

## **Penerapan *Quality Management System* ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja SDM Pada PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung**

**Meilani Anggelia Bander<sup>1\*</sup>, Diana Roweina S. Maramis<sup>2</sup>, Cysca Adeleida J. Langi<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>*Manajemen Bisnis, Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado, meilanybander19@gmail.com*

<sup>2</sup>*Manajemen Bisnis, Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado, dianamaramis72@gmail.com*

<sup>3</sup>*Manajemen Pemasaran, Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado, cyscaikelangi@gmail.com*

\*Korespondensi: meilanybander19@gmail.com

### **ABSTRACT**

*Along with the development of globalization and increasing competition in the increasingly tight logistics sector, effective human resource management based on quality standards has become a necessity that cannot be ignored, because it greatly impacts the smoothness of achieving company goals. The purpose of this study is to determine the Implementation of the ISO 9001:2015 Quality Management System on HR Performance at PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung. This research method uses qualitative descriptive, by collecting data through observation, interviews, and literature review. The Data Analysis Method starts from data collection, data presentation, and drawing conclusions. Based on the results of research conducted through interviews with several informants at PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung, it can be concluded that the company has shown a strong commitment to implementing the ISO 9001:2015 Quality Management System. This can be seen from the existence of routine training, certification programs, a Key Performance Indicator (KPI)-based performance evaluation system, and career development through a structured job bidding and talent mapping mechanism. However, in improving performance there are still several obstacles that require in-depth evaluation.*

**Keywords : *Quality Management System, HR Performance***

### **ABSTRAK**

Seiring dengan perkembangan globalisasi dan meningkatnya persaingan di sektor logistik yang semakin ketat ini, pengelolaan sumber daya manusia yang efektif dan berbasis standar mutu menjadi kebutuhan yang tidak dapat diabaikan, karena hal tersebut sangat berdampak terhadap kelancaran untuk mencapai tujuan perusahaan. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui Penerapan *Quality Management System* ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja SDM pada PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung. Metode penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif, dengan mengumpulkan data-data melalui observasi, wawancara, dan kajian pustaka. Metode Analisis Data dimulai dari pengumpulan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara dengan beberapa informan di PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung, dapat disimpulkan bahwa perusahaan telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam menerapkan *Quality Management System* ISO 9001:2015. Hal ini terlihat dari adanya pelatihan rutin, program sertifikasi, sistem evaluasi kinerja berbasis *Key Performance Indicator* (KPI), serta pengembangan karir melalui mekanisme *job bidding* dan *talent mapping* yang berjalan secara terstruktur. Namun dalam peningkatan kinerja masih terdapat beberapa hambatan yang perlu adanya evaluasi mendalam.

**Kata Kunci : *Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, Kinerja SDM***

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan globalisasi dan meningkatnya persaingan di sektor logistik yang semakin ketat ini, pengelolaan sumber daya manusia yang efektif dan berbasis standar mutu menjadi kebutuhan yang tidak dapat diabaikan, karena hal tersebut sangat berdampak terhadap kelancaran untuk mencapai tujuan perusahaan. PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung adalah salah satu unit strategis yang dibawah naungan PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) yang memiliki peran krusial dalam menunjang kegiatan logistik dan pendistribusian barang dikawasan Indonesia Timur, khususnya di sulawesi utara. Sebagai Terminal Petikemas yang beroperasi dalam lingkungan pelabuhan internasional, Terminal Petikemas TPK Bitung dihadapkan pada tuntutan layanan cepat, operasional efisien, dan hasil berkualitas. Dalam mendukung pelayanan tersebut, salah satu elemen vital dalam menjamin kelancaran operasional perusahaan adalah performa SDM. Maka dari itu, PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung telah menerapkan *Quality Management System* ISO 9001:2015 sebagai bagian dari upaya meningkatkan mutu pelayanan dan efisiensi organisasi secara menyeluruh.

*Quality Management System* ISO 9001:2015 merupakan standar manajemen mutu yang dikeluarkan oleh *International Organization Standardization* di kenal juga dengan ISO yang berisikan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi sebuah perusahaan atau organisasi dalam bentuk suatu *quality management system* (Azfa & Solihah, 2023). Penerapan *Quality Management System* ISO 9001:2015 merupakan langkah strategis yang dapat berperan penting dalam meningkatkan kinerja organisasi yang berkelanjutan. Selain itu, penerapan ISO 9001:2015 bukan hanya berfokus pada proses dan prosedur, tetapi juga secara tidak langsung mendorong peningkatan kompetensi dan semangat sumber daya manusia yang pada akhirnya akan berdampak baik pada performa individu maupun organisasi secara menyeluruh. Oleh karena itu, Penerapan *Quality Management System* merupakan salah satu elemen krusial bagi perusahaan yang ingin memperoleh keunggulan kompetitif dalam persaingan bisnis. Namun Penerapan *Quality Management System* ini secara tidak langsung memberikan dampak positif apabila tidak disertai dengan keterlibatan aktif dan pemahaman yang memadai dari sumber daya manusia. Perubahan dalam sistem dan prosedur seringkali menuntut adanya penyesuaian dalam perilaku, pola pikir, serta kompetensi kerja dari sumber daya manusia yang berperan dalam proses bisnis perusahaan. Sehingga setiap perusahaan atau organisasi dituntut untuk terus meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasionalnya guna mencapai tujuan strategis perusahaan yang ditetapkan.

Salah satu kunci utama dalam mewujudkan tujuan tersebut adalah meningkatkan mutu produk atau layanan yang ditawarkan kepada konsumen, yang nantinya sangat bergantung

pada kinerja sumber daya manusia. Oleh karena itu, peneliti ingin melakukan penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana Penerapan *Quality Management System* ISO 9001:2015 di PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung, serta mengamati apakah Peningkatan *Quality Management System* ISO 9001:2015 ini mampu mendorong peningkatan kinerja sumber daya manusia atau sebaliknya menimbulkan hambatan internal yang justru mengganggu proses kerja dan pencapaian tujuan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang di atas, Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Penerapan *Quality Management System* ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja SDM Pada PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung.”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Penerapan *Quality Management System* ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja SDM Pada PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung?

## **1.3 Fokus Penelitian**

1. Bagaimana Penerapan *Quality Management System* ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja SDM di PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung.

## **1.4 Subfokus Penelitian**

1. Penerapan *Quality Management System* ISO 9001:2015 Pada Terminal Petikemas TPK Bitung.
2. Kinerja SDM Pada PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung
3. Efektivitas *Quality Management System* ISO 9001:2015.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Menurut Yurnalisbel dan Iskandar *dalam* (Mawikere *et al.*, 2025), ISO 9001 merupakan sebuah standar yang mencakup ketentuan yang harus dipenuhi oleh perusahaan untuk dapat menunjukkan bahwa sistem manajemen yang diterapkan mampu memenuhi permintaan pelanggan, baik dalam hal kualitas produk maupun proses yang dilalui. *Quality Management System* merupakan standar internasional yang dirancang untuk memastikan bahwa suatu organisasi mampu memenuhi kebutuhan pelanggan melalui penerapan sistem yang terorganisir dan berorientasi pada peningkatan kualitas secara terus-menerus. Sedangkan *dalam* (Palalangan *et al.*, 2024) *Quality Management System* merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu.

Berdasarkan uraian di atas, dapat di sintesiskan bahwa *Quality Management System* merupakan sistem yang terdiri dari prosedur dan praktik terdokumentasi yang bertujuan untuk memastikan kesesuaian proses dan produk dengan kebutuhan pelanggan atau persyaratan tertentu.

Menurut Adhari (2020:77) dalam (Husna & Prasetya, 2024), Kinerja merupakan sebuah hasil yang diproduksi dari fungsi sebuah pekerjaan yang tertentu atau sebuah kegiatan pada suatu pekerjaan tertentu kurang lebih selama periode waktu tertentu, yang dapat memperlihatkan kualitas serta kuantitas dari pekerjaan tersebut. Kinerja di istilah sebagai prestasi kerja (*job performance*), dalam arti yang lebih luas yaitu hasil kerja secara kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu yang dicapai oleh seorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan. (Rubi Babullah, 2024). Secara sederhana, (Alfandi, 2020) dalam (Putri *et al.*, 2023) menyatakan bahwa kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Sedangkan dalam (Amalia *et al.*, 2022), Kinerja atau performa adalah setiap tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dalam suatu akun organisasi, berdasarkan kekuasaan dan tanggung jawab mereka untuk mencapai tujuan organisasi yang sah, tidak bertentangan dengan hukum, dan sesuai dengan moral dan etika.

Berdasarkan beberapa pandangan para ahli yang telah ditemukan, bisa disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil atau pencapaian yang diperlihatkan oleh seseorang atau kelompok saat menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam jangka waktu tertentu.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **Pendekatan Penelitian**

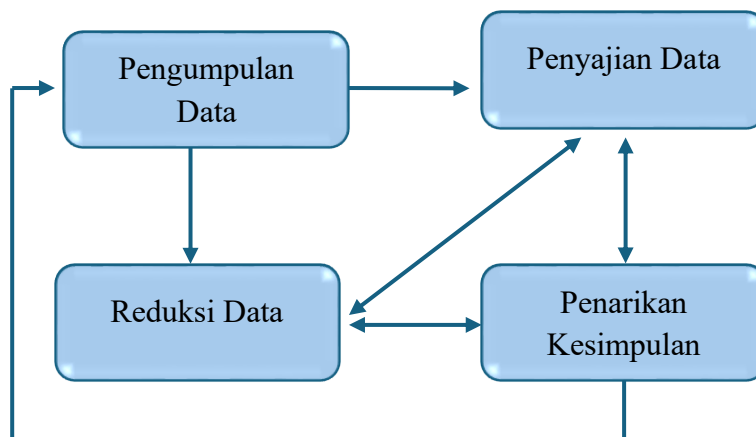
Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai bagaimana penerapan *Quality Management System* terhadap kinerja SDM pada PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung. Pengelolaan data dilakukan secara mendalam berdasarkan informasi yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, maupun kajian literatur. Data yang diperoleh biasanya disajikan dalam bentuk narasi untuk menggambarkan fenomena secara rinci dan kontekstual. Menurut Zulkarmain (2021), penelitian kualitatif adalah sebuah jenis penelitian yang bertujuan untuk meraih pemahaman yang dalam terhadap fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti pelaku, persepsi, motivasi, dan tindakan, dengan cara yang holistik.

### **Metode Pengumpulan Data**

Dalam mendukung penelitian ini, penulis melakukan penelitian dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, studi dokumen, dokumentasi, dan kajian pustaka sebagai berikut:

- **Wawancara**  
Penulis akan melaksanakan wawancara kepada sejumlah karyawan, termasuk salah satu karyawan yang terlibat langsung dalam proses audit ISO, guna memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai penerapan *quality management system* ISO 9001:2015 di lingkungan perusahaan.
- **Observasi**  
Metode penelitian observasi adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan turut merasakan secara langsung objek atau fenomena yang sedang diteliti, tanpa melakukan intervensi atau manipulasi, sehingga data yang diperoleh bersifat alami dan mencerminkan kondisi sebenarnya di lapangan.
- **Studi Dokumen**  
Studi dokumen merupakan salah satu metode dalam penelitian kualitatif yang dilakukan dengan mengumpulkan serta menganalisis berbagai dokumen tertulis atau arsip yang memiliki keterkaitan dengan fokus penelitian. Dalam hal ini, dokumen yang dianalisis berhubungan dengan penerapan ISO 9001:2015, yaitu standar internasional untuk sistem manajemen mutu.
- **Dokumentasi**  
Penulis menggunakan handphone untuk merekam semua percakapan atau pembicaraan antara peneliti dan informan, dan mengambil foto bukti wawancara.
- **Kajian Pustaka**  
Penulis melakukan penelitian ini dengan mencari referensi-referensi yang terkait dengan Penerapan Quality Management System ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja SDM, seperti jurnal dan situs internet yang akan mendukung penelitian ini.

### **Metode Analisis Data**



Metode pengolahan data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman merupakan salah satu cara yang sangat dikenal dalam studi kualitatif. Pendekatan ini fokus pada proses pengolahan data yang terstruktur dan berkelanjutan yang dilakukan selama serta setelah tahap

---

pengumpulan informasi. Analisis data model interaktif ini memiliki 4 komponen yang dapat dilihat dalam bentuk grafik sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan informasi adalah langkah pertama dalam proses menganalisis data, yaitu proses sistematis untuk menghimpun berbagai informasi yang relevan dan akurat dari lapangan guna menjawab rumusan masalah penelitian, yang dapat dilakukan melalui berbagai teknik seperti observasi, wawancara, dokumentasi, atau kuesioner

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah suatu proses dalam analisis data yang dilakukan dengan cara menyederhanakan, memilih, memfokuskan, mengabstraksi, dan mentransformasi data mentah yang diperoleh dari lapangan ke dalam bentuk yang lebih terorganisir dan bermakna, sehingga memudahkan peneliti dalam menganalisis serta menyimpulkan isi dari data yang telah diperoleh

3. Penyajian Data

Penyajian data merupakan tahap dalam analisis data yang bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam memahami, membaca, dan menganalisis data lebih lanjut, di mana data yang telah melalui proses reduksi kemudian disusun ke dalam bentuk yang sistematis seperti tabel, grafik, bagan, atau narasi agar hubungan antar informasi dapat terlihat dengan jelas.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam proses analisis data, di mana peneliti melakukan interpretasi terhadap data yang telah disajikan secara sistematis, kemudian menyusun simpulan atau temuan penelitian berdasarkan pola, hubungan, atau makna yang muncul dari data tersebut.

## HASIL DAN DISKUSI

### Hasil Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang ada, peneliti telah melakukan serangkaian wawancara mendalam dengan beberapa orang informanyang ada di PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung yang memiliki latar belakang dan pengalaman relevan terhadap topik penelitian ini, dan hasil dari wawancara tersebut telah disusun serta analisis berdasarkan sub-sub fokus yang telah ditentukan sebelumnya, guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif serta mendalam terhadap permasalahan yang diteliti.

### Sub Fokus 1 Penerapan *Quality Management System* ISO 9001:2015 Pada PT. Pelindo

---

### **Terminal Petikemas TPK Bitung**

Berdasarkan wawancara peneliti dengan beberapa informan yang ada di PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung bahwa Terminal Petikemas TPK Bitung mulai menerapkan *Quality Management System* ISO 9001:2015 sejak pada Tahun 2019. Penerapan ISO 9001:2015 sangat penting bagi perusahaan karena standar ini membantu meningkatkan efektivitas sistem manajemen mutu, memastikan konsistensi kualitas produk atau layanan, serta meningkatkan kepuasan pelanggan dan daya saing di pasar. Hal ini sejalan dengan tujuan PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung Mengadopsi ISO 9001:2015 bukan hanya soal sertifikasi, tetapi tentang membangun sistem manajemen yang efisien, berkualitas, dan berorientasi pelanggan, yang akhirnya mendorong pertumbuhan bisnis jangka panjang. Akan tetapi masih ada terdapat beberapa tantangan dan hambatan yang ditemukan saat Penerapan *Quality Management System* ISO 9001:2015 yaitu diantaranya, kurangnya pemahaman sumber daya manusia terhadap *quality management system* ISO 9001:2015, dan terkait teknologi pendukung berupa kurangnya pemahaman dalam memanfaatkan teknologi pendukung.

### **Sub Fokus 2 Kinerja SDM di PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung**

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa Informan pada tanggal 21 Agustus 2025, diketahui bahwa Kinerja Sumber Daya Manusia (SDM) di PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung secara umum telah menunjukkan penguasaan yang baik terhadap proses bisnis perusahaan, serta memiliki keterampilan dan penguasaan di bidang pekerjaan masing-masing. PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung menerapkan berbagai strategi pengembangan SDM yang berfokus pada peningkatan kompetensi melalui sertifikasi Surat Izin Operator (SIO) bagi operator, penerapan standar kerja sesuai dengan SOP yang ada di perusahaan, Melakukan program pelatihan baik in house training maupun learning walet melalui LMS (Learning Management System) aplikasi portaverse, Pengembangan karir lewat job bidding dan talent mapping (pemetaan kompetensi), dan Evaluasi kinerja sesuai standar ISO melalui pengukuran Kinerja SDM berbasis KPI (Key Performance Indicator). Namun demikian, masih terdapat beberapa hambatan yang mempengaruhi pencapaian kinerja optimal, antara lain tingkat kedisiplinan pegawai yang belum konsisten, kurangnya kesiapan dalam menyesuaikan diri terhadap perkembangan teknologi, serta kondisi kesehatan sebagian pegawai yang kurang mendukung, yang secara langsung berdampak pada produktivitas kerja.

### **Sub Fokus 3 Efektivitas *Quality Management System* ISO 9001:2015**

PT. Pelindo Terminal Petikemas (TPK) Bitung telah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 secara terstruktur dan terukur. Efektivitas penerapan sistem ini diukur melalui berbagai indikator, salah satunya adalah pencapaian Key Performance Indicator (KPI) pada masing-masing unit kerja. Selain itu, audit internal dan eksternal menjadi

instrumen utama dalam menilai kesesuaian pelaksanaan sistem dengan standar ISO yang berlaku. Hasil dari penerapan sistem ini menunjukkan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan, yang terlihat dari tren peningkatan hasil survei. Pelanggan merasa lebih puas karena pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat, terstruktur, dan responsif terhadap keluhan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara dengan beberapa informan di PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung, dapat disimpulkan bahwa perusahaan telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam menerapkan *Quality Management System* ISO 9001:2015 sejak tahun 2019. Penerapan standar ini terbukti memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas sistem manajemen mutu, konsistensi layanan, serta kepuasan pelanggan yang semakin meningkat. Dalam aspek pengelolaan sumber daya manusia, PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung telah menjalankan berbagai strategi pengembangan SDM yang berorientasi pada peningkatan kompetensi dan profesionalisme karyawan. Hal ini terlihat dari adanya pelatihan rutin, program sertifikasi, sistem evaluasi kinerja berbasis *Key Performance Indicator* (KPI), serta pengembangan karir melalui mekanisme *job bidding* dan *talent mapping* yang berjalan secara terstruktur.

Selain itu, efektivitas sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di perusahaan dinilai cukup tinggi berdasarkan pencapaian indikator kinerja utama dan hasil audit internal maupun eksternal. Penerapan sistem ini juga berdampak langsung pada peningkatan pelayanan kepada pelanggan, yang menjadi lebih cepat, terorganisir, dan responsif. Maka dari itu secara keseluruhan, implementasi ISO 9001:2015 di PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung telah berjalan dengan baik dan memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan kinerja organisasi serta membangun fondasi yang kuat untuk pertumbuhan bisnis jangka panjang.

### **Saran**

Adapun saran atas masalah yang dihadapi berdasarkan sub fokus penelitian adalah sebagai berikut:

- A. Sub Fokus Penelitian 1 Penerapan *Quality Management System* ISO 9001:2015 Pada PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung.
  1. PT. Pelindo TPK Bitung perlu menyelenggarakan pelatihan rutin atau *sharing session* bagi seluruh karyawan yang berfokus pada pemahaman prinsip dasar, manfaat, dan implementasi praktis dari ISO 9001:2015.

2. PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung perlu mengadakan pelatihan teknologi secara berkala salah satunya *sharing session* mengenai penggunaan seluruh teknologi pendukung bagi karyawan yang ada di perusahaan.
- B. Sub Fokus Penelitian 2 Kinerja SDM Pada PT. Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung
1. Pihak perusahaan harus lebih ketat dalam melaksanakan evaluasi terhadap kehadiran dari para karyawan baik penilaian kinerja berbasis digital maupun manual.
  2. Berikan pelatihan teknologi secara bertahap dan sesuai dengan kemampuan masing-masing karyawan, terutama bagi mereka yang masih kesulitan beradaptasi.
  3. Adakan medical check-up secara keseluruhan untuk memantau kondisi kesehatan pegawai.

#### **KETERBATASAN PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, peneliti membatasi ruang lingkup penelitian hanya pada Penerapan *Quality Management System* ISO 9001:2015, tanpa membahas penerapannya pada divisi-divisi lain di luar fokus utama. Adapun fokus penelitian ini adalah pada Penerapan *Quality Management System* ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja SDM di PT Pelindo Terminal Petikemas TPK Bitung.

#### **REFERENSI**

- Amalia, A. R., Haliah Haliah, & Nirwana Nirwana. (2022). Mengukur Kinerja Sumber Daya Manusia Dengan Pendekatan Human Resources Scorecard. *Akuntansi* 45, 3(2), 28–36. <https://doi.org/10.30640/akuntansi45.v3i2.270>
- Azfa, M. F., & Solihah, R. H. (2023). Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 dalam Mendukung dan Menunjang Pemasaran Produk. *Journal of Information Systems and Management*, 02(04), 15–24.
- Aprilian Rante Palalangan, Stevy Thioritz, Hendry Tanto Kalangi. (2024). Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja Masyarakat PT. Nindya Karya.
- Ashif Jauhar Winarto, Nur Mahmudah El Madja. (2021). Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu Dalam Meningkatkan Pemasaran Produk Di UD Mas Achid Gresik.
- Desi Susanti, Vyka Nur Amalia. (2023). Analisis Penerapan ISO 9001:2015 di Perguruan Tinggi: Narrative Literature Review.
- Fathoni, M. (2021). Teknik pengumpulan data.
- Fikri Zakiullah Sya'bani, Alfian Rizky Maulana, Abdul Hafed. (2023). Sistem Manajemen Mutu Iso Pada Kepatuhan Dan Kedisiplinan Kinerja Pegawai Di Perumda Kahyangan Jember.
- Husna, L. U., & Prasetya, B. P. (2024). Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Mitra Sakti Boshe VVIP Club Yogyakarta. *Jurnal Bintang Manajemen (JUBIMA)*, 2(2), 19–28. <https://doi.org/10.55606/jubima.v2i2.3039>
- Hamzah, Ali, Kusmiati, Sri, Supriadi, Wardani, Sri Wisnu1. (2022). Pelaksanaan Sistem

- Manajemen Mutu (Smm) Iso 9001:2015 Terhadap Budaya Kerja karyawan Politeknik Kesehatan Kementrian Kesehatan Bandung.
- HIKMAH, N. N. (2018). *IMPLEMENTASI KURIKULUM MUATAN LOKAL "TARBIYAH" UNTUK MENCAPAI STANDAR KOMPETENSI KELULUSAN DI MA HASAN MUCHYI KAPUREJO PAGU KAB. KEDIRI* (Doctoral dissertation, IAIN Kediri).
- Mawikere, B. F., Siska, E., Ekonomi, F., & Bisnis, D. (2025). Pengaruh Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus PT Waskita Swadiri Nirbaya Unit Kerja Pantai Indah Kapuk (PIK). *Ebisnis Manajemen.*, 3(2), 1–07.
- Muhammad Alwi, Kartini Yunus, Andi Abustan Fahar, Gideon Kajang, Ardi Paelongan. (2024). Pengembangan Sistem Manajemen Kualitas Berbasis ISO 9001 di Industri Kecil.
- Palalangan, A. R., Thioritz, S., & Kalangi, H. T. (2024). PENGARUH PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. NINDYA KARYA (Studi Kasus : Proyek Pembangunan Bendungan Pamukkulu Paket 2 Takalar Sulawesi Selatan). *Jurnal Media Teknik Sipil*, 2(1), 43–53. <https://doi.org/10.56963/judiateks.v2i1.370>
- Putri, R. A., Wolor, C. W., & Marsofiyati. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan pada PT XYZ Tangerang. *Jurnal Manuhara: Pusat Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 1(4), 374–384.
- Qomaruddin, Q., & Sa'diyah, H. (2024). Kajian teoritis tentang teknik analisis data dalam penelitian kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman. *Journal of Management, Accounting, and Administration*, 1(2), 77-84.
- Rubi Babullah. (2024). Mengenal Sumber Daya Manusia (SDM): Pengertian Dan Fungsinya. *Jurnal Arjuna : Publikasi Ilmu Pendidikan, Bahasa Dan Matematika*, 2(4), 187–204. <https://doi.org/10.61132/arjuna.v2i4.1104>
- Suyatno, A., Suyatno, A., Abdullah, A., Sundah, D. I. E., Satriawan, D. G., & Palupiningtyas, D. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia: Prinsip Dasar dan Aplikasi.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Bandung
- Syafrijal Fajri Lubis, Tatan Sukwika, Ira Mulyawati. (2022). Evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu (ISO (9001:2015)pada PT. China Comservice Indonesia.
- Tressia Anjelina Manalu, Jelitha Betsyeba, Sri Rahayu Sinaga, Ruth Valentina Samosir, Gita Tri Novel Pandiangan, Dionisius Sihombing. (2025). Pengaruh Total Quality Management Sytem Terhadap Tingkat Kepuasan pada Usaha Bolu Menara.
- Wisnu Samuel Atmaja Triwarsita, Florentinus Budi Setiawan. (2025). Implementasi Quality Management System ISO 9001:2015 :2015 Pada PT. Solunova Alami Indonesia sebagai Perusahaan Industri 4.0.
- Wulandari, T., Sari, D. P., & Nasution, A. R. (2024). Deskripsi Mendalam untuk Memastikan Keteralihan Temuan Penelitian Kualitatif. *Jurnal Literasiologi*, 11(2).