

Implementasi Audit Internal ISO 9001:2015 Pada PT. Sinar Rasa Kencana dalam Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat

Muhammad Fidiandri Putra¹, Andri Yoshana², Ninta Sri Ulina³

Dosen Universitas Indraprasta PGRI

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Teknik Dan Ilmu Komputer Universitas Indraprasta PGRI

*e-mail: nintaulina@gmail.com

Received:	Revised:	Accepted:	Available online:
09.09.2022	04.10.2022	31.10.2022	15.11.2022

Abstract: ISO 9001:2015 is a Quality Management System standard designed to assist both service and manufacturing organizations in achieving organizational goals through a process approach by considering risks and opportunities in order to meet customer needs or demands. One of the important points to keep the system running in a sustainable manner, it is necessary to carry out an Internal Audit periodically. The Internal Audit activity itself is one of the mandatory requirements of ISO 9001: 2015 clause 9.2.2, where it is necessary to form a competent Internal Auditor Team to prepare an Audit Plan Schedule, conduct audits and report the results of the Audit Report to Top Management. In the implementation of the company there are problems as follows; have not determined the Internal Auditor who is competent for the Implementation of the ISO 9001:2015 Audit, the implementation of the ISO 9001:2015 Internal Audit which has not been going well due to a lack of understanding of the requirements of ISO 9001:2015. Providing material and assistance through an online video conference system, so that the purpose of this community service activity for the company PT SINAR RASA KENCANA, namely: Providing Internal Audit training according to ISO 9001:2015 requirements to prospective Internal Auditors and providing assistance to internal audit practices (interviews, reviews documents and observations).

Keywords: Quality Management, ISO 9001:2015, Internal Audit

Abstrak: ISO 9001:2015 merupakan standar Sistem Manajemen Mutu yang disusun untuk membantu organisasi baik jasa maupun manufaktur dalam mencapai tujuan organisasi melalui pendekatan proses dengan mempertimbangkan risiko dan peluang agar dapat memenuhi kebutuhan atau permintaan pelanggan. Salah satu poin penting untuk menjaga agar sistem tersebut berjalan secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan Audit Internal secara berkala. Kegiatan Audit Internal itu sendiri merupakan salah satu persyaratan wajib ISO 9001: 2015 klausul 9.2.2, dimana perlu dibentuk Team Auditor Internal yang kompeten untuk menyusun Jadwal Rencana Audit, melakukan pelaksanaan audit dan melaporkan hasil Audit Report kepada Top Management. Dalam pelaksanaan perusahaan terdapat permasalahan sebagai berikut ;belum menentukan Auditor Internal yang kompeten terhadap Pelaksanaan Audit ISO 9001:2015, pelaksanaan Audit Internal ISO 9001:2015 yang belum berjalan dengan baik yang disebabkan karena kurangnya pemahaman terhadap persyaratan ISO 9001:2015. Pemberian materi dan pendampingan melalui sistem daring video conference, Sehingga tujuan dari kegiatan pengabdian masyarakat ini untuk perusahaan PT SINAR RASA KENCANA,yaitu: Memberikan pelatihan Audit Internal sesuai Persyaratan ISO 9001:2015 kepada calon Auditor Internal dan memberikan pendampingan praktek audit internal (wawancara, review dokumen dan observasi).

Kata kunci Manajemen Mutu, ISO 9001:2015, Audit Internal

1. PENDAHULUAN

ISO 9001:2015 (Sistem Manajemen Mutu) berguna untuk membantu operasional proses bisnis setiap organisasi untuk mencapai Visi dan Misi yang telah ditetapkan organisasi. Tanggung Jawab Manajemen adalah menyediakan Sumber Daya (*resource*) baik itu Material, Mesin, Manusia, Metode dan *Money* (uang). Pada dasarnya kekuatan yang ada dalam suatu perusahaan terletak pada Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada dalam perusahaan tersebut. Apabila SDM diperlakukan secara tepat dan sesuai dengan harkat dan martabatnya, perusahaan akan mencapai hasil yang sesuai dengan tujuan yang diinginkan oleh perusahaan. Dari uraian tersebut jelaslah bahwa faktor sumber daya manusia memegang peranan yang paling penting dan utama dalam proses produksi, karena alat produksi tidak akan berjalan tanpa dukungan dan keberadaan sumber daya manusia.

Masalah yang sering muncul dalam perusahaan saat ini adalah kurangnya perhatian terhadap aspek manusiawi. Bila ingin memahami perilaku karyawan, seorang manajer atau pimpinan harus dapat menciptakan kondisi-kondisi yang mendukung kenyamanan dan kegairahan kerja, sehingga dengan kondisi tersebut karyawan dapat meningkatkan mutu kerjanya, sekaligus dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas perusahaan itu sendiri. Pihak manajemen perusahaan seharusnya mampu

mengakomodasi persoalan karyawan sejauh yang terkait dengan kepentingan perusahaan. Pertimbangannya adalah bahwa unsur keselamatan dan kesehatan kerja memegang peranan penting dalam peningkatan kualitas, produktifitas dan kesehatan tenaga kerja (Rachmawati, 2008: 171).

ISO 9001:2015 adalah keluarga dari sistem standar manajemen mutu yang dirancang untuk membantu organisasi dalam memastikan bahwa organisasi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan stakeholdernya serta dapat memenuhi persyaratan Perundangan, hukum dan peraturan yang terkait dengan produk atau jasanya. ISO 9001:2015 berkaitan erat dengan dasar-dasar dari sistem manajemen mutu.

Manfaat Implementasi Sertifikasi ISO 9001:2015 bagi perusahaan menyebabkan penilaian positif terhadap reputasi perusahaan. Sistem Implementasi Sertifikasi ISO 9001:2015 menekankan pula proses bisnis yang fokus pada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam ISO 9001 Internal Audit Wajib dilakukan pada perusahaan atau organisasi untuk mengetahui apakah penerapan Sistem Manajemen Mutu Sudah berjalan, dan internal audit tersebut bisa menjadi sebuah bahan acuan dan persiapan untuk nantinya bila ada audit eksternal dari badan sertifikasi. Untuk melakukan kegiatan internal audit 9001 diperlukan seseorang yang harus dan sudah terlatih dan mengetahui tentang standar manajemen mutu ISO 9001 tersebut. Dalam kegiatan abdimas ini akan dijelaskan semua aspek tersebut termasuk simulasi audit internal sehingga peserta dapat menerapkan langsung di organisasi atau perusahaan setelah mengikuti Training Internal Audit ISO 9001:2015 ini. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Belum menentukan Auditor Internal terhadap Pelaksanaan Audit Internal ISO 9001:2015
2. Pelaksanaan Audit Internal ISO 9001:2015 yang belum berjalan dengan baik yang disebabkan karena koordinasi yang kurang antar departemen

Tujuan dari kegiatan pengabdian masyarakat ini kepada PT SINAR RASA KENCANA yaitu:

1. Memberikan pemahaman mengenai ISO 9001:2015 kepada karyawan
2. Memberikan pemahaman kepada karyawan mengenai proses audit internal ISO 9001:2015, yaitu : Wawancara, Review Dokumen dan Observasi/Pengamatan.

Bagian ini didukung kajian literatur yang dijadikan sebagai penunjang konsep pengabdian. Penulis dituntut menyajikan kajian literatur yang primer (referensi artikel jurnal dan prosiding konferensi) dan mutakhir (referensi yang dipublikasikan dalam selang waktu 10 tahun terakhir). Kajian literatur tidak terbatas pada teori saja, tetapi juga bukti-bukti empiris. Perkaya bagian pendahuluan ini dengan upaya-upaya yang pernah dilakukan pihak lain. Artikel ini merupakan hasil pengabdian yang merupakan hilirisasi dari hasil penelitian, dapat berupa hasil penelitian sendiri maupun peneliti lain.

2. METODE

Pelaksanaan kegiatan ini dilakukan dalam tiga tahap, yaitu: tahap pelatihan audit internal, wawancara dan *review* dokumen mutu. Tahap pertama adalah tahap pemberian pembekalan training Audit Internal ISO 9001:2015. Pada tahap ini, *team* memberikan pelatihan terhadap peserta yang diajukan oleh Pimpinan PT SINAR RASA KENCANA, untuk memilih calon Auditor Internal yang kompeten melalui ujian tertulis. Selanjutnya pada tahap pertama ini *team* menyiapkan bahan-bahan yang akan dijadikan pembelajaran sebagai materi pengabdian masyarakat ini.

Tahap kedua yaitu tahap wawancara, dimana setelah auditor terpilih adalah auditor melakukan praktek mengaudit dengan melakukan wawancara kepada auditee (wakil setiap departemen). Pada tahap ini auditor belajar menggali informasi dari auditee untuk memperoleh bukti atau *evidence*. Auditor melakukan wawancara via telepon atau *whats app* untuk memperoleh data. mengingat kondisi *pandemic covid 19* dan peraturan perusahaan yang tidak mengizinkan tamu masuk. Hal ini dilakukan pada saat menjelang maupun saat kegiatan berlangsung. Observasi berguna untuk mengetahui kondisi di PT SINAR RASA KENCANA dan menentukan materi apa yang diperlukan dalam pelatihan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Observasi sangat penting untuk mewujudkan kesuksesan kegiatan pengabdian masyarakat itu sendiri.

Tahap yang terakhir adalah tahapan *review* dokumen. Kegiatan *review* dokumen ini adalah untuk memastikan informasi yang telah diperoleh pada tahap wawancara untuk memastikan proses

penerimaan order, pengecekan *stock* barang, penerimaan material, pembelian bahan baku, proses produksi, pengecekan barang jadi sampai dengan pengiriman kepada *customer* yang tercantum dalam proses bisnis yang ada di perusahaan. Kegiatan ini bertujuan untuk auditor mampu meminta atau mencari bukti audit dari hasil kegiatan wawancara sebelumnya dengan menggunakan prinsip 5 W (*What, Where, Who, When, Why*) + 1 H (*How*) + 1 S (*Show Me*) + 1 N (*Note*).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

PT. SINAR RASA KENCANA menerapkan ISO 9001:2015, ruang lingkup penerapan pada proses yang meliputi Departemen *Plant*, Departemen Marketing, Departemen *Sales & Distribution*, Departemen HR & GA serta Departemen Pendukung lainnya. Untuk hasil proses produksi berupa : Kaca *Tempered*, Kaca *Cut Size*, Kaca *Laminated* dan Kaca *Double Glazz* (IGU), di dalam mengimplementasikan sistem management mutu ISO 9001-2015 Perusahaan menerapkan semua Klausul kecuali, klausul 8.3 yaitu Desain dan pengembangan produk dan jasa, karena perusahaan tidak melakukan kegiatan desain dan pengembangan serta kegiatan produksi sesuai atas permintaan pemesan atau konsumen.

Adapun Visi perusahaan adalah Meningkatkan kualitas dan kepuasan konsumen secara terus menerus dengan *team work* yang handal dan menjalin hubungan yang baik dan harmonis baik dengan pemasok maupun pelanggan. Sedangkan Misi perusahaan adalah menjadi pabrikan kaca bangunan pilihan utama masyarakat karena mutu dan pelayanan yang terbaik.

Berdasarkan hasil komunikasi dengan pihak perusahaan, maka telah dilakukan pelaksanaan kegiatan pendampingan implementasi Audit Internal ISO 9001:2015 (Sistem Manajemen Mutu) sesuai rencana, yaitu :

Tabel B.1. Implementasi Audit Internal PKM

No.	Kegiatan PKM	Tanggal Pelaksanaan
1.	<i>Kick Off Meeting</i>	10 Juni 2021
2.	Pelatihan Audit Internal	31 Mei 2021
3.	Praktek Audit Wawancara	15 Juni s/d 6 Juli 2021
4.	Praktek Audit Review Dokumen	7 Juli s/d 03 Agustus 2021

1. Pelatihan Audit Internal

Pada Pelatihan ini disusun menjadi 4 sesi/tahapan; tahap pembukaan, tahap presentasi, tahap/sesi Tanya jawab dan tahap evaluasi penilaian peserta. Pada tahap pembukaan dari pihak PT. SINAR RASA KENCANA diwakili oleh Bapak Ujang selaku *Plant Manager* & HRD dalam hal ini juga selaku *Management Representative* (Wakil Manajemen) dan dari pihak Unindra adalah Ketua PKM Muhammad Fidiandri Putra sekaligus memperkenalkan anggota team PKM (Lihat Tabel 4.1). Pelatihan Audit Internal ini bertujuan untuk melatih calon Auditor Internal agar mengetahui proses kegiatan dari mulai *preparing* rencana audit, pelaksanaan sampai dengan penyusunan audit *report*. Kegiatan pelatihan audit internal ini telah dilaksanakan

Tabel B.2 Tahapan/Sesi Pelaksanaan Kegiatan

No.	Tahap/Sesi	PIC	Output
1	Pembukaan	Ketua PKM & Wakil Perusahaan	-
2	Penyampaian Materi	Ketua & Anggota	Materi
3	Tanya Jawab	Anggota 1	List pertanyaan
4	Evaluasi Pelatihan	Anggota 2	Hasil Test

Tahap yang ke 2 (dua) adalah sesi presentasi dimana ketua dan anggota melakukan presentasi materi Audit Internal ISO 9001:2015. Selanjutnya sesi Tanya jawab dipandu oleh Anggota 1 Andri Yoshana, M.B.A dan sesi terakhir oleh Anggota 2 Ninta Sri Ulina, M.Pd adalah melakukan evaluasi pelatihan dengan pemberian soal test kepada peserta untuk mengetahui tingkat pemahaman peserta terhadap materi yang disampaikan. Adapun hasil penilaian Audit Internal sebagai berikut :

Tabel B.3 Hasil Evaluasi Pelatihan

No	Nama Peserta	Bagian	Nilai		Ket.
			Teori	Praktek	
1.	Ujang M	Produksi	80	90	Lulus
2.	Heri Sukandar	QC	80	95	Lulus
3.	Asep Abidin	Admin ISO	90	90	Lulus
4.	Darmaji	Produksi	90	95	Lulus
5.	Herman	Produksi	90	80	Lulus

Dari hasil penilaian evaluasi pelatihan seluruh peserta memperoleh nilai yang sangat memuaskan baik nilai teori maupun nilai praktek (Studi Kasus) dalam membuat laporan temuan audit dalam bentuk *Non Conformity Report* (Laporan Ketidaksesuaian).

2. Wawancara Audit

Setelah melakukan kegiatan pelatihan Audit Internal selanjutnya adalah melakukan wawancara audit bersama 5 (lima) auditor yang telah lulus untuk praktek langsung dalam mewawancarai auditee (pihak yang diaudit) dari beberapa Departemen (Marketing, Logistik, Produksi, QC, dan HRD). Adapun tujuan dari praktek wawancara audit ini adalah salah satu cara seorang Auditor untuk menggali informasi kepada auditee mengenai proses kegiatan perencanaan (*planning*), pelaksanaan (*do*), pemeriksaan (*check*) dan perbaikan (*action*). Kegiatan wawancara ini dilakukan pada tanggal 15 Juli s/d 6 Juni 2021.

3. Review Dokumen

Kegiatan akhir dari kegiatan PKM daring ini adalah melakukan review dokumen Implementasi Sistem Manajemen Mutu yang telah dilakukan oleh pihak perusahaan dengan mengambil satu sampel *Sales Order* (SO) untuk dilakukan *traceability forward* (penelusuran data ke depan) dari proses penerimaan order (SO) sampai dengan *delivery order* (DO). Kegiatan ini bertujuan untuk auditor mampu meminta atau mencari bukti audit dari hasil kegiatan wawancara sebelumnya dengan menggunakan prinsip 5 W (*What, Where, Who, When, Why*) + 1 H (*How*) + 1 S (*Show Me*) + 1 N (*Note*).

Pada proses pelaksanaan pelatihan Audit Internal ISO 9001:2015 ini kami memberikan materi tujuan audit, psikologi audit dan manajemen audit ISO 9001:2015 sesuai standar ISO 19011:2018 yang terbaru dan memberikan refresh penjelasan mengenai Persyaratan ISO 9001:2015 sebanyak 10 klausul yang terdiri dari 3 klausul umum yang tidak menjadi bahan audit (umum, ruang lingkup & istilah dan definisi) dan 7 klausul yang akan diaudit (konteks organisasi, *leadership, planning, support, operation*, evaluasi kinerja dan peningkatan) dan wajib terdokumentasi. Kami menekankan prinsip Siklus PDCA (Plan, Do, Check, Action) untuk mempermudah pemahaman penerapan ISO 9001:2015.

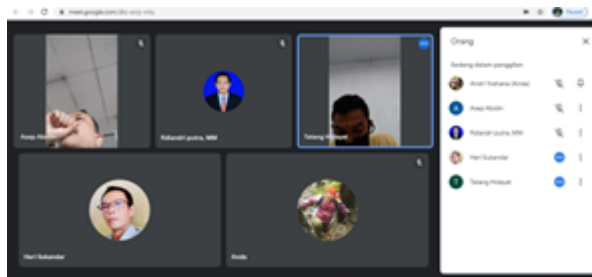
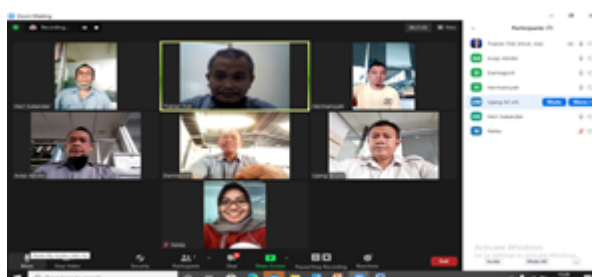
Pada sesi Tanya jawab ada beberapa pertanyaan mengenai prinsip risk based thinking dan metode penulisan temuan dengan metode PLOR (*problem, location, objective dan evidence*).

Dari hasil kegiatan praktek wawancara dan review dokumen selama kurang lebih 2 bulan (15 Juni – 3 Agustus 2021) ada beberapa temuan dan rekomendasi dari Auditor kepada beberapa auditee (departemen) yang terlihat pada Tabel 4.4.

Tabel B.4 Temuan & Rekomendasi Audit Internal

No.	Temuan / Rekomendasi	Bagian/Auditee	Klausul
1.	Belum dilakukan koneksi terintegrasi melalui sistem saat pengecekan barang dari marketing ke bagian logistic (masih via telpon), saat ini baru koneksi dari bagian marketing ke bagian produksi	Marketing	8.1.2
2.	Hasil survey kepuasan pelanggan belum disusun berdasarkan data sampling <i>statistic customer</i> , dikhawatirkan akurasi baik untuk melakukan analisa data kepuasan pelanggan	Marketing	9.1.2
3.	Bagian Logistic telah menerima barang dari <i>supplier</i> sekaligus melakukan pengecekan barang. Sebaiknya diberikan ke bagian QC dan dipastikan kompetensi personil yang mengecek mengacu ke SNI atau standar lainnya terkait kaca.	Logistic	8.1, 8.7

4.	Masih ada beberapa Sales Order (SO) yang pengerjaan nya di bagian produksi telat tidak sesuai tanggal selesai di SO, contohnya TF21/0438 yang seharusnya selesai 2 minggu, namun baru selesai 2 bulan.	Produksi	8.5.1
5.	Belum ada bagian QC yang tercantum di Struktur Organisasi perusahaan sebagai <i>control material</i> , in <i>process</i> dan <i>finish good</i> . Sebaiknya ditunjuk secara khusus petugas atau bagian QC sesuai dengan <i>Jobdesk</i> dan merevisi struktur organisasi perusahaan.	HRD	7.2
6.	Jadwal Training Tahunan belum di update oleh bagian HRD dan sebaiknya direncanakan sesuai analisa kebutuhan training masing-masing departemen.	HRD	7.2, 7.3
7.	Bagian maintenance telah membuat <i>schedule preventive maintenance</i> , namun sebaiknya dilakukan pengukuran OEE (<i>Overall Effective Equipment</i>) terhadap seluruh mesin produksi dan menghitung waktu <i>down time</i> dan <i>breakdown</i> setiap mesin sebagai antisipasi penyediaan sparepart.	Maintenance	9.1.1
8.	Perlu dilakukan evaluasi penilaian kinerja supplier non material produksi secara periodik 6 (enam) bulan sekali untuk melihat performa dan menjadi bahan masukan kepada supplier dan dilaporkan saat rapat tinjauan manajemen (<i>Management Review</i>)	Purchasing	9.1.3

Gambar 1 : Foto saat *conference* pelatihan audit internal

Gambar 2 : Foto Bersama dengan Peserta PKM

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan di atas dapat dibuat kesimpulan dan saran sebagai berikut :

Simpulan

1. Organisasi sudah sangat baik dalam menjalankan persyaratan ISO 9001:2015 dengan baik dengan terpilihnya Bagian ISO *Secretariat* untuk melakukan monitoring dan evaluasi, namun sebaiknya diperlukan kerjasama dan komunikasi setelah terbentuknya *Team Audit Internal* berdasarkan hasil ujian tertulis
2. Prinsip Perbaikan Berkelanjutan (*PDCA Cycle*) belum dijalankan maksimal

Saran

1. Melakukan pengesahan struktur team auditor internal dari hasil ujian tertulis maupun praktek.
2. Membentuk format dari perwakilan departemen untuk menjalankan gugus kendali mutu sesuai sasaran mutu yang telah ditetapkan oleh Manajemen

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada PT SINAR RASA KENCANA yang telah memberi dukungan *financial* terhadap pengabdian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aba, E. K., Badar, M. A., & Hayden, M. A. (2016). Impact of ISO 9001 certification on firms financial operating performance. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 33(1), 78–89.
- Alic, M. (2014). Impact of ISO 9001 certification cancellation on business performance: A case study in Slovenian organisations. *Total Quality Management & Business Excellence*, 25(7), 790–811.
- Chen, C. K., Ancheeta, K., Lee, Y. D., & Dahlgaard, J. J. (2016). A stepwise ISO-based TQM implementation approach using ISO 9001:2015. *Management and Production Engineering Review*, 7, 65–75. doi:10.1515/MPER-2016-0037
- Fonseca, L., & Domingues, J. P. (2017). ISO 9001:2015 edition-management, quality and value. *International Journal of Quality Research*, 1, 149–158.
- Fonseca, L. M. C. M. D., Domingues, J. P., Baylina, P., & Harder, D. (2019). ISO 9001:2015 adoption: A multi-country empirical research. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 12(1), 27–50. doi:10.3926/jiem.2745
- International Organization for Standardization (ISO). (2014b). ISO TC 176: ISO 9001 and Risk. Retrieved from <http://www.iso.org/tc176/sc02/public>
- International Organization for Standardization (ISO). (2015). ISO 9001: Quality Management System: Requirements. Geneva.
- Hoyle, David. "ISO 9000 Quality Systems Handbook - Updated for the ISO 9001:2008 Standard" (October 26, 2009). doi:10.4324/9780080958033.2020
- Khan, Asif, and Jamal Ahmad Farooque. "MOTIVES AND BENEFITS OF ISO 9001 QUALITY MANAGEMENT SYSTEM: AN EMPIRICAL STUDY OF INDIAN SMEs." *Brazilian Journal of Operations & Production Management* 13, no. 3 (September 29, 2016): 320. doi:10.14488/bjopm.2016.v13.n3.a8.
- Khattak, A. B., and D. I. Arshad. "Barricades in Implementation and Adoption Level of ISO-9001 in Construction Industry of Pakistan." *European Journal of Business and Management* 7, no. 13 (2015): 203-211
- Neyestani, Behnam, and Joseph Berlin Juanzon. "Impact of ISO 9001 Standard on the Quality Costs of Construction Projects in the Philippines." *Multi-Disciplinary Manila (Philippines) Conferences* Jan. 23-24, 2017, Manila (Philippines) (January 23, 2017): 23-24. doi:10.17758/uruae.ae0117504.
- Nabavi, V., Azizi, M., & Faezipour, M. (2014). Implementation of quality management system based on ISO9001:2008 and its effects on customer satisfaction case study: Kitchen worktops factory. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 31, 921–937. doi:10.1108/IJQRM-04-2013-0064
- Rumane, Abdul Razzak. "ISO Certification for the Construction Industry." *Quality Auditing in Construction Projects* (June 3, 2019): 27–108. doi:10.1201/9781351201872-2.
- Ramadhany, FF. (2017). Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001-2015 Dalam Menunjang Pemasaran (Studi pada PT Tritama Bina Karya Malang). Universitas Brawijaya Malang: Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) | Vol. 53 No. 1
- Rofii, M. (2016). 7 Prinsip Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Bekasi: Sentral Sistem
- Rybski, C., Jochem, R., & Homma, L. (2017). Empirical study on status of preparation for ISO 9001:2015. *Total Quality Management & Business Excellence*, 28(9-10), 1076–1089.
- Sitki Ilkay, M., & Aslan, E. (2012). The effect of the ISO 9001 quality management system on the performance of SMEs. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 29, 753–778. doi:10.1108/02656711211258517
- Umam, K. (2013). Kendala Dalam Menerapkan ISO 9001:2015 Jakarta: Multiple Universitas Padjajaran. (2016). Materi ISO 9001:2015 (Memahami Persyaratan dan Dokumentasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015). Bandung: www.fe.unpad.ac.id diunduh 4 November 2018
- Jurnal PKM Pro Bono Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (2021), <http://www.openjournal.unpam.ac.id/index.php/jpb/article/view/9781>, Universitas Pamulang