

PENERAPAN *QUALITY MANAGEMENT SYSTEM (QMS) ISO 9001- 2015* UNTUK PENINGKATAN SALES

Sudarto

Abstrak: Di era seperti sekarang ini persaingan usaha yang membutuhkan fokus yang lebih dalam untuk memenangkan persaingan usaha yang sangat kompetitif, perusahaan dituntut untuk menghasilkan produk dengan mutu yang sesuai harapan pelanggan. Produk dengan mutu yang dihasilkan perusahaan yang sesuai harapan pelanggan merupakan langkah menuju perusahaan yang sehat. Untuk mendapatkan pengakuan pelanggan baik itu yang ada di dalam negeri maupun pengakuan pelanggan internasional produk yang dihasilkan haruslah produk atau sistem tersebut sudah mendapatkan pengakuan yang sudah ditetapkan lembaga standar yang resmi. Untuk standar yang digunakan adalah ISO 9001 : 2015 yang mana standar internasional tersebut mengenai tentang manajemen mutu, dalam penerapannya harus konsisten dikarenakan berpengaruh tentang loyalitas pelanggan terhadap produk yang dihasilkan perusahaan. Peningkatan mutu akan produk tersebut merupakan salah satu cara bagaimana perusahaan menerapkan strateginya untuk mendapatkan atensi pelanggannya dengan tetap eksis menggunakan produk perusahaan dengan konsisten dan bisa menjadi jembatan kepada calon pelanggan baru maupun pelanggan pesaing untuk beralih menggunakan produk perusahaan dengan mutu produk yang sesuai harapan. Manajemen mutu yang baik dan diterapkan sesuai harapan pula maka sales dengan sendirinya akan bisa meningkat. Dalam peningkatan sales peranan tim sales sangat berperan penting untuk memahami dan melaksanakan bagaimana menyusun strategi yang tepat sasaran guna bisa mencapai target sales yang ditetapkan perusahaan. Dengan melihat kondisi lapangan tidak mudah di prediksi arahnya baik kondisi pelanggan sendiri maupun aktifitas pesaing dan banyak lagi hal – hal lainnya. Penelitian ini untuk mendapatkan suatu gambaran umum tentang penerapan Quality Management System (QMS) ISO 9001 pada perusahaan PT Oxyplast Indonesia untuk di analisis tentang pengaruhnya dalam penerapan sistem tersebut yang sudah diterapkan dalam meningkatkan sales perusahaan dan apa saja yang menjadi pendukung maupun penghambat dalam penerapannya. Tujuan dalam penelitian ini untuk menganalisis implementasi penerapan ISO 9001 terhadap peningkatan sales dan standart mutu powder coating, dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif.

Kata kunci: ISO 9001, Manajemen Mutu, Sales.

Penerapan ISO 9001 sendiri merupakan bagian ISO 9000 : 2015 series yang terdiri dari beberapa ISO antara lain ISO 9004 dan ISO 19011 meskipun ISO tersebut berbeda fungsi dan peranannya. Akan tetapi standar ISO tersebut berisi tentang unsur legal wajib yang bertujuan dapat menciptakan rasa nyaman untuk perusahaan dalam menjalankan usahanya. Dari beberapa ISO tersebut hanya ISO 9001 satu – satunya standar yang bisa disertifikasi akan tetapi untuk yang lainnya hanya tidak ditujukan untuk mendapat sertifikat . Salah satu pendekatan yang banyak diterapkan oleh organisasi di berbagai sektor adalah dengan mengadopsi standar manajemen mutu internasional, yakni ISO 9001. ISO 9001: 2015 merupakan standar yang dikeluarkan oleh International Organization for Standardization (ISO) yang menetapkan persyaratan untuk sistem manajemen mutu (Quality Management System/QMS). Standar ini dirancang untuk membantu organisasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dan pemangku kepentingan lainnya secara konsisten, serta meningkatkan efisiensi operasional. Implementasi ISO 9001 tidak hanya berfokus pada dokumentasi dan prosedur, tetapi juga pada pendekatan berbasis risiko, keterlibatan manajemen puncak, serta peningkatan berkelanjutan.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa penerapan ISO 9001: 2015 dapat memberikan manfaat signifikan bagi organisasi, seperti peningkatan kepuasan pelanggan, pengurangan biaya operasional, dan peningkatan daya saing. Namun, keberhasilan implementasi sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor internal seperti komitmen manajemen, budaya organisasi, serta pemahaman terhadap prinsip-prinsip manajemen mutu. Pada versi terbaru yakni ISO 9001 yang dikeluarkan pada tahun 2015 yang berisinyakan tentang penerapan manajemen mutu merupakan berisi standar internasional yang digunakan dalam memastikan agar kualitas produk atau jasa yang di hasilkan suatu perusahaan.

Sebelum adanya implementasi Quality Management System (QMS) ISO 9001 : 2015 di lingkungan perusahaan banyak mengalami kendala dan tidak mulus dalam melakukan aktifitas yang dilakukan perusahaan mulai proses produksi berjalan sampai proses administrasi yang kurang sentuhan yang lebih baik , adapun beberapa yang menjadi kendala maupun hambatan sebelum pelaksanaan ISO 9001 : 2015 sebagai berikut :

1. Untuk tingkat pemahaman akan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 masih kurang
2. Seluruh kegiatan proses produksi maupun yang lainnya belum terdokumentasi dengan rapi yang tersusun secara sistematis
3. Untuk komitmen yang tertulis dapat menjadi patokan utama dalam menjalankan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 dengan baik
4. Untuk pemahaman akan mutu produk yang dihasilkan belum maksimal sehingga pengetahuan dan pemahaman serta Dengan penerapan ISO 9001: 2015 supaya dengan mutu dalam berproduksi, melayani pelanggan dan mencakup kinerja pada umumnya yang termaktub dalam aktivitas perusahaan bisa berjalan dengan lancar dan bisa membantu untuk meningkatkan mutu perusahaan.

Penerapan ISO 9001 pada perusahaan khususnya yang memproduksi powder coating yang ada di Pasuruan dengan pendistribusian seluruh Indonesia dapat memberikan manfaat terutama apabila sudah mengantongi sertifikat Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 bisa memastikan produk yang dihasilkan akan kualitas produknya, pelayanannya bisa di pertanggung jawabkan. Adapun manfaat yang ada didapat apabila suatu perusahaan mendapatkan sertifikat ISO 9001 : 2015 antara lain :

- Dapat meningkatkan akan kepuasan dari pelanggan :
- Kepuasan yang didapat pelanggan akan berdampak signifikan terhadap pelanggan karena merupakan kunci kesuksesan dan kelancaran dalam menjalankan roda perusahaan, Perusahaan dianggap bisa memenuhi harapan pelanggan dengan menyediakan produk atau jasa yang menjadi harapan pelanggan
- Dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas operasional:
- Membantu perusahaan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas operasionalnya dikarenakan pada standart perusahaan dapat diketahui untuk mengidentifikasi dan untuk memperbaiki tentang proses yang ada yang tidak efisien dan efektif serta memberikan pencegahan akan masalah yang akan terjadi kedepannya
- Dapat memberikan jaminan Kualitas produk sesuai standart Internasional
- Membantu akan produk tentang kualitas produk maupun jasa yang dihasilkan sesuai standart internasional yang dapat bersaing di pasar global. Dengan produk yang berkualitas dengan standart yang sudah ditentukan akan mendapatkan pengakuan dari pelanggan pada umumnya yang berdampak bisa membantu meningkatkan perusahaan

- Kepercayaan pelanggan akan meningkat
- Dapat memberikan kepercayaan kepada pelanggan akan produk atau jasa serta pelayanan yang berikan perusahaan akan kualitas tinggi sesuai harapan pelanggan sekaligus dapat meningkatkan citra dan reputasi perusahaan bahwa sudah memenuhi standar internasional akan produk atau jasa yang dihasilkan.

Menurut (Fonseca, L. M., Cardoso, M. C., & Nóvoa, 2021) Tekanan persaingan ini telah memotivasi manajemen perusahaan untuk mengubah strategi dan metode mereka untuk mencapai keunggulan kinerja, dan tujuan organisasi. ISO 9001: 2015 merupakan standar yang tidak diragukan lagi, karena salah satu teknik yang efektif dan efisien untuk meningkatkan kinerja suatu perusahaan yang secara berkesinambungan. Penerapan ISO 9001 telah terbukti pada perusahaan – perusahaan yang sudah melakukannya menjadikan sistem manajemen yang populer yang berdampak positif akan jalannya perusahaan . Menurut (Barbosa, L. C. F. M., de Oliveira, O. J., Machado, M. C., Morais, A. C. T., Bozola, P. M., & Santos, (2021), “Penerapan sertifikasi ISO 9001 telah menunjukkan manfaatnya dalam peningkatan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Namun banyak penelitian juga yang sudah melakukannya akan penerapan ISO 9001: 2015 ini memberikan laporan bahwa untuk tingkat efektifitas dan efisiensi penerapan ISO 9001 : 2015 pada hasil yang didapat perusahaan juga belum jelas, kontradiktif dan ada banyak pendapat yang bertentangan.

Untuk penerapan ISO 9001 Menurut (Fonseca, L. M., Cardoso, M. C., & Nóvoa, 2021), “Menilai dampak standar ISO 9001 terhadap kinerja perusahaan, yang dapat memperjelas apakah ISO 9001: 2015 yang sudah diterapkan bisa bermanfaat bagi perusahaan atau tidak. Oleh sebab itu dalam penelitian ini digunakan tinjauan sistematis dari studi empiris yang ada yang untuk menganalisis pengaruh seberapa standar ISO 9001 : 2015 dengan perspektif kinerja perusahaan yang berbeda – beda sektor, dalam hal ini penulis telah menentukan dimensi paling signifikan dari indikator kinerja utama yang dipengaruhi, untuk mencapai tujuan studi, dan menentukan apa sebenarnya hubungan antara standar ini dan kinerja perusahaan. Menurut Farooqui dan Ahmed, : Bahwa standar ISO 9001: 2015 berfokus pada tujuan dan manfaat jangka pendek yang membuat proses perusahaan menjadi kurang efisien.

Dari penerapan ISO 9001 : 2015 yang sudah dilakukan dan sudah mendapatkan sertifikat merupakan langkah yang bagus untuk memenangkan suatu persaingan usaha khususnya dalam persaingan produk powder coating yang ada saat ini. PT Oxyplast Indonesia adalah salah satu perusahaan produsen powder coating yang ada di Indonesia sudah menerapkan standar tersebut mulai 2023. Hal tersebut merupakan langkah nyata perusahaan telah menghasilkan produk dengan kualitas yang diharapkan. Dengan sudah berjalannya penerapan ISO 9001: 2015 diharapkan berpengaruh terhadap internal maupun eksternal perusahaan, seperti pada budaya kerja yang terstandarisasi maupun persepsi pada pelanggan terhadap produk yang dihasilkan akan meningkat Berdasarkan permasalahan yang ada tersebut diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada perusahaan PT Oxyplast Indonesia yang memproduksi powder coating yang terletak pada Kab. Pasuruan Jawa Timur dengan judul penelitian “Dengan Penerapan Quality Management System (QMS) ISO 9001: 2015 Untuk Peningkatan Sales”.

Sistem Manajemen Mutu (SMM)

Sistem Manajemen Mutu adalah sistem terstruktur yang mendokumentasikan proses, prosedur, dan tanggung jawab untuk mencapai kebijakan dan tujuan mutu. Sistem ini membantu mengoordinasikan dan mengarahkan aktivitas organisasi untuk memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan serta meningkatkan efektivitas dan efisiensinya

secara berkelanjutan. Menurut Briscoe, J.A., Fawcett, S.E. & Todd, (2015), “Mendefinisikan ISO 9000 tentang SMM (Sistem Manajemen Mutu atau SMM) adalah struktur organisasi, tanggung jawab, prosedur, proses, dan sumber daya untuk menerapkan manajemen mutu dan ISO 9001 menetapkan persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan evaluasi sistem manajemen mutu untuk memastikan bahwa organisasi akan menyediakan produk (barang dan jasa) yang memenuhi persyaratan khusus”.

Berikut ini adalah rincian elemen inti dari Sistem Manajemen Mutu SMM yang umum:

1. Komponen Utama Sistem Manajemen Mutu (SMM)
 - Kebijakan Mutu – Pernyataan formal dari manajemen, yang selaras dengan misi dan arah strategis organisasi.
 - Sasaran Mutu – Sasaran khusus yang selaras dengan kebijakan mutu dan hasil yang terukur untuk perbaikan.
 - Struktur & Tanggung Jawab Organisasi – Peran dan tanggung jawab yang jelas untuk mempertahankan proses mutu.
 - Kontrol Dokumen – Mengelola dokumen untuk memastikan informasi yang akurat dan terkini digunakan secara konsisten.
 - Manajemen Proses – Pendekatan berbasis proses untuk mengelola dan meningkatkan proses bisnis.
 - Kepuasan Pelanggan – Prosedur untuk mengumpulkan dan mengevaluasi umpan balik pelanggan.
 - Peningkatan Berkelanjutan – Mekanisme seperti audit, tinjauan, dan tindakan korektif/pencegahan (CAPA).
 - Pelatihan dan Kompetensi – Memastikan staf terlatih dan kompeten dalam perannya.
2. Standar SMM Umum
 - ISO 9001: Standar yang paling banyak digunakan untuk manajemen mutu.
 - IATF 16949: Untuk industri otomotif.
 - AS9100: Untuk kedirgantaraan.
 - ISO 13485: Untuk perangkat medis.
 - GMP (Good Manufacturing Practices): Terutama dalam farmasi dan makanan.
3. Manfaat SMM
 - Peningkatan kualitas produk dan layanan
 - Kepuasan pelanggan yang lebih besar
 - Peningkatan efisiensi dan pengurangan limbah
 - Kepatuhan yang lebih baik terhadap peraturan
 - Peningkatan daya jual dan kredibilitas

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

ISO 9001 : 2015 adalah standar yang diakui secara internasional untuk Sistem Manajemen Mutu (SMM). Standar ini menyediakan kerangka kerja dan serangkaian prinsip yang memastikan pendekatan yang masuk akal terhadap manajemen organisasi untuk secara konsisten memuaskan pelanggan dan pemangku kepentingan lainnya. Menurut Nuryanto (2018) ,” Menjelaskan bahwa penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dapat meningkatkan produktifitas karyawan sehingga kinerja perusahaan yang efektif dan efisien dapat dicapai sehingga dapat meningkatkan daya saing perusahaan”.

1. Elemen Utama ISO 9001:2015 . Versi terkini adalah ISO 9001:2015, dan didasarkan pada beberapa prinsip manajemen mutu:
 - Fokus pada Pelanggan

Memahami dan memenuhi persyaratan pelanggan, berusaha untuk melampaui harapan pelanggan.

- Kepemimpinan

Menetapkan kesatuan tujuan dan arah. Pemimpin di semua tingkatan menciptakan kondisi untuk melibatkan orang dalam mencapai tujuan mutu.

- Keterlibatan Orang

Orang yang kompeten, berdaya, dan terlibat di semua tingkatan sangat penting untuk meningkatkan kemampuan organisasi dalam menciptakan nilai.

- Pendekatan Proses

Memahami dan mengelola proses yang saling terkait sebagai suatu sistem berkontribusi pada efektivitas dan efisiensi organisasi.

- Peningkatan

Peningkatan berkelanjutan adalah tujuan permanen.

- Pengambilan Keputusan Berdasarkan Bukti

Keputusan yang berdasarkan analisis dan evaluasi data dan informasi cenderung menghasilkan hasil yang diinginkan.

- Manajemen Hubungan

Suatu organisasi dan penyedia eksternalnya (misalnya, pemasok) saling bergantung, dan hubungan yang saling menguntungkan meningkatkan kinerja.

2. Struktur ISO 9001:2015. ISO 9001 mengikuti struktur Lampiran SL, yang memudahkan integrasi dengan sistem manajemen lain (seperti ISO 14001 untuk lingkungan). Strukturnya meliputi:

- Ruang Lingkup
- Referensi Normatif
- Istilah dan Definisi
- Konteks Organisasi
- Kepemimpinan
- Perencanaan
- Dukungan
- Operasi
- Evaluasi Kinerja
- Peningkatan

3. Manfaat Sertifikasi ISO 9001: 2015

- Peningkatan kualitas dan konsistensi produk
- Kepuasan pelanggan yang lebih tinggi
- Peningkatan efisiensi operasional
- Keterlibatan karyawan yang lebih besar
- Peningkatan kredibilitas dan keunggulan kompetitif
- Integrasi yang lebih baik dengan sistem manajemen lainnya

Menurut Afuadrizaldi, (2016),” ISO 9001:2015 banyak mengatur kriteria untuk sistem manajemen mutu dan mulai merambah ke manajemen resiko dimana organisasi nantinya diminta mengadopsi prinsip manajemen resiko *seperti risk and opportunities, risk avoidance, risk mitigation, dan risk acceptance*”. Sedangkan menurut D. Wulandari Putri, (2017),”ISO 9001 merupakan standar manajemen mutu yang membantu sebuah perusahaan atau organisasi untuk dapat berkerja secara efisien dan meningkatkan kepuasan pelanggan”.

METODE

Dalam melaksanakan penelitian ini peneliti kajian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan menggunakan analisis dari penerapan Quality Management System (QMS) ISO 9001: 2015 yang diterapkan PT Oxyplast Indonesia yang bergerak dalam produksi powder coating dalam pengaruhnya meningkatkan sales.

Fokus Penelitian

1. Penerapan SMM ISO 9001:2015
 - Menganalisis penerapan tujuh prinsip ISO 9001:2015.
 - Menganalisis sistem manajemen perusahaan dalam meningkatkan mutu produknya.
2. Menganalisis pengaruh implementasi ISO 9001:2015
 - Strategi penjualan
 - Kebijakan harga
 - Kebijakan program
 - Pemerataan distribusi
3. Sebagai pendukung maupun hambatan yang dihadapi PT Oxyplast Indonesia dalam menerapkan ISO 9001:2015.

Lokasi Penelitian

PT Oxyplast Indonesia yang beralamat Jl. Raya Beji –Bangil KM.4 (Dari gerbang Tol Gempol) Desa Cangkring malang Kec. Beji Kab Pasuruan. Dalam menentukan penelitian ini berdasarkan bahwa perusahaan ini belum lama menerapkan ISO 9001: 2015 dan untuk mendapatkan data – data yang dibutuhkan dalam penelitian sangat mendukung serta perusahaan ingin mendapatkan hasil yang konkret dari penelitian yang dilakukan orang yang independen dalam meningkatkan salesnya.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data teknik yang digunakan dalam penelitian ini antara lain : Wawancara, Observasi, studi pustaka. Adapun instrument dalam penelitian ini menggunakan alat tulis menulis, kamera, alat perekam maupun pedoman wawancara.

Analisis dan Keabsahan Data

Untuk analisis data yang akan digunakan peneliti yaitu penelitian kualitatif yang terdapat beberapa aktifitas untuk menganalisis data, penyajian data, reduksi data, verifikasi maupun penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

Pada perusahaan PT. Oxyplast Indonesia yang sudah bersertifikat Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 sejak 2024. Untuk penerapannya Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 di PT Oxyplast Indonesia untuk memperbaiki sistem manajemen mutunya yang sebelumnya belum terstruktur menjadi perusahaan yang menjaga mutunya dengan penerapan sistem manajemen mutu yang konsisten dan kontinyu. Perusahaan resmi bersertifikat Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 sejak tanggal 22 Januari 2024. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada PT Oxyplast Indonesia adalah suatu upaya perusahaan untuk memperbaiki sistem manajemennya yang belum terstruktur. Hal ini dilakukan agar manajemen perusahaan lebih rapi sehingga pencapaian tujuannya lebih mudah.

Untuk langkah awal perusahaan memberikan training maupun pengetahuan pada semua lapisan karyawan yang ada di perusahaan pentingnya untuk menjaga kualitas produk yang dihasilkan. Kesadaran akan kualitas produk ditanamkan dengan kesadaran

yang tinggi tentang sistem manajemen mutu dengan membuat prosedur dan pertanggungjawaban disetiap unit kerja yang di perusahaan.

Hambatan dalam penerapan ISO 9001 :2015

Dalam berjalannya sistem manajemen mutu ISO 9001 2015 yang berlangsung permasalahan sudah mulai dapat di lakukan dengan baik walaupun masih ada yang perlu di peerbaiki lagi, Adapun hambatan tersebut :

1. Sumber daya manusia yang ada di perusahaan masih belum merata
2. Untuk pembagian pekerjaan masih belum adanya rolling tempat kerja khususnya di bagian produksi
3. Untuk pelaksanaan ISO 9001 : 2015 sosialisasinya masih belum sampai tingkat bawah
4. Untuk training dan pengetahuan tentang ISO 9001 : 2025 belum semua karyawan mendapatkan
5. Pelaksanaan ISO 9001 : 2015 belum dijalankan dengan konsisten dan kontinyu

Dari beberapa hambatan yang di alami perusahaan dalam pelaksanaan ISO 9001 : 2015 tersebut merupakan permasalahan yang harus di beresin karena bisa mempengaruhi kinetja suatu perusahaan dalam menjalankan usahanya. Hal tersebut akan menunjukan bahwasanya karyawan yang belum menunjukkan kepedulian yang maksimal akan berpengaruh keberadaan perusahaan dan keberlangsungan perusahaan tersebut. Oleh sebab itu perusahaan memerlukan rumusan suatu perencanaan, pengendalian, dan peningkatan mutu yang berkelanjutan supaya hambatan yang ada bisa ditangani dengan baik

Analisis Penerepan ISO 9001 : 2015

Dalam penerapan ISO 9001 : 2015 yang harus diterapkan :

1. Manajemen Hubungan : Sesuai tujuan awal penerapan ISO 9001 : 2015 di PT Oxyplast Indonesia adalah untuk pencapaian tujuan utama perusahaan dalam peningkatan sales yang ditargetkan perusahaan dengan menjaga kepercayaan pelanggan dengan baik
2. Pengambilan keputusan berdasarkan bukti : Pada saat PT Oxyplast Indonesia diharapkan menerapkan prinsip dalam pengambilan keputusan dalam hal ini perusahaan memiliki hak penuh dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan jalannya perusahaan yang di jabarkan di job description nya
3. Perbaikan : Perusahaan dengan berjalannya ISO 9001 : 2015 perusahaan memiliki fokus dalam perbaikan berkelanjutan dengan peningkatan profesionalisme semua level karyawan
4. Pendekatan proses : PT Oxyplast Indonesia dalam menjalankan proses bisnisnya meskipun sudah menerapkan job description pada semua level karyawan dengan menerapkan prinsip terkaitan antar semua karyawan semaksimal mungkin untuk menghasilkan output yang optimal
5. Keterlibatan Orang : Perusahaan memahami akan manajemen mutu dalam operasionalnya dengan memberdayakan semua potensi yang ada guna mendukung program perusahaan
6. Kepemimpinan : Untuk menciptakan kesepakatan dan keterlibatan setiap potensi yang ada dalam menyelaraskan strategi dan kebijakan yang dikeluarkan perusahaan khususnya ISO 9001 : 29015
7. Fokus Pelanggan : Hal ini dilakukan dengan memperhatikan setiap kriteria yang ada sehingga perusahaan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan

Analisis Penerapan ISO 9001:2015 dalam Menunjang Penjualan dan Pemasaran

Dengan penerapan kebijakan perusahaan tentang Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 diharapkan dapat meluncurkan dan membantu manajemen perusahaan agar lebih terstruktur , terencana dalam menghasilkan suatu mutu produk yang menajadi harapan pelanggan. Untuk pelaksanaannya atau prakteknya memang perusahaan belum maksimal dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 sehingga perusahaan belum mendapatkan perubahan yang signifikan pada penjualan atau pemasarannya, akan tetapi kinerja manajemen penjualan dan pemasaran perusahaan telah mampu menjaga tren yang lebih bagus. Sebelum penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 perusahaan belum mampu bersaing dengan para pesaingnya yang mana para pesaing tersebut masih dibawah perusahaan dalam hal levelnya. Dengan penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 dengan berjalan lancar dan dilakukan secara konsisten dan kontinyu perusahaan bisa melakukan penjualan dan promosi dengan mudah dan hasilnya bertahap mengalami kenaikan dan bisa melampaui target yang dibebankan perusahaan. Semenjak dimulainya penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 pelanggan bisa dilayani dengan baik harapan pelanggan bisa terkabulkan, dengan fokus kepelanggan citra perusahaan menjadi lebih baik dan kedepanya bisa membawa pengaruh dan hasil positif untuk kegiatan bisnis perusahaan

KESIMPULAN

Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 yang ada ada di PT Oxyplast Indonesia bertahap dapat memperbaiki sistem manajemennya dengan baik dan kosisten. Meski begitu perusahaan tetap semangat dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 :2015 hasil dari penerapan yang konisten dan kontinyun tersebut berhasil dalam menerapkan : Manajemen Hubungan, Pengambilan keputusan, Perbaikan, Pendekatan proses, Keterlibatan Orang, Kepemimpinan dan Fokus pada pelanggan berjalan sesuai harapan perusahaan. Pereapan dengan prinsip – prinsip membangun perusahaan dengan komitmen yang tinggi dapat membantu perusahaan untuk selalu menjadi pilihan pelanggan dengan kreteria yang diharapkan pelanggan. Perusahaan yang diwakili tim peljualan dan promosi bisa sinergi dalam menjalankan usahanya.

Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 di PT Oxyplast Indonesia didukung semua potensi perusahaan antar lain:

1. Peningkatan daya saing produk
2. Perbaikan sistem manajemen yang rapi dan terstruktur
3. Perlindungan terhadap karyawan
4. Menyakinkan pelanggan akan produk yang dihasilkan

DAFTAR PUSTAKA

- A Anwar Prabu. Mangkunegara, A. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan,. PT. Remaja Rosdakarya.
- Adam, S., Priyono, H., Setyawati, D., Setyadi, M. C. S., & ... (2021). Building Company Performance and Employee Performance: The role of HRM Practices Management as an Initial Trigger. Review of International ..., 11(6), 1094–1102. <https://doi.org/10.48047/rigeo.11.06.126>
- Afuadrizaldi, Standar Baru Sistem Manajemen. Diambil kembali dari Sejarah Perkembangan Standar ISO 9001. 2016

- Ahmad, A. H., Fauzi, R. U. A., Ditta, A. S. A., Idris, I., & Yazid, M. F. M. (2020). The Role of Perceived Benefits and Perceived Risks Towards the Consumers' Purchase Intention Via ECommerce: An Evidence from Indonesia. *Solid State Technology*, 63(2s), 3257–3274
- Amaliah, S., Maharani, M. D. D., & Sukwika, T. (2021). Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 pada Program Studi Teknik Kimia di Akademi Minyak dan Gas Balongan Menggunakan Metode Interpretative Structural Modeling (ISM). *Jurnal Migasian*, 5(1), 9. <https://doi.org/10.36601/jurnal-migasian.v5i1.145>
- Barbosa, L. C. F. M., de Oliveira, O. J., Machado, M. C., Morais, A. C. T., Bozola, P. M., & Santos, M. G. F. (2021) 'Lessons learned from quality management system ISO 9001: 2015 certification: practices and barrier identification from Brazilian industrial companies', *Benchmarking: An International Journal*.
- Briscoe, J.A., Fawcett, S.E. & Todd, R. . (2015). The Implementation and Impact of ISO 9000 Among Small Manufacturing Enterprises. *The Implementation and Impact of ISO 9000 Among Small Manufacturing Enterprises*, 43(3): 309-330.
- D. Wulandari, Putri, "Aplikasi Penerapan Prinsip Evaluasi Kinerja Dan Peningkatan Pada Sistem Manajemen Mutu (SMM) Di Lingkungan Kementrian (PUPR) Berbasis ISO 9001 Tahun 2015," 2017.
- Fadhli, M. (2020). Sistem Penjaminan Mutu Internal Dan Eksternal Pada Lembaga Pendidikan Tinggi. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(2), 53–65. <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v4i2>
- Fonseca, L. M., Cardoso, M. C., & Nóvoa, M. H. (2021) 'Motivations for ISO 9001 quality management system implementation and certification–mapping the territory with a novel classification proposal', *International Journal of Quality and Service Sciences*.
- Huda, M. (2020). Analisis Penyerapan Budaya Kualitas Terhadap Keberhasilan Penerapan Sistem Manajemen Mutu Iso 9001 Di Perusahaan *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & 4(3))*. <http://www.journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/download/488/301>
- Irsyada, R., Isbiyantoro, S., Wibawa, A. P., & Teng, M. F. (2018). Achievement of quality management system ISO 9001:2015 strategy in Vocational High School. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 403(1), 12077. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/403/1/012077>
- Iskarim, M. (2018). The Quality Management Of Arabic Language Education Based On The Quality Management System (SMM) ISO 9001:2015. *Journal Of Arabic Linguistics and Education*, 3(2), 225–243. <http://ejournal.iainpekalongan.ac.id/index.php/alsin atuna/article/view/1238>
- M. A., Sholihah, Q., Haryono, B. S., Administrasi, F. I., & Brawijaya, U. (2023). Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Pada Perguruan Tinggi Swasta. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dasar, Menengah Dan Tinggi [JMP-DMT]*, 4(4), 484–496. <https://doi.org/10.30596/jmp-dmt.v4i4.16568>

- Prasetyo, S. D., Irawan, B., & Apriani, F. (2021). PENERAPAN STANDAR ISO 9001 : 2015 SISTEM MANAJEMEN MUTU PADA PT PLN (PERSERO) UPDK MAHAKAM UL PLTGU TANJUNG BATU Perkembangan ilmu dan teknologi yang sangat pesat berpengaruh terhadap Undang Republik Indonesia No . 20 Tahun 2014 tentang Standarisasi dan. Jurnal Paradigma, 9(September), 1–8. <https://doi.org/10.30872/jp.v9i1.4398>
- Suryana, D., Utami, A. R., & Bangsawan, H. T. (2019). Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 dalam Mendukung Pemasaran (Studi Pabrik Baja Tulangan Beton dengan Proses Re-Rolling atau Hasil Canai Panas Ulang). 2019, 4(1), 29–36
- U.W.Nuryanto, "HUMAN CAPITAL SEBAGAI PILAR ESENSIAL DALAM Implementasi Quality Management System (QMS)ISO 9001:2015 Pada Industri KimiaSebagai Peningkat Daya Saing DilihatDari Perspektif Teoritis," JDM, vol. 1,pp. 10-20, 2018
- Yurnalisdel, Y., & Iskandar, I. (2022). Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan. COMSERVA Indonesian Jurnal of Community Services and Development, 2(08), 1219–1229. <https://doi.org/10.59141/comserva.v2i08.464>