

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

TUGAS AKHIR**IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 PADA
PT. PUTRA JAYA MAHYAKIN PEKANBARU**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md) Pada
Program Studi D3 Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*

**WAHYU ARYA GADING****02270215409****PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN****FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL****UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU****PEKANBARU****2025**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGASAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Wahyu Arya Gading
Nim : 02270215409
Program Studi : D3 Manajemen Perusahaan
Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Semester : VII (Tujuh)
Judul : Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008
Pada PT. Putra Jaya Mahyakin
Tanggal Ujian : 06 Januari 2026

Tim Penguji

Ketua
Dr. Putriana., S.E., M.M,
NIP. 19691120 200701 2 023

Sekretaris
Desvi Emti, S.E., M. S.i.
NIP. 196221231 198903 2 040

Penguji I
Sehani, S.E., M.M,
NIP. 19741211 200710 2 004

Penguji II
Meri Sandora, S.E., M.M,
NIP. 19790505 200710 2 001






Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

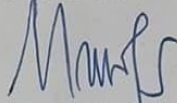
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : Wahyu Arya Gading
NIM : 02270215409
Program Studi : D3 Manajemen Perusahaan
Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Judul Tugas Akhir : Implementasi Sisyem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Pada PT.
Putra Jaya Mahyakin
Tanggal Ujian : 06 Januari 2026

DIKETAHUI OLEH

PEMBIMBING

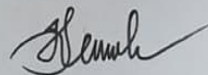

Meri Sandora, S.E., M.M
NIP. 19790505 200710 2 001

MENGETAHUI


Dekan
Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

Desha Miftah, S.E., M.M., Ak
NIP. 19740412 200604 2 002

Ketua Program Studi
D3 Manajemen Perusahaan


Henni Indravani, S.E., M. M
NIP. 1970080 2199803 2 003



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Wahyu Arya Gading
NIM	: 02270215409
Tempat/Tgl. Lahir	: Sangau, 23 Mei 2004
Fakultas	: Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Prodi	: D-III Manajemen Perusahaan
Judul Tugas Akhir	: Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Pada PT Putra Jaya Mahyakin

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Penulisan Tugas Akhir dengan judul sebagaimana tersebut di atas Adalah hasil pemikiran dan
2. penelitian saya sendiri.
3. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
4. Oleh karena itu Tugas Akhir saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
5. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Tugas Akhir saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru,
Yang membuat pernyataan


Wahyu Arya Gading
02270215409

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 PADA PT. PUTRA JAYA MAHYAKIN

OLEH

WAHYU ARYA GADING

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi, faktor pendukung dan penghambat serta manfaat dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada PT Putra Jaya Mahyakin. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 telah dipenuhi oleh Putra Jaya Mahyakin. Faktor pendukung dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 meliputi dukungan manajemen, keterlibatan karyawan dalam pelaksanaan prosedur kerja, serta ketersediaan fasilitas dan sistem pendukung operasional. Faktor penghambatnya adalah masih ada beberapa karyawan yang ditemukan kurang pemahaman atas ISO 9001:2008. Karyawan masih harus berusaha keras dan perlu penyesuaian diri atas apa yang akan ditargetkan. Manfaat dalam implementasi diantaranya: pencapaian visi dan misi perusahaan lebih sistematis, efektif dan efisien, laba mengalami kenaikan, kepercayaan dan kepuasan pengguna produk yang dihasilkan mengakibatkan pula semakin bertambahnya pelanggan, kejelasan kerja lebih terarah dan terfokus, adanya sistem pendokumentasian yang menjadi semakin baik, sistem mutu yang terpantau baik, dan meningkatkan citra PT Putra Jaya Mahyakin.

Kata Kunci : Implementasi, Sistem Manajemen Mutu, ISO 9001:2008

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

**IMPLEMENTATION OF THE ISO 9001:2008 QUALITY MANAGEMENT
SYSTEM AT PT. PUTRA JAYA MAHYAKIN PEKANBARU.**

By

WAHYU ARYA GADING

The purpose of this study is to determine the implementation, supporting and inhibiting factors, and benefits of implementing the ISO 9001:2008 Quality Management System at PT Putra Jaya Mahyakin. The results of this study show that Putra Jaya Mahyakin has fulfilled the requirements of the ISO 9001:2008 Quality Management System. Supporting factors in the implementation of the ISO 9001:2008 Quality Management System include management support, employee involvement in the implementation of work procedures, and the availability of facilities and operational support systems. The inhibiting factor is that there are still some employees who lack understanding of ISO 9001:2008. Employees still have to work hard and need to adjust themselves to what is targeted. The benefits of implementation include: more systematic, effective, and efficient achievement of the company's vision and mission; increased profits; trust and satisfaction of product users, resulting in an increase in customers; clearer and more focused work; an improved documentation system; a well-monitored quality system; and an enhanced image for PT Putra Jaya Mahyakin.

Keywords: Implementation, Quality Management System, ISO 9001:2008

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum wa rahmatullahi wa barakatuh

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas seluruh rahmat dan Karunianya sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 PADA PT. PUTRA JAYA MAHYAKIN PEKANBARU**” sesuai dengan yang di harapkan tanpa adanya hambatan apapun. Shalawat dan salam semoga tercurahkan pada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat yang setia mengorbankan jiwa raga untuk tegaknya syi’ar Islam, yang berpengaruh manfaatnya didunia dan akhirat kelak.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam proses Tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan dan kekurangan baik itu berupa isi dan cara penyampaian. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis akan menerima segala kritikan dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi tercapainya kesempurnaan penulisan selanjutnya. Dalam menyusun Tugas Akhir ini tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materil, oleh karenanya, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada,penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Orang tua tercinta dan tersayang Bapak Suwartono dan Ibu Elfi Rosa terimakasih karena telah memberikan dorongan semangat serta menjadi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

motivasi terbesar setiap saat sehingga penulis dapat bertahan dan bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini. Semoga Allah memberikan kebahagiaan kepada mereka di dunia dan akhirat, serta semoga penulis dapat menjadi kebanggaan serta tetap menjadi anak yang berbakti.

2. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti MS, SE., M.Si., Ak., CA Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Khasim Riau.
3. Ibu Dr. Desrir Miftah, S.E., M.M., AK Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Ibu Dr. Nurlasera, S.E., M.Si Selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. Khairil Henry, S.E., M.Si., Ak Selaku Wakil Dekan II, Ibu Dr. Mustiqowati Ummul F, S.Pd., M.Si Selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Henni Indrayani, S.E., M.M dan Ibu Fatimah Zuhra, S.Si., M.Stat. selaku Ketua Program Studi dan Sekretaris Program Studi D3 Manajamen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Fakhurrozi, S.E., M.M. Selaku Dosen Penasihat Akademik Penulis
7. Ibu Meri Sandora, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing yang tidak pernah bosan membimbing penulis dalam pengerjaan Tugas Akhir ini
8. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Pimpinan dan seluruh karyawan PT. Putra Jaya Mahyakin yang telah membantu memberikan informasi dan data yang dibutuhkan penulis
10. Terimakasih Kakak saya Lini Novia Ningrum, dan adik saya Bagas Noviansyah Putra, yang selalu memberikan semangat dan dukungannya kepada saya
11. Teman-Teman seperjuangan pada Program Studi D3 Manajemen Perusahaan, Khususnya Kelas B angkatan 2022
12. Semua pihak yang membantu dalam penulisan Tugas Akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Amiin yaa rabbal'Alamiin.

Wassalamu'alaikum wa rahmatullahi wabarakatuh.

Pekanbaru 18 Januari 2026

Penulis,

UIN SUSKA RIAU

WAHYU ARYA GADING

NIM 02270215409

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	7
1.6 Metode Penelitian	7
1.7 Sistematika Penulisan	9
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	11
2.1 Sejarah PT. Putra Jaya Mahyakin	11
2.2 Visi Dan Misi Perusahaan	11
2.3 Bagian / Unit Kerja PT. Putra Jaya Mahyakin	12
2.4 Struktur Organisasi Unit Kerja PT. Putra Jaya Mahyakin	13
2.5 Uraian Tugas Bagian / Unit Kerja	14
BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK	17
3.1 Tinjauan Teori	17
3.1.1 Sistem Manajemen Mutu	17

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

3.1.2	International Organization for Standardization (ISO)	19
3.1.3	Prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.....	22
3.1.4	Persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.....	24
3.1.5	Manfaat Penerapan ISO 9001:2008.....	26
3.1.6	Model Proses Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:20	27
3.1.7	Sistem Manajemen Mutu Menurut Pandangan Islam.....	28
3.2	Tinjauan Praktek.....	32
3.2.1	Alasan Utama PT. Putra Jaya Mahyakin Menerapkan Sistem Manajemen Mutu 9001:2008.....	32
3.2.2	Manfaat Penerapan ISO 9001:2008 Pada PT. Putra Jaya Mahyakin.....	33
3.2.3	Perbandingan Kepuasan Pelanggan Sebelum dan Sesudah Penerapan ISO 9001:2008.....	34
3.2.4	Sistem Manajemen Mutu Sebelum dan Setelah Diterapkannya ISO 9001:2008.....	35
3.2.5	Cara PT Putra Jaya Mahyakin Mengukur Efektivitas Penerapan ISO 9001:2008.....	36
3.2.6	Dokumentasi Sistem Manajemen Mutu Pada PT Putra Jaya Mahyakin.....	38
3.2.7	SOP Yang Diterapkan PT. Putra Jaya Mahyakin.....	41
3.2.8	Fasilitas Penunjang Mutu Yang Digunakan Oleh PT. Putra Jaya Mahyakin.....	47
3.2.9	Perbandingan Praktek Dan Teori.....	48
	BAB IV PENUTUP	50
4.1	Kesimpulan.....	50
4.2	Saran	50

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA	52
DAFTAR WAWANCARA	54
LAMPIRAN	55



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Unit Kerja PT. Putra Jaya Mahyakin.....	14
Gambar 3.2 Halaman Awal Manual Mutu PT Putra Jaya Mahyakin	39
Gambar 3.1 Flowchart Prosedur Pengiriman Solar ke Pelanggan	40
Gambar 3.3 SOP Penerimaan dan Penyimpanan Solar.....	42
Gambar 3.4 SOP Pengiriman dan Distribusi Bahan Bakar.....	43
Gambar 3.5 SOP Penanganan Keluhan Pelanggan.....	44
Gambar 3.6 SOP Pemeriksaan Kualitas Bahan Bakar	45
Gambar 3.7 SOP Pelaporan dan Tindakan Korektif	46

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Unsur dan Aspek Utama ISO 9001:2008.....	4
Tabel 3.1 Perbandingan Kepuasan Pelanggan Sebelum dan Sesudah Penerapan ISO 9001:2008.....	34
Tabel 3.2 Sistem Manajemen Mutu Sebelum dan Setelah Diterapkannya ISO 9001:2008.....	35
Tabel 3.3 Jenis-jenis fasilitas penunjang Mutu yang digunakan oleh PT. Putra Jaya Mahyakin.....	47
Tabel 3.4 Perbandingan Teori dan Praktek.....	48

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di tengah era globalisasi yang terus berkembang, dinamika dunia usaha menjadi semakin kompleks dan kompetitif. Perusahaan tidak hanya dituntut untuk mampu bertahan, namun juga untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas agar dapat memenuhi ekspektasi pasar yang semakin tinggi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan sistem manajemen mutu menjadi kebutuhan penting bagi perusahaan untuk menjaga daya saing dan kepuasan pelanggan. Hal ini sejalan dengan penelitian Psomas dan Antony (2019) yang menyatakan bahwa penerapan ISO 9001 mampu meningkatkan kinerja operasional serta kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Dalam konteks ini, efektivitas sistem manajemen yang diterapkan oleh perusahaan menjadi salah satu faktor kunci dalam mempertahankan dan meningkatkan daya saingnya di pasar domestik maupun internasional. Salah satu pendekatan yang telah banyak diadopsi untuk mencapai tujuan tersebut adalah melalui implementasi Sistem Manajemen Mutu berbasis standar internasional, yaitu ISO 9001.

ISO 9001 merupakan standar internasional yang mengatur tentang sistem manajemen mutu dan bertujuan untuk memastikan bahwa perusahaan mampu secara konsisten memenuhi kebutuhan pelanggan serta meningkatkan kepuasan mereka melalui perbaikan proses yang berkelanjutan. Penerapan ISO 9001 dapat memberikan manfaat strategis bagi perusahaan, antara lain meningkatkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kredibilitas, memperbaiki efisiensi operasional, mengurangi risiko produksi, serta memperkuat posisi perusahaan dalam persaingan global. Salah satu seri dari ISO 9000 yang banyak digunakan adalah ISO 9001:2008, yang mengatur tentang ketaatan terhadap mutu dalam seluruh tahap kegiatan, mulai dari perencanaan, pengembangan, produksi, hingga pelayanan jasa. Versi 2008 ini merupakan penyempurnaan dari versi sebelumnya (ISO 9001:2000), dengan memperjelas persyaratan dan meningkatkan konsistensi penerapan sistem manajemen mutu di berbagai jenis organisasi.

Di sisi lain, ISO (International Organization for Standardization) sebagai lembaga pengembang standar internasional, beranggotakan lebih dari 140 badan standar nasional dari berbagai negara, dan berkantor pusat di Jenewa, Swiss. ISO, yang didirikan pada 23 Februari 1947, memiliki misi untuk memfasilitasi standardisasi internasional, mendukung perdagangan global, serta mendorong kolaborasi antar negara dalam bidang ilmu pengetahuan, teknologi, dan ekonomi. Salah satu aktivitas utama dari ISO adalah merumuskan dan menerbitkan standar internasional yang dapat digunakan sebagai acuan dalam berbagai sektor industri.

Dalam industri energi, khususnya distribusi bahan bakar minyak (BBM) seperti solar, penerapan standar mutu menjadi sangat krusial. Tingginya permintaan terhadap kualitas produk dan keandalan distribusi menjadikan kebutuhan akan sistem manajemen mutu yang terstruktur sebagai sebuah keharusan. PT Putra Jaya Mahyakin, yang bergerak di bidang distribusi solar, menghadapi berbagai tantangan dalam operasionalnya. Sebelum menerapkan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001, perusahaan ini mengalami sejumlah permasalahan yang cukup serius, seperti

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

didistribusi yang tidak terkoordinasi dengan baik, keterlambatan pengiriman, inkonsistensi mutu bahan bakar, hingga pengelolaan stok yang tidak optimal. Ketiadaan prosedur baku dan lemahnya koordinasi antar departemen menyebabkan menurunnya kepercayaan pelanggan dan berdampak negatif terhadap performa perusahaan di tengah persaingan pasar yang semakin ketat.

Menyadari pentingnya perbaikan sistem manajemen untuk meningkatkan kinerja operasional dan pelayanan kepada pelanggan, PT Putra Jaya Mahyakin memutuskan untuk mengimplementasikan ISO 9001:2008. Implementasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi internal yang dapat dilihat dari ketepatan waktu proses distribusi dan pemanfaatan sumber daya, memperbaiki koordinasi antar unit kerja yang tercermin melalui kepatuhan terhadap standar operasional prosedur, serta menjamin konsistensi mutu produk yang didistribusikan. Melalui penerapan prinsip-prinsip manajemen mutu, perusahaan juga berharap dapat memperkuat kepuasan pelanggan yang diukur melalui penurunan jumlah keluhan serta hasil evaluasi pelayanan, sehingga pada akhirnya mampu meningkatkan daya saing perusahaan.

Seiring berjalannya waktu, PT Putra Jaya Mahyakin juga telah melakukan beberapa perbaikan keberlanjutan yang signifikan. Salah satunya adalah perbaikan dalam proses distribusi, dengan meningkatkan dengan meningkatkan sistem pemantauan stok bahan bakar secara real-time untuk mengurangi keterlambatan pengiriman dan meningkatkan ketepatan waktu dalam memenuhi permintaan pelanggan. Perusahaan juga melakukan pelatihan berkelanjutan bagi karyawan dalam hal pengelolaan mutu dan keselamatan kerja, guna mendukung pencapaian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

standar mutu yang lebih tinggi. Selain itu, perusahaan memperkenalkan sistem pelaporan yang lebih transparan, yang memudahkan pemantauan dan evaluasi kinerja di berbagai departemen.

Tabel 1.1 Unsur dan Aspek Utama ISO 9001:2008

No	Unsur ISO 9001:2008	Aspek Utama yang Dicakup
1	Sistem Manajemen Mutu	<ul style="list-style-type: none"> - Identifikasi proses - Dokumentasi sistem - Pengendalian dokumen dan rekaman
2	Tanggung Jawab Manajemen	<ul style="list-style-type: none"> - Komitmen manajemen - Fokus pada pelanggan - Kebijakan mutu - Perencanaan mutu
3	Manajemen Sumber Daya	<ul style="list-style-type: none"> - Penyediaan sumber daya - Kompetensi dan pelatihan - Infrastruktur - Lingkungan kerja
4	Realisasi Produk	<ul style="list-style-type: none"> - Perencanaan realisasi produk - Proses terkait pelanggan - Desain dan pengembangan - Pembelian dan kontrol barang masuk - Produksi dan pelayanan
5	Pengukuran, Analisis dan Peningkatan	<ul style="list-style-type: none"> - Kepuasan pelanggan - Audit internal - Pengendalian produk tidak sesuai - Analisis data - Tindakan korektif dan pencegahan

Sumber : International Organization for Standardization (ISO), 2008; Goetsch & Davis, 2014; Hoyle, 2012

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Walaupun penerapan ISO 9001 secara umum telah terbukti memberikan banyak manfaat bagi berbagai perusahaan di berbagai sektor, sejauh mana dampak positifnya terhadap kinerja operasional PT Putra Jaya Mahyakin masih perlu dikaji lebih dalam. Setiap perusahaan memiliki karakteristik, budaya organisasi, serta tantangan operasional yang berbeda-beda, sehingga hasil implementasi ISO bisa sangat bervariasi. Oleh karena itu, penulisan ini dirancang untuk melihat penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 pada PT Putra Jaya Mahyakin, khususnya dalam aspek pengendalian proses kerja, konsistensi mutu, dan dukungan sistem manajemen terhadap kegiatan operasional perusahaan..

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai manfaat praktis dari penerapan ISO 9001, sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan dalam memperbaiki dan mengembangkan sistem manajemen mutu yang lebih efektif dan berkelanjutan. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis mengangkat judul penelitian: "Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 pada PT Putra Jaya Mahyakin."

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka permasalahan penelitian ini dapat di rumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada PT. Putra Jaya Mahyakin Pekanbaru?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan proses implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 di PT Putra Jaya Mahyakin.
2. Menganalisis pengaruh implementasi ISO 9001 terhadap peningkatan kinerja operasional perusahaan, terutama dalam hal produktivitas, efisiensi biaya, dan kualitas produk.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak, antara lain:

a. Bagi Perusahaan

1. Memberikan dampak positif terhadap implementasi sistem manajemen mutu iso 9001:2008 yang telah berjalan.
2. Menjadi bahan pertimbangan dalam perencanaan dan pengembangan sistem manajemen mutu iso 9001 yang lebih efektif.
3. Meningkatkan citra perusahaan sebagai entitas yang bertanggung jawab terhadap karyawan dan lingkungan internal perusahaan

b. Bagi karyawan

1. Mendapatkan perhatian lebih dari perusahaan melalui sistem manajemen mutu iso 9001:2008 yang dijalankan di PT. Putra Jaya Mahyakin Pekanbaru.
2. Meningkatkan kesejahteraan melalui sistem manajemen mutu iso 9001:2008 di PT. Putra Jaya Mahyakin.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Memberikan manfaat yang lebih dalam bidang spiritual, sosial, kesehatan, dan pengembangan diri.

c. Bagi Akademisi dan Peneliti

1. Menambah referensi akademik terkait implementasi sistem manajemen mutu iso 9001:2008 pada PT. Putra Jaya Mahyakin.

2. Menjadi dasar bagi penelitian lanjutan terkait implementasi sistem manajemen mutu iso 9001:2008 pada PT. Putra Jaya Mahyakin.

3. Memberikan wawasan tentang tantangan dan kendala dalam implementasi sistem manajemen mutu iso 9001 di perusahaan besar.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dan pengambilan data ini dilakukan di Kantor PT. Putra Jaya Mahyakin yang beralamatkan di Komplek WADYA GRAHA 1 BLOK H-4 RW 07 RT 02 Kel. Delima Kec Bina Widya Pekanbaru - RIAU. Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei 2025 sampai juni 2025.

1.6 Metode Penelitian

a. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan adalah kualitatif dimana data kualitatif adalah data yang berbentuk kata-kata, kalimat, skema, dan gambar. Data ini tidak bisa diukur dengan angka secara langsung, melainkan lebih menekankan pada makna, pemahaman, dan interpretasi terhadap suatu fenomena sosial. Penelitian ini menggunakan sumber data sebagai berikut:

1. Data Primer

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Suharsimi Arikunto, (2013:172) Data Primer adalah data yang dikumpulkan dari pihak pertama, biasanya dapat melalui wawancara, jejak dan lain-lain.

2. Data Sekunder

Sugiono, (2012:141) Data Sekunder adalah sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku, serta dokumen.

b. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah cara yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitiannya. Pemilihan metode ini harus disesuaikan dengan jenis data, tujuan penelitian, serta pendekatan penelitian (kualitatif atau kuantitatif). Data-data yang digunakan diatas dikumpulkan melalui:

1. Wawancara

Sugiyono, (2015:72) Wawancara adalah komunikasi yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi maupun suatu ide dengan cara tanya jawab, sehingga dapat dikerucutkan menjadi sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu.

2. Studi Dokumentasi

Sugiyono, (2013:240) Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life histories), ceritera, biografi,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain.

c. Analisis Data

Dalam hal ini penulis menggunakan metode deskriptif, yaitu penjelasan dengan kata-kata yang sistematis sehingga permasalahan terungkap dengan jelas.

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, maka penulis membagi menjadi empat bab, yaitu dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab pendahuluan yang berisikan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian dan pemanfaatan penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian yakni PT. Putra Jaya Mahyakin Pekanbaru.

BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

Bab ini berisikan pembahasan dan menganalisa tentang implementasi sistem manajemen mutu iso 9001:2008 pada PT Putra Jaya Mahyakin.

BAB IV : PENUTUP

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bab ini menguraikan kesimpulan mengenai hal-hal yang telah dikemukakan dari beberapa saran yang menjadi bahan masukan dalam implementasi sistem manajemen mutu iso 9001:2008 pada PT. Putra Jaya Mahyakin.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah PT. Putra Jaya Mahyakin

PT. Putra Jaya Mahyakin adalah sebuah identitas usaha yang didirikan berdasarkan dan tunduk pada hukum dan perundangan Republik Indonesia, melakukan berbagai kegiatan perdagangan barang dan jasa dalam berbagai lintas sektoral dan komoditas. Berawal dari niat berkegiatan dan mengembangkan usaha serta berpartisipasi aktif dalam pengembangan perekonomian di Indonesia, PT. Putra Jaya Mahyakin mengambil bagian dalam kegiatan perdagangan barang dan jasa di berbagai sektor. Transportasi, Pertambangan dan Energi serta usaha turunan terkait termasuk usaha pemurniannya menjadi sasaran utama kegiatan Perusahaan. Jaringan usaha yang terbentuk dalam kegiatan bisnis selanjutnya memungkinkan

PT. Putra Jaya Mahyakin merambah ke sektor Usaha Permesinan, Suku Cadang dan perlengkapannya, juga berbagai Komoditas Pangan dan Holtikultura. Pada tahapan berikutnya, seiring perkembangan jaman dan upaya untuk mengintegrasikan seluruh sumber daya dan potensi yang dimiliki demi usaha yang berkesinambungan, PT, Putra Jaya Mahyakin merambah dan mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi melalui pemanfaatan aplikasi terkait dan penunjang kegiatan.

2.2 Visi Dan Misi Perusahaan

Visi :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Menjadi Perusahaan Perdagangan Nasional yang terkemuka, terpercaya dan berkesinambungan

Misi :

1. Ikut serta membangun perekonomian Nasional melalui kegiatan perdagangan barang dan jasa transportasi, pertambangan dan energi, termasuk permesinan dan suku cadang serta berbagai komoditas pangan dan holtikultura yang menjadi keunggulan kompetitif Indonesia dalam kiprah globalnya.
2. Secara berkelanjutan dengan upaya adopsi dan pengembangan teknologi informasi terkini, kemitraan jangka panjang, kemajuan usaha bersama mitra dan rekanan terpercaya.
3. Memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui : - Pelayanan profesional dengan SDM yang terlatih - Memenuhi permintaan pelanggan dengan tepat waktu - Menjamin mutu BBM yang di niagakan - Memberikan harga yang bersaing.

2.3 Bagian / Unit Kerja PT. Putra Jaya Mahyakin

PT. Putra Jaya Mahyakin menyadari bahwa kelancaran dan keberhasilan pekerjaan dengan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat penting. Maka untuk mencapai dan mempertahankan hal tersebut, PT. Putra Jaya Mahyakin sangat mengutamakan kualitas pekerjaan yang didukung dengan mengoptimalkan kegiatan pemeliharaan peralatan kerja untuk menekan keterlambatan pekerjaan seminimal mungkin dan juga melaksanakan pelatihan-pelatihan sesuai dengan kebutuhan operasional.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Semua ini merupakan usaha kami untuk melakukan perbaikan yang berkesinambungan.

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang Kontraktor, Supliyer, Logistik Dan Transportasi yang berisiko tinggi, maka PT. Putra Jaya Mahyakin bertekad dan berupaya untuk melindungi karyawan dan pihak-pihak yang terkait dengan cara memperbaiki serta memantau pencapaian Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) secara terus-menerus sehingga tidak terjadi kecelakaan kerja, terluka saat bertugas, dan penyakit akibat kerja atau hubungan kerja. PT. Putra Jaya Mahyakin juga bertekad untuk melindungi lingkungan hidup di sekeliling aktifitas perusahaan. Hal ini sejalan dengan kesadaran untuk berusaha mematuhi peraturan serta persyaratan K3 dan Lindungan Lingkungan yang terkait dengan bidang usaha

2.4 Struktur Organisasi Unit Kerja PT. Putra Jaya Mahyakin

Struktur organisasi adalah kerangka yang menggambarkan tugas-tugas dan peristiwa-peristiwa yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi. Hubungan antara fungsi, kekuasaan, dan tanggung jawab setiap anggota di dalamnya biasanya bekerja sama untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Penetapan bentuk organisasi dalam sebuah perusahaan dilakukan oleh pimpinan untuk memudahkan pelaksanaan tugas-tugas penting dan menetapkan bagian-bagian pekerjaan. Ini juga berfungsi sebagai alat untuk memberikan wewenang dan tanggung jawab atas pekerjaan kepada bawahan.

Untuk meningkatkan efektifitas pengelolaan perusahaan telah disusun struktur organisasi PT. Putra Jaya Mahyakin menyesuaikan dengan proses dan

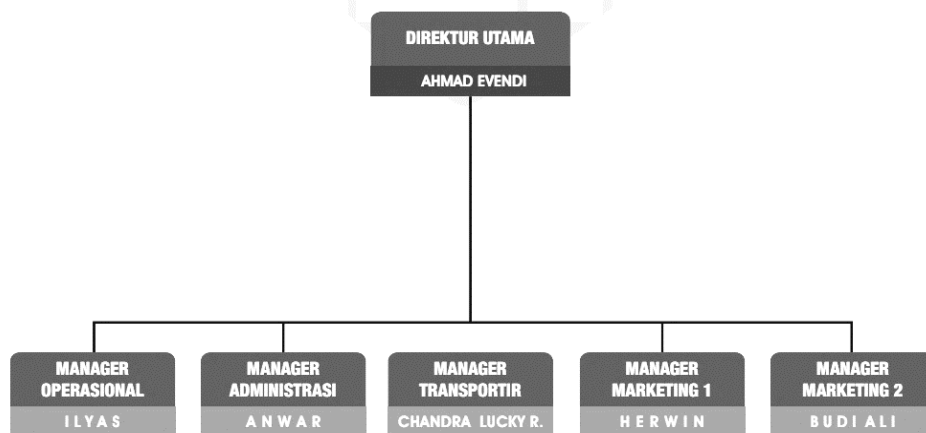
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PT. Putra Jaya Mahyakin mempunyai struktur organisasi yang menerangkan hubungan kerja antar bagian yang satu dengan yang lainnya dan juga mengatur hak dan kewajiban masing-masing bagian. Tujuan dibuatnya struktur organisasi adalah untuk memperjelas dan mempertegas

kedudukan suatu bagian dalam menjalankan tugas sehingga akan mempermudah untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Maka biasanya struktur organisasi dibuat sesuai dengan tujuan dari organisasi itu sendiri

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Unit Kerja PT. Putra Jaya Mahyakin



Sumber: PT. Putra Jaya Mahyakin, 2025

2.5 Uraian Tugas Bagian / Unit Kerja

1. Direktur Utama

Bertanggung jawab atas penerapan peraturan pemerintah, kebijakan HRD, serta memastikan bahwa semua level manajemen memahami tanggung jawab mereka terkait keselamatan kerja dan lingkungan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. **Manager Operasional**

Bertanggung jawab untuk merencanakan, mengelola, dan mengawasi kegiatan operasional harian perusahaan, memastikan efisiensi dan kualitas proses. Tugasnya meliputi penyusunan strategi operasional, pembagian tugas, pengawasan kinerja tim, serta pemenuhan target. Ia juga memastikan bahwa standar kualitas dipenuhi dan memberikan pelatihan serta dukungan bagi anggota tim guna meningkatkan produktivitas dan efektivitas kerja.

3. **Manager Administrasi**

Bertanggung jawab untuk mengelola dan mengawasi seluruh kegiatan administrasi perusahaan, termasuk pengelolaan dokumen, penyusunan laporan, serta pengaturan kebutuhan kantor. Tugasnya mencakup perencanaan dan koordinasi proses administrasi agar berjalan efisien, mengawasi staf administrasi, memastikan kepatuhan terhadap prosedur dan kebijakan perusahaan, serta mendukung kebutuhan operasional lainnya melalui pengelolaan sumber daya dan anggaran yang efektif.

4. **Manager Transportir**

Bertanggung jawab untuk mengelola dan mengawasi seluruh operasi transportasi perusahaan. Tugasnya meliputi perencanaan rute pengiriman, pengelolaan armada kendaraan, dan koordinasi dengan sopir serta pihak terkait untuk memastikan pengiriman barang tepat waktu dan efisien. Ia juga bertanggung jawab untuk memantau pemeliharaan kendaraan, memastikan kepatuhan terhadap peraturan lalu lintas dan keselamatan, serta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengoptimalkan biaya transportasi agar sesuai dengan anggaran yang telah ditetapkan.

5. Manager Marketing

Bertanggung jawab untuk merancang, mengembangkan, dan mengimplementasikan strategi pemasaran yang efektif guna meningkatkan brand awareness dan penjualan. Tugasnya mencakup analisis pasar, pengembangan kampanye pemasaran, pengelolaan anggaran pemasaran, serta koordinasi dengan tim kreatif dan penjualan. Ia juga bertugas memantau tren pasar, menilai kinerja kampanye, dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan serta mitra bisnis, dengan tujuan mencapai target pertumbuhan dan meningkatkan daya saing perusahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, wawancara, dan observasi terhadap penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di PT. Putra Jaya Mahyakin, dapat disimpulkan beberapa hal berikut:

Penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada PT Putra Jaya Mahyakin telah dilaksanakan secara sistematis dan terstruktur. Penerapan tersebut terlihat dari adanya standar operasional prosedur yang mengatur kegiatan distribusi dan perdagangan solar, pengendalian dokumen dan rekaman mutu, pelaksanaan audit internal, serta penerapan tindakan korektif terhadap ketidaksesuaian yang ditemukan. Selain itu, perusahaan juga telah menerapkan pendekatan proses dan perbaikan berkelanjutan dalam kegiatan operasionalnya, sehingga sistem manajemen mutu yang diterapkan telah sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2008.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis terhadap penerapan Sistem Manajemen mutu ISO 9001:2008 pada di PT. Putra Jaya Mahyakin, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis menyarankan kepada PT Putra Jaya Mahyakin untuk menyusun program pelatihan dan sosialisasi ISO 9001:2008 yang terstruktur dan terdokumentasi, khususnya bagi karyawan yang terlibat langsung dalam proses distribusi solar. Pelatihan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

ini perlu disertai dengan evaluasi pemahaman karyawan agar penerapan prosedur mutu dapat dilaksanakan secara konsisten sesuai standar yang ditetapkan.

Perusahaan disarankan untuk menetapkan jadwal audit internal secara periodik dengan mekanisme tindak lanjut yang jelas, sehingga setiap temuan audit dapat ditangani melalui tindakan korektif dan pencegahan yang terdokumentasi. Hal ini bertujuan untuk memastikan efektivitas penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 secara berkelanjutan.

3. Mengembangkan sistem digitalisasi mutu yang lebih terintegrasi. Database mutu digital yang sudah ada perlu ditingkatkan dengan sistem berbasis jaringan agar setiap bagian dapat melakukan pelaporan, verifikasi, dan tindak lanjut secara real time.

4. PT Putra Jaya Mahyakin disarankan untuk menetapkan mekanisme komunikasi formal antarbagian, khususnya antara bagian operasional, logistik, administrasi, dan mutu, dalam pelaksanaan standar operasional prosedur. Mekanisme ini dapat berupa rapat koordinasi rutin atau alur pelaporan tertulis guna meminimalkan kesalahan prosedural dalam proses distribusi.

Melakukan pembaruan sertifikasi ke versi ISO 9001:2015. Karena ISO 9001:2015 merupakan pembaruan dari versi sebelumnya, pembaruan sertifikasi akan membantu perusahaan menyesuaikan diri dengan standar internasional terbaru yang lebih menekankan pada manajemen risiko dan konteks organisasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an dan Terjemahan. Kementerian Agama Republik Indonesia. Hadits Shahih al-Bukhārī dan Muslim.

BSN (Badan Standardisasi Nasional). (2008). *SNI ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu – Persyaratan*. Jakarta: Badan Standardisasi Nasional.

Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2011). *The Management and Control of Quality* (8th ed.). South-Western Cengage Learning.

Fonseca, L. M. (2021). *ISO 9001 certification benefits: A literature review*. International Journal of Quality & Reliability Management, 38(1), 37–55

Gaspersz, V. (2006). *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa dan Manufaktur*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Gaspersz, V. (2008). *Total Quality Management*. PT Gramedia Pustaka Utama.

Gaspersz, V. (2012). *ISO 9001:2008 and Continual Quality Improvement*. Vinchristo Publication.

Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2014). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality* (7th ed.). Pearson.

Hoyle, D. (2009). *ISO 9000 Quality Systems Handbook: Using the Standards as a Framework for Business Improvement* (6th ed.). Butterworth-Heinemann.

Hoyle, D. (2019). *ISO 9001:2015: A Practical Guide* (3rd ed.). London: Routledge

International Organization for Standardization. (2008). *ISO 9001:2008 Quality Management Systems – Requirements*. ISO.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Miguel, P. A. C. (2005). *Quality Management and Business Excellence Awards*. International Journal of Quality & Reliability Management, 22(3), 36–48.
- Oakland, J. S. (2020). *Total Quality Management and Operational Excellence: Text with Cases* (4th ed.). London: Routledge.
- Prabowo, H., & Yuliana, R. (2015). *Evaluasi Implementasi ISO 9001:2008 pada Perusahaan Distribusi Energi di Sumatera*. Jurnal Sistem dan Manajemen Industri, 13(1), 42–51.
- Psomas, E., & Antony, J. (2019). *The effectiveness of the ISO 9001 quality management system in service companies*. Total Quality Management & Business Excellence, 30(1–2), 1–20.
- Purnomo, D., & Setiawan, B. (2017). *Analisis Efektivitas Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Administrasi Bisnis, 53(1), 60–68.
- Sari, N., & Rahman, A. (2016). *Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Industri Migas di Indonesia*. Jurnal Ilmiah Teknik Industri, 15(2), 85–94.
- Sfreddo, L. S., Vieira, G. B. B., Vidor, G., & Santos, C. H. S. (2022). *ISO 9001 and ISO 14001 standards: Synergies and benefits for organizations*. Journal of Cleaner Production, 332, 130047
- Sroufe, R., & Curkovic, S. (2008). *An Examination of ISO 9000:2000 and Supply Chain Relationships*. Journal of Operations Management, 26(3), 503–520.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2016). *Total Quality Management* (Edisi Revisi). Yogyakarta: Andi Offset.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR WAWANCARA

1. Bagaimana penerapan sistem manajemen mutu iso 9001:2008 pada PT. Putra Jaya Mahyakin
2. Apa alasan utama PT. Putra Jaya Mahyakin memutuskan untuk menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008?
3. Apa saja manfaat yang dirasakan perusahaan setelah menerapkan ISO 9001:2008 dalam kegiatan operasionalnya?
4. Bagaimana kondisi sistem manajemen mutu di PT. Putra Jaya Mahyakin sebelum dan setelah menerapkan ISO 9001:2008?
5. Bagaimana cara PT. Putra Jaya Mahyakin mengukur efektivitas penerapan ISO 9001:2008?
6. Dokumentasi dan standar mutu apa saja yang diterapkan oleh PT. Putra Jaya Mahyakin dalam mendukung sistem ISO 9001:2008?
7. Seperti apa Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan PT. Putra Jaya Mahyakin terkait proses distribusi solar dan layanan pelanggan?
8. Apa saja fasilitas atau sarana pendukung yang dimiliki perusahaan dalam menjaga konsistensi mutu produk dan pelayanan?
9. Bagaimana peran karyawan dan manajemen dalam menjaga serta meningkatkan mutu sesuai standar ISO 9001:2008?

LAMPIRAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



rif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



SERTIFIKAT

Sistem Manajemen
ISO 9001 : 2008

Berdasarkan prosedur TÜV NORD CERT, dengan ini menyatakan bahwa



PT. PUTRA JAYA MAHYAKIN
Head Office:
Komplek WADYA GRAHA 1 BLOK H-4 RW 07 RT 02
Kel. Delima Kec Bina Widya Pekanbaru - RIAU10

telah menetapkan dan menerapkan sistem manajemen sesuai dengan standar di atas untuk ruang lingkup

Distribusi dan Perdagangan Bahan Bakar Minyak Jenis Solar Industri.

Certificate Registration No. 44 100 20410012 Audit Report No. 19754/19 IMCD INDONESIA	Berlaku dari 10-06-2014 Berlaku sampai 09-06-2018 Sertifikasi Awal 10-06-2014
--	---



Badan sertifikasi
TÜV NORD CERT GmbH

Bologna, 10-06-2014

Sertifikasi telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur audit dan prosedur sertifikasi TÜV NORD Cert dan akan dikenakan audit pengawasan secara berkala.

TÜV NORD CERT GmbH	Langemarckstraße 20	45141 Essen	www.tuev-nord-cert.com
--------------------	---------------------	-------------	------------------------




Deutsche
Akkreditierungsstelle
D-ZM-12007-01-00

- a. Pengutipan nanya untuk kepentingan penelaikan, penelitan, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERHATIAN: DOKUMEN-DOKUMEN TERBARU DAN DISAHKAN BERWENANG

INFORMASI DOKUMENTASI ISO 9001:2008 dengan CHECKLIST WAJIB

Proposed ISO9001:2015 Clause Number	Cek	Dokumen terkait	Rujukan	PIC
4.4. <u>Quality management system and its processes</u>	1	Struktur organisasi Misi, Kebijakan		
4.3. <u>Determining the Scope of the Quality Management System.</u>	2	Lingkup area perusahaan, SWOT, hubungan Pihak Terkait		
4.4. <u>Quality Management System and it's processes</u>	3	Ada Quality Manual		
7.5. <u>Documented Information.</u>	4	Data daftar dokumen eksternal, internal, rekaman dan UU PP		
7.5.3. <u>Control of Documented Information.</u>	5	Dirawat dan Dijaga		
8.5.6. <u>Control of changes</u>	6	Kadaluarsa		
8.5.6. <u>Control of changes</u>	7	Tidak terkendali		
5.2. <u>Policy</u>	8	Kebijakan mutu, K3, L, rokok		
6.2. <u>Quality objectives and planning to achieve them</u>	9	Sasaran Perusahaan, Sasaran Per Bagian = KPI per bagian		
9.3. <u>Management review</u>	10	Tinjauan Manajemen = 15 bahasan		
7.1. <u>Resources.</u>	11	SDM, SDA, SDL, SDP, SDK		
7.1.2. <u>People.</u>	12	Kebutuhan training perusahaan, Jadwal training, evaluasi saat, sesudah dan di waktu kerja,		
7.2. <u>Competence.</u>	13	Kebutuhan pekerja, Kesesuaian akan pekerjaan, evaluasi akan pekerja di pekerjaannya		
7.1.3. <u>Infrastructure</u>	14	Dukungan Alat, Lingkungan, Utilitas, Jaringan IoT		

By Putra Jaya Mahyakin 2024

PERHATIAN: DOKUMEN-DOKUMEN TERBARU DAN DISAHKAN BERWENANG

7.1.4. <u>Environment for the operation of processes</u>	15	Lingkungan kerja, perilaku rekan kerja, perilaku pekerja, kenyamanan kerja		
8.1. <u>Operational planning and control</u>	16	Jadwal rencana kerja dan pengendalian pekerjaan		
8.2. <u>Requirements for products and services</u>	17	Rincian pekerjaan, alur pelaksanaan, Rencana Mutu, dan Cara melakukan pekerjaan		
8.2.2. <u>Determination of requirements related to products and services</u>	18	Penjelasan tentang jasa dan produk : pemantauan, penggunaan, penyerahan		
8.5.5. <u>Post-delivery activities</u>	19	dan garansi serta asuransi		
8.2.3. <u>Review of requirements related to products and services</u>	20	Tinjauan kesepakatan dengan pelanggan, klien, nasabah		
8.2.1. <u>Customer communication</u>	21	Definsi hubungan dengan Pihak-pihak yang berkepentingan dan berwenang: siapa, apa, bagaimana, kenapa, dimana		
8.3. <u>Design and development of products and services</u>	22	Rencana pekerjaan yang disetujui pelanggan, klien, nasabah-verifikasi-validasi		
8.4 <u>Control of externally provided products and services.</u>	28	Pengendalian supplier, pemasok, kontraktor, subkon		
8.4.2. <u>Type and extent of control</u>	29	Tambahan dan perubahan kendali		
8.4.3. <u>Information for external providers</u>	30	Penjelasan tentang aturan perusahaan, sistim perusahaan dan bila bekerjasama dengan perusahaan		
8.5. <u>Production and service provision.</u>	31	Pelayanan dan penyediaan jasa dan produk		
8.5.1. <u>Control of production and service provision</u>	32	Kendali pelayanan jasa dan produk		
8.5.2. <u>Identification and traceability</u>	33	Mampu telusur: Sesuai-Menyimpang		

By Putra Jaya Mahyakin 2024

PERHATIAN: DOKUMEN-DOKUMEN TERBARU DAN DISAHKAN BERWENANG

8.5.3. <i>Property belonging to customers or external providers</i>	34	Barang, alat, data, teknologi, lingkungan kerja milik pelanggan		
8.5.4. <i>Preservation</i>	35	Penyimpan, perawatan barang, alat, data, lingkungan kerja, teknologi		
7.1.5. <i>Monitoring and measuring resources</i>	36	Identifikasi, pengukuran, analisa SDM, SDA, SDL, SDT, SDK		
9.1. <i>Monitoring, measurement, analysis and evaluation</i>	37	Inspeksi, observasi, audit, sidak		
9.1.2. <i>Customer satisfaction</i>	38	Kepuasan pihak-pihak terkait		
9.2. <i>Internal audit</i>	39	Pemilihan auditor, jadwal tahunan, jadwal audit, ceklis, evaluasi audit		
Proposed ISO9001:2015 Clause Number	Cek	Dokumen terkait	Rujukan	PIC
8.6. <i>Release of products and services</i>	40	Jasa atau produk diberikan ke pelanggan, nasabah		
8.7. <i>Control of nonconforming outputs</i>	41	Pengendalian kegagalan pekerjaan: kalah tender, salah penawaran, sasaran tidak tercapai, keluhan pelanggan, kurang armada,		
10.2. <i>Nonconformity and Corrective Action</i>	42	Tindakan koreksi dan pencegahan Mitigasi dan kelanjutan kegiatan		
9.1.3. <i>Analysis and evaluation</i>	43	Inspeksi, observasi, sidak, audit dan analisa hasil		
10.3. <i>Continual Improvement</i>	44	Inovasi temuan-temuan baru dalam pekerjaan, pengembangan dan diterapkan di pekerjaan		

By Putra Jaya Mahyakin 2024