



**IMPLEMENTASI ISO 9001:2015 DALAM MENINGKATKAN
KINERJA SISTEM MANAJEMEN MUTU**

LAPORAN KAJIAN ILMIAH

AGRA NOVAL RIYANTO

2210102003

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI PROGRAM DIPLOMA TIGA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAKARTA
2025**



**IMPLEMENTASI ISO 9001:2015 DALAM MENINGKATKAN
KINERJA SISTEM MANAJEMEN MUTU**

LAPORAN TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Ahli Madya**

AGRA NOVAL RIYANTO

2210102003

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI PROGRAM DIPLOMA TIGA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAKARTA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : AGRA NOVAL RIYANTO

NIM : 2210102003

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jumat, 5 December 2025

Yang Menyatakan,



AGRA NOVAL RIYANTO

PERNYATAAN PUBLIKASI

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta (UPNVJ), Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Agra Noval Riyanto
NIM : 2210102003
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Program Studi : D3 Akuntansi
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, Menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta (UPNVJ). Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non Exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya yang berjudul : **IMPLEMENTASI ISO 9001:2015 DALAM MENINGKATKAN KINERJA SISTEM MANAJEMEN MUTU**

Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta (UPNVJ) berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk data (data base), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai Hak Cipta.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jumat, 5 December 2025

Yang menyatakan



Agra Noval Riyanto

LAPORAN TUGAS AKHIR

IMPLEMENTASI ISO 9001:2015 DALAM MENINGKATKAN KINERJA SISTEM MANAJEMEN MUTU

Dipersiapkan dan disusun oleh:

AGRA NOVAL RIYANTO

2210102003

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 5 December 2025

dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Masripah, S.E., M.S.Ak., CPSAK.

Ketua Penguji



Murdhaningsih, SE, M.Ak.

Penguji I



Dr. Amrie Firmansyah, SE, MM, M.Ak.

ME, MA, MH, CSRS, CSRA, CSP, CRP

Ketua Jurusan



Bunga Anisah Harared, S.E., M.Ak.

Penguji II (Pembimbing)



Masripah SE., M.S.Ak. CPSAK.

Koordinator Program Studi



Disahkan di : Jakarta

Pada Tanggal : 5 December 2025

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Tugas Akhir dengan judul “Implementasi ISO 9001:2015 Dalam Meningkatkan Kinerja Sistem Manajemen Mutu” ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak/Ibu dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan saran yang sangat bermanfaat dalam penyusunan tugas akhir ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada ayah, ibu, dan keluarga yang selalu memberikan semangat dan doa, serta kepada teman-teman dan sahabat yang telah membantu dan mendukung selama proses penulisan tugas akhir ini.

Penulis juga berterima kasih kepada PT XYZ (disamarkan) yang telah memberikan kesempatan untuk menjadi objek studi kasus, serta kepada seluruh tim di lingkungan kerja yang telah memberikan data, akses, dan dukungan selama pelaksanaan implementasi ISO 9001:2015, sehingga laporan ini dapat tersusun dengan baik.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan ke depannya. Semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi semua pihak.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang.....	1
I.2. Tujuan.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
II.1. Manajemen Mutu dalam Organisasi.....	4
II.1.1. Penilaian Kinerja Manajemen Mutu Dengan Pendekatan ISO 9001:2015 ..	4
II.2. ISO 9001:2015	5
II.2.1. Ruang Lingkup ISO 9001:2015	6
II.2.2. Prinsip dan Pendekatan ISO 9001:2015	7
II.3. Audit Internal Dalam Penerapan ISO 9001:2015	8
II.3.2. Peran Audit Internal dalam Meningkatkan Sistem Manajemen Mutu	9
BAB III METODOLOGI PENULISAN	11
III.1. Pendekatan Penelitian dan Gambaran Umum	11
III.2 Studi Kasus	11
III.2.1 Pemilihan Kasus	11
III.2.2 Sumber Data.....	12
III.2.3 Pengolahan Data.....	12
BAB IV PEMBAHASAN	14
IV.1 Gambaran Umum Perusahaan	14
IV.1.1 Struktur Organisasi Perusahaan.....	14
IV.2 Tahapan Implementasi ISO 9001:2015 Berdasarkan Siklus PDCA.....	15
IV.3 Implementasi ISO 9001:2015 terhadap Sistem Manajemen Mutu	18
IV.3.1 Peningkatan Efektivitas Sistem Manajemen Mutu secara Menyeluruh	19
IV.3.2 Dampak Implementasi ISO 9001:2015 terhadap Efisiensi Operasional dan Kepuasan Pelanggan	19

IV.4 Tantangan yang dihadapi perusahaan dalam proses penerapan ISO 9001:2015	20
IV.4.1 Strategi Penanganan Kendala Implementasi ISO 9001:2015	21
BAB V SIMPULAN	23
V.1 Simpulan.....	23
V.2 Saran	24
DAFTAR PUSTAKA	25
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi PT XYZ	22
Gambar 2. Project Mapping	24
Gambar 3. Timeline Implementasi ISO 9001:2015	25
Gambar 4. Rencana Kegiatan Audit	25

.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kartu Monitoring.....	39
Lampiran 2. Berita Acara Sidang.....	41