mampu memberikan manfaat bagi pelanggan. Dengan adanya implementasi ISO 9001:2015 secara langsung perusahaan akan dituntut untuk menjaga mutu atas produknya, dengan PDCA (Plan – Do – Check – Act) melalui 10 klausul wajib yang direalisasikan. Dari hasil penelitian yang dilakukan ditemukan kesesuaian implementasi ISO 9001:2015 sebesar 75% secara akumulasi menyeluruh dan 25% ketidaksesuaian. Hal tersebut memberikan dampak efek pula yaitu penilaian tahunan dari badan yang memberikan akreditasi Lembaga Inspeksi Teknik Ketenagalistrikan, Direktorat Jendral Ketenagalistrikan dengan nilai 7,02 dari nilai 10,00 dengan predikat cukup baik.

INFORMASI ARTIKEL

Dikirim: 20 November 2022
Ditelaah: 21 November 2022
Diterima: 23 November 2022

Publikasi daring:
25 November 2022

Kata Kunci: ISO 9001: 2015, Sistem Manajemen Mutu, Mutu Produk

Juli – Desember 2022, Vol 1 (2) : Hal, 78-88
©2022 Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan.
All rights reserved.

(*) Korespondensi: singgihadjiw190692@gmail.com (Lutfi Hidayati)

PENDAHULUAN

Suatu badan usaha dalam menjalankan usahanya tidak terlepas dari pengelolaan manajerialnya. Untuk mencapai tujuan perusahaan, manajemen ini dibuat dan dibentuk sebagai alat dalam mendukung sesuatu yang ingin dicapai oleh perusahaan tersebut. Ada beberapa alat untuk pengendalian manajemen, salah satu nya standar yang telah diakui oleh dunia internasional adalah organisasi ISO.

Standar International untuk organisasi atau yang biasa disebut ISO (International Standard Of Organization) adalah suatu standar yang berlaku secara internasional dan digunakan sebagai alat perusahaan untuk memastikan mutu yang diberikan perusahaan akan tetap terjaga sampai kepada konsumen. Panduan untuk menjaga mutu tersebut tertera dalam ISO 9001:2015 yang bertugas untuk membuat analisa yang meliputi kebutuhan, spesifikasi, panduan atau karakteristik yang digunakan untuk menjamin bahan, proses dan produk bahkan pelayanan sesuai dan cocok dengan tujuan yang dimaksudkan. Dengan adanya sertifikasi ISO 9001:2015 perusahaan dapat memiliki kualitas yang baik pada produk usahanya.

PT DERIA CAHAYA GEMILANG adalah sebuah perusahaan jasa inspeksi Teknik ketenagalistrikan yang dimana perusahaan tersebut bernaung dibawah Direktorat Jendral Ketenagalistrikan (DJK) untuk setiap perusahaan wajib melakukan akreditasi perusahaannya, agar dapat melakukan jasa inspeksi terhadap konsumen dan dapat mengeluarkan Sertifikat Laik Operasi (SLO).

Akreditasi dan Sertifikasi sesuai Undang – Undang No.30 tahun 2009 tentang ketenagalistrikan dan peraturan pemerintah No. 14 Tahun 2012 tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik, Pasal 45 ayat (1), Instalasi tenaga listrik terdiri atas instalasi penyediaan tenaga listrik dan instalasi pemanfaatan tenaga listrik, serta Pasal 46 ayat (1), instalasi tenaga listrik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 ayat (1) yang beroperasi wajib memiliki Sertifikat Laik Operasi. Serta Peraturan Menteri ESDM No. 38 Tahun 2018 Tentang Tata Cara Akreditasi dan Sertifikasi Ketenagalistrikan pasal 4 ayat 1 (g) diwajibkan untu badan usaha memiliki dan mengimplementasikan ISO 9001 series.

PT DERIA CAHAYA GEMILANG berdiri pada tanggal 14 Maret 2017, dibentuk karena adanya demand terkait kebutuhan jasa inspeksi teknik ketenagalistrikan, yang kini sebaran konsumennya sudah mencakup seluruh Indonesia, dengan konsumen besarnya, seperti PT LEN untuk proyek LRT Palembang & KAI untuk stasiun , PT Samjin untuk LRT Jakarta dan PT Indonesia Power, etc

PT DERIA CAHAYA GEMILANG menerapkan ISO 9001:2015 sejak tahun 2018, setiap tahun sertifikat ISO 9001:2015 diperbaharui dengan adanya audit surveillance dari badan sertifikasi ISO dan audit dari DJK. Namun dalam implementasi atau pelaksanaanya, PT DERIA CAHAYA GEMILANG masih meggunakan konsultan

untuk membuat dokumen atau pendampingan saat dilakukannya audit. Padahal hal ini tidak sejalan dengan tujuan dari implementasi ISO 9001:2015 sebagai alat manajemen untuk mengevaluasi manajemen perusahaan dan sebagai alat untuk tindakan preventif atas fraud yang nantinya akan timbul dalam proses manajemen ataupun sebagai alat pengendalian manajemen serta untuk menjamin mutu atas produksi jasa yang dihasilkan sehingga menimbulkan kepuasan konsumen.

Dalam ilmu akuntansi manajemen sangat diperhatikan bagaimana sistem pengendalian manajemen pada perusahaan akan memberikan impact yang positif dengan memberikan mutu pada produk yang dihasilkan. Yang dimana memberikan mutu pada produk yang dihasilkan baik jasa maupun barang bisa membuat pertumbuhan yang baik bagi perusahaan dan memperpanjang umur usaha. Dalam penelitian ini, fokus kajian adalah melihat bagaimana penerapan ISO 9001:2015 berdampak pada penjaminan mutu.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu ditemukan bahwa adanya sertifikasi ISO dapat meningkatkan performa perusahaan juga pekerjanya. Hal tersebut mendukung sustainabilitas perusahaan, dimana perusahaan yang berusia panjang diyakini memiliki keuangan yang stabil dan entitas keuangan yang baik. Untuk itu, diharapkan bahwa perusahaan-perusahaan di Indonesia, terutama yang menyediakan produk dan jasa dapat mensertifikasi perusahaannya agar dapat memberikan performa terbaik dengan efisien dan efektif sehingga dapat memuaskan konsumen dan meningkatkan nilai mutu perusahaan

METODE

Penelitian ini yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif. Metode kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik dan dengan cara mendeskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa (Moloeng, 2011: 6). Menurut Sugiyono (2017: 14) penelitian kualitatif adalah penelitian yang obyeknya bersifat alamiah, di mana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data secara induktif, dan hasil penelitiannya lebih menekankan makna. Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menemukan makna dari sebuah fenomena atau situasi sosial tertentu sering memiliki makna ganda yang sulit dipahami oleh peneliti.

Penelitian ini bersifat kualitatif karena pada dasarnya penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara jelas terkait fenomena dilapangan berdasarkan data yang telah terkumpul dan mengolahnya menjadi kalimat atau kata, guna memperoleh kesimpulan, kemudian dikembangkan menjadi permasalahan – permasalahan lalu di cari pemecahan masalahnya dan diajukan untuk memperoleh kebenaran dalam bentuk dukungan data empiris dilapangan.

Dalam Penelitian ini peneliti menggunakan beberapa teknik yaitu ;

1. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data melalui pengamatan langsung dilapangan. Pada tahap ini peneliti melakukan interview dan wawancara (tanya jawab) pada manajemen ataupun pimpinan terkait sistem manajemen mutu. Serta melakukan tinjauan pada dokumen sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 sebagai data sekunder.

2. Perumusan masalah

Wawancara yang dilakukan untuk mendapatkan masalah yang sedang timbul dan akan dirumuskan berdasarkan pengamatan dilapangan dan juga data yang telah disajikan yaitu dokumen sistem manajemen mutu ISO 9001:2015.

3. Studi kepustakaan

Pada tahap ini peneliti menggunakan beberapa konsep dasar dan literature yang sesuai dengan pembahasan peneliti yaitu sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 , pendekatan proses, mutu produk.

4. Pengolahan dan analisis data

Peneliti akan mengolah dan analisa data berdasarkan yang telah diperoleh baik secara pengamatan langsung maupun data sekunder dengan pendekatan literature yang telah sesuai terkait Sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 dalam penjaminan mutu produk perusahaan PT DERIA CAHAYA GEMILANG.

5. Kesimpulan dan saran

Pada tahap akhir ini peneliti akan menarik kesimpulan dari data yang telah diolah dan dianalisa , serta memberikan saran untuk perbaikan pada perusahaan PT DERIA CAHAYA GEMILANG.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

Untuk mengetahui penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, terlebih dahulu team menyusun naskah atau ceklist pertanyaan yang akan digunakan saat bertemu dengan perwakilan dari PT DERIA CAHAYA GEMILANG yang berkaitan langsung dengan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Dokumen ISO 9001: 2015 yang dikendalikan oleh PT DERIA CAHAYA GEMILANG

sebagai berikut ;

- a) Bagian dokumen Manajemen Representatif
 - Manual Mutu
 - 10 Prosedur
 - Status Tinjauan Manajemen
 - Sasaran Mutu
 - Tabel Isu perusahaan
 - Rencana Mutu
 - Kebijakan Mutu
 - Maklumat Perusahaan (Maklumat Layanan, Maklumat ketidakberpihakan)
 - Evidence Audit Internal
 - Evidance Tinjauan Manajem
 - 9 Form Manajemen Representatif
 - Organisasi chart, Jobdesk, ,job scoope
 - Risk Register
- b) Bagian Dokumen Fin, Accounting & Tax
 - 6 Prosedur
 - 3 Form keuangan
- c) Bagian Dokumen HRD
 - 5 Prosedur
 - Form HRD
 - GAP Anlys per karyawan
 - Jadwal pelatihan Karyawan
- d) Bagian Dokumen Marketing
 - 7 Prosedur
- e) Bagian Dokumen Operation
 - 10 Prosedur
 - 20 Instruksi Kerja
 - Form – form Operation
- f) Bagian Dokumen Procurement
 - 4 Prosedur
 - Daftar supplier dan penilaian supllier
 -

Tabel 3.1 Hasil penelitian kesesuaian ISO 9001:2015

Klausul	Penjelasan Klausul	Total	Jumlah Kesesuaian	Jumlah Ketidaksesuaian	Persentase Kesesuaian	Persentase Ketidaksesuaian
4	Organisasi Konteks	6	5	1	83%	17%
4.1	Memahami organisasi dan konteksnya	2	1	1	50%	50%
4.2	Memahami kebutuhan dan harapan pemangku kepentingan	1	1	0	100%	0%
4.3	Menetapkan lingkup sistem manajemen mutu	1	1	0	100%	0%
4.4	Sistem manajemen mutu dan proses- prosesnya	2	2	0	100%	0%
5	Kepemimpinan	7	5	2	71%	29%
5.1	Kepemimpinan dan komitmen	2	1	1	50%	50%
5.2	Kebijakan	2	1	1	50%	50%
5.3	Peran organisasi, tanggung jawab dan Wewenang	3	3	0	100%	0%
6	Perencanaan	5	4	1	80%	20%
6.1	Tindakan untuk mengatasi risiko dan Peluang	2	2	0	100%	0%
6.2	Sasaran mutu dan perencanaan untuk mencapainya	2	1	1	50%	50%
6.3	Perencanaan Perubahan	1	1	0	100%	0%
7	Dukungan	12	7	5	58%	42%
7.1	Sumber daya	4	2	2	50%	50%
7.2	Kompetensi	3	2	1	67%	33%
7.3	Kesadaran	1	0	1	0%	100%
7.4	Komunikasi	1	1	0	100%	0%
7.5	Informasi terdokumentasi	3	2	1	67%	33%
8	Operasional	11	9	2	82%	18%
8.1	Perencanaan dan pengendalian Operasional	4	3	1	75%	25%
8.2	Persyaratan untuk Produk dan Layanan	2	2	0	100%	0%
8.3	Desain dan pengembangan produk dan jasa	0	0	0	0%	0%
8.4	Pengendalian proses eksternal yang disediakan, produk dan jasa	0	0	0	0%	0%

8.5	Produksi dan penyediaan jasa	2	2	0	100%	0%
8.6	Pelepasan produk dan Layanan	2	2	0	100%	0%
8.7	Pengendalian ketidaksesuaian hasil	1	0	1	0%	100%
9	Evaluasi Kinerja	8	6	2	75%	25%
9.1	Pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi	3	1	2	33%	67%
9.2	Audit Internal	2	2	0	100%	0%
9.3	Tinjauan Manajemen	3	3	0	100%	0%
10	Peningkatan	10	8	2	73%	27%
10.1	Umum	1	1		100%	0%
10.2	Ketidaksesuaian dan tindakan korektif	8	6	2	75%	25%
10.3	Perbaikan berkelanjutan	1	1	0	100%	0%

Dari dokumen ISO 9001:2015 yang dikendalikan tersebut dapat diidentifikasi akumulasi sebesar 75% kesesuaian dan 25% ketidaksesuaian implementasi ISO 9001:2015 di perusahaan PT.XYZ .

Adapun ketidaksesuaian tersebut dikarenakan ketidakberkesinambungan pemeliharaan dokumentasi ISO 9001:2015 oleh perusahaan. Berikut rincian ketidaksesuaian implementasi ;

Tabel 3.2 Evaluasi ketidaksesuaian ISO 9001:2015

Klausul	Penjelasan Klausul	Ketidaksesuaian	Tanggapan atas ketidaksesuaian
4.1	Memahami organisasi dan konteksnya	Pengendalian proses dalam manajemen belum berjalan dengan baik masih ada gap antara goal manajemen dan karyawan	pada saat proses wawancara tidak dapat menunjukkan cara pengendalian proses dan juga tidak memiliki dokumentasi nya
5.1.	Kepemimpinan dan Komitmen	respon unit kerja terhadap komitmen pimpinan dalam penerapan ISO 9001:2015 masih kurang	dikarenakan pimpinan masih enggan melaksanakan inhouse training untuk ISO 9001:2015 kepada karyawannya
5.2	Kebijakan	karyawan belum semuanya tau terkait kebijakan perusahaan	dari hasil wawancara belum semua karyawan paham terkait arah kebijakan pimpinan
6.2.	Sasaran mutu dan rencana untuk pencapaiannya	Sasaran mutu telah dibuat, namun rencananya untuk pencapaiannya belum dibuat oleh departemen	dikarenakan masih memakai konsultan dalam perancangan ISO 9001:2015 banyak kepala departemen tidak membuat rencana pencapaiannya
7.1.	Sumber daya	mekanisme rekrutmen belum berjalan sesuai prosedur di departemen sertifikasi teridentifikasi kekurangan karyawan	Rekrutment tenaga inspektor berdasarkan kenalan workload diperusaaahan belum berjalan lancar
7.2.	Kompetensi	Perusahaan mempunyai tabel GAP untuk setiap karyawannya, namun karyawan yang diback office seperti bagian finance, HRD, Administrasi masih minim untuk peningkatan kompetensinya	Fokus perusahaan masih kepada orang-orang yang bekerja di lapangan, karena mereka yang akan secara langsung menemui pelanggan
7.3.	Kesadaran	masih ada gap antara goal manajemen dan karyawan	sosialisasi terkait goal perusahaan masih minim
7.5	Informasi terdokumentasi	Harga layanan berubah-ubah tergantung kliennya	harga dasar yang ditetapkan oleh DJK masih sama, yang berbeda adalah harga layanannya, masih berbeda-beda, dan belum mempunyai standar harga tertinggi dan harga standar terendah
8.1	Perencanaan dan pengendalian operasional	Alat kerja belum semua dikalibrasi	dikarenakan harga untuk mengkalibrasi alat mahal, jadi ada beberapa alat belum dikalibrasi oleh pihak ketiga dan masih dikalibrasi manual
8.7	Pengendalian ketidaksesuaian	Perusahaan belum mempunyai rencana jika hasil pekerjaan tidak sesuai dengan keinginan pelanggan	Perusahaan belum mempunyai rencana jika hasil pekerjaan tidak sesuai dengan keinginan pelanggan
9.1	Pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi	perusahaan sudah membuat sasaran mutu dan Quality risk register namun belum dimaintenance setiap periodiknya	karyawan yang bertugas untuk memantau dan memelihara dokumen sasaran mutu dan QRR masih terlalu sibuk, sehingga belum bisa mengerjakan hal tersebut
10.2	Ketidaksesuaian dan tindakan korektif	perusahaan belum membuat korektif atas tindakan ketidaksesuaian yang terjadi atas dua dokumen	karyawan yang bertugas untuk memantau dan memelihara dokumen sasaran mutu dan QRR masih terlalu sibuk, sehingga belum bisa mengerjakan hal tersebut

2. Fokus Pelanggan

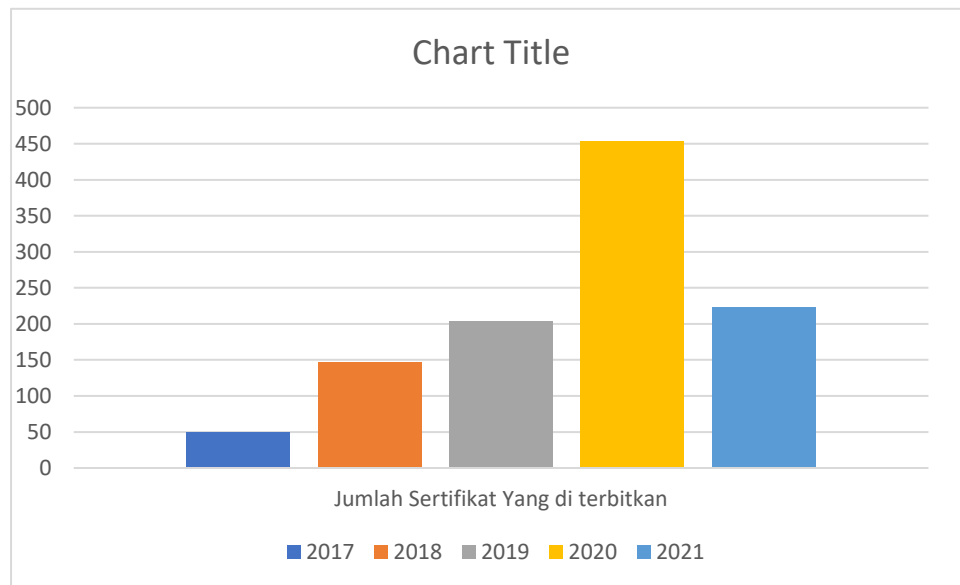
Setiap badan usaha yang berdiri memiliki tujuan pasti, jika badan usaha tersebut adalah lembaga profit maka tujuannya adalah untuk mencari laba, dimana dalam menghasilkan laba tersebut dibutuhkan transaksi menjual produk atau manfaat lalu mendapatkan hasil berupa keuntungan. Adapun dalam ISO 9001:2015 memiliki tujuh prinsip yang harus diterapkan, yaitu fokus pada pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan orang, pendekatan proses improvement, pengambilan keputusan berdasarkan bukti dan manajemen hubungan. Sebab itulah Fokus pada pelanggan menjadi yang pembasan utama untuk meningkatkan mutu.

PT DERIA CAHAYA GEMILANG sebagai perusahaan Lembaga Inspeksi Ketenagalistrikan sangat mengutamakan pelanggan. Hal ini dilakukan dengan memperhatikan setiap kriteria yang harus dipenuhi oleh perusahaan agar masuk menjadi perusahaan yang terakreditasi oleh Direktur Jendral Ketenagalistrikan, sehingga menarik pelanggan untuk memakai jasa dari PT DERIA CAHAYA GEMILANG.

Fokus pada pelanggan ini dapat diukur sesuai dengan klausu 9.1 Pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi, yang dimana setiap tahunnya PT DERIA CAHAYA GEMILANG membuat survey kepuasan pelanggan dan menganalisa hasil dari survey, untuk mengetahui tindakan korektif apa saja yang harus dilakukan agar konsumen mendapatkan kepuasan dari hasil kerja perusahaan.

Tercatat konsumen yang memakai jasa Inspeksi ketenagalistrikan PT DERIA CAHAYA GEMILANG tiap tahunnya bertambah, dibuktikan dengan jumlah sertifikat Inspeksi pelanggan.

Tabel 3.3 Grafik Sertifikasi Inspeksi Pelanggan



Terjadi penurunan jumlah sertifikat yang diterbitkan dikarenakan adanya pandemi dari tahun 2020 sampai dengan saat ini dan beberapa perusahaan yang sudah dalam tahap pengerjaan laporan dan visit inspeksi harus di hentikan terlebih dahulu. Namun hal tersebut tidak menjadi pengurangan mutu jasa yang diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggan nya.

3. Evaluasi SMM ISO 9001:2015 dalam penjaminan mutu

Dalam system manajemen mutu hal yang ingin dicapai adalah meningkatkan kepuasan pelanggan, maka hal ini ISO 9001:2015 sebagai alat untuk menjamin mutu atau quality Assurance, Quality Control bagi manajemen perusahaan. Dengan menjamin mutu tersebut akan memaksa organisasi melakukan berbagai Teknik dan kegiatan untuk merencanakan, memantau, mengevaluasi dan menindaklanjuti agar persyaratan mutu yang telah ditetapkan dapat tercapai. Dalam Implementasi tersebut PT DERIA CAHAYA GEMILANG masih memiliki gap seperti berikut;

Tabel 3.4 Gap ISO 9001:2015

KLAUSUL ISO 9001:2015	PDCA	Kesesuaian	ketidaksesuaian	Nilai akumulasi Kesesuaian
1. Scope				
2. Normative references				
3. Terms and definition				
4. Context of the Organization	PLAN	83%	17%	73%
5. Leadership		71%	29%	
6. Planning		80%	20%	
7. Support		58%	42%	
8. Operation	DO	82%	18%	82%
9. Performance evaluation	CHECK	75%	25%	75%
10. Continual Improvement	ACT	73%	27%	73%

Dari sisi perencanaan PT DERIA CAHAYA GEMILANG mendapatkan score 73%, untuk Operation atau pekerjaan lapangan mendapatkan score 82%, Pelaksana evaluasi atas kegiatan 75%, dan perbaikan berkelanjutan 73%. Dari presentase tersebut kita dapat melihat score tertinggi adalah pada saat operation atau pada saat karyawan melakukan pekerjaannya, hal tersebut dikarenakan perencanaan Sumber Daya Manusia nya telah tepat sasaran sehingga pada saat melakukan kegiatan dilapangan dapat melakukannya dengan baik.

Dalam penilain tahunan yang dilakukan oleh Direktur Jendral Ketenagalistrikan tahun 2021, PT DERIA CAHAYA GEMILANG mendapatkan nilai 7,02 dari point 10,00 dengan status cukup baik. Dimana tidak ada temuan mayor yang ditemukan hanya saja perusahaan kurang konsisten dalam penerapan mutu.

KESIMPULAN

ISO 9001:2015 adalah alat manajemen yang diakui secara international dan dapat membantu perusahaan mencapai goal yang telah ditentukan. Dengan 7 prinsip utamanya yaitu fokus pada pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan orang, pendekatan proses improvement, pengambilan keputusan berdasarkan bukti dan manajemen hubungan. Diharapkan dengan mengimplementasikan ISO 9001:2015 secara sempurna akan membawa perusahaan lebih cepat dalam mencapai goal yang ingin dicapai.

Dengan memelihara dan mempertahankan ISO 9001:2015 perusahaan secara langsung akan merawat pula mutu dari produknya secara berkelanjutan sesuai klausul yang telah ditetapkan dalam dokumen persyaratan ISO 9001:2015 dari klausul 1 sampai dengan klausul 10. Hal tersebut bisa terlihat dari PT DERIA CAHAYA GEMILANG yang mengimplementasikan ISO 9001:2015 meskipun belum sempurna namun hal tersebut akan memberikan efek dalam menjamin mutu jasa yang diberikan sehingga dalam penilain tahunan yang dilakukan oleh Direktur Jendral Ketenagalistrikan tahun 2021, PT DERIA CAHAYA GEMILANG mendapatkan nilai 7,02 dari point 10,00 dengan status cukup baik.

Namun ada baiknya perusahaan menerapkan ISO 9001:2015 secara menyeluruh 100%. Dan melakukan tindakan korektif yang harus dilakukan sesuai dengan temuan peneliti. Sehingga nantinya 7 prinsip dalam ISO 9001:2015 menjadi budaya bagi perusahaan dan akan memberikan feedback yang positif bagi keberlanjutan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, dkk. 2020. Jurnal Manajemen Pendidikan – Implementasi ISO 9001:2015 Dalam Penjaminan Mutu SMP Negeri 2 Kabupaten Demak. Jurnal JMP
- Fonseca luis & Jose P.M. 2016. ISO 9001:2015 Edition – Management , Quality and Value. International Journal for Quality Research 11(1) 149-158
- ISO Quality Management Principles 2015. 2015. <http://www.iso.org/about-us.html>, diakses pada tanggal 5 Juni 2021
- M. H. Wibowo, “Implementasi Risk Based Thinking Dalam ISO 9001:2015 Untuk Pengembangan Sistem Manajemen Mutu IPB,” pp. 1-17, 2016.
- Moleong, Lexy.(2016). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Menteri ESDM. 2018. Tentang Tata Cara Akreditasi dan Sertifikasi.
- Quallity Management System SNI ISO 9001:2015, vol. 49. 2016.
- Rothery, B. 2000. ISO 9000 & ISO 14000 untuk industri jasa. Diterjemahkan oleh: Faisal Mustafa. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Suryana D., Riza, A.U., & Hadid,T.B. 2019. Penerapan Sistem Manajemen MutuISO 9001:2015 dalam mendukung pemasaran (Studi Pabrik Baja Tulangan Beton dengan Proses re- rolling atau Hasil Canai Panas Ulang). Jurnal Teknologi Proses dan Inovasi Industri