

**Usulan Perbaikan Proses Perekrutan dan Proses Kerja Sama antara
MitraKerja dengan Perusahaan Umum Bulog Berdasarkan
ISO9001:2008
(Studi Kasus: Perusahaan Umum BULOG)**

The Suggestion of Recruiting and Cooperating Process Improvements between
Business Patner and Bulog Public Company Based on ISO 9001:2008
(Case Study: BULOG Public Company)

¹Shahnaz Illavy, ²Dewi Shofi Mulyati, ³Selamat
^{1,2,3}*Prodi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Islam Bandung,
Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116
Email : ¹shahnaz.illavy@gmail.com*

Abstract. One very important factor in a company is its human resources, due to the success of an enterprise decided by human resources that the company had. Therefore, companies must be selective in choosing resources. All companies only want to receive the quality of human resources, namely those considered able to carry out his work in accordance with a predetermined position. To determine whether the mechanisms are developed, agreed and applied by the company in carrying out any activity is appropriate or not, it will be researched by a quality management system that is ISO 9001: 2008. The study was conducted at the Company's General Logistics Agency (Bulog), West Java. Public Company BULOG procurement section of West Java has the task to recruit partners. The first step is to know the process or workflow reception procurement partners and the process of cooperation between partners with the company. And of the current process is assessed against the clauses of ISO 9001: 2008. From these results it can be seen that there is a process that has encountered an error. This error can be bad for the company. To overcome these problems then given the proposed improvements to the existing processes at this time so that the process runs effectively without constraint. The proposal already refers to the clause-a clause is concerned with the problems that exist.

Keywords: ISO 9001:2008, clause, human resource management

Abstrak. Salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan adalah sumber daya manusia yang dimiliki, karena berhasilnya suatu perusahaan ditentukan oleh sumber daya manusia yang perusahaan miliki. Oleh sebab itu, perusahaan harus selektif dalam memilih sumber daya. Semua perusahaan hanya ingin menerima sumber daya manusia yang berkualitas yaitu orang-orang yang di anggap mampu melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan kedudukan yang telah ditentukan. Untuk mengetahui apakah mekanisme yang disusun, disepakati dan diterapkan perusahaan dalam menjalankan setiap aktivitas sesuai atau tidak, maka akan di teliti oleh sistem manajemen mutu yaitu ISO 9001:2008. Penelitian dilakukan di Perusahaan Umum Badan Urusan Logistik (BULOG), Jawa Barat. Perusahaan Umum BULOG Jawa Barat seksi pengadaan mempunyai tugas untuk merekrut mitra kerja. Langkah awal yang dilakukan adalah mengetahui proses atau alur penerimaan mitra kerja pengadaan dan proses kerja sama antara mitra kerja dengan perusahaan. Dan dari proses yang ada saat ini dikaji terhadap klausul-klausul ISO 9001:2008. Dari hasil penelitian tersebut dapat dilihat bahwa ada proses yang mengalami kesalahan. Kesalahan ini dapat berdampak buruk bagi perusahaan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut maka diberikan usulan perbaikan terhadap proses yang ada saat ini agar proses berjalan dengan efektif tanpa kendala. Usulan yang diajukan sudah mengacu pada klausul-klausul yang bersangkutan dengan masalah yang ada.

Kata Kunci: ISO 9001:2008, klausul, manajemen sumber daya manusia

A. Pendahuluan

Perusahaan harus mengelola dengan baik personil yang dimiliki, karena kemampuan perusahaan untuk bersaing akan ditentukan oleh SDM yang dimiliki. Pengalaman, pengetahuan dan *know-how* yang dimiliki SDM merupakan aset utama yang menjadikan sebuah perusahaan lebih unggul dibandingkan pesaing. Selain SDM yang menjadi aset utama yang menjadikan sebuah perusahaan unggul, keberhasilan suatu perusahaan juga dapat terlihat dari mutu dalam setiap aspek yang terdapat di setiap perusahaan. Untuk menjaga mutu pada setiap aspek diperusahaan, maka perusahaan harus mengadakan evaluasi secara menyeluruh guna mengetahui posisi mutu dan melakukan tindakan perbaikan atau peningkatan mutu yang dibutuhkan. Evaluasi pada umumnya dilakukan secara teknis, yaitu dengan mengadakan serangkaian pengujian dan pemeriksaan. Perusahaan dikatakan gagal apabila tidak adanya konsep yang jelas yang dapat mengevaluasi dan mengukur sampai mana keberhasilan manajemen mutu suatu perusahaan. Salah satu yang menyebabkan terjadinya hal tersebut adalah manajemen mutu suatu perusahaan dapat berkembang tanpa ada patokan yang terikat. Banyak perusahaan yang merancang manajemen mutu sesuai dengan kebutuhan mereka.

ISO (*International Organization for Standardization*) 9001:2008 merupakan sistem penjaminan mutu, yaitu mekanisme standar yang disusun, disepakati dan diterapkan oleh suatu organisasi dalam menjalankan aktivitas suatu perusahaan. Sistem ISO 9001:2008 menjelaskan bagaimana perusahaan beroperasi. Bagaimana pekerjaan mengalir dari satu aktivitas ke aktifitas lain. Parameter-parameter fisik dari hasil pekerjaan, yang menentukan apakah hasil tersebut memenuhi persyaratan kualitas yang telah ditentukan dan disepakati atau belum.

Perusahaan Umum Badan Urusan Logistik (BULOG) Jawa Barat seksi pengadaan mempunyai tugas untuk merekrut mitra kerja. Landasan kemitraan antara perusahaan Umum BULOG dengan mitra kerja pengadaan dilaksanakan berdasarkan pada komitmen bersama untuk mencapai keberhasilan kemitraan pengadaan pangan dalam negeri sesuai sasaran yang sudah ditentukan. Fungsi dari mitra kerja pengadaan adalah untuk menjembatani perusahaan umum BULOG dengan petani atau kelompok tani dalam melaksanakan kebijakan pengadaan pangan dala negeri dan memberikan kontribusi melalui perusahaan umum BULOG dalam pemenuhan persediaan pangan nasional. Berdasarkan uraian yang diatas, maka dapat disusun tujuan penelitian, yaitu mengetahui proses awal apa saja yang terjadi saat proses rekrutmen di Perusahaan Umum BULOG Jawa Barat, mengidentifikasi faktor apa yang mempengaruhi proses rekrutmen di Perusahaan Umum BULOG Jawa Barat dan mengusulkan perbaikan pada proses perekrutan mitra kerja dan proses kerja sama antara mitra kerja dengan perusahaan berdasarkan klausul-klausul ISO 9001:2008 (*International Organization for Standardization*) di Perusahaan Umum BULOG Jawa Barat, menggunakan IDEF0.

B. Landasan Teori

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan (goal) bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal. (Veithzal, Mansyur, Thoby dan Willy, 2009, h.1). Tujuan dari perencanaan SDM ialah untuk menentukan kualitas dan kuantitas karyawan yang

akan mengisis semua jabatan dalam perusahaan, untuk menjamin tersedianya tenaga kerja masakinimaupun masadepan sehingga setiap pekerjaan ada yang mengerjakannya, untuk menghindari terjadinya amin manajemen dan tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas (Veithzal, Mansyur, Thoby dan Willy, 2009, h.42). Menurut John H. Proctor dan Wiliam M. Thotondalambukunya *Training a Handbook for Life Managers*, yang dikutip dalam oleh Dr. Burhanuddin Yusuf, M.M., M.A dalam bukunya *Manajemen Sumber Daya Manusia Lembaga Keuangan Syariah*, menyebutkan terdapat beberapa manfaat dari SDM, yaitu meningkatkan kepuasan para karyawan, memperbaiki metode dan system kerja, meningkatkan tingkat penghasilan, mengurangi biaya-biaya lembur, mengurangi keluhan pegawai, mengurangi kecelakaan kerja, memperbaiki komunikasi dan menimbulkan kerjasama yang baik, dan lain-lain.

Dalam perannya, SDM penting untuk dapat menciptakan nilai tambah bagi perusahaan, namun demikian nilai tersebut ditentukan oleh si penerima, bukan oleh yang memberikan, maka setiap proporsi nilai (*value proposition*) berfokus kepada si penerima, bukan pemberi nilai itu, oleh karenanya lebih baik berkonsentrasi pada apa yang orang lain (konsumen internal dan eksternal) inginkan dari pada menetapkan cara untuk mencapai apa yang SDM inginkan terjadi. Dengan demikian, SDM dapat membentuk organisasi yang memberikan hasil hari ini dan memberi kepercayaan untuk apa yang akan dicapai di masa yang akan datang (Sjafri Mangkuprawira, 2011, h.27).

Mutu menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan suatu perusahaan. Mutu semata-mata tidak menjadi tanggung jawab bagian produksi namun menjadi perhatian semua pihak dalam perusahaan. Dalam situasi perdagangan terbuka, setiap perusahaan harus dapat menghasilkan produk yang memenuhi persyaratan mutu minimal yang ditetapkan, yang biasanya menggunakan standar nasional sebagai acuannya perusahaan (Eddy Herjanto, 2008, h.391). Sistem pengendalian mutu adalah struktur kerja operasi pada seluruh perusahaan atau pabrik yang disepakati, didokumentasi dalam prosedur-prosedur teknis manajerial yang terpadu dan efektif, untuk membimbing tindakan-tindakan yang terkoordinasi dari tenaga kerja, mesin, dan informasi perusahaan, serta pabrik melalui cara yang terbaik dan paling praktis untuk menjamin kepuasan pelanggan akan mutu dan biaya mutu yang ekonomis. Menurut Eddy Herjanto, 2008, menjelaskan bahwa manajemen mutu adalah suatu filosofi yang mengintegrasikan beberapa fokus utama, yaitu fokus pada pelanggan, proses kerja, keuntungan dan proses belajar yang berkelanjutan. Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penerapan manajemen mutu terpadu ialah mengurangi biaya operasi, meningkatkan kepuasan pelanggan, meningkatkan moral perusahaan, membangun sebuah proses peningkatan yang berkelanjutan, memperoleh atau membangun keunggulan kompetitif.

ISO 9001 merupakan model sistem jaminan kualitas dalam desain/pengembangan, produksi, instalasi, dan pelayanan atau sering disebut dengan istilah Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001. (M.N. Nasution, 2001). Sedangkan Sugeng Listyo Prabowo (2009:45) mengatakan bahwa "ISO 9001 merupakan standar internasional yang mengatur tentang Sistem Manajemen Mutu (Quality Management System)". Manfaat dari penerapan ISO 9001 : 2008 telah diperoleh banyak perusahaan. Beberapa manfaat dapat dicatat adalah meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan melalui jaminan kualitas yang terorganisasi dan sistematis. Proses dokumentasi dalam ISO 9001 : 2008 menunjukkan bahwa kebijakan, prosedur, dan

instruksi yang berkaitan dengan kualitas telah direncanakan dengan baik dan perusahaan yang telah bersertifikat ISO 9001 : 2008 diijinkan untuk mengiklankan pada media masa bahwa sistem Manajemen Kualitas dari perusahaan telah diakui secara internasional. Hal ini berarti meningkatkan citra perusahaan serta daya saing dalam memasuki pasar global. Strategi yang dibuat dengan metode SWOT akan dilakukan analisis dan perencanaan yang lebih dalam untuk memudahkan dalam pengimplementasian semua strategi yang dihasilkan dengan Metode 5W1H. Metode 5W1H merupakan metode yang dapat digunakan pada tahapan improve untuk memperjelas solusi-solusi yang didapat pada proses sebelumnya. Pada dasarnya, rencana-rencana tindakan akan mendeskripsikan tentang alokasi sumber-sumber daya serta prioritas dan alternatif yang akan dilakukan dalam implementasi dari rencana itu.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

ISO 9001 : 2008 merupakan sistem penjaminan mutu, yaitu mekanisme standar yang disusun, disepakati dan diterapkan oleh suatu organisasi dalam menjalankan aktivitas suatu perusahaan. Sistem ISO 9001: 2008 secara jelas akan menjelaskan bagaimana perusahaan beroperasi. Implementasi ISO 9001:2008 pada Perusahaan Umum BULOG dilakukan pada setiap kegiatan pada proses perekrutan mitra kerja pengadaan. Dengan diterapkan ISO 9001:2008 dalam setiap kegiatan ini diharapkan akan terbentuk suatu sistem yang dapat mendeteksi kesalahan-kesalahan yang ada atau yang akan terjadi sehingga akan memberikan dampak yang nyata terhadap peningkatan kinerja perusahaan.

Dalam proses penerapan manajemen mutu ISO 9001:2008 Perum BULOG mengalami berbagai hambatan yang berhubungan dengan klausul yang terdapat pada ISO. Salah satunya adalah dalam hal pemeriksaan. Berikut merupakan penjelasan dari klausul yang berhubungan dengan permasalahan yang terjadi di Perum BULOG. Permasalahan tersebut mengacu pada klausul 4.2.4 yang berisi mengenai pengendalian rekaman, klausul 5.1 berisi mengenai komitmen manajemen, klausul 5.5.3 berisi mengenai komunikasi internal, klausul 6.2.1 yang berisi mengenai umum, klausul 6.2.2 yang berisi mengenai kompetensi, pelatihan dan kepedulian, klausul 6.3 yang berisi mengenai prasarana atau infrastruktur, klausul 6.4 yang berisi mengenai lingkungan kerja, klausul 8.2.3 yang berisi mengenai pemantauan dan pengukuran proses, klausul 8.3 yang berisi mengenai pengendalian produk yang tidak sesuai, klausul 8.5.1 yang berisi mengenai perbaikan berkelanjutan, klausul 8.5.2 yang berisi mengenai tindakan korektif dan yang terakhir adalah klausul 8.5.3 yang berisi mengenai tindakan pencegahan.

Agar lebih jelas mengetahui akibat dari permasalahan yang ada, maka digunakanlah metode 5W+1H. Munculnya permasalahan why dikarenakan tidak adanya prosedur terdokumentasi yang rutin dari perusahaan untuk meninjau ulang persyaratan-persyaratan yang terkait dengan kegiatan personel, kurangnya komitmen dari manajemen puncak seperti mengkomunikasikan pentingnya memenuhi persyaratan pelanggan maupun persyaratan peraturan dan perundang-undangan kepada seluruh pihak yang ikut andil dalam setiap kegiatan, kurangnya pengawasan manajemen puncak terhadap keefektifan kegiatan dan memastikan bahwa proses komunikasi yang sesuai telah ditetapkan dalam kegiatan tersebut, minimnya pendidikan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman personel terhadap kegiatan yang mempengaruhi kesesuaian terhadap kualitas produk, para personel tidak memahami dengan baik peran serta kontribusi pekerjaan mereka terhadap keberhasilan perusahaan secara keseluruhan utamanya yang terkait dengan pencapaian sasaran mutu, tidak ada jadwal pemeriksaan rutin pada setiap prasarana yang dimiliki oleh para personel,

lingkungan kerja yang dimiliki para personel tidak dijaga dengan baik yang mengakibatkan lingkungan kerja menjadi tidak kondusif dan hasil yang dihasilkan tidak sesuai terhadap persyaratan produk, perusahaan tidak menerapkan metode pemantauan untuk memantau kegiatan para personel, perusahaan kurang teliti dalam memeriksa barang yang masuk, tidak adanya rencana/cara mengelola/tindakan perbaikan serta pencegahan terhadap proses-proses yang diperlukan secara terus-menerus untuk meningkatkan efektivitas, tidak ada tindakan atau prosedur terdokumentasi yang diambil untuk menangani masalah ketidaksesuaian produk, tidak ada tindakan preventif yang dilakukan. Untuk what adalah terjadi kekeliruan atau kesalahan saat kegiatan pemilihan mitra kerja dan pada proses kerja sama antara mitra kerja dengan Perum BULOG. Untuk who adalah pemeriksaan dilakukan oleh bagian pengadaan berdasarkan keahlian masing-masing. Permasalahan where adalah dibagian pemeriksaan Perum BULOG. Untuk when adalah terjadi ketidaksesuaian saat proses pemilihan sampai dengan proses kerja sama antara mitra kerja dengan Perum BULOG. Dan untuk how adalah membuat prosedur kerja yang ada secara lebih detail

Dari permasalahan yang ada, maka dapat diusulkan perbaikan. Usulan ini dilakukan untuk menemukan cara terbaik untuk memperbaiki kesalahan-kesalahan yang terjadi. Proses ini juga dibuat guna meningkatkan kualitas yang dihasilkan oleh perusahaan. Dalam usulan yang diajukan, sebaiknya ada bagian pengawasan untuk mengawasi setiap kegiatan yang dilakukan agar tidak terjadi kekeliruan atau kesalahan pada saat kegiatan berlangsung. Dan untuk proses kerja sama antara mitra kerja dengan perusahaan umum BULOG sebaiknya sebelum para mitra kerja melakukan perjanjian jual beli beras, para mitra kerja diberi pelatihan serta pendidikan agar para mitra kerja memahami dengan baik peran serta kontribusi pekerjaan mereka terhadap keberhasilan perusahaan secara menyeluruh, utamanya yang terkait dengan pencapaian sasaran mutu.

D. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Pada proses awal perekrutan, Perum BULOG telah mengidentifikasi satu kali saat proses awal seleksi mitra kerja kepemilikan sarana dan prasarana yang harus dimiliki mitra kerja.
2. Terdapat dua persyaratan yang harus dipenuhi para calon MKP untuk menjadi MKP, yaitu persyaratan administratif dan persyaratan teknis. Persyaratan administratif meliputi mitra kerja pengadaan atau MKP adalah berbadan hukum, badan usaha atau usaha perseorangan dan kelompok tani atau gabungan kelompok tani yang memenuhi persyaratan untuk melakukan kerja sama pengadaan gabah/beras. Memiliki Surat Pemohonan menjadi MKP, Akta Notaris Pendirian Perusahaan, Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP), Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Surat Keterangan Tidak Mengganggu Lingkungan, Surat Ijin Usaha Penggilingan Padi atau Penyosohan Beras (sesuai perijinan daerah masing-masing), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan Nomor Pokok Pengusaha Kena Pajak (NPPKP) bagi MKP yang telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP), Kontrak atau Surat Kuasa dari pemilik penggilingan yang disahkan oleh notaris, bagi yang tidak memiliki tetapi menguasai sarana penggilingan. Dan untuk persyaratan teknis yaitu memiliki dan atau menguasai secara sah sarana dan prasarana pengeringan gabah (lantai jemur dan atau pengering mekanis), memiliki dan atau menguasai secara sah sarana dan prasarana pengolahan padi, sekurang-kurangnya yaitu mesin pemecah kulit, mesin penyosoh, alat pemisah beras (grader) atau ayakan. Sarana

lainnya yang diharapkan dimiliki MKP adalah mesin pemisah gabah dan beras pecah kulit, pemisah batu (*destoner*) dan mesin pemisah warna (*colour shorter*). Persyaratan lain-lain meliputi surat pernyataan kesanggupan atau penugasan yang telah ditetapkan dan surat pernyataan atau keterangan lainnya yang diperlukan.

3. Sesuai dengan ISO 9001:2008, proses perekrutan dan kerja sama antara mitra kerja dengan Perum BULOG yang distandarisi oleh ISO 9001:2008 klausul 4.2.4 yang berisi mengenai pengendalian rekaman, klausul 5.1 berisi mengenai komitmen manajemen, klausul 5.5.3 berisi mengenai komunikasi internal, klausul 6.2.1 yang berisi mengenai umum, klausul 6.2.2 yang berisi mengenai kompetensi, pelatihan dan kepedulian, klausul 6.3 yang berisi mengenai prasarana atau infrastruktur, klausul 6.4 yang berisi mengenai lingkungan kerja, klausul 8.2.3 yang berisi mengenai pemantauan dan pengukuran proses, klausul 8.3 yang berisi mengenai pengendalian produk yang tidak sesuai, klausul 8.5.1 yang berisi mengenai perbaikan berkesinambungan, klausul 8.5.2 yang berisi mengenai tindakan korektif dan yang terakhir adalah klausul 8.5.3 yang berisi mengenai tindakan pencegahan.
4. Dari hasil usulan perbaikan yang dilakukan dengan metode 5W+1H sebagaimana telah dijelaskan dalam analisis (hal. 72). Munculnya permasalahan *why* dikarenakan tidak adanya prosedur terdokumentasi yang rutin dari perusahaan untuk meninjau ulang persyaratan-persyaratan yang terkait dengan kegiatan personel, kurangnya komitmen dari manajemen puncak seperti mengkomunikasikan pentingnya memenuhi persyaratan pelanggan maupun persyaratan peraturan dan perundang-undangan kepada seluruh pihak yang ikut andil dalam setiap kegiatan, kurangnya pengawasan manajemen puncak terhadap keefektifan kegiatan dan memastikan bahwa proses komunikasi yang sesuai telah ditetapkan dalam kegiatan tersebut, minimnya pendidikan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman personel terhadap kegiatan yang mempengaruhi kesesuaian terhadap kualitas produk, para personel tidak memahami dengan baik peran serta kontribusi pekerjaan mereka terhadap keberhasilan perusahaan secara keseluruhan utamanya yang terkait dengan pencapaian sasaran mutu, tidak ada jadwal pemeriksaan rutin pada setiap prasarana yang dimiliki oleh para personel, lingkungan kerja yang dimiliki para personel tidak dijaga dengan baik yang mengakibatkan lingkungan kerja menjadi tidak kondusif dan hasil yang dihasilkan tidak sesuai terhadap persyaratan produk, perusahaan tidak menerapkan metode pemantauan untuk memantau kegiatan para personel, perusahaan kurang teliti dalam memeriksa barang yang masuk, tidak adanya rencana/cara mengelola/tindakan perbaikan serta pencegahan terhadap proses-proses yang diperlukan secara terus-menerus untuk meningkatkan efektivitas, tidak ada tindakan atau prosedur terdokumentasi yang diambil untuk menangani masalah ketidaksesuaian produk, tidak ada tindakan preventif yang dilakukan. Untuk *what* adalah terjadi kekeliruan atau kesalahan saat kegiatan pemilihan mitra kerja dan pada proses kerja sama antara mitra kerja dengan Perum BULOG. Untuk *who* adalah pemeriksaan dilakukan oleh bagian pengadaan berdasarkan keahlian masing-masing. Permasalahan *where* adalah dibagian pemeriksaan Perum BULOG. Untuk *when* adalah terjadi ketidaksesuaian saat proses pemilihan sampai dengan proses kerja sama antara mitra kerja dengan Perum BULOG. Dan untuk *how* adalah membuat prosedur kerja yang ada secara lebih detail.
5. Dalam usulan yang diajukan, sebaiknya ada bagian pengawasan untuk

mengawasi setiap kegiatan yang dilakukan agar tidak terjadi kekeliruan atau kesalahan pada saat kegiatan berlangsung. Dan untuk proses kerja sama antara mitra kerja dengan perusahaan umum BULOG sebaiknya sebelum para mitra kerja melakukan perjanjian jual beli beras, para mitra kerja diberi pelatihan serta pendidikan agar para mitra kerja memahami dengan baik peran serta kontribusi pekerjaan mereka terhadap keberhasilan perusahaan secara menyeluruh, utamanya yang terkait dengan pencapaian sasaran mutu.

Daftar Pustaka

- Budi Wahyono, 2012. *Pengertian dan Sejarah ISO 9001*. Pendidikan Ekonomi, [Blog]. Tersedia pada : <http://www.pendidikanekonomi.com/2012/10/pengertian-dan-sejarah-iso-9001.html> [Diakses pada tahun 2012]
- Dr. C. Rudy Prihantoro, M.Pd. 2012. *Konsep Pengendalian Mutu*. Bandung: PT RemajaRosdakarya.
- Dr. H. Burhanuddin Yusuf, M.M., M.A., 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta : PT RajaGrafindoPersada.
- Drs. Suyadi Prawirosentono, MBA. 2002. *Filosofi Baru Tentang MANAJEMEN MUTU TERPADU Total Quality Management ABAD 21 Studi Kasus & Analisis*. Jakarta : PT BumiAksara.
- Eddy Herjanto, 2008. *Manajemen Operasi* (Edisi 3). [e-book]. Tersedia pada : google books <https://books.google.co.id/books?id=xGgDqdl5NZEC&printsec=frontcover&dq=ebook+definisi+manajemen++mutu&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwi9o6nSjflMAhWKNY8KHVNQB5wQ6AEIHTAA#v=onepage&q&f=false>
- Jeffy Louis, 2011. Jeffy Louis Ke-XIII (Belajar). *Check list*. [blog] 01 Februari. Tersedia pada : <http://jeffy-louis.blogspot.co.id/2011/02/check-list.html>. [Diakses 01 Februari 2011]
- Kuswadidan Erna Mutiara, 2004. DELTA-Delapan Langkah dan Tujuh Alat Statistik untuk Peningkatan Mutu Berbasis Komputer. [e-book]. Tersedia pada : google books < <https://books.google.co.id/books?id=OciBkaF77TkC&pg=PA79&dq=fishbone+adalah&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwjp5snqi8DNAhVMPo8KHZiQAwkQ6AEIGjAA#v=onepage&q=fishbone%20adalah&f=false>
- Konsultan ISO, 2011. *Prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008*. [online]. Terdapat pada: <<http://konsultaniso.web.id/sistem-manajemen-mutu-iso-90012008/prinsip-sistem-manajemen-mutu-iso-90012008/>> [Diakses 2 Desember 2011]
- Muhamad Nugraha, 2014. Muhamad Nugraha. *Langkah-Langkah Penerapan ISO 9001:2008*. [blog] 22 Januari. Tersedia pada: <<http://muhamadnugraha18.blogspot.co.id/2014/01/langkah-langkah-penerapan-dan.html>> [Diakses 22 Januari 2014]
- Muhammad Ilham, 2015. *IDEFO*. [online]. Terdapat pada : <<http://dokumen.tips/documents/idef0-55c0927ece4cc.html>> [Diakses 2 Agustus 2015]
- NurulRahayuBaso Amir. 2014. *Penilaian Terhadap Penerapan Quality Assurance Pada Proyek Pt. Semen Bosowa Clinker Plant Line 2*. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Prof. Dr. Ir. Tb. Sjafi Mangkuprawira, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*, Edisi Kedua. Bogor :Ghalia Indonesia.

- Prof. Dr. Veithzal Rivai Zainal, S.E., M.M., MBA., Prof. Dr. H. Mansyur Ramly, S.E., M.Si., Prof. Dr. Thobu Mutis., Dr. Willy Arafah, S.E., M.M., DBA, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan. Dari Teori ke Praktik*. Jakarta : PT RajaGrafindoPersada.
- Rifky Mohammad Lutfy. 2015. *Pengaruh Pelatihan ISO 9001:2008 Terhadap Peningkatan Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT Spectra Samudra Line Jakarta*. SekolahTinggiIlmuEkonomi Ahmad Dahlan Jakarta.
- RizkyNurAyuningtyasPutri. 2010. *IMPLEMENTASI DAN RESERTIFIKASI SISTEM MANAJEMEN MUTU (SMM) ISO 9001:2008 PADA PT SUWASTAMA DI SUKOHARJO*. Universitas Sebelas Maret.
- TaufikAmsyah, 2013. *Pengertian SOP*. [online]. Terdapat pada : <<https://taufikamsyah.wordpress.com/2013/02/18/pengertian-sop/>> [Diakses 18 Februari 2013]