

Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap Efisiensi Operasional dan Daya Saing Perusahaan Manufaktur di Indonesia

Chairina Amaliah Hasibuan

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Arsyadona

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Alamat: Jl. IAIN No. 1 Medan Timur, Medan

Korespondensi penulis: chairinahasibuan99@gmail.com

arsyadona1100000174@uinsu.ac.id

Abstract. *This study aims to analyze the effect of implementing the ISO 9001:2015 Quality Management System (QMS) on operational efficiency and competitiveness in Indonesian manufacturing companies. The research uses a qualitative descriptive approach by reviewing scientific literature published between 2020 and 2024. The results indicate that ISO 9001:2015 implementation has a significant positive effect on operational efficiency through process standardization, risk-based thinking, and the Plan-Do-Check-Act (PDCA) cycle. Furthermore, companies that adopt this standard demonstrate improved product quality, higher customer satisfaction, and stronger competitive positioning in both domestic and international markets. The study concludes that ISO 9001:2015 serves as a strategic tool for Indonesian manufacturers to enhance operational performance and sustain long-term competitiveness.*

Keywords: *ISO 9001:2015, Quality Management System, Operational Efficiency, Competitiveness, Manufacturing*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 terhadap efisiensi operasional dan daya saing pada perusahaan manufaktur di Indonesia. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan mengkaji literatur ilmiah yang diterbitkan antara tahun 2020 hingga 2024. Hasil kajian menunjukkan bahwa penerapan ISO 9001:2015 memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap efisiensi operasional melalui standarisasi proses, pemikiran berbasis risiko, dan siklus Plan-Do-Check-Act (PDCA). Selain itu, perusahaan yang menerapkan standar ini menunjukkan peningkatan kualitas produk, kepuasan pelanggan yang lebih tinggi, serta posisi daya saing yang lebih kuat di pasar domestik maupun internasional. Penelitian ini menyimpulkan bahwa ISO 9001:2015 merupakan instrumen strategis bagi perusahaan manufaktur Indonesia untuk meningkatkan kinerja operasional dan mempertahankan daya saing jangka panjang.

Kata kunci: ISO 9001:2015, Sistem Manajemen Mutu, Efisiensi Operasional, Daya Saing, Manufaktur

LATAR BELAKANG

Persaingan bisnis yang semakin ketat di era globalisasi mendorong setiap perusahaan untuk terus meningkatkan standar kualitas produk dan layanannya. Perusahaan manufaktur di Indonesia menghadapi tekanan yang cukup besar, baik dari kompetitor lokal maupun asing, sehingga pengelolaan kualitas secara sistematis menjadi kebutuhan yang tidak dapat diabaikan. Salah satu upaya yang dilakukan oleh banyak

perusahaan adalah mengadopsi standar internasional dalam pengelolaan mutu, yakni ISO 9001:2015.

ISO 9001:2015 merupakan standar sistem manajemen mutu yang diakui secara internasional dan diterbitkan oleh International Organization for Standardization (ISO). Standar ini memberikan kerangka kerja yang komprehensif bagi organisasi dalam memastikan konsistensi produk dan layanan, sekaligus mendorong perbaikan berkelanjutan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Di Indonesia, semakin banyak perusahaan manufaktur yang mengimplementasikan ISO 9001:2015 sebagai bagian dari strategi peningkatan daya saing mereka (Lubis et al., 2022).

Penerapan ISO 9001:2015 tidak sekadar menyentuh aspek teknis proses produksi, melainkan juga mencakup dimensi kepemimpinan, perencanaan berbasis risiko, serta pengelolaan sumber daya secara efektif dan efisien. Melalui pendekatan siklus PDCA (Plan-Do-Check-Act), standar ini memungkinkan perusahaan untuk secara sistematis mengidentifikasi peluang perbaikan, mengimplementasikan tindakan korektif, dan memantau hasil dari setiap perubahan yang dilakukan (Gandara & Hasibuan, 2020).

Meskipun banyak penelitian telah membahas manfaat ISO 9001, kajian yang secara spesifik menelaah pengaruhnya terhadap efisiensi operasional dan daya saing perusahaan manufaktur di Indonesia masih perlu diperdalam. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut dengan mengkaji berbagai literatur ilmiah terkini, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kontribusi ISO 9001:2015 dalam konteks industri manufaktur nasional.

KAJIAN TEORITIS

1. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

Sistem Manajemen Mutu (SMM) adalah sekumpulan kebijakan, proses, prosedur, dan dokumentasi yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan mutu organisasi. ISO 9001:2015 sebagai versi terbaru dari seri ISO 9001 menghadirkan sejumlah pembaruan signifikan dibandingkan versi sebelumnya, di antaranya penerapan pemikiran berbasis risiko (risk-based thinking), struktur tingkat tinggi (High Level Structure/HLS) yang memudahkan integrasi dengan standar ISO lainnya, serta penekanan pada peran

kepemimpinan dalam mendorong budaya mutu di seluruh lapisan organisasi (Mulyono, Santoso, & Setiawan, 2020).

Standar ini tersusun dari sepuluh klausul utama, di mana klausul 4 hingga 10 merupakan bagian yang wajib diimplementasikan oleh organisasi. Klausul-klausul tersebut mencakup konteks organisasi, kepemimpinan, perencanaan, dukungan, operasi, evaluasi kinerja, serta peningkatan berkelanjutan. Seluruh klausul ini dilandasi oleh tujuh prinsip manajemen mutu, yaitu fokus pada pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan sumber daya manusia, pendekatan proses, peningkatan berkelanjutan, pengambilan keputusan berbasis bukti, dan manajemen hubungan (Nurcahyo, Santosa, & Wibowo, 2021).

2. Efisiensi Operasional

Efisiensi operasional dapat dimaknai sebagai kemampuan perusahaan dalam mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang dimiliki untuk menghasilkan output yang maksimal dengan biaya yang minimal. Dalam konteks perusahaan manufaktur, efisiensi operasional mencakup aspek pengendalian biaya produksi, minimalisasi produk cacat, pengurangan waktu siklus produksi, serta pemanfaatan kapasitas mesin dan tenaga kerja secara optimal (Ridwan & Apriliani, 2021).

Penerapan ISO 9001:2015 berkontribusi langsung terhadap efisiensi operasional melalui standarisasi prosedur kerja dan pengendalian proses secara berkelanjutan. Ketika setiap tahapan produksi dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, potensi terjadinya kesalahan dan pemborosan dapat diminimalisir secara signifikan. Hal ini pada akhirnya berdampak pada penurunan biaya operasional dan peningkatan produktivitas secara keseluruhan (Lubis et al., 2022).

3. Daya Saing Perusahaan

Daya saing perusahaan merujuk pada kapasitas suatu organisasi untuk mempertahankan dan meningkatkan posisinya di pasar dibandingkan dengan kompetitor. Faktor-faktor yang memengaruhi daya saing meliputi kualitas produk, harga, inovasi, layanan purna jual, serta reputasi merek di mata konsumen. Dalam era persaingan global, sertifikasi ISO 9001:2015 telah menjadi salah satu indikator penting yang mencerminkan komitmen perusahaan terhadap kualitas dan profesionalisme (Pancawati, 2022).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa perusahaan yang menerapkan ISO 9001:2015 cenderung lebih mudah memasuki pasar internasional karena standar ini diakui dan diterima secara global. Selain itu, sertifikasi ISO juga meningkatkan kepercayaan konsumen dan mitra bisnis, yang pada gilirannya memperkuat posisi kompetitif perusahaan di pasar (Santoso, Sukma, & Sriyanto, 2023).

4. Penelitian Terdahulu

Lubis et al. (2022) dalam penelitiannya pada PT. China Comservice Indonesia menemukan bahwa tingkat implementasi ISO 9001:2015 mencapai kategori baik pada mayoritas klausul, dengan klausul operasional (klausul 8) menjadi yang paling berpengaruh terhadap kinerja perusahaan. Gandara dan Hasibuan (2020) juga menemukan bahwa penerapan SNI ISO 9001:2015 secara konsisten mampu menurunkan jumlah ketidaksesuaian produk, proses, dan pelayanan secara signifikan. Sementara itu, Nurcahyo et al. (2021) menyimpulkan bahwa implementasi ISO 9001:2015 pada sektor manufaktur di Indonesia memberikan dampak nyata terhadap peningkatan efisiensi dan penurunan biaya produksi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi pustaka (library research) yang bersifat deskriptif. Pendekatan ini digunakan untuk menganalisis pengaruh penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap efisiensi operasional dan daya saing perusahaan manufaktur di Indonesia berdasarkan berbagai literatur ilmiah yang relevan.

Data yang digunakan merupakan data sekunder yang diperoleh dari berbagai jurnal ilmiah dan publikasi akademik yang membahas implementasi ISO 9001:2015, efisiensi operasional, dan daya saing perusahaan manufaktur.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi dengan menelaah dan mengkaji berbagai literatur yang relevan. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif dengan membandingkan, mengelompokkan, serta menginterpretasikan hasil penelitian terdahulu untuk memperoleh kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh ISO 9001:2015 terhadap Efisiensi Operasional

Berdasarkan kajian terhadap berbagai literatur yang relevan, ditemukan bahwa penerapan ISO 9001:2015 memberikan pengaruh yang nyata dan terukur terhadap efisiensi operasional perusahaan manufaktur. Pengaruh ini terwujud melalui beberapa mekanisme utama yang saling berkaitan satu sama lain.

Pertama, standarisasi prosedur kerja yang dihasilkan dari implementasi ISO 9001:2015 mampu mengurangi variabilitas dalam proses produksi. Ketika setiap karyawan memahami dan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, kesalahan yang bersumber dari faktor manusia dapat diminimalkan secara signifikan. Hal ini sejalan dengan temuan Lubis et al. (2022) yang menyatakan bahwa implementasi klausul operasional ISO 9001:2015 di PT. China Comservice Indonesia mampu meningkatkan konsistensi proses secara keseluruhan.

Kedua, penerapan siklus PDCA yang menjadi inti dari ISO 9001:2015 mendorong perusahaan untuk terus-menerus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap setiap proses yang berjalan. Melalui tahap Plan, perusahaan mengidentifikasi permasalahan dan merancang solusi. Pada tahap Do, solusi tersebut diimplementasikan secara terkontrol. Selanjutnya pada tahap Check, hasil implementasi dievaluasi, dan pada tahap Act, perbaikan yang berhasil dijadikan standar baru. Siklus ini menciptakan perbaikan operasional yang berkelanjutan dan terstruktur (Gandara & Hasibuan, 2020).

Ketiga, pendekatan berbasis risiko yang menjadi kebaruan utama ISO 9001:2015 memungkinkan perusahaan untuk mengantisipasi potensi gangguan operasional sebelum terjadi. Dengan mengidentifikasi risiko sedini mungkin, perusahaan dapat mengalokasikan sumber daya secara lebih efektif dan menghindari biaya yang timbul akibat kegagalan proses. Nurcahyo et al. (2021) mencatat bahwa perusahaan manufaktur yang menerapkan risk-based thinking secara konsisten menunjukkan penurunan biaya operasional yang signifikan dalam jangka menengah.

Hal ini menunjukkan bahwa penerapan ISO 9001:2015 tidak hanya meningkatkan efisiensi proses, tetapi juga mendukung terciptanya sistem kerja yang lebih efektif dan berkelanjutan.

2. Pengaruh ISO 9001:2015 terhadap Daya Saing Perusahaan

Selain berdampak pada efisiensi internal, penerapan ISO 9001:2015 juga terbukti memberikan pengaruh positif terhadap daya saing perusahaan manufaktur di tingkat yang lebih luas. Daya saing dalam hal ini diukur dari beberapa dimensi, yakni kualitas produk, kepuasan pelanggan, kemampuan menembus pasar ekspor, serta reputasi perusahaan.

Dari sisi kualitas produk, penerapan sistem manajemen mutu yang terstruktur mendorong perusahaan untuk menjaga konsistensi standar produk dari waktu ke waktu. Produk yang secara konsisten memenuhi spesifikasi yang ditetapkan akan meningkatkan kepercayaan konsumen dan mengurangi tingkat retur atau komplain. Pancawati (2022) mengemukakan bahwa peningkatan kualitas produk melalui TQM dan standar mutu internasional berkontribusi langsung terhadap penguatan daya saing perusahaan di pasar.

Dari perspektif pasar internasional, sertifikasi ISO 9001:2015 merupakan syarat yang sering kali diminta oleh mitra bisnis dan pembeli dari luar negeri. Dengan memiliki sertifikasi ini, perusahaan manufaktur Indonesia memiliki modal yang kuat untuk bersaing di pasar global. Santoso et al. (2023) menyatakan bahwa penerapan standar mutu ISO 9001:2015 menjadi salah satu faktor kunci yang memungkinkan perusahaan untuk memperluas jangkauan pasar dan meningkatkan volume ekspor.

Dari aspek kepuasan pelanggan, ISO 9001:2015 menempatkan fokus pada pelanggan sebagai prinsip pertama dan utama. Perusahaan didorong untuk secara aktif memahami kebutuhan dan ekspektasi pelanggan, kemudian menerjemahkannya ke dalam spesifikasi produk dan standar layanan. Ketika pelanggan merasa kebutuhannya terpenuhi secara konsisten, loyalitas pelanggan akan terbentuk dan memperkuat posisi kompetitif perusahaan (Aisyah, Parhusip, & Wardhani, 2023).

Dengan demikian, penerapan ISO 9001:2015 menjadi salah satu strategi yang dapat meningkatkan daya saing perusahaan melalui kualitas produk yang konsisten dan kepercayaan pelanggan yang semakin tinggi.

3. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi

Keberhasilan implementasi ISO 9001:2015 tidak lepas dari sejumlah faktor pendukung yang harus dipersiapkan dengan matang. Komitmen dari manajemen puncak merupakan faktor yang paling krusial, karena tanpa dukungan kepemimpinan yang kuat, proses internalisasi standar mutu ke seluruh lapisan organisasi akan sulit terwujud. Selain itu, kesiapan sumber daya manusia melalui pelatihan dan peningkatan kompetensi juga menjadi prasyarat penting agar setiap karyawan mampu menjalankan prosedur sesuai dengan persyaratan standar (Santoso et al., 2023).

Di sisi lain, terdapat beberapa hambatan yang kerap dihadapi perusahaan dalam proses implementasi, di antaranya resistensi karyawan terhadap perubahan prosedur kerja, keterbatasan anggaran untuk proses sertifikasi dan audit, serta kurangnya pemahaman menyeluruh tentang persyaratan standar. Faktor-faktor ini perlu diantisipasi melalui program sosialisasi yang terencana dan dukungan konsultan mutu yang kompeten (Lubis et al., 2022).

Oleh karena itu, evaluasi dan pelatihan secara berkala diperlukan agar implementasi ISO 9001:2015 dapat berjalan lebih optimal dan memberikan manfaat yang berkelanjutan bagi perusahaan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil kajian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi operasional perusahaan manufaktur di Indonesia. Pengaruh tersebut terwujud melalui standarisasi proses produksi, penerapan siklus perbaikan berkelanjutan PDCA, serta pendekatan berbasis risiko yang memungkinkan perusahaan mengantisipasi dan mengelola potensi gangguan operasional secara proaktif. Di samping itu, ISO 9001:2015 juga terbukti memperkuat daya saing perusahaan, baik di pasar domestik maupun internasional, melalui peningkatan kualitas produk, kepuasan pelanggan, dan citra perusahaan yang lebih profesional.

Adapun saran yang dapat diberikan dari penelitian ini adalah sebagai berikut. Bagi perusahaan manufaktur yang belum mengimplementasikan ISO 9001:2015, disarankan untuk segera mempertimbangkan adopsi standar ini sebagai bagian dari strategi peningkatan daya saing jangka panjang. Bagi perusahaan yang telah tersertifikasi, penting untuk memastikan bahwa implementasi tidak berhenti pada aspek formalitas dokumentasi, melainkan benar-benar terinternalisasi dalam budaya kerja sehari-hari. Bagi peneliti berikutnya, disarankan untuk melakukan penelitian empiris dengan melibatkan data primer dari perusahaan manufaktur Indonesia guna memperdalam pemahaman tentang hubungan kausalitas antara ISO 9001:2015, efisiensi operasional, dan daya saing.

UCAPAN TERIMA KASIH)

Penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pengampu mata kuliah yang telah memberikan bimbingan dan arahan. Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga artikel ini dapat diselesaikan dengan baik. Semoga artikel ini dapat memberikan manfaat serta menjadi referensi bagi pembaca dan penelitian selanjutnya.

DAFTAR REFERENSI

- Aisyah, S., Parhusip, A. A., & Wardhani, I. I. (2023). Analisis efektivitas penerapan audit mutu internal menggunakan ISO 9001:2015 pada PT. Anugerah Indo Maritim Sejahtera. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(3), 45–57.
- Gandara, G. S., & Hasibuan, S. (2020). Analisis penerapan SNI ISO 9001:2015 melalui jumlah ketidaksesuaian produk, proses dan pelayanan pada PT. X. *Jurnal Standardisasi*, 22(3), 171–182.
- Lubis, A. F., Pradana, M., & Suryani, N. (2022). Evaluasi penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada PT. China Comservice Indonesia. *Journal of Applied Management Research*, 2(1), 30–43.
- Mulyono, T., Santoso, B., & Setiawan, P. (2020). Implementasi ISO 9001:2015 pada organisasi pendidikan di Indonesia. *Jurnal Pendidikan dan Mutu*, 6(1), 50–65.
- Nurcahyo, R., Santosa, H., & Wibowo, G. (2021). Dampak implementasi ISO 9001:2015 pada efisiensi manufaktur di Indonesia. *Jurnal Manajemen Industri dan Logistik*, 5(2), 110–124.
- Pancawati, N. L. P. A. (2022). Total Quality Management dan biaya mutu: Meningkatkan daya saing melalui kualitas produk. *Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 5(2), 185–194.
- Putra, F. M. A. M., & Indrawati, N. K. (2023). Pengaruh penerapan Total Quality Management terhadap kinerja operasional. *Jurnal Management Risiko dan*

Keuangan, 2(3), 243–258.

- Ridwan, T., & Apriliani, I. (2021). Penerapan Total Quality Management terhadap kinerja operasional pada CV. Suho Garmino. *Jurnal Inovasi Masyarakat*, 1(2), 132–141.
- Santoso, H., Sukma, H. N., & Sriyanto, W. (2023). Penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 untuk meningkatkan kualitas dan daya saing perusahaan X. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), 45–58.
- Samsinar, A. (2021). Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap kinerja perusahaan yang dimoderasi biaya kualitas pada perusahaan manufaktur di Kabupaten Serang Provinsi Banten. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 6(1), 22–34.
- Tsani, A. R. (2021). Analisis penerapan Total Quality Management dan komitmen organisasi dalam meningkatkan kinerja perusahaan. *Jurnal Riset Akuntansi*, 12(1), 30–37.
- Yanuar, F., & Putri, D. A. (2022). Pengendalian kualitas dalam upaya menurunkan produk cacat dengan metode PDCA. *Jurnal Teknik Industri dan Manajemen Produksi*, 4(2), 88–101.