

Penilaian Kesiapan Implementasi Sistem Manajemen Mutu SNI/ISO 9001:2015 Menggunakan Metode *Gap Analysis*

Najla Dzakya Nur Haliza^{*1)}, Tanisa Adha Ningrum²⁾, Yashinta Putri Damayanti³⁾, dan Fakhrina Fahma⁴⁾

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Sebelas Maret, Jl. Ir. Sutami No. 36, Ketingan, Jebres, Surakarta, 57126, Indonesia
Email: najlakya@student.uns.ac.id

ABSTRAK

Usaha roti sedang digemari banyak orang terutama kalangan anak muda. Namun, di tengah persaingan yang ketat, penting bagi pengusaha untuk memastikan kualitas produk dan layanan mereka agar tetap konsisten dan memuaskan pelanggan. Maka dari itu, dilakukan penelitian untuk mengidentifikasi kesiapan dan pemahaman perusahaan dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Metode analisis yang dipakai untuk penelitian kali ini yaitu dengan metode *Gap Analysis*. Untuk keperluan penelitian, disiapkan kuesioner mengenai kesiapan implementasi Sistem Manajemen Mutu dengan 176 pertanyaan yang ditujukan pada responden. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada 3 responden dengan jabatan *store manager*, asisten *store manager*, dan staf *sales counter*. Didapatkan besaran *gap* sebesar 69% dengan persyaratan yang memiliki kesenjangan paling tinggi adalah klausul 5 mengenai kepemimpinan. Menurut hasil penelitian, diketahui kesimpulan yang dapat diambil yaitu penerapan dari SNI/ISO 9001:2015 untuk kesiapan implementasi sistem manajemen mutu di Toko Roti XYZ harus diperbaiki.

Kata kunci: Sistem Manajemen Mutu, *Gap Analysis*, SNI/ISO 9001:2015

1. Pendahuluan

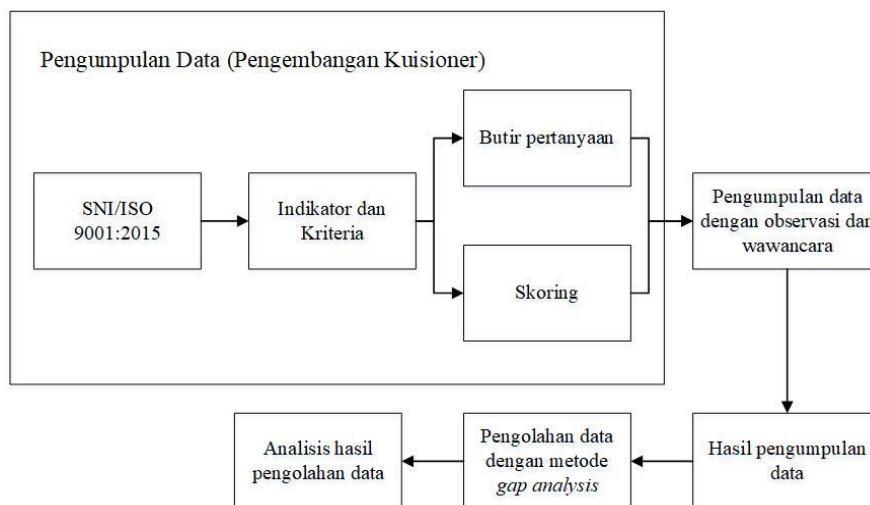
Di dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif, salah satu faktor penentu utama yang memengaruhi keputusan pembelian konsumen adalah kualitas produk. Sebuah produk dengan kualitas terbaik yang dihasilkan telah memenuhi persyaratan kualitas yang ditetapkan. Di Indonesia, standar sistem manajemen mutu yang diadopsi adalah ISO 9001:2015, yang dikeluarkan oleh *International Organization for Standardization* dan diadopsi identik menjadi SNI ISO 9001:2015 oleh Badan Standarisasi Nasional (BSN) (Azfa & Solihah, 2023). SNI ini merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk mengedarkan produk di wilayah Indonesia (Madjid & Sugianto, 2023). Produk yang melebihi standar ini akan lebih menarik bagi pelanggan karena kualitasnya yang lebih tinggi. Penerapan ISO 9001:2015 dalam perusahaan memerlukan pengajuan audit sertifikasi kepada Lembaga Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu (LSSM) yang telah terakreditasi oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN). Sistem ini terdiri dari berbagai macam kriteria dalam bentuk klausul 1-10 yang harus diterapkan oleh perusahaan. Meskipun banyak manfaat yang bisa didapat dari sertifikasi ISO, dalam praktiknya masih terdapat berbagai kendala baik dalam proses maupun setelah sertifikasi diperoleh (Wartuny, Lumeno, & Mandagi, 2018). Menurut data dari Kementerian Perindustrian, hanya sekitar 35% perusahaan di Indonesia yang sudah berhasil memperoleh sertifikasi ISO 9001:2015, sementara 65% lainnya masih berjuang dengan berbagai kendala. Salah satu masalah utama yang dihadapi adalah kurangnya komitmen dari pimpinan, yang sangat penting dalam memastikan keberhasilan implementasi standar mutu ini (Wartuny, Lumeno, & Mandagi, 2018). Oleh karena itu, penelitian ini melakukan kajian lebih dalam mengenai kesiapan Toko Roti XYZ dalam menggunakan ISO 9001:2015.

Toko Roti XYZ merupakan salah satu contoh perusahaan yang memproduksi roti, kue, *cookies*, dan semacamnya yang berlokasi di Jl. Yosodipuro No.52, Punggawan, Kec. Banjarsari,

Kota Surakarta. Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji kesiapan Toko Roti XYZ dalam menerapkan ISO 9001:2015 menggunakan metode *gap analysis*. *Gap analysis* digunakan untuk membandingkan situasi saat ini dengan kondisi yang diharapkan di masa mendatang. Metode ini efektif untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan memberikan panduan langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapai standar ISO/SNI 9001:2015. Melalui *gap analysis*, dapat diidentifikasi langkah-langkah yang diperlukan untuk menjembatani kesenjangan yang ada dan mencapai kondisi yang diinginkan sesuai dengan standar ISO/SNI 9001:2015. Tujuan dari penelitian ini antara lain mengidentifikasi kesiapan dan pemahaman perusahaan dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu SNI/ISO 9001:2015 dan mengidentifikasi seberapa besar kesenjangan (*Gap*) antara persyaratan SNI/ISO 9001:2015 dengan praktik terhadap kesiapan implementasi Sistem Manajemen Mutu SNI/ISO 9001:2015 di Toko Roti XYZ. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berguna bagi Toko Roti XYZ dalam upaya mencapai standar kualitas yang diinginkan.

2. Metode

Penelitian ini merupakan studi kasus pada Toko Roti XYZ yang dilakukan untuk mengidentifikasi kesiapan dan pemahaman perusahaan dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu SNI/ISO 9001:2015 dan mengidentifikasi seberapa besar kesenjangan (*gap*) antara persyaratan SNI/ISO 9001:2015 dengan praktik terhadap kesiapan implementasi Sistem Manajemen Mutu SNI/ISO 9001:2015 di Toko Roti XYZ. Berikut merupakan *flowchart* penelitian kesiapan implementasi SNI/ISO 9001:2015 pada Toko Roti XYZ.



Gambar 1. Flowchart Penelitian

Tahap pengumpulan data dimulai dengan proses pembuatan desain kuesioner dari setiap klausul yang ada pada standar SNI/ISO 9001:2015, sebagai dasar penyusunan pertanyaan/pernyataan. Desain dan pengembangan kuesioner dibuat dengan tujuan untuk memastikan bahwa pertanyaan/pernyataan yang diberikan sesuai dengan tujuan penelitian dan menghasilkan data yang relevan (Putri, 2022). Desain dan pengembangan kuesioner diawali dengan menentukan variabel yang akan diteliti, penelitian ini diambil berdasarkan klausul yang terdapat pada SNI/ISO 9001:2015 yaitu klausul 4 – 10. Dalam setiap klausul tersebut, kemudian dibentuk beberapa kriteria yang merupakan inti ataupun poin-poin dalam penjelasan dari persyaratan dalam klausul. Setelah itu, dipecah lagi menjadi beberapa indikator sebagai pengembangan dari kriteria. Indikator digunakan untuk menyusun pertanyaan secara logis dan

kronologis yang akan diajukan kepada responden. Dalam setiap indikator tersebut disusun pertanyaan/ Pernyataan minimal 1. Selanjutnya, perancangan respon jawaban menggunakan skala *likert* 1-5 yang ditunjukkan pada tabel 1. Kemudian data dikumpulkan dengan mengimplementasikan kuesioner kepada target responden dengan wawancara dan observasi. Responden dipilih berdasarkan pengetahuan dan keterlibatannya dalam keberjalanan usaha toko roti, yaitu satu *store manager*, satu asisten *store manager*, dan satu staf *sales counter*.

Tahap pengolahan data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis kesenjangan (*Gap Analysis*) untuk mengukur tingkat kesiapan dan pemahaman perusahaan dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu SNI/ISO 9001:2015. *Gap analysis* digunakan untuk membandingkan situasi yang terjadi saat ini dengan kondisi yang diharapkan di masa mendatang (Mutmainah, 2023). Dalam penelitian ini dilakukan analisis kesenjangan antara klausul ISO 9001:2015 yang sudah diterapkan di perusahaan dengan klausul SNI/ISO 9001:2015 yang sebenarnya. Menurut Apriani A.S. & Renosori P. (2022), persentase penilaian klausul dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut.

$$\text{Persentase penilaian} = \frac{\text{Score Checklist}}{\text{Score maksimal}} \times 100 \quad (1)$$

Langkah-langkah dalam melakukan *Gap Analysis* dilakukan dengan penentuan skor, penilaian *check sheet*, dan penilaian *gap*. Nilai/skor yang akan digunakan pada *Gap Analysis* adalah sebagai berikut.

Tabel 1. *Score GAP Analysis*

Score	Pengertian
1	Jika suatu organisasi tidak memahami apa yang diperlukan dan tidak melakukan hal tersebut.
2	Jika suatu organisasi memahami pentingnya aktivitas tersebut, namun tidak melakukannya.
3	Jika suatu organisasi memiliki dokumen akan tetapi belum diterapkan atau dilakukan tapi tidak dicatat.
4	Jika suatu organisasi atau perusahaan melakukan aktivitas tetapi tidak konsisten.
5	Jika suatu organisasi melakukan aktivitas dengan baik dan dilakukan secara konsisten.

(Sumber: Ikhtiar et al., 2023)

Penilaian *check sheet* akan dilakukan oleh responden berdasarkan kondisi organisasi/perusahaan saat ini, dimana responden yang dipilih yaitu responden yang cukup kompeten (Rofiq, 2021). Melalui *check sheet* analisis *gap*, proses analisis unsur-unsur persyaratan ISO akan menjadi lebih mudah (Yoshana, 2022). Penilaian dilakukan berdasarkan ketentuan *scoring* sesuai tabel 1 di atas. Selanjutnya dilakukan penilaian *gap*. Tujuan penilaian *gap* dilakukan untuk mengetahui seberapa besar *gap* atau kesenjangan dalam perusahaan. Persentase diperoleh melalui penjumlahan *score* setiap variabel dan membaginya dengan nilai maksimal dari variabel tersebut. Jadi, semakin kecil nilai *gap* yang ada dalam perusahaan, maka semakin baik (Nurfida et al., 2020). Nilai persentase menunjukkan seberapa besar kesiapan perusahaan dalam pengimplementasian SNI/ISO 9001:2015. Berikut tabel *range* dari *GAP Analysis*:

Tabel 2. Range GAP Analysis

Persentase	Variabel
75% - 100%	Organisasi siap untuk melengkapi QMS ISO 9001:2015 dan melakukan sertifikasi.
50% - 74%	Organisasi masih harus memperbaiki QMS untuk persiapan ISO 9001:2015
1% - 49%	QMS organisasi sangat butuh perbaikan karena berbeda jauh dari Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001:2015.

(Sumber: Fernando et al., 2017)

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Penilaian Kesiapan Implementasi ISO 9001:2015

Untuk menilai tingkat kesiapan dalam implementasi standar manajemen mutu SNI/ISO 9001:2015, alat ukur yang digunakan adalah kuesioner. Perancangan kuesioner ini dilakukan dengan merincikan setiap klausul yang ada dalam SNI/ISO 9001:2015. Dalam setiap klausul tersebut, dibagi lagi menjadi kriteria dan indikator yang merupakan inti dari penjelasan yang diperlukan dalam klausul. Setelah itu, dapat ditentukan pertanyaan atau pernyataan yang akan diberikan pada perusahaan dalam bentuk kuesioner. Dalam penelitian ini, kuesioner dibagikan kepada perusahaan XYZ dengan 3 responden, yaitu satu *store manager*, satu asisten *store manager*, dan satu staf *sales counter*.

Berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner, dapat diketahui skor penilaian dari setiap klausul. Dalam pengisian kuesioner, diperlukan skala yang digunakan untuk mengukur penilaian kesiapan implementasi standar manajemen mutu SNI/ISO 9001:2015. Skala dan kriteria yang dipakai dapat dilihat pada Tabel 1.

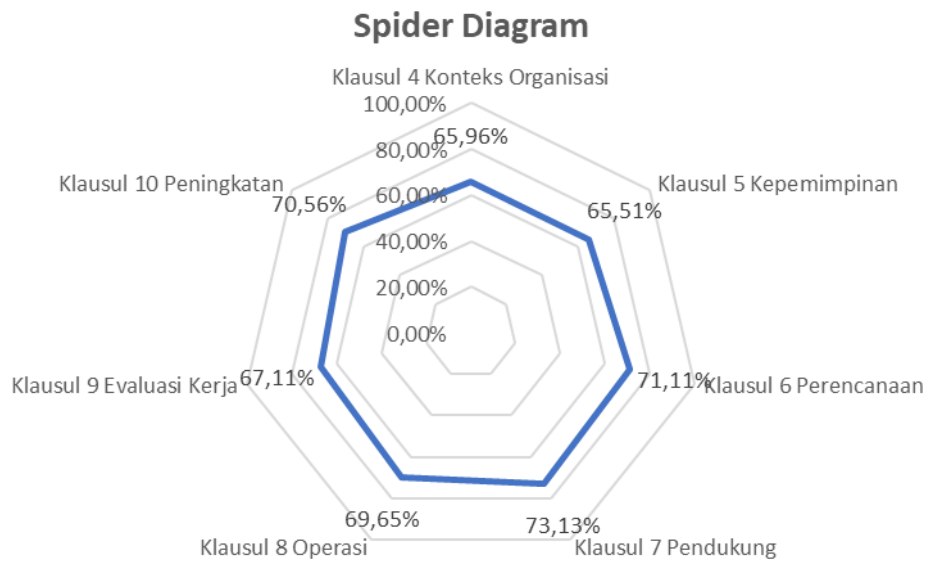
Setelah melakukan rekapitulasi hasil kuesioner, kemudian dilakukan perhitungan pada setiap klausul. Skor setiap pernyataan dalam suatu klausul dijumlah sehingga didapatkan skor pencapaian pada tiap responden. Kemudian, dari ketiga skor pencapaian dalam satu klausul dilakukan rata-rata. Sedangkan skor maksimal didapatkan dari jumlah pernyataan yang ada dalam satu klausul dikali dengan skala tertinggi yaitu 5. Lalu, persentase penilaian didapatkan dari skor rata-rata dibagi dengan skor maksimal dikali 100%. Kesiapan perusahaan dinilai dari persentase indikator yang dipenuhi. Berikut ini merupakan rekapitulasi perhitungan persentase pemenuhan indikator.

Tabel 3. Rekapitulasi Penilaian Pada Tiap Klausul

Klausul	Jumlah Pertanyaan	Skor Maksimal	Skor Rata-rata	Persentase Penilaian
Klausul 4 Konteks Organisasi	19	95	62,67	65,96%
Klausul 5 Kepemimpinan	23	115	75,33	65,51%
Klausul 6 Perencanaan	12	60	42,67	71,11%
Klausul 7 Pendukung	33	165	120,67	73,13%
Klausul 8 Operasi	47	235	163,67	69,65%
Klausul 9 Evaluasi Kerja	30	150	100,67	67,11%
Klausul 10 Peningkatan	12	60	42,33	70,56%
Total	176	880	608	69,00%

Dari hasil tabel di atas, kemudian dilakukan pembuatan *spider diagram*. *Spider diagram* adalah suatu metode grafik yang digunakan untuk menggambarkan data multivariabel dalam bentuk grafik dua dimensi dari tiga atau lebih variabel kuantitatif yang direpresentasikan pada suatu sumbu yang dimulai dari titik yang sama (Bahrul Ulum Ilham, 2022). Dari *spider diagram*

tersebut, nantinya akan diketahui klausul mana yang memiliki kesenjangan terbesar. Berikut ini merupakan *spider diagram* berdasarkan penilaian tiap klausul.



Gambar 2. *Spider Diagram* dari Penilaian Tiap Klausul

Pada *spider diagram* diketahui bahwa semakin luas atau semakin besar area yang tercakup dalam spider diagram, semakin baik kinerja atau pemenuhan organisasi terhadap berbagai klausul ISO 9001:2015. Sebaliknya, area yang sempit menunjukkan bahwa ada beberapa klausul yang kinerjanya perlu ditingkatkan. Berdasarkan *spider diagram* di atas, dapat diketahui bahwa nilai persentase penilaian tertinggi terdapat pada klausul 7 yakni sebesar 73,13%. Dengan begitu, klausul 7 dijadikan sebagai kekuatan perusahaan dalam melakukan pemenuhan standar SNI ISO 9001:2015. Sedangkan, nilai persentase penilaian terendah terdapat pada klausul 5 yakni sebesar 65,51%. Dengan begitu, klausul 5 menjadi kelemahan perusahaan dalam melakukan pemenuhan standar SNI ISO 9001:2015. Hal tersebut menjadi perhatian lebih bagi perusahaan untuk meningkatkan standar.

Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan, persentase pemenuhan persyaratan pada tiap klausul maupun untuk perusahaan berada pada rentang 50%-74%. Persentase tersebut menunjukkan bahwa organisasi masih harus memperbaiki *Quality Management System* untuk persiapan ISO 9001:2015. Dengan begitu, dapat diketahui juga bahwa masih adanya *gap* yang terjadi pada perusahaan. Dengan adanya ketidaksesuaian berdasarkan *spider diagram* di atas, maka perusahaan harus lebih berkomitmen lagi dalam penerapan ISO 9001:2015 untuk dapat merasakan dampak nyata dari penerapan ISO dan juga dapat memenuhi kepuasan pelanggan.

3.2 Analisis Performance

Berdasarkan hasil perhitungan *gap analysis* pada setiap klausul, pada klausul 4 (Konteks Organisasi) memperoleh nilai sebesar 65,96% dan termasuk dalam *range gap analysis* kedua yang menyatakan bahwa organisasi masih harus memperbaiki QMS untuk persiapan ISO 9001:2015. Hal tersebut dikarenakan perusahaan belum memiliki informasi yang terdokumentasi secara formal dalam bentuk seperti grafik, cerita, intruksi tertulis, *checklist*, diagram alir, media visual, atau lain sebagainya, agar dapat mendeskripsikan proses. Pada klausul 5 (Kepemimpinan) memperoleh nilai sebesar 65,51% dan termasuk dalam *range gap analysis* kedua yang menyatakan bahwa organisasi masih harus memperbaiki QMS untuk persiapan ISO 9001:2015. Hal tersebut ditunjukkan pada perusahaan yang belum mempromosikan pendekatan proses dan

pemikiran berbasis risiko. Pada klausul 6 (Perencanaan) memperoleh nilai sebesar 71,11% dan termasuk dalam *range gap analysis* kedua yang menyatakan bahwa organisasi masih harus memperbaiki QMS untuk persiapan ISO 9001:2015. Hal tersebut ditunjukkan pada perusahaan yang kurang mendokumentasikan hasil peninjauan yang telah dilakukan. Pada klausul 7 (Pendukung) memperoleh nilai sebesar 73,13% dan termasuk dalam *range gap analysis* kedua yang menyatakan bahwa organisasi masih harus memperbaiki QMS untuk persiapan ISO 9001:2015. Hal tersebut disebabkan karena perusahaan masih kurang rutin melakukan pertemuan mengenai pelatihan dan pengembangan mutu. Pada klausul 8 (Operasi) memperoleh nilai sebesar 69,65% dan termasuk dalam *range gap analysis* kedua yang menyatakan bahwa organisasi masih harus memperbaiki QMS untuk persiapan ISO 9001:2015. Hal tersebut ditunjukkan pada perusahaan yang belum memiliki mekanisme pengendalian desain dan pengembangan. Pada klausul 9 (Evaluasi Kerja) memperoleh nilai sebesar 67,11% dan termasuk dalam *range gap analysis* kedua yang menyatakan bahwa organisasi masih harus memperbaiki QMS untuk persiapan ISO 9001:2015. Hal tersebut karena perusahaan belum mendokumentasikan perubahan isu yang terjadi dan dapat berdampak pada sistem manajemen mutu sebagai pertimbangan saat ingin melakukan manajemen *review*. Pada klausul 10 (Peningkatan) memperoleh nilai sebesar 70,56% dan termasuk dalam *range gap analysis* kedua yang menyatakan bahwa organisasi masih harus memperbaiki QMS untuk persiapan ISO 9001:2015. Hal tersebut terjadi karena perusahaan masih kurang memiliki kemampuan merespon keluhan secara tanggap dan cepat.

Dari penilaian tiap klausul, persentase tertinggi terdapat pada klausul 7 mengenai pendukung yang bernilai 73,13% dan persentase klausul terendah terdapat pada klausul 5 mengenai kepemimpinan yang bernilai 65,51%.

3.3 Usulan Perbaikan

Berdasarkan hasil penilaian kuesioner, diketahui persentase paling rendah yaitu pada klausul 5. Hal tersebut menjadi kelemahan bagi perusahaan untuk melakukan implementasi Sistem Manajemen Mutu dari ISO 9001:2015. Maka dari itu, perlunya usulan perbaikan untuk meningkatkan penilaian tersebut. Usulan perbaikan yang dapat diberikan yaitu:

- a. Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi
 - Pelatihan Khusus: Menyelenggarakan pelatihan khusus untuk para pemimpin dan manajer tentang pentingnya pendekatan proses dan pemikiran berbasis risiko dalam konteks ISO 9001:2015. Pelatihan ini dapat mencakup studi kasus nyata dan simulasi untuk memperkuat pemahaman.
 - *Workshop* Berkala: Mengadakan *workshop* berkala yang fokus pada praktik terbaik dalam manajemen mutu, serta bagaimana mengintegrasikan pendekatan proses dan pemikiran berbasis risiko ke dalam aktivitas sehari-hari.
- b. Peningkatan Komunikasi Internal:
 - Rapat Rutin: Melaksanakan rapat rutin antara manajer dan karyawan untuk membahas isu-isu terkait risiko dan peluang dalam proses bisnis. Rapat ini dapat diikuti dengan sesi diskusi untuk mencari solusi bersama.
 - Forum Komunikasi: Membentuk forum komunikasi atau tim kerja khusus yang terdiri dari perwakilan berbagai departemen untuk mendiskusikan dan menyelesaikan masalah-masalah terkait implementasi ISO 9001:2015.
- c. Pemberdayaan Karyawan:
 - Program Pelibatan Karyawan: Mengembangkan program pelibatan karyawan yang mendorong mereka untuk aktif dalam proses identifikasi dan mitigasi

risiko. Ini bisa berupa sesi *brainstorming*, kompetisi ide, atau penghargaan untuk ide-ide inovatif yang diterapkan.

- Sistem Umpan Balik: Menerapkan sistem umpan balik yang memungkinkan karyawan memberikan masukan secara anonim tentang kelemahan yang mereka lihat dalam proses bisnis dan sistem manajemen mutu.

Dengan langkah-langkah konkret ini, diharapkan Toko Roti XYZ dapat mengatasi kesenjangan yang ada dan meningkatkan kesiapan mereka dalam mengimplementasikan Sistem Manajemen Mutu SNI/ISO 9001:2015 secara efektif.

4 Simpulan

Berdasarkan hasil *gap analysis*, tingkat kesiapan Toko Roti XYZ dalam implementasi ISO 9001:2015 memperoleh nilai sebesar 69%. Persentase ini menunjukkan bahwa perusahaan memiliki pemahaman dan kesiapan yang cukup signifikan dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, namun masih ada ruang untuk perbaikan. Organisasi perlu meningkatkan beberapa aspek dari *Quality Management System (QMS)* mereka untuk sepenuhnya siap dan mematuhi standar ISO 9001:2015. Supaya dapat memenuhi persyaratan ISO 9001:2015 dan merasakan manfaatnya secara maksimal, perusahaan perlu melakukan pelatihan khusus untuk para pemimpin dan manajer tentang pentingnya pendekatan proses dan pemikiran berbasis risiko dalam konteks ISO 9001:2015. Selain itu, bisa meningkatkan komunikasi antara manajer dan karyawan karena melibatkan karyawan dalam proses identifikasi dan mitigasi risiko bisa meningkatkan rasa memiliki dan komitmen mereka terhadap inisiatif ini.

Daftar Pustaka

- Apriani, A. S., Renosori, P. (2022). Analisis GAP untuk Kesiapan Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di CV Ardian. *Jurnal Perancangan Sistem Manajemen Mutu*, 72-78.
- Aristi, I. (2019). *Pengembangan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Menjadi ISO 9001:2005 di UPTD RPH Terpadu Dinas Pertanian Kota Bogor*.
- Azfa, M. F., & Solihah, R. H. (2023). Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam Mendukung dan Menunjang Pemasaran Produk. *Journal Of Information System and Management*, 10-24.
- Eden, L. B. (2015). *Dampak Implementasi ISO 9001:2008 Terhadap Kinerja Divisi Purchasing di PT. Spektra Megah Semesta Cabang Surabaya*.
- Fernando, J. M., Purwanggono, B, Wicaksono, P. A. (2017). Analisis Kesiapan Sertifikasi ISO 9001:2015 pada PT. Wijara Nagatsupazki dengan Menggunakan Metode Gap Analysis. *Industrial Engineering Online Journal*, vol. 6 (2), 1-10.
- Ibrohim, L. &. (2015). ISO-9001: 2015 FDIS, Penjelasan Klausul-Klausul. *PT. Gunastara*.
- Ikhtiar, I., Orgianus, Y., Bachtiar, I. (2023). Perancangan Sistem Manajemen Mutu (SMM) Berdasarkan ISO 9001:2015 dan Hasil Gap Analysis. *Jurnal Riset Teknik Industri (JRTI)*. 43-50.
- J. M. Fernando, B. Purwanggono, P. A. Wicaksono. (2017). Analisis Kesiapan Sertifikasi ISO 9001:2015 pada PT. Wijara Nagatsupazki dengan Menggunakan Metode Gap Analysis. *Industrial Engineering Online Journal*, vol. 6 (2), 1-10.
- Madjid, N. V., & Sugianto, G. (2023). Penerapan Unsur Tindak Pidana oleh Penyelidikan terhadap Pilihan Usaha yang Mengedarkan Barang Tidak Memenuhi Standar Nasional Indonesia. *UNES Journal of Swara Justisia*, 43-51.

- Murnan, Kiki Yulianto, Umar. (2022). Evaluasi Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Lombok Timur Berbasis ISO 9001:2015. *Jurnal Ranah Publik Indonesia Kotemporer*, 130-149.
- Mutmainah, I., Yulia, I., A., Mahfudi, A. Z., Marnilin, F. (2022). Gap Analysis Untuk Mengetahui Kinerja Implementasi Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*. 19-34.
- Nurfida, A., Putra, M. F., Usman, R. (2020). GAP Analysis Implementasi ISO 14000 pada PT. Citra Abadi Sejati. *Jurnal Penelitian dan Aplikasi Sistem & Teknik Industri (PASTI)*, Vol. XIV, No. 2, 157-166.
- Putri, E. F. P. (2022). Penyusunan Kuisisioner dalam Penelitian. Universitas Padjadjaran Bandung.
- Priadi, A. A. (2020). Penelitian Terapan Bidang Pelayaran dengan Metode *Gap Analysis*.
- Rofiq, A. (2021). Analisis Kesiapan Sertifikasi Iso 9001:2015 Dengan Metode Gap Analysis Tools Pada CV Berkah Bersama Putra. *Scientifict Journal of Industrial Engineering*. Vol 2 (2).
- Salim, A. (2011). Pengendalian Kualitas dengan Metode Acceptance Sampling. *Jurnal Teknik dan Manajemen Industri*.
- Siti Aisyah, Austin Alexander Parhusip, Irene Ika Wardani. (2023). Analisis Efektivitas Penerapan Audit Mutu Internal Menggunakan ISO 9001:2015 Pada PT. Anugerah Indo Maritim Sejahtera. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 139-148.
- Utomo, F., & Rahardjo, J. (2022). Perancangan dan Pembaharuan Dokumen Sertifikasi IO 9001:2015 pada PT.X. *Jurnal Titra*, 169-176.
- Vera, & Wella. (2019). Evaluasi Kualitas Manajemen Mutu pada PT Intikom Berlian Mustika dengan menggunakan IO 9001:2015. *ULTIMA InfoSys*, 9-18.
- Wartuny, W. R., Lumeno, S., & Mandagi, R. (2018). Model Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berbasis IOS 9001:2015 pada Kontraktor di Provinsi Papua Barat. *Jurnal Sipil Statik*, 579-588.
- Yanuariska, C., & Miharti, R. (2017). Persiapan Audit Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah Pada Instalasi Rekam Medis. *Jkesvo (Jurnal Kesehatan Vokasional)*, 205-213.
- Yoshana, A., Putra, M. F., Setiowati, R. (2022). Gap Analysis Penerapan Sistem Manajemen K3 ISO 45001:2018 Di PT. Citra Abadi Sejati (CAS). *Jurnal Teknologi dan Manajemen*, Vol 20 (1). 17-26.