

## Evaluasi Penerapan ISO Pada Sistem Informasi PT. Sinar Syno Kimia

**Belinda Halim dan Hendro Lukman**

*Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi  
Universitas Tarumanagara, Jakarta  
Email: [belindahalim01@gmail.com](mailto:belindahalim01@gmail.com)*

**Abstract:** *This research has a purpose, namely to evaluate before and after the implementation of ISO 9001: 2015 in the information system of PT. Sinar Syno Kimia. This study uses primary data and is supported by secondary data. Data collection techniques used in this study were interviews and observations and supported by company records or documentation. This research was conducted by evaluating the procedures of work activities that have been established in each department within PT. Sinar Syno Kimia, before and after the implementation of ISO 9001: 2015 in the company. The results of this study indicate that there are still a few weaknesses in the company's information system with the implementation of ISO 9001: 2015, although the weaknesses found in the procedure before the implementation of ISO 9001: 2015 have decreased greatly.*

**Keywords:** *Information System, ISO 9001:2015.*

**Abstrak:** Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk mengevaluasi sebelum dan sesudah adanya penerapan ISO 9001:2015 pada sistem informasi PT. Sinar Syno Kimia. Penelitian ini menggunakan data primer dan didukung dengan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan observasi dan didukung dengan catatan atau dokumentasi perusahaan. Penelitian ini dilakukan dengan mengevaluasi prosedur kegiatan kerja yang telah ditetapkan pada masing-masing departemen dalam PT. Sinar Syno Kimia, sebelum dan sesudah adanya penerapan ISO 9001:2015 dalam perusahaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masih ditemukannya sedikit kelemahan dalam sistem informasi perusahaan dengan adanya penerapan ISO 9001:2015, meskipun kelemahan yang ditemukan dalam prosedur sebelum adanya penerapan ISO 9001:2015 telah berkurang sangat banyak.

**Kata Kunci:** Sistem Informasi, ISO 9001:2015.

### LATAR BELAKANG

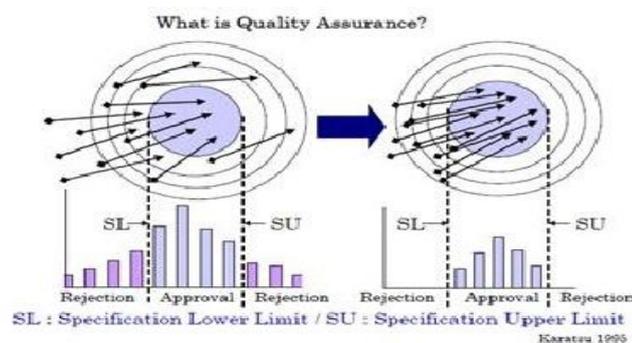
Saat ini, banyak perusahaan yang telah bersertifikasi ISO (*International Organization for Standardization*) dan menerapkannya ke dalam kegiatan perusahaan. Banyak perusahaan yang mengakui bahwa setelah melakukan penerapan standar ISO, mereka merasakan adanya peningkatan kinerja yang signifikan dan berhasil mendapatkan award mengenai *Quality Management* yang bertaraf internasional. Salah satu tujuan umum dari implemtasi ISO 9000 adalah untuk meningkatkan kualitas produk yang diproduksi (Lukman dan Alexaria, 2015)

Banyak perusahaan mengalami peningkatan penjualan setelah memperoleh sertifikat ISO. Menurut penelitian yang berjudul *The financial effect of ISO 9000 Registration for Danish Companies* yang dilakukan oleh (Harvesjo, 2000), dengan adanya sertifikasi ISO 9000, banyak perusahaan dapat memperoleh *rates of return* yang lebih tinggi dibandingkan perusahaan yang tidak memperoleh sertifikasi, dan dengan adanya ISO 9000, perusahaan dapat mencapai sistem kualitas yang lebih baik, kepuasan konsumen, kekuatan bersaing, dan pengurangan masalah kualitas.

ISO 9000 *series* adalah *International Standard* mengenai *Quality Management System*, yang mencakup ISO 9001, ISO 9004, dan ISO 19011. ISO 9001 adalah satu-satunya standar yang dapat disertifikasi, berbeda dengan ISO 9004 & 19011 tidak diperuntukkan mendapat sertifikat atau kontrak, namun harus tetap diimplementasikan sebagai dasar strategi manajemen suatu organisasi apabila organisasi tersebut yang merancang, memproduksi, dan memberikan produk dalam bentuk barang atau jasa yang telah bersertifikat ISO 9001. ISO 9001 merupakan standar mengenai persyaratan untuk *Quality Management System* yang membantu perusahaan atau organisasi agar lebih efisien dan dapat meningkatkan kepuasan konsumen (Abuhav, 2015). Perusahaan harus memahami persyaratan-persyaratan dalam ISO 9001 dan mengetahui cara menerapkannya, serta dapat bertahan pada sistem yang telah diterapkan agar persyaratan tersebut dapat terpenuhi secara kontinu. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengevaluasi sebelum dan sesudah adanya penerapan ISO pada sistem informasi PT. Sinar Syno Kimia.

## KAJIAN TEORI

*Quality*. Merupakan sebuah filosofi dan metodologi yang membantu organisasi dalam membuat rencana perubahan dan mengatur agenda dalam menghadapi tekanan-tekanan eksternal yang bersifat berlebihan. Dalam konteks ini, *Total Quality Management (TQM)* berperan sebagai perbaikan atau peningkatan yang bersifat berkelanjutan dan merupakan manajemen *Just-In-Time*. Dalam dunia perindustrian, menjaga *quality* suatu produk merupakan kewajiban agar perusahaan mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggan, sehingga munculnya divisi tenaga kerja yang dikenal dengan *Quality Control (QC)*. QC adalah proses yang menjamin bahwa hanya produk yang memenuhi spesifikasi tertentu yang boleh keluar dari pabrik dan didistribusikan ke pasar.

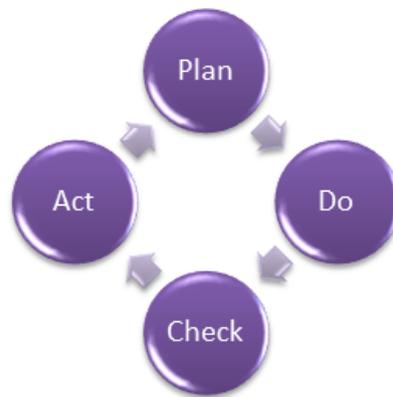


**Gambar 1.** *Quality Assurance*

Sumber: <https://www.scribd.com/doc/134105977/Makalah-Quality-Assurance>

*Quality Assurance*. Berdasarkan ISO 9000:2000 (QMS-Fundamentals and Vocabulary, Section 3.2.11) adalah bagian dari *quality management* yang berfokus pada pemberian keyakinan bahwa persyaratan *quality* akan terpenuhi. Tugas QA memahami

spesifikasi atau standar yang diinginkan konsumen atau spesifikasi yang berhubungan dengan produk, yang kemudian menyusun cara menginspeksi (dalam bentuk prosedur) dan mendokumentasikan hasil inspeksinya dalam *Manufacturing Data Report*. QA berfokus pada peningkatan proses dalam memberikan produk yang berkualitas kepada pelanggan. Suatu organisasi harus memastikan, bahwa prosesnya efisien dan efektif sesuai standar kualitas yang ditetapkan untuk produk perangkat lunak.



**Gambar 2.** PDCA Cycle

Sumber: <https://www.guru99.com/all-about-quality-assurance.html>

QA memiliki siklus yang disebut *PDCA Cycle*, fase-fase dari siklus ini adalah: *Plan*. Organisasi harus melakukan perencanaan dan penetapan proses yang berkaitan dengan tujuan dan menentukan proses yang diperlukan untuk memberikan *finished good* yang memiliki *high quality*. *Do*. Pengembangan dan pengujian proses dan juga melakukan perubahan dalam suatu proses. *Check*. Pemantauan proses, modifikasi proses, dan melakukan pemeriksaan apakah memenuhi tujuan yang telah ditentukan atau belum. *Act*. Menerapkan tindakan yang diperlukan untuk mencapai perbaikan dalam proses.

*ISO Clause 8 – Operation*. Klausula 8 membahas mengenai proses *in-house* dan *outsourced*, sedangkan keseluruhan proses manajemen mencakup kriteria yang memadai untuk mengendalikan proses-proses ini, serta cara-cara untuk mengelola perubahan yang direncanakan dan tidak disengaja. Manajemen proses secara keseluruhan termasuk memiliki kriteria proses, mengendalikan proses sesuai yang ada dalam kriteria, mengendalikan perubahan yang direncanakan dan mengatasi perubahan yang tidak diinginkan seperlunya. Klausula 8 memiliki 7 sub-klausula, yaitu: *Clause 8.1 – Operational Planning and Control* mengharuskan operasi dilakukan melalui proses yang direncanakan dan dikendalikan terlepas apakah organisasi atau pihak luar yang melakukan proses tersebut. *Clause 8.2 – Determination of Requirements for Products and Services*. Organisasi harus dapat memastikan, sekaligus menentukan persyaratan-persyaratan untuk produk dan layanan yang akan ditawarkan kepada pelanggan bahwa persyaratan produk dan layanan dan persyaratan hukum yang berlaku ditetapkan. *Clause 8.3 – Design and Development of Products and Services*. Organisasi harus menetapkan, menerapkan, dan memelihara desain dan proses pengembangan. sedemikian rupa sehingga mereka memadai untuk melakukan produksi atau penyediaan layanan berikutnya. *Clause 8.4 – Control of Externally Provided Products and Services*

Organisasi harus menentukan dan menerapkan kriteria untuk melakukan evaluasi, pemilihan, pemantauan kinerja, dan evaluasi ulang penyedia eksternal berdasarkan kemampuan mereka untuk menyediakan proses atau produk dan layanan sesuai dengan

persyaratan yang telah ditentukan.

1. *Clause 8.5 – Production and Service Provision*

Organisasi harus menerapkan produksi dan penyediaan layanan dalam kondisi yang terkendali.

2. *Clause 8.6- Release of Products and Services*

Organisasi harus menerapkan susunan yang telah direncanakan pada tahap yang tepat untuk memverifikasi persyaratan produk dan layanan telah terpenuhi, serta menyimpan bukti kesesuaian dengan kriteria penerimaan.

3. *Clause 8.7 – Control of Nonconforming Process Outputs, Products and Services*

Organisasi harus memastikan hasil proses, hasil produk, dan layanan yang tidak sesuai dengan persyaratan diidentifikasi dan dikendalikan untuk mencegah penggunaan atau pengiriman yang tidak disengaja.

4. *Clause 9 – Performance Evaluation*

Organisasi harus menentukan apa yang perlu dipantau dan diukur, serta juga harus menentukan metode untuk pemantauan, pengukuran, analisis, dan evaluasi yang diperlukan untuk memastikan hasil yang valid.

5. *Clause 10 – Improvement*

Organisasi harus menentukan dan memilih peluang untuk peningkatan dan menerapkan tindakan yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

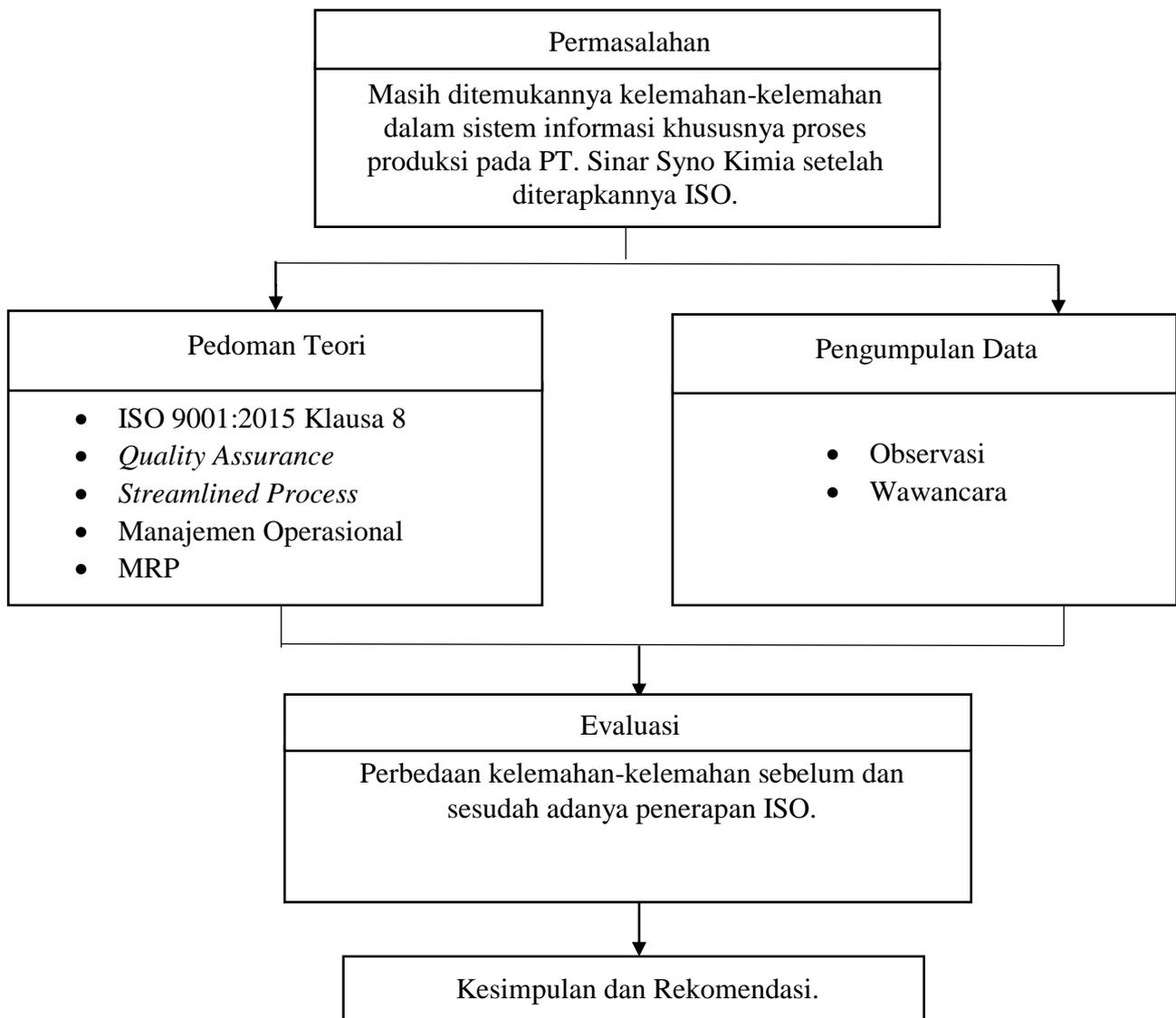
*Streamlined Process.* Merampingkan proses bisnis dengan meningkatkan efisiensinya dengan menghapus semua langkah yang tidak perlu, mengadopsi metodologi lain, atau menggunakan teknologi baru.

*Manajemen Operasional.* Manajemen produksi atau manajemen operasional ialah suatu kegiatan yang mengelola dan menyelaraskan faktor-faktor produksi yang diperoleh perusahaan secara efektif dan efisien, untuk menciptakan dan memperbanyak kegunaan (*utility*) dari suatu barang dan jasa. Tujuan dan fungsi dari pengaplikasian ilmu Manajemen Operasi berdasarkan buku *Operation Management* (Heizer dan Render, 2009), yaitu adalah: pemasaran yang menghasilkan permintaan, paling tidak, menerima pemesanan untuk sebuah barang dan jasa (tidak akan ada aktivitas jika tidak ada penjualan), produksi/operasi yang menghasilkan produk, keuangan atau akuntansi yang memantau sehat tidaknya suatu organisasi, membayar tagihan, dan mengumpulkan uang.

*Perencanaan Produksi.* Terdapat beberapa pengertian mengenai Perencanaan Produksi menurut para ahli sebagai berikut: Menurut (Assaury, 2008), Perencanaan produksi (*Production Planning*) adalah perencanaan dan pengelolaan sebelumnya mengenai orang-orang, mesin-mesin, bahan-bahan, dan peralatan lain serta modal yang diperlukan untuk menghasilkan barang-barang dalam suatu periode tertentu di masa yang akan datang sesuai dengan yang diperkirakan. Menurut (Koontz, Harold dan Weihrich, 2010), "Management: A Global Perspective", Perencanaan menyertakan penentuan misi dan tujuan dan tindakan sehingga untuk menggapainya, hal ini membutuhkan pengambilan keputusan, yaitu memilah perusahaan di antara berbagai tindakan alternatif di masa mendatang. Sehingga, rencana dapat membagikan pendekatan yang rasional untuk memperoleh tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut (Koontz, Harold dan Weihrich, 2010), Perencanaan mencakup perbaikan misi dan tujuan organisasi juga tindakan-tindakan untuk mencapai misi dan tujuan tersebut. Semuanya itu memerlukan keputusan, yaitu: memilih dari berbagai alternatif tindakan di masa yang akan datang perencanaan harus memberikan pendekatan yang rasional untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Dari ketiga pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa perencanaan produksi adalah penggarapan terhadap faktor-faktor produksi seperti

bahan baku, tenaga kerja, modal dan peralatan sehingga dalam proses produksi suatu barang dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan, baik itu mengenai suatu barang, maupun jumlah dan waktu yang telah ditetapkan, dengan biaya yang optimal.

*Manufacturing Resources Planning* (MRP II). MRP II adalah suatu sistem perencanaan dan pengendalian yang banyak diterapkan pada proses *job shop* dan *flow shop* (*make to order* dan *small batch flowprocess*), dan juga diterapkan pada *assemble to order* dan *make to stock*. Penerapan sistem MRP II ini cocok bagi perusahaan PT. Sinar Syno Kimia untuk merencanakan dan mengendalikan *job shop manufacturing* dan sistem MRP II ini telah terbukti lebih baik dibandingkan dengan sistem perencanaan dan pengendalian yang lain.



**Tabel 1.** Kerangka Pemikir

## METODOLOGI

Subjek dalam penelitian ini adalah sistem informasi departemen akuntansi, keuangan, *purchasing* baik lokal maupun impor, *warehouse* baik *finished goods* maupun raw material sebelum adanya penerapan ISO dan sistem informasi seluruh departemen sesudah adanya

penerapan ISO, selanjutnya pihak lain yang dapat menyediakan informasi terkait data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, adalah: *Pertama*, informan kunci, yaitu Direktur Keuangan, karena beliau sendiri yang menyusun dan menetapkan sistem informasi yang diberlakukan di perusahaan PT. Sinar Syno Kimia, dan merupakan salah satu pimpinan tertinggi di perusahaan tersebut. Dengan dilakukannya wawancara dengan salah satu pimpinan lembaga tersebut, peneliti mampu memiliki informasi yang absah. *Kedua*, staff departemen akuntansi, keuangan, *purchasing*, *warehouse*, terkait penerapan sistem informasi yang diberlakukan di perusahaan terhadap prosedur atas semua kegiatan yang dilakukan oleh masing-masing departemen. Teknik Pengumpulan Data yang digunakan adalah: Peneliti menggunakan teknik wawancara semi-terstruktur, di mana wawancara ini mewajibkan *interviewer* menyusun kerangka dan menggaris besar pokok-pokok yang dirumuskan tidak perlu dipertanyakan secara berurutan. Peneliti menerapkan metode ini sebagai panduan wawancara yang memuat panduan secara garis besar mengenai proses dan isi wawancara untuk memastikan agar pokok-pokok yang telah disusun dapat seluruhnya tercakup. Pelaksanaan wawancara serta penyusunan pengurutan pertanyaan disesuaikan dengan kondisi responden dalam konteks wawancara yang sesungguhnya. Observasi.

Dalam melakukan observasi ini, peneliti mengamati beberapa hal, antara lain: kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Departemen *Warehouse* saat melakukan penerimaan barang, proses kegiatan apa saja yang dilakukan saat ingin melakukan *quality check* atas barang yang baru saja diterima, proses penaruhan barang yang telah dinyatakan lulus *QC Pass* kembali di *warehouse*, serta pengisian formulir dokumen *purchase requisition* pada saat departemen *purchasing* ingin mengajukan *raw material* yang perlu dibeli untuk keperluan departemen *production*. Pada awal observasi, peneliti melihat situasi kerja dalam departemen *warehouse*, seperti penaruhan dan penyusunan barang di gudang, penerimaan barang yang baru saja sampai ke gudang, dan selanjutnya peneliti mengamati ketersediaan *raw material* yang ada di *warehouse*.

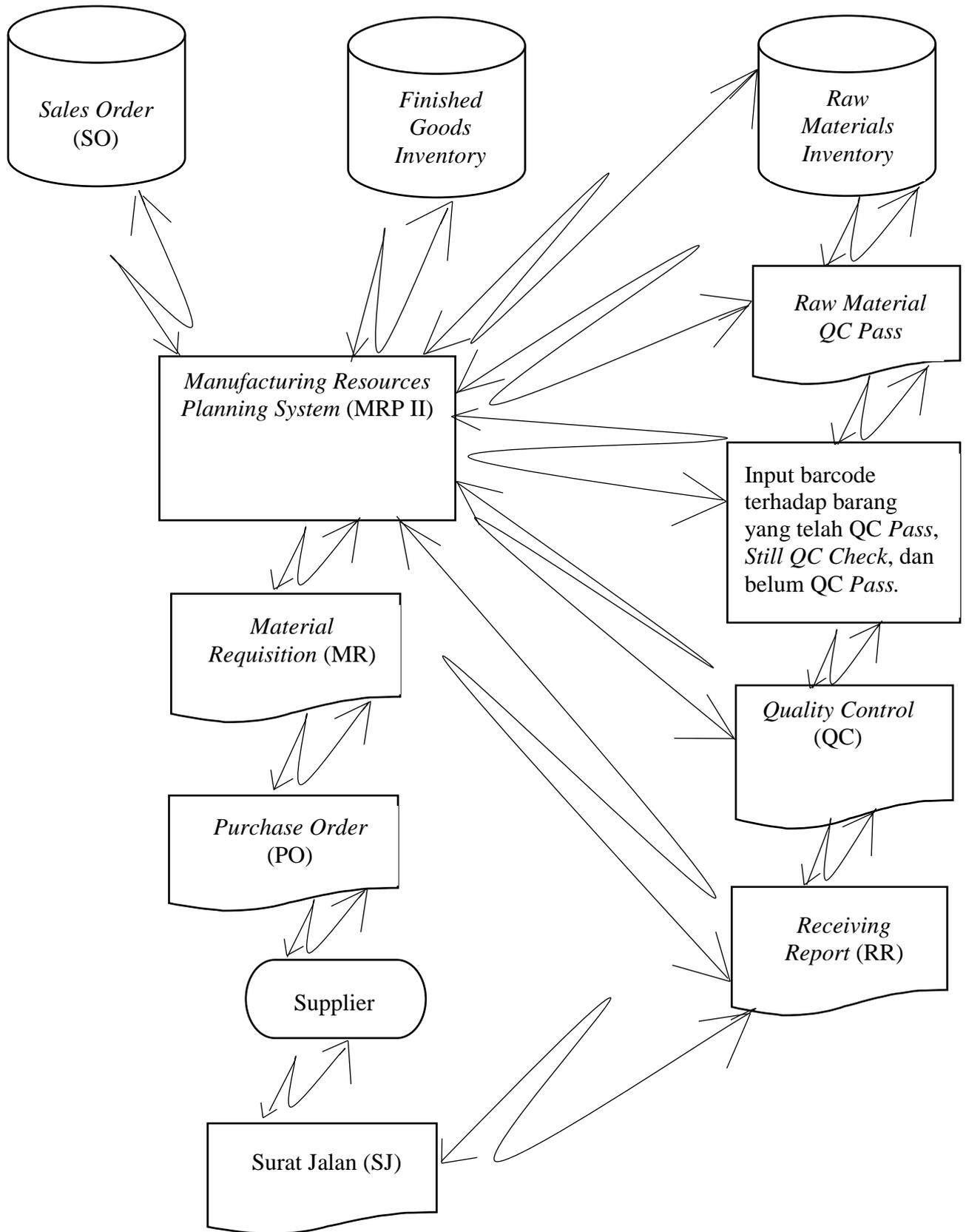
Teknik Analisis Data dimana analisis data bermula dengan mengulas data secara keseluruhan yang tersedia dari banyak sumber, berupa wawancara, pengamatan yang sudah ditulis dalam catatan lapangan, gambar, foto, dokumen resmi dan dokumen pribadi, dan sebagainya. Setelah ditelaah, dipelajari, dan ditelaah, langkah berikutnya adalah berupa pengadaan reduksi data yang dilakukan dengan jalan ringkasan yang inti, proses dengan pernyataan-pernyataan yang perlu dikendalikan sehingga tetap berada di dalamnya. Selanjutnya adalah langkah penyusunan dalam satuan-satuan. Pengkategorian satuan-satuan akan dilakukan pada langkah berikutnya. Penyusunan kategori-kategori ini dibuat seiringan dengan melakukan koding. Langkah akhir dari analisis data ialah pengadaan pemeriksaan validitas data. Dalam penelitian ini, pengujian kredibilitas data dilakukan dengan teknik peningkatan ketekunan dalam penelitian. Menurut (Moleong, 2010), Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkelanjutan, dengan cara tersebut, maka kepastian atas data dan pengurutan peristiwa dapat dicatat dengan yakin dan sistematis. Setelah peneliti memperoleh data, baik dalam bentuk data hasil wawancara, maupun data observasi, maka pada langkah selanjutnya, peneliti melakukan peningkatan ketekunan dalam penelitian, antara lain dengan cara: memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati, membaca berbagai referensi buku maupun hasil penelitian atau dokumentasi-dokumentasi yang berkaitan dengan temuan yang sedang diteliti, memeriksa data yang ditemukan, melakukan pengecekan kembali agar menghindari kesalahan atau kekeliruan.

**Kesimpulan.** Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan data, peneliti memperoleh kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian mengenai Dampak Sebelum dan Sesudah Adanya Penerapan ISO 9001:2015 pada Sistem Informasi PT. Sinar Syno Kimia sebagai

berikut. (1) Kurangnya pengawasan oleh *Supervisor* atau *Warehouse Chief* di lapangan, seperti: pemantauan kedatangan barang dari *Supplier*, penerimaan *raw material*, pengawasan terhadap kepastian pengiriman *raw material* impor, perhitungan dan pembongkaran *raw material*, menimbang *net weight* timbangan *raw material*, pengiriman barang beserta *Delivery Sheet* (DS), dan pengembalian barang. (2) Tanda "*Still QC Check*" dalam prosedur tidak dijelaskan bagaimana *packaging sample* yang masih dalam status "*Still QC Check*", dan apakah *sample* yang berstatus "*Still QC Check*" ditempatkan di tempat yang berbeda dengan *sample* yang telah *QC Pass* dan apakah barang yang sebelumnya berstatus "*Still QC Check*" diganti tandanya setelah barang telah *QC Pass*. Selain itu, di dalam prosedur tidak dijelaskan bagaimana pergantian tanda atas barang yang sebelumnya berstatus "*Still QC Check*" yang kemudian telah *QC Pass*, apakah dilakukan per item atau per palet, dan apabila dilakukan per palet, apakah *staff* dapat memastikan bahwa seluruh item dalam palet tersebut telah *QC Pass*. (3) Dalam 6 prosedur yang ditelusuri, tidak dijelaskan bagaimana apabila *Direktur* sedang tidak ada di lapangan, namun pada saat itu juga para karyawan membutuhkan persetujuannya atas dokumen-dokumen, seperti: PR, PO, *Qualified Supplier List*.

**Rekomendasi.** Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan oleh peneliti terhadap sistem informasi perusahaan PT. Sinar Syno Kimia dan menemukan beberapa kelemahan-kelemahan dalam 6 prosedur yang ditelusuri lebih dalam oleh peneliti, peneliti mencoba untuk memberikan rekomendasi, yaitu penerapan sistem *Manufacturing Resources Planning* (MRP II), suatu sistem informasi terintegrasi yang menyediakan data di antara berbagai aktivitas produksi dan area fungsional lainnya dari bisnis secara keseluruhan.

Implikasi MRP II terhadap PT. Sinar Syno Kimia, digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3. Rekomendasi

Sistem *Manufacturing Resources Planning* (MRP II) akan menghasilkan BOM untuk produk, menyesuaikan produksi produk ke dalam jadwal produksi induk, menghasilkan rencana kapasitas yang dipangkas kasar berdasarkan mesin dan ketersediaan tenaga kerja, merancang rencana kapasitas akhir untuk pabrik, dan mengelola persediaan *raw material* dan *finished good*. Selain itu MRP II akan menghasilkan rencana kebutuhan material yang akan menjadwalkan pengiriman *raw material Just-in-Time* (JIT). Pemesanan *raw material* harus dikoordinasikan dengan proses manufaktur untuk menghindari pemborosan (*early arrival*) sambil memastikan bahwa situasi penyimpanan tidak mengganggu proses produksi. Perusahaan manufaktur dapat merealisasikan banyak manfaat dari Sistem MRP II yang sangat terintegrasi, di antaranya adalah sebagai berikut:

- Peningkatan layanan pelanggan.
- Pengurangan investasi persediaan.
- Peningkatan produktivitas.
- Fleksibilitas dalam proses produk.

Selain itu, dengan adanya sistem MRP II ini, perusahaan PT. Sinar Syno Kimia, khususnya para staff *warehouse raw material* atau PPIC dapat menghindari kesalahan dalam mengambil *raw material QC Pass*, hal ini dikarenakan adanya input barcode terhadap setiap item *raw material*, dan khusus untuk *raw material* yang telah *QC Pass* diinput dalam MRP II, sehingga pada saat pengambilan *raw material* dari *warehouse*, staff cukup scan *item* tersebut sehingga dapat dipastikan *raw material* yang akan digunakan telah *QC Pass*, hal ini penting karena dapat mempengaruhi produktivitas Departemen PPIC, apabila *raw material* yang digunakan telah *QC Pass*, maka pastinya dapat menghasilkan *output* yang baik, dan sesuai dengan order customer, dan kegiatan Departemen PPIC pastinya menjadi semakin efektif dan efisien dan terorganisir karena diterapkannya sistem MRP ini, Departemen PPIC dapat mengetahui informasi mengenai *raw material* dan order customer kapan saja dan tidak perlu melakukan konfirmasi informasi kepada departemen manapun karena informasi yang ada dalam MRP II adalah informasi real time.

## PENUTUP

Penelitian yang dilakukan saat ini masih memiliki kekurangan dan keterbatasan, di antaranya sebagai berikut. (1) Kurangnya kelengkapan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti. Hal ini terjadi karena *scope* penelitian sangat dibatasi, sehingga informasi yang diperoleh kurang lengkap, sehingga mungkin ada hal-hal berkaitan dengan prosedur yang tidak dapat ditelusuri lebih dalam. (2) Informan pendukung sukar dalam memberikan informasi mengenai sistem informasi perusahaan, hal ini mempersulit peneliti dalam memperdalam informasi yang tepat dan akurat mengenai sistem informasi perusahaan, karena peneliti hanya dapat lebih banyak bertanya-tanya kepada informan kunci dalam penelitian ini, sehingga hasil wawancara dengan para informan tidak terlalu signifikan dalam mendukung hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abuhav, Itay. (2016). *ISO 9001:2015. A Complete Guide To Quality Management Systems ISO*. Florida: CRC Press.
- Adam and Edbert. (2008). *Production and Operations Management: Concepts, Models and Behaviour*. New Jersey: Prentice Hall.
- Arifin. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Assauri, Sofjan. (2008). Manajemen Produksi dan Operasi. Lembaga Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Jakarta.
- Harvesjo, Tord. (2000). The financial effect of ISO 9000 Registration for Danish companies. *Managerial Auditing Journal*, Volume 15, No. 1, 47-52.
- Heizer and Render, (2009). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management*. New Jersey: Pearson Education.
- Herjanto, Eddy. (2008). Manajemen Operasi Edisi Ketiga. Jakarta: Grasindo
- Koontz, Harold and Weihrich, Heinz. (2010). *Essentials Management*. New York: McGraw Hill Education.
- Lukman, Hendro dan Alexanria, Bernike. (2015). The Influence of ISO 9000's Certification on Busienss Performance Directy and Through Customer Satisfaction (The Case on Manufacturing Companies in Jakarta). Proceeding The Fourth International Conference on Entrepreneurship and Business Management (ICEBM 2015) Bangkok, Thailand – November 5-6, 2015. ISBN : 978-979-9234-54-4. P 129-13
- Moleong, L.J. (2010). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Narimawati, Umi. (2008). Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Teori dan Aplikasi. Bandung: Agung Media.
- Priede, Janis. (2012). Implementation of Quality Management System ISO 9001 in the World and Its Strategic Necessity. *Social and Behavioral Sciences*, Volume 58. 1466-1475.
- Rothery, Brian. (2010). ISO 9000 & ISO 14000 untuk Industri Jasa. Edisi terjemahan. Seri manajemen operasional NO. 3 PPM. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Scriven, Michael. (2012). *The Logic of Evaluation*. Department of Psychology Claremont Graduate University. California.
- Sekaran, Uma. (2011). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*. New Jersey: Wiley.
- Stevenson, W.J. dan Chuong, S.C. (2014). Manajemen Operasi Perspektif Asia. Jakarta: Salemba Empat.
- Stewart, Charles and Cash, William. (2010). *Interviewing: Principles and Practices*. New York: McGraw Hill Education.
- Sugiyono. (2008). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. (2012). Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sumaedi, Sik and Yarmen, Medi. (2015). The effectiveness of ISO 9001 Implementation in Manufacturing Companies: A Proposed Measurement. *Procedia Food Science*, Volume 15, 436-444.
- Wiele, A. Williams. (2013). The ISO 9000 Series as a tool for organizational change: Is there a case. *Business Management Journal*, Volume 7, 327-335.