



Kajian Literatur Hubungan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Dengan Kinerja operasional dan Organization's Performance Pada Industri Pertahanan

Hanafi, Dwi Soediantono

Sekolah Staf dan Komando TNI Angkatan Laut

navites9@gmail.com . dvisoediantono1965@gmail.com

Abstrak. – Saat ini, ISO 9001 telah diadopsi oleh berbagai organisasi di seluruh dunia. Beberapa studi empiris mengungkapkan pentingnya alat manajemen kualitas ini untuk meningkatkan kinerja terus menerus dalam organisasi, untuk memuaskan kebutuhan pelanggan dan mempromosikan daya saing di pasar. Meskipun standar ISO 9001 telah menunjukkan kegunaannya bagi perusahaan dari berbagai sektor, tetapi tidak ada consensus antara praktisi dan cendekiawan apakah ISO 9001 sangat memungkinkan untuk meningkatkan kinerja. Dengan demikian, penelitian ini dilakukan untuk meninjau temuan empiris studi, yang menguji hubungan hipotesis antara standar ISO 9001 dan perspektif yang berbeda dari kinerja organisasi, untuk menyajikan agregat gambaran tentang peran standar ISO dalam meningkatkan kinerja dalam organisasi dari sektor yang berbeda. Jadi, penelitian ini dirancang untuk mengidentifikasi, memilih, dan meninjau empiris studi yang relevan dengan tujuan penelitian, dan juga diterbitkan antara 2018 dan 2022. Hasil studi empiris menemukan bahwa ISO 9001 secara signifikan mempengaruhi proses bisnis internal, berkorelasi dengan indikator perspektif inovasi dan pembelajaran pada taraf signifikan. Dan ISO 9001:2015 direkomendasikan untuk diterappak pada Industri pertahanan

Kata kunci: Inovasi dan pembelajaran; Tinjauan literatur; Kinerja organisasi; Kinerja operasional, Industri pertahanan

I. PENDAHULUAN

Dewasa ini industri pertahanan suatu negara memiliki kaitan erat dengan perkembangan ekonomi suatu negara. Industri pertahanan yang dimaksud disini adalah industri yang berorientasi pada produksi alat-alat kebutuhan pertahanan, yang meliputi alat utama system senjata (alutsista), baik itu senjata ringan, senjata berat, maupun kendaraan tempur, kendaraan pendukung kegiatan pertahanan, serta pemeliharaan dan perbaikannya. Selaku negara berkembang yang senantiasa berkuat dengan isu mengenai pendidikan, kesehatan, kemiskinan, dan pemenuhan kebutuhan dasar sehari-hari warganya, isu pembangunan industri pertahanan kurang mendapat perhatian. Padahal industri pertahanan juga dapat mengambil peran dalam pembangunan nasional dan percaturan perekonomian global. Disamping fungsinya yang menunjang sistem keamanan nasional seperti pemantauan lalu lintas udara suatu negara atau mencegah adanya pencurian ikan, industri pertahanan juga mampu mendorong pertumbuhan ekonomi. Industri pertahanan nasional bukanlah industri yang hanya dipandang dari aspek ekonomis semata, meskipun perkembangannya orientasi industri pertahanan di berbagai negara di dunia telah menjadi salah satu sektor yang

menguntungkan. Dalam industri ini terdapat peran dari negara sebagai pemegang saham terbesar terhadap kepentingan keamanan negaranya masing-masing. Sehingga perlu digaris bawahi bahwa industri pertahanan sarat akan national interest dari negara tersebut, yang apabila diserahkan seluruhnya pada pencarian keuntungan semata akan mengancam kepentingan dari negara tersebut

Menurut Fonseca et al. (2021) Dengan pergantian milenium baru, persaingan global telah meningkat. Tekanan persaingan ini telah memotivasi manajemen perusahaan untuk mengubah strategi dan metode mereka untuk mencapai keunggulan kinerja, dan tujuan organisasi. Tidak diragukan lagi, standar ISO 9001 adalah salah satu teknik yang efektif dan efisien untuk meningkatkan kinerja organisasi secara berkesinambungan. ISO 9001 telah terbukti menjadi sistem manajemen yang populer. Standard ini adalah satu set persyaratan untuk sistem manajemen mutu (SMM) dengan kerangka yang diuji berdasarkan siklus "PDCA" (siklus Plan-Do-Check-Act) yang menyebabkan standar ini meningkatkan kinerja organisasi secara efektif. Standar ini adalah "standar umum" untuk semua organisasi, terlepas dari ukuran dan bidang aktivitasnya. Tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, Saat ini ISO 9001 diadopsi secara luas oleh berbagai sektor di 188 negara, menurut "survei sertifikasi" ISO terbaru, jumlah total organisasi bersertifikat ISO 9001 adalah sekitar 1.138.155 sertifikat pada tahun 2014. Implementasi ISO 9001 merupakan keputusan strategis.

Beberapa studi membahas efek ISO 9000 pada kinerja spesifik dalam organisasi. Menurut Barbosa et al. (2021);Bravi et al. (2021) meninjau 50 makalah penelitian tentang dampak ISO 9001 pada perusahaan, mereka menemukan bahwa organisasi mencapai 13 manfaat dari standar ini, seperti: "ekspor", "efisiensi", "peningkatan posisi kompetitif dan keunggulan kompetitif", "peningkatan dalam sistematisasi", "peningkatan kualitas produk dan layanan", "peningkatan citra", "peningkatan hasil karyawan", "peningkatan kepuasan pelanggan", "peningkatan hubungan dengan pemasok", "peningkatan hubungan dengan otoritas dan pemangku kepentingan lainnya", "pangsa pasar", "profitabilitas", dan "pertumbuhan penjualan". Selain itu, penerapan ISO 9001 dapat menjadi "strategi proaktif" untuk meningkatkan kinerja di berbagai organisasi.

Menurut Barbosa et al. (2021);Bravi et al. (2021) Meskipun sertifikasi ISO 9000 telah menunjukkan manfaatnya dari ISO 9001 dalam meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan]. Banyak penelitian melaporkan bahwa tingkat efek standar ISO 9001 pada hasil perusahaan masih belum jelas, kontradiktif dan ada banyak pendapat yang bertentangan. Tampaknya efektivitas standar ISO 9001 bersifat "kontradiksi" yang menunjukkan hasil keuangan dan organisasi yang positif dan/atau negatif tergantung pada banyak faktor yang dipelajari dalam setiap penelitian tertentu. Selanjutnya, hasil beberapa studi empiris Menurut Cândido et al. (2021);Castillo-Martinez et al. (2021);Demir et al. (2021) di sektor konstruksi dan jasa telah menegaskan bahwa penerapan ISO 9001 hanya membuang-buang waktu dan uang untuk "konsultasi", "pelatihan", "audit internal dan eksternal berkala", dan "biaya sertifikasi". tanpa keuntungan nyata, kecuali mempromosikan daya saing di pasar, tidak lebih. Senada dengan itu, Farooqui dan Ahmed menyatakan bahwa standar ISO 9001 berfokus pada tujuan dan manfaat jangka pendek yang membuat proses organisasi menjadi kurang efisien. Menurut Fonseca et al. (2021) Masalah utama sebenarnya adalah menilai dampak standar ISO 9001 terhadap kinerja perusahaan, yang dapat memperjelas apakah ISO 9001 dapat bermanfaat bagi organisasi atau

tidak]. Oleh karena itu, makalah ini menggunakan tinjauan sistematis dari studi empiris yang ada yang menganalisis pengaruh standar ISO 9001 dengan perspektif (dimensi) kinerja yang berbeda dalam sektor yang berbeda, di mana penulis telah menentukan dimensi paling signifikan dari indikator kinerja utama yang dipengaruhi oleh standar ISO 9001, untuk mencapai tujuan studi, dan menentukan apa sebenarnya hubungan antara standar ini dan kinerja dalam organisasi.

II. METODE

Seperti disebutkan sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan dampak ISO 9001 pada kinerja organisasi dari industri yang berbeda di berbagai negara melalui peninjauan studi empiris yang menguji hubungan hipotesis antara ISO 9001 dan serangkaian ukuran kinerja. Untuk tujuan ini, penelitian saat ini mengadopsi tinjauan sistematis dan ketat untuk mengidentifikasi makalah penelitian yang sesuai dalam penelitian ini berdasarkan tiga langkah, seperti Menurut Barbosa et al. (2021);Bravi et al. (2021);Cagnin et al. (2021);Cândido et al. (2021);Castillo-Martinez et al. (2021);Demir et al. (2021);Ikram et al. (2021);Ferreira et al. (2021); Fonseca et al. (2021) dicapai untuk studi mereka.

Pertama, pencarian komprehensif dilakukan menggunakan database online untuk mengidentifikasi studi empiris merujuk jurnal atau prosiding konferensi. Sedangkan periode pencarian data dari tahun 2016 sampai dengan 2022. Basis data tersebut adalah; Elsevier Science, Google Cendekia, Basis Data Emerald (MCB), EBSCO, ProQuest, dan Manajemen Internasional Anbar. Demikian juga, penelitian sedang dicari berdasarkan frase, atau kata kunci “ISO 9000 atau “ISO 9001” dan “indikator kinerja atau organisasi dalam judul, kata kunci, atau abstrak artikel. Dalam proses ini, database online menghasilkan 20 jurnal penelitian. Langkah kedua, studi meninjau abstrak makalah dengan tujuan menentukan dan memilih makalah yang empiris dan menggunakan metode inferensial untuk menguji hubungan antara ISO 9001 dan kinerja organisasi. Akhirnya, analisis isi digunakan dalam penelitian ini, untuk meninjau dan memeriksa secara kualitatif/subyektif makalah yang diidentifikasi 20 artikel jurnal untuk memastikan bahwa isinya relevan dengan kriteria dan tujuan penelitian ini.

Artikel yang direview adalah penelitian oleh Barbosa et al. (2021);Bravi et al. (2021);Cagnin et al. (2021);Cândido et al. (2021);Castillo-Martinez et al. (2021);Demir et al. (2021);Ikram et al. (2021);Ferreira et al. (2021); Fonseca et al. (2021);Kartono et al. (2022);Marra da Silva Ribeiro et al. (2021);Alamsyah et al. (2020);Haudi et al. (2022);Ahmad et al. (2020);Adinugraha et al. (2021);Fayzhall et al. (2020) Purwanto, A., & Sudargini, Y. (2021);Sopa et al. (2020);Hutagalung et al. (2020);Rudyanto et al. (2021);Yuliantoro et al. (2019);Martins et al. (2021);Mastrogiacono et al. (2021);Nurcahyo et al. (2021);Siltori et al. (2021);Schmuck et al. (2021);Sweis et al. (2021).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagaimana dikemukakan sebelumnya, 20 studi empiris ditentukan dari tinjauan pustaka, yang layak digunakan untuk penelitian ini. Studi empiris dilakukan antara tahun 2018 hingga tahun 2022. Alasan penelitian ini dipilih dan difokuskan hanya pada studi empiris setelah tahun 2018

karena ISO ditingkatkan ISO 9001 pada tahun 2000, dari alat penjaminan mutu menjadi teknik manajemen mutu yang efektif dengan struktur teruji berdasarkan siklus PDCA, yang memungkinkan standar ini dalam meningkatkan kinerja organisasi secara terus-menerus. Selain itu, sebagian besar studi dilakukan dalam sektor manufaktur di berbagai negara.

Dari tinjauan literatur terungkap, bahwa studi empiris menggunakan berbagai indikator kinerja atau KPI untuk mengukur dampak ISO 9001 terhadap kinerja organisasi, seperti: kualitas produk; saham; kepuasan pelanggan; fleksibilitas; ROA; profitabilitas; kepuasan karyawan; biaya produksi; waktu; kinerja pemasok; inovasi; daya saing. Sementara itu, beberapa peneliti hanya menggunakan ukuran keuangan, yang lain mengadopsi banyak indikator kinerja operasional lainnya, sedangkan beberapa peneliti mengukur efektivitas standar ISO 9001 pada seperangkat ukuran kinerja yang dimiliki oleh semua perspektif kinerja utama.

1. Perspektif proses internal (kinerja operasional): Ukuran kinerja memantau kegiatan, yang terkait dengan menghasilkan produk atau layanan, untuk memuaskan pelanggan, seperti: kualitas, waktu, produktivitas, biaya produksi, tingkat cacat, dll.
2. Perspektif keuangan: Perspektif ini mengacu pada pandangan keuangan perusahaan yang disajikan kepada pemegang sahamnya dan apakah strategi, implementasi, dan pelaksanaan perusahaan berkontribusi pada peningkatan bottom-line, yaitu: biaya kualitas, ROI, ROA, profitabilitas, dll.
3. Perspektif pelanggan: Indikator kinerja berkaitan dengan pendapat pelanggan tentang kualitas produk, atau layanan, dan bagaimana perusahaan ingin dilihat oleh pelanggannya seperti: kepuasan pelanggan, kinerja pemasok, pangsa pasar, dll.
4. Inovasi dan pembelajaran: Kinerja menunjukkan keterampilan dan pengetahuan karyawan yang harus dikuasai perusahaan untuk mencapai proses bisnis internal yang unggul yang menciptakan nilai bagi pelanggan dan pemegang saham seperti: kepuasan karyawan, inovasi, pertumbuhan penjualan, fleksibilitas sistem pengiriman, daya saing, dll.

Dampak ISO 9001 pada Perspektif Bisnis Internal

Menurut Demir et al. (2021);Ikram et al. (2021);Ferreira et al. (2021); Fonseca et al. (2021) menegaskan bahwa ISO 9001 dapat membantu organisasi untuk meningkatkan "proses produksi" melalui metode yang efisien (Standarisasi) dan kerangka kerja yang efektif untuk mengoptimalkan kinerja perusahaan. Standar ini dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerja organisasi secara berkesinambungan. Menurut Kartono et al. (2022);Marra da Silva Ribeiro et al. (2021);Alamsyah et al. (2020);Haudi et al. (2022) beberapa studi kasus dilaporkan bahwa ISO 9001 dapat menyebabkan peningkatan kinerja kualitas, menghindari kesalahan yang mahal dan penundaan selama proses konstruksi. Dengan demikian, ISO 9001 mampu meningkatkan efisiensi internal dengan mengurangi pemborosan dan tugas-tugas yang tidak bernilai tambah. Selanjutnya, hasil dari banyak perusahaan bersertifikat ISO 9001 telah dipromosikan "dokumentasi" dan "prosedur kerja", dan "kejelasan kerja yang lebih besar", yang menyebabkan sebagian besar peningkatan dalam "proses bisnis internal".

Demikian pula, tinjauan dari 20 studi yang dipilih menyoroiti bahwa sebagian besar studi empiris menemukan dampak langsung dan signifikan dari ISO 9001 pada ukuran perspektif proses internal. Menurut Ahmad et al. (2020); Adinugraha et al. (2021); Fayzhall et al. (2020) mengklaim bahwa tidak ada hubungan antara standar ini dan proses internal organisasi. Menariknya, meskipun Menurut Purwanto, A., & Sudargini, Y. (2021); Sopa et al. (2020); Hutagalung et al. (2020) menyimpulkan ISO 9001 tidak dapat secara signifikan mempengaruhi proses internal tetapi mereka mengakui perusahaan bersertifikat ISO berkinerja lebih baik daripada perusahaan tidak bersertifikat pada hasil kinerja internal. Akibatnya, jelas bahwa sebagian besar studi empiris ini telah menemukan bahwa secara umum ada hubungan sebab-akibat antara ISO 9001 dan indikator proses internal atau kinerja operasional.

Dampak ISO 9001 pada Perspektif Keuangan

Dari tinjauan literatur, aspek yang paling diperdebatkan dalam penelitian sebelumnya terkait dengan dampak ISO 9001 terhadap kinerja keuangan. Menurut Purwanto, A., & Sudargini, Y. (2021); Sopa et al. (2020); Hutagalung et al. (2020) menyatakan ISO 9001 adalah area yang belum diperhitungkan secara rinci oleh studi penelitian saat ini yang mengevaluasi dampak standar ini pada masalah keuangan dalam organisasi, tetapi beberapa penelitian yang dipublikasikan tentang penerapan standar ISO 9001 dan ukuran kinerja keuangan menyoroiti bahwa meskipun hasil statistik menunjukkan hubungan positif. Pasti standar manajemen mutu ini mampu merangsang beberapa kegiatan yang menyebabkan peningkatan profitabilitas dalam organisasi. Menurut Menurut Rudyanto et al. (2021); Yuliantoro et al. (2019); Martins et al. (2021) perusahaan bersertifikat ISO 9001 memiliki “pengembalian aset” (ROA) yang jauh lebih besar dan juga organisasi bersertifikat ISO dapat memungkinkan untuk meningkatkan tingkat penjualan dan profitabilitas di perusahaan. Tapi Rudyanto et al. (2021); Yuliantoro et al. (2019); Martins et al. (2021) mengklaim hanya beberapa perusahaan bersertifikat ISO 9001 yang melakukan lebih baik daripada perusahaan non-bersertifikat mengenai kinerja keuangan.

Namun, hasil tinjauan literatur melaporkan bahwa tidak ada konsensus di antara para sarjana dan penulis mengenai dampak ISO 9001 pada kinerja keuangan dalam organisasi. Sebagai contoh, beberapa penelitian menemukan pengaruh yang signifikan dari standar ini dengan ukuran keuangan organisasi dengan kinerja keuangan perusahaan skala besar dan menengah saja. Sedangkan yang lain menunjukkan bahwa tidak ada atau hubungan yang sangat lemah antara ISO 9001 dan indikator keuangan di perusahaan dan dalam organisasi skala kecil seperti yang ditunjukkan Menurut Mastrogiacomo et al. (2021); Nurcahyo et al. (2021); Siltori et al. (2021); Schmuck et al. (2021); Sweis et al. (2021). Oleh karena itu, studi ini telah menunjukkan temuan kontradiktif dengan hasil yang bertentangan mengenai hubungan antara standar ISO 9001 dan perspektif keuangan. Oleh karena itu, meskipun ISO 9001 memberikan beberapa manfaat internal dan eksternal, dan banyak di antaranya berdampak positif pada individu, masalah operasional dan pelanggan, tetapi pada kenyataannya hubungan antara standar manajemen mutu dan kinerja keuangan tidak begitu jelas. Lebih lanjut, beberapa sarjana yang mencoba untuk menentukan apakah standar ISO 9001 mempengaruhi kinerja keuangan organisasi, diakui bahwa sangat sulit untuk mengukur dan menilai secara adil mengenai dampak signifikan ISO 9001

dengan peningkatan kinerja keuangan dalam organisasi karena ada banyak variabel di perusahaan, yang terkait dengan masalah keuangan

Dampak ISO 9001 pada Perspektif Pelanggan

Menurut Mastrogiacomo et al.. (2021);Nurchahyo et al. (2021);Siltori et al. (2021);Schmuck et al. (2021);Sweis et al. (2021) Pangsa pasar adalah salah satu alasan utama mengapa perusahaan mengadopsi standar ISO 9001 Tidak diragukan lagi, kepuasan pelanggan terkait erat dengan peningkatan pangsa pasar. Ada bukti yang menunjukkan bahwa perusahaan dapat mencapai perbaikan internal, atau standar yang dapat membantu perusahaan mempertahankan atau meningkatkan pangsa pasar mereka dengan memuaskan pelanggan . Menurut Rudyanto et al. (2021);Yuliantoro et al. (2019);Martins et al. (2021) Dengan demikian, tujuan utama dari ISO 9001 adalah untuk mempromosikan efektivitas dan efisiensi organisasi untuk memperoleh perbaikan terus-menerus melalui proses pencegahan cacat, untuk mencapai tujuan mereka dan memenuhi kebutuhan pelanggan mereka . Selanjutnya, ISO 9001 dapat dengan baik membuat kepercayaan melalui hubungan yang sesuai dengan pelanggan dengan tujuan meningkatkan dukungan pelanggan jangka panjang dan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Menariknya, keuntungan lain dari standar ISO 9001 dalam organisasi adalah “peningkatan citra dan peningkatan tingkat penjualan, karena fakta bahwa mereka memiliki sertifikat mempromosikan citra mereka di mata pelanggan mereka Namun, tinjauan dari 19 makalah penelitian ini menunjukkan bahwa hasil studi empiris di bidang ini bertentangan dan hasil yang beragam, Beberapa penelitian Menurut Rudyanto et al. (2021);Yuliantoro et al. (2019);Martins et al. (2021) melaporkan bahwa ISO 9001 memiliki dampak yang signifikan terhadap masalah pelanggan sementara yang lain menemukan tidak ada hubungan yang signifikan antara standar manajemen mutu ini dan perspektif pelanggan dalam organisasi . Hasil ini juga konsisten dengan pandangan Rudyanto et al. (2021);Yuliantoro et al. (2019);Martins et al. (2021) yang mencatat bahwa tidak mengherankan untuk menemukan dari studi bahwa upaya standar ISO 9001 tidak mempengaruhi masalah pelanggan secara langsung, karena organisasi yang memiliki ISO 9001, sering diharapkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan secara konsisten menyediakan produk atau layanan yang memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan tetapi pada kenyataannya, itu tidak menjamin bahwa ISO 9001 selalu meningkatkan kinerja kualitas organisasi untuk memuaskan pelanggan. Demikian pula, Rudyanto et al. (2021);Yuliantoro et al. (2019);Martins et al. (2021) menyatakan bahwa alasan mayoritas perusahaan konstruksi untuk menjadi perusahaan bersertifikat ISO 9001 adalah untuk memenuhi syarat dalam tender proyek pemerintah dan internasional, dan juga mencapai keunggulan kompetitifnya sebagai alat pemasaran. Dengan demikian, mereka sering lalai menggunakan ISO 9001 dengan benar dengan tujuan mendapatkan keunggulan kinerja dan berbagai keunggulannya. Oleh karena itu, standar ISO 9001 tidak memungkinkan untuk membantu mereka memenuhi harapan pelanggan mereka dalam jangka panjang.

Dampak ISO 9001 pada Inovasi dan Pembelajaran

Menurut Rudyanto et al. (2021);Yuliantoro et al. (2019);Martins et al. (2021) standar ISO 9001 dapat membantu perusahaan untuk menyadari dengan baik mengenai kebutuhan, persyaratan,

perilaku, dan sikap pelanggan, yang menyebabkan menjadi lebih kompetitif. ISO 9001 mempengaruhi daya saing organisasi, yang pada gilirannya membantu meningkatkan kinerja bisnis. Menurut Ahmad et al. (2020); Adinugraha et al. (2021); Fayzhall et al. (2020) yang menguntungkan menekankan bahwa ISO 9001 mempromosikan "kesadaran karyawan" dalam masalah kualitas dan mendorong perbaikan terus-menerus melalui program reguler dan audit kualitas yang penting. Dengan demikian, standar ini menghasilkan kepuasan karyawan dan mitra yang lebih baik hasil dari keberhasilan karyawan dalam memiliki kesempatan untuk belajar pribadi dan berlatih keterampilan baru. Selain itu, penerapan standar ISO 9001 menghasilkan keuntungan yang terlihat bagi perusahaan mengenai peningkatan kepuasan karyawan. Tetapi hasil tinjauan literatur yang ada mengenai dampak ISO 9001 pada inovasi dan pembelajaran menemukan bahwa sebagian besar studi menemukan standar ini tidak berkorelasi dengan inovasi dan pembelajaran, sedangkan Menurut Purwanto, A., & Sudargini, Y. (2021); Sopa et al. (2020); Hutagalung et al. (2020) melaporkan bahwa ISO 9001 dipengaruhi secara positif inovasi dan pembelajaran pada tingkat yang signifikan. Oleh karena itu, standar ISO 9001 tidak dapat mendorong inovasi dan pembelajaran dalam organisasi. Juga, temuan ini konsisten dengan pendapat Sopa et al. (2020); Hutagalung et al. (2020) yang membenarkan ISO 9000 bukanlah alat yang fleksibel untuk menerapkan manajemen mutu dalam organisasi, dan penekanannya sangat rendah pada keterampilan, inovasi, dan pengetahuan karyawan.

IV. KESIMPULAN

Hasil studi empiris menemukan bahwa ISO 9001 secara signifikan mempengaruhi proses bisnis internal, berkorelasi dengan indikator perspektif inovasi dan pembelajaran pada taraf signifikan. Dan ISO 9001:2015 direkomendasikan untuk diterapkan pada Industri pertahanan. Seperti disebutkan, tujuan utama dari makalah ini adalah untuk mengidentifikasi efektivitas ISO 9001 pada kinerja organisasi. Untuk tujuan ini, tinjauan literatur yang komprehensif dilakukan pada studi ilmiah yang diterbitkan, yang menyelidiki secara empiris efek standar ISO 9001 pada kinerja organisasi di berbagai sektor. Selanjutnya, 20 studi empiris diidentifikasi dan dipilih secara cermat yang relevan dengan tujuan dan kriteria penelitian dengan tujuan mencapai hasil dan membuat kesimpulan. Berdasarkan hasil studi empiris tersebut, penelitian menemukan bahwa pengaruh ISO 9001 terhadap empat perspektif utama kinerja organisasi (BSC) berbeda. Secara umum, dampak standar ISO 9001 terhadap kinerja organisasi tidak konsisten dan tidak jelas. Hubungan antara ISO 9001 dan kinerja perusahaan lebih beragam dibandingkan dengan hubungan antara TQM dan kinerja organisasi. ISO 9001 memiliki peran penting dalam meningkatkan proses produksi (kinerja bisnis internal) di organisasi yang tersertifikasi ISO 9001. Hasil dari tinjauan literatur ini juga bahwa bersertifikat ISO 9001 perusahaan seringkali dapat mencapai kinerja bisnis internal mereka (proses produksi) lebih baik daripada yang tidak bersertifikat, alasannya adalah untuk lebih banyak berlatih pada "aktivitas kualitas" dan "manajemen proses", untuk memastikan perusahaan memenuhi persyaratan pelanggan. Sedangkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa standar ISO 9001 tidak dapat dikorelasikan dengan ukuran kinerja inovasi dan pembelajaran, karena ISO 9001 lebih fokus pada masalah proses produksi daripada mempromosikan inovasi dan pembelajaran dalam organisasi. Akhirnya, hasil studi empiris sebelumnya menemukan bahwa efek standar ISO 9001 pada hasil pelanggan dan kinerja keuangan tidak meyakinkan dan tidak jelas, karena

organisasi bersertifikasi ISO 9001 dengan konteks manajemen mutu yang berbeda memiliki hasil kinerja yang berbeda secara signifikan pada kinerja keuangan. dan hasil pelanggan di industri yang berbeda

V. REFERENCES

- 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*.
- Bravi, L., & Murmura, F. (2021). Evidences about ISO 9001: 2015 and ISO 9004: 2018 implementation in different-size organisations. *Total Quality Management & Business Excellence*, 1-21.
- Cagnin, F., Oliveira, M. C. D., & Cauchick Miguel, P. A. (2021). Assessment of ISO 9001: 2015 implementation: focus on risk management approach requirements compliance in an automotive company. *Total Quality Management & Business Excellence*, 32(9-10), 1147-1165.
- Cândido, C. J., Coelho, L. M., & Peixinho, R. M. (2021). Why firms lose their ISO 9001 certification: Evidence from Portugal. *Total Quality Management & Business Excellence*, 32(5-6), 632-651.
- Castillo-Martinez, A., Medina-Merodio, J. A., Gutierrez-Martinez, J. M., & Fernández-Sanz, L. (2021). Proposal for a maintenance management system in industrial environments based on ISO 9001 and ISO 14001 standards. *Computer Standards & Interfaces*, 73, 103453.
- Demir, A., Budur, T., Omer, H. M., & Heshmati, A. (2021). Links between knowledge management and organisational sustainability: does the ISO 9001 certification have an effect?. *Knowledge Management Research & Practice*, 1-14.
- Ikram, M., Zhang, Q., & Sroufe, R. (2021). Future of quality management system (ISO 9001) certification: novel grey forecasting approach. *Total Quality Management & Business Excellence*, 32(15-16), 1666-1693.
- Ferreira, L. M., & Cândido, C. J. (2021). Factors influencing firm propensity for ISO 9001 withdrawal: Evidence on decertification tendency and antecedents. *International Journal of Production Economics*, 233, 108024.
- 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*.
- Kartono, A., & Soediantono, D. (2022). Application Suggestion of ISO 9001: 2015 Quality Management System in the Defense Industry: A Literature Review. *International Journal of Social and Management Studies*, 3(3), 27-38.
- Marra da Silva Ribeiro, L. H., Beijo, L. A., Salgado, E. G., & Nogueira, D. A. (2021). Modelling of ISO 9001 certifications for the American countries: a Bayesian approach. *Total Quality Management & Business Excellence*, 32(11-12), 1290-1315.
- Alamsyah, V. U., Purwanto, A., Sihite, O. B., Sulistiadi, A., Kotamena, F., & Pramono, R. (2020). Revealing the Intervening Effect of Fintech Lending between Entrepreneurial Education and Entrepreneurial Intentions. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 29(04).
- Haudi, H., Rahadjeng, E., Santamoko, R., Putra, R., Purwoko, D., Nurjannah, D., ... & Purwanto, A. (2022). The role of e-marketing and e-CRM on e-loyalty of Indonesian companies during Covid pandemic and digital era. *Uncertain Supply Chain Management*, 10(1), 217-224.
- 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.



- Adinugraha, H. H., Nasution, I. F. A., Faisal, F., Daulay, M., Harahap, I., Wildan, T., ... & Purwanto, A. (2021). Halal Tourism in Indonesia: An Indonesian Council of Ulama National Sharia Board Fatwa Perspective. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 665-673.
- Fayzhall, M., Purwanto, A., Asbari, M., Goestjahjanti, F. S., Winanti, W., Yuwono, T., ... & Suryani, P. (2020). Transformational versus Transactional Leadership: Manakah yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Guru?. *EduPsyCouns: Journal of Education, Psychology and Counseling*, 2(1), 256-275.
- Purwanto, A., & Sudargini, Y. (2021). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Analysis for Social and Management Research: A Literature Review. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 2(4), 114-123.
- Sopa, A., Asbari, M., Purwanto, A., Santoso, P. B., Mustofa, D. H., Maesaroh, S., & Primahendra, R. (2020). Hard skills versus soft skills: which are more important for Indonesian employees innovation capability. *International Journal of Control and Automation*, 13(2), 156-175.
- Hutagalung, L. A., SetyadiUgut, G. S., Pramono, R., Bernarto, I., & Purwanto, A. (2020). DOES ISO 26000 CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REINFORCE BUSINESS PERFORMANCE? ANSWER FORM INDONESIAN MANUFACTURING. *Journal of Critical Reviews*, 7(19), 109-118.
- Rudyanto, R., Pramono, R., & Purwanto, A. (2021). The influence of antecedents of supply chain integration on company performance. Bagchi, PK & Chun HB (2005). *Supply Chain Integration: a European survey*. *The International Journal of Logistics Management*, 16(2), 275-294.
- Yuliantoro, N., Goeltom, V., Juliana, I. B., Pramono, R., & Purwanto, A. (2019). Repurchase intention and word of mouth factors in the millennial generation against various brands of Boba drinks during the Covid 19 pandemic. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 8(2), 1-11.
- Martins, Y. S., Sanches da Silva, C. E., Sampaio, P. A. D. C. A., & Catalani Gabriel, L. (2021). ISO 9001: 2015 and risk-based thinking: scientific research insights. *Total Quality Management & Business Excellence*, 1-18.
- Mastrogiacono, L., Carrozza, A., Maisano, D. A., & Franceschini, F. (2021). Is 'post-decline' the next phase of the diffusion of ISO 9001 certifications? New empirical evidence from European countries. *Total Quality Management & Business Excellence*, 32(11-12), 1384-1403.
- Nurchahyo, R., & Habiburrahman, M. (2021). Relationship between ISO 9001: 2015 and operational and business performance of manufacturing industries in a developing country (Indonesia). *Heliyon*, 7(1), e05537.
- Purwanto, A., Asbari, M., Novitasari, D., Cahyono, Y., Wardana, W., Suryani, P., ... & Wahyuni, I. S. (2021). Peningkatan Kualitas Produk dengan Pelatihan ISO 9001: 2015 Sistem Manajemen Mutu Pada Industri Packaging di Tangerang. *Journal of Community Service and Engagement*, 1(02), 28-34.
- Siltori, P. F., Simon Rampasso, I., Martins, V. W., Anholon, R., Silva, D., & Souza Pinto, J. (2021). Analysis of ISO 9001 certification benefits in Brazilian companies. *Total Quality Management & Business Excellence*, 32(13-14), 1614-1632.
- Schmuck, R. (2021). Comparison of the ESG guidelines used in the European higher education sector with the principles of the ISO 9001: 2015 quality management standard. *Calitatea*, 22(181), 87-92.
- Sfredde, L. S., Vieira, G. B. B., Vidor, G., & Santos, C. H. S. (2021). ISO 9001 based quality management systems and organisational performance: a systematic literature review. *Total Quality Management & Business Excellence*, 32(3-4), 389-409.
- Sweis, R., Nasser, A. H., Alawneh, A., Albalkhy, W., Suifan, T., & Saa'da, R. (2021). ISO-9001 implementation and critical success factors of the Jordanian consulting engineering firms. *International Journal of Productivity and Performance Management*.