

## Manajemen Kualitas dalam Meningkatkan Efisiensi Proses Bisnis Perusahaan

Safuan<sup>1\*</sup>, Rini<sup>2</sup>, Dea Maulidta<sup>3</sup>, Valenthreeas Hijriyana<sup>4</sup>, Fatemma Azzahra<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup> Universitas Esa Unggul Tangerang, Banten, Indonesia

Email: safuan@esaunggul.ac.id, rinnyassakilla03@gmail.com,

Maulidtdaea@gmail.com, valenthreeas23@gmail.com, fatemmaazhr@gmail.com

### Abstrak

Di era persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan dituntut untuk meningkatkan efisiensi dalam setiap proses bisnisnya. Salah satu aspek krusial yang dapat mendukung efisiensi adalah penerapan manajemen kualitas yang tepat. Manajemen kualitas merupakan pendekatan sistematis untuk mengelola dan meningkatkan kualitas produk, layanan, dan proses dalam organisasi, dengan tujuan memenuhi harapan pelanggan serta mencapai efisiensi optimal. Penelitian ini mengeksplorasi berbagai pendekatan manajemen kualitas seperti Total Quality Management (TQM), Six Sigma, Lean Manufacturing, dan ISO 9001. Pendekatan ini memiliki fokus pada perbaikan berkelanjutan, eliminasi pemborosan, dan peningkatan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menganalisis implementasi model-model tersebut dalam meningkatkan efisiensi proses bisnis perusahaan. Hasil, hasil penilaian dari ahli media, Bapak Muhammad Ikhwan, S.Pd., M.Pd menunjukkan kelayakan media dengan skor rata-rata 92,17%, sementara penilaian ahli materi, Ibu Nurul Isnaeni, S.Pd, memperoleh rata-rata 96,19%, dengan kategori "Sangat Layak" untuk semua aspek. Penelitian ini membuktikan bahwa media pembelajaran berbasis Powtoon efektif dan layak digunakan dalam konteks pendidikan.

**Kata Kunci :** Manajemen Kualitas, TQM, Six Sigma, ISO 9001.

### Abstract

*In an era of increasingly fierce business competition, companies are required to improve efficiency in every business process. One of the crucial aspects that can support efficiency is the implementation of proper quality management. Quality management is a systematic approach to managing and improving the quality of products, services, and processes in an organization, with the goal of meeting customer expectations and achieving optimal efficiency. This research explores various quality management approaches such as Total Quality Management (TQM), Six Sigma, Lean Manufacturing, and ISO 9001. This approach has a focus on continuous improvement, elimination of waste, and increased customer satisfaction. This study uses a qualitative descriptive method to analyze the implementation of these models in improving the efficiency of the company's business processes. The results of the assessment from the media expert, Mr. Muhammad Ikhwan, S.Pd., M.Pd showed the feasibility of the media with an average score of 92.17%, while the assessment of the material expert, Mrs. Nurul Isnaeni, S.Pd, obtained an average of 96.19%, with the category of "Very Feasible" for all aspects. This study proves that Powtoon-based learning media is effective and feasible to use in the context of education.*

**Keywords:** *Quality Management, TQM, Six Sigma, ISO 9001.*

## **Pendahuluan**

Dalam era persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan harus terus menjadi lebih baik efisiensi dalam setiap proses bisnisnya (Priansa, 2017);(Asikin & Fadilah, 2024). Efisiensi proses bisnis yang optimal sangat penting untuk memastikan kelangsungan dan pertumbuhan perusahaan (Zuhro & Suwitho, 2016);(Suastini et al., 2016). Salah satu aspek krusial yang dapat mendukung efisiensi proses bisnis adalah penerapan manajemen kualitas yang tepat (Setiawan & Setiyadi, 2017). Manajemen adalah proses mengupayakan tercapainya suatu tujuan dengan melibatkan orang lain (Kurniawan & Martadisastra, 2022). Untuk mewujudkan tujuan tersebut, kegiatan manajemen memiliki beberapa fungsi yang harus dijalankan, yaitu merencanakan, mengorganisir, memimpin, dan mengendalikan. Selain itu, manajemen juga memiliki peran-peran tertentu yang harus diemban (Aisyah, 2021).

Menurut Aghivirwiati (2022) peran manajemen tersebut meliputi: (1) fungsi interpersonal, termasuk fungsi pemimpin dan hubungan dengan pihak eksternal organisasi; (2) peran informatif: memantau operasi organisasi, menyebarkan informasi kepada pihak internal dan eksternal, dan berbicara kepada pihak eksternal; (3) peran pengambilan keputusan, termasuk kewirausahaan, mengelola gangguan dalam dan luar organisasi, mengatur sumber daya, dan bernegosiasi dengan pihak eksternal. Untuk mencapai tujuan melalui orang lain, peran dan fungsi manajemen tersebut harus dilakukan.

Manajemen kualitas merupakan pendekatan sistematis untuk mengelola dan meningkatkan kualitas produk, layanan, dan proses dalam suatu organisasi. Dengan menerapkan manajemen kualitas yang efektif, perusahaan dapat meminimalkan pemborosan sumber daya, mengurangi biaya operasional, dan meningkatkan produktivitas (Sedarmayanti, 2016). Selain itu, manajemen kualitas juga dapat membantu perusahaan dalam memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan daya saing dan keunggulan kompetitif perusahaan (Purba & Siswono, 2022).

Menurut beberapa ahli, manajemen kualitas didefinisikan sebagai pendekatan terkoordinasi untuk mengarahkan dan mengendalikan mutu organisasi. W. Edwards Deming mengintegrasikan pengembangan, pemeliharaan, dan perbaikan kualitas untuk mencapai kepuasan pelanggan secara ekonomis. Wulandari (2017) melihat manajemen kualitas sebagai pendekatan sistematis untuk memastikan kepatuhan operasional terhadap standar yang ditetapkan. Armand V. Feigenbaum berfokus pada integrasi berbagai upaya kualitas di seluruh organisasi demi kepuasan pelanggan. Kaoru Ishikawa menyoroti pengelolaan proses untuk peningkatan kualitas berkelanjutan, sedangkan ISO 9000:2015 mendefinisikan manajemen kualitas sebagai kegiatan terkoordinasi yang mencakup perencanaan, pengendalian, jaminan, dan peningkatan mutu.

Dengan mempertimbangkan berbagai definisi yang diberikan oleh para ahli, dapat disimpulkan bahwa manajemen kualitas adalah pendekatan sistematis dan terkoordinasi untuk mengarahkan, mengendalikan, dan meningkatkan kualitas produk, layanan, dan proses dalam suatu organisasi dengan tujuan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan serta mencapai efisiensi dan ekonomi yang optimal (Pristianingrum, 2017). Lebih lanjut, dalam mengimplementasikan organisasi harus memiliki filosofi untuk manajemen kualitas untuk melakukan segala sesuatu dengan baik sejak awal hingga akhir proses produksi atau penyampaian jasa. Inilah yang menjadi dasar konsep zero defect atau tanpa cacat yang dikenal dalam manajemen kualitas.

Manajemen kualitas harus dijalankan di seluruh organisasi, oleh semua anggotanya. Manajemen kualitas harus menjadi bahasan dalam pilar-pilar manajemen lainnya, manajemen pemasaran, operasi, keuangan, SDM, dan bahkan akuntansi. Oleh karena itu, untuk melaksanakan manajemen kualitas secara efektif, semua anggota organisasi harus berpartisipasi secara aktif.

Dalam penelitian ini, Peneliti akan mengeksplorasi berbagai pendekatan dan teknik manajemen kualitas yang dapat diterapkan dalam meningkatkan efisiensi proses bisnis perusahaan. Peneliti akan membahas konsep-konsep seperti Six Sigma, Lean Manufacturing, *Total Quality Management* (TQM), dan pendekatan lainnya yang relevan. Pada penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan penulis. Pertama, keterbatasan akses terhadap data primer yang dapat menghambat pendalaman informasi.

Kedua, ketergantungan pada sumber data sekunder mungkin tidak mencakup semua aspek terbaru. Ketiga, metode kualitatif deskriptif membatasi generalisasi temuan penelitian. Keempat, kemungkinan bias peneliti dalam pengumpulan dan analisis data ada meskipun telah dilakukan triangulasi dan peer review. Keterbatasan ini diharapkan dapat menjadi perhatian bagi penelitian selanjutnya.

Penelitian terdahulu oleh Mendrofa (2024) Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Metode ABC efisiensi proses bisnis secara signifikan dapat meningkatkan kinerja operasional, mengurangi biaya produksi, dan meningkatkan kualitas produk.

Penelitian ini berfokus pada penerapan model manajemen kualitas seperti *Total Quality Management* (TQM), Six Sigma, Lean Manufacturing, dan ISO 9001 dalam meningkatkan efisiensi proses bisnis perusahaan. Rumusan masalahnya adalah bagaimana model-model tersebut dapat diterapkan secara efektif serta tantangan dan peluang yang dihadapi dalam implementasinya, termasuk dampaknya terhadap kepuasan pelanggan dan daya saing perusahaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan berbagai model manajemen kualitas dan mengevaluasi dampaknya terhadap efisiensi bisnis. Manfaat dari penelitian ini adalah memberikan kontribusi teoretis bagi literatur manajemen kualitas dan menawarkan rekomendasi praktis bagi perusahaan untuk meningkatkan efisiensi, mengurangi pemborosan, serta meningkatkan kepuasan pelanggan dan daya saing dalam persaingan bisnis global.

## **Metode Penelitian**

Peneliti melakukan penelitian dengan metode pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif ini tidak terlepas dari persepsi, pendapat, atau kepercayaan orang. Data sekunder yang dikumpulkan oleh peneliti berasal dari berbagai studi yang berkaitan dengan Manajemen Kualitas melalui media sosial, seperti artikel ilmiah, jurnal, buku dan website atau internet. Penggunaan berbagai sumber ini membantu dalam mendapatkan perspektif yang lebih luas dan mendalam tentang topik yang diteliti. Dengan menggunakan berbagai sumber data dan melakukan triangulasi, penelitian menjadi lebih konsisten dan temuan dapat diverifikasi.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **Pentingnya Manajemen Kualitas Bagi Perusahaan**

Konsep kualitas memiliki peranan sangat penting bagi sebuah organisasi atau perusahaan. Terdapat beberapa alasan mengapa kualitas menjadi hal yang krusial.

#### ***Meningkatkan reputasi perusahaan***

Reputasi Perusahaan atau organisasi yang mampu menghasilkan produk atau jasa berkualitas akan mendapat predikat sebagai organisasi yang mengutamakan kualitas. Hal ini membuat perusahaan tersebut dikenal luas oleh masyarakat dan memperoleh nilai lebih di mata mereka. Nilai lebih inilah yang membuat perusahaan dipercaya masyarakat. Di era sekarang, masyarakat memiliki banyak pilihan produk dan layanan, dari yang murah hingga mahal, serta dari yang sesuai dengan kebutuhan hingga yang kurang diminati. Kondisi ini mendorong produsen untuk bersaing, karena konsumen saat ini lebih cerdas.

#### ***Menekan biaya***

Penurunan Biaya, menurut paradigma lama, membuat produk berkualitas tinggi selalu berarti lebih mahal. Produk berkualitas identik dengan harga mahal. Hal ini terjadi karena produsen masih menganut paradigma lama, memproduksi barang tanpa mempertimbangkan kebutuhan konsumen. Produk dibuat sesuai kemampuan perusahaan, dan standar kualitasnya juga ditetapkan sepihak oleh perusahaan. Akibatnya, produk yang dibuat tidak berguna karena tidak diinginkan konsumen. Sementara dalam paradigma baru, perusahaan tidak perlu mengeluarkan biaya tinggi untuk menghasilkan produk berkualitas tinggi.

Perusahaan berorientasi pada kepuasan pelanggan, dengan memproduksi jenis, tipe, waktu, dan jumlah produk sesuai kebutuhan dan harapan pelanggan (Masitoh et al., 2019). Dengan demikian, tidak ada pemborosan yang harus dibayar mahal oleh perusahaan. Pandangan "kualitas tidak perlu biaya mahal" dapat dicapai dengan tidak memproduksi barang yang tidak dibutuhkan pelanggan.

#### ***Memperluas pangsa pasar***

Perusahaan dapat menurunkan harga meskipun kualitas tetap penting, sehingga pangsa pasar akan meningkat. Hal-hal ini mendorong pelanggan untuk membeli dan

membeli kembali barang dan jasa tersebut, yang menghasilkan peningkatan pangsa pasar (Halief & Putro, 2017). Konsumen diharapkan tidak hanya "mencoba" barang dan jasa kita, tetapi juga menjadi pelanggan setia. Akibatnya, semboyan "pelanggan adalah raja" sangat cocok untuk organisasi yang berorientasi pada kualitas.

### ***Meningkatkan daya saing di tingkat internasional***

Jika Anda mampu menawarkan produk atau jasa berkualitas tinggi, produk atau jasa Anda tidak hanya akan dikenal di pasar lokal tetapi juga akan diterima di pasar internasional. Hal ini akan memberikan kesan yang baik pada perusahaan yang membuat barang atau jasa berkualitas tinggi. Sebagian orang menganggap ISO 9000 sebagai standar manajemen kualitas, yang dianggap mencerminkan standar kualitas produk. Ini adalah pemahaman yang salah tentang ISO 9000. Sebaliknya, ISO 9000 hanya menilai prosedur operasi organisasi atau perusahaan.

Hanya organisasi atau perusahaan yang memenuhi syarat untuk sertifikasi ISO seri 9000 jika proses produksi dan operasinya standar dan dibuktikan secara tertulis, bukan karena produknya berkualitas rendah. Namun, produk yang dibuat oleh perusahaan atau organisasi yang menerapkan proses keseragaman biasanya memenuhi kriteria sebagai produk berkualitas dalam hal keseragaman atau konsistensi.

### ***Memenuhi pertanggungjawaban terhadap produk***

Dengan kualitas produk atau jasa yang dihasilkan menjadi semakin bersaing, perusahaan atau organisasi akan menjadi semakin bertanggung jawab atas desain, prosedur, dan pendistribusian produk untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan (Mardiana, 2019). Selain itu, bisnis atau kelompok tidak perlu lagi mengeluarkan biaya yang sangat besar hanya untuk menjamin bahwa barang atau jasa yang mereka tawarkan akan diberikan. Ini membutuhkan standar kualitas produk dan jasa, bukan hanya sistem manajemen kualitas.

### ***Meningkatkan performa produk***

Produk atau jasa yang berkualitas akan dikenal, dan perusahaan atau organisasi yang membuatnya akan dikenal dan dipercaya oleh masyarakat luas. Oleh karena itu, tingkat kepercayaan pelanggan dan masyarakat umumnya akan meningkat, dan perusahaan tersebut akan mendapatkan lebih banyak uang (Chaerunisak & Aji, 2020). Hal ini akan membuat pelanggan sangat tertarik pada barang dagangan apa pun yang ditawarkan oleh perusahaan atau organisasi tersebut.

### ***Mewujudkan persepsi kualitas yang dianggap penting***

Saat ini, persaingan bukan lagi masalah harga tetapi kualitas produk, yang mendorong pelanggan untuk membeli barang dengan harga tinggi tetapi berkualitas tinggi. Namun, ada banyak aspek subjektif yang memengaruhi kualitas. Sebagai produsen, Anda harus mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan serta memahami apa yang mereka harapkan. Oleh karena itu, kualitas secara keseluruhan

kualitas total bukan hanya kualitas produk itu sendiri yang dimaksud. Kualitas total adalah pendekatan bisnis yang bertujuan untuk meningkatkan persaingan perusahaan melalui perbaikan produk, pelayanan, orang, proses, dan lingkungan (Tsani, 2021).

### **Model - Model Manajemen Kualitas**

Model-model manajemen kualitas memiliki beragam pendekatan dan filosofi yang ditujukan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi dan daya saing suatu organisasi/perusahaan. Berikut beberapa model manajemen kualitas untuk peningkatan proses bisnis suatu perusahaan.

#### ***Total Quality Management (TQM)***

Pada prinsipnya, setiap perusahaan atau organisasi menginginkan produknya memiliki mutu yang tinggi dan unggul. Oleh karena itu, perusahaan harus menerapkan pendekatan Total Quality Management atau Manajemen Mutu Terpadu (MMT) (Khurniawan et al., 2020). Total Quality Management merupakan suatu pendekatan untuk memaksimalkan daya saing melalui upaya perbaikan dan penyempurnaan yang berkesinambungan pada produk, layanan, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan kerja dalam rangka memenuhi kebutuhan, keinginan, serta harapan para pelanggan (Wulogening & Timan, 2020). Fokus utama dari Total Quality Management (TQM) adalah kualitas, dengan memastikan bahwa segala sesuatu dilakukan dengan baik sejak awal untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Konsep tanpa cacat, juga dikenal sebagai "zero defect", berasal dari inilah (Arifin et al., 2022).

Organisasi atau perusahaan yang menerapkan TQM memegang prinsip untuk tidak menerima, memproses, maupun menyerahkan produk yang cacat (Saril, 2019). Kecacatan atau kesalahan hanya akan terjadi jika sejak proses awal, masalah kualitas tidak ditekankan. Hal ini dapat dicegah jika seluruh personel dalam organisasi atau perusahaan terlibat, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam mewujudkan dan melaksanakan filosofi tersebut. Selain itu, perusahaan harus menanggung biaya tinggi jika produk atau jasanya tidak laku dijual.

Karakteristik utama dari *Total Quality Management* (TQM) adalah : 1) Fokus pada Pelanggan, TQM berfokus pada memenuhi dan bahkan melampaui kebutuhan dan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama. 2) Keterlibatan Seluruh Anggota Organisasi, TQM melibatkan setiap individu dalam organisasi, dari manajemen puncak hingga karyawan level bawah, dalam upaya peningkatan kualitas secara berkelanjutan. 3) Perbaikan Proses Berkelanjutan, TQM mendorong adanya perbaikan proses secara terus-menerus (continuous improvement) dalam semua aspek operasional organisasi. 4) Pengambilan Keputusan Berdasarkan Fakta, TQM menekankan pada pengambilan keputusan yang didasarkan pada analisis data dan fakta, bukan pada intuisi atau asumsi semata. 5) Komitmen Manajemen Puncak, Keberhasilan implementasi TQM sangat bergantung pada komitmen dan kepemimpinan dari manajemen puncak dalam mendorong budaya kualitas. 6) Pelatihan dan Pemberdayaan Karyawan, TQM menuntut adanya program pelatihan dan pemberdayaan karyawan untuk meningkatkan keterampilan dan keterlibatan mereka dalam pencapaian kualitas. 7) Pendekatan

Sistematis, TQM menggunakan pendekatan sistematis dan terstruktur dalam mengelola proses organisasi untuk mencapai peningkatan kualitas yang berkelanjutan.

Dengan menerapkan karakteristik-karakteristik tersebut, TQM bertujuan untuk menciptakan budaya kualitas dalam organisasi dan meningkatkan kinerja secara keseluruhan. Contoh manajemen kualitas TQM adalah perusahaan Toyota, Toyota menggunakan TQM untuk melibatkan semua karyawannya dalam perbaikan berkelanjutan. Dengan konsep "Kaizen" atau perbaikan terus-menerus, setiap karyawan didorong untuk menemukan dan memperbaiki masalah. Hasilnya, lebih sedikit cacat pada mobil yang diproduksi, pelanggan lebih puas dengan mobil yang lebih andal, dan produksi menjadi lebih cepat dan biaya berkurang.

### ***Six Sigma***

Menurut G (2014) Six sigma adalah visi peningkatan kualitas dengan target 3,4 kegagalan per sejuta kesempatan untuk setiap transaksi barang dan jasa. Dengan demikian, six sigma adalah metode atau teknik pengendalian dan peningkatan kualitas yang signifikan, dan merupakan terobosan baru dalam manajemen kualitas.

Lima Tahapan Six Sigma yaitu : 1) Tahap Define, dalam pendekatan peningkatan kualitas Six Sigma, tahap pertama adalah mendefinisikan. Pada titik ini, masalah perusahaan diidentifikasi. Ini sangat membantu dalam menentukan dan mendefinisikan proses atau produk yang akan menjadi kriteria penelitian menggunakan metode Six Sigma. 2) Dalam strategi peningkatan kualitas six sigma, tahap kedua adalah pengukuran. Dalam tahap ini akan ditentukan nilai DPMO dan nilai Sigma Level. 3) Dalam pendekatan Six Sigma untuk peningkatan kualitas, tahap ketiga adalah analisis. Pada saat ini, dilakukan analisis terhadap berbagai faktor yang berkontribusi terhadap cacat penyebaran glue, yang tidak hanya memiliki jumlah cacat tertinggi. 4) Tahap Improve Pada fase perbaikan ini, masalah yang berkontribusi pada cacat akan diperbaiki secara bertahap. 5) Tahap Control, Pengendalian adalah tahap terakhir dari proses peningkatan kualitas six sigma. Dari enam perbaikan yang diusulkan, dua di antaranya telah dilakukan oleh perusahaan sendiri dan diawasi oleh mereka.

*General Electric* (GE) menerapkan Six Sigma untuk meningkatkan kualitas dan mengurangi biaya. Karyawan dilatih untuk menemukan dan mengurangi variasi dalam proses bisnis. Hasilnya, perusahaan menghemat \$10 miliar dalam lima tahun pertama, produk minim cacat, dan pelanggan lebih puas dengan produk dan layanan yang lebih baik.

### ***Lean Manufacturing***

Memproduksi barang dengan memanfaatkan pemborosan (pemborosan) dan aliran (aliran) sebagai ganti batch dan antrian, lean manufacturing adalah cara terbaik untuk melakukannya. Filosofi manajemen proses *Lean manufacturing* berasal dari Sistem Produksi Toyota (TPS), yang terkenal karena fokusnya pada mengurangi tujuh sampah dengan tujuan meningkatkan kepuasan konsumen.

*Lean manufacturing* memiliki struktur rantai produksi yang menggunakan kaizen dan perbaikan terus-menerus untuk memecahkan masalah. *Lean manufacturing* juga

dikenal karena tingkat inventory yang rendah, manajemen kualitas yang menekankan pencegahan daripada perbaikan, penggunaan pekerja yang sedikit, ukuran lot yang kecil, dan konsep Just in Time (JIT) (Putri, 2022).

Gaspersz (2007) menyatakan terdapat 5 prinsip dalam *lean manufacturing*: 1) mengetahui nilai produk dari perspektif konsumen, yang menginginkan produk berkualitas tinggi dengan harga yang kompetitif dan pengiriman yang tepat waktu. 2) mengidentifikasi peta proses pada aliran nilai untuk setiap produk. (Catatan: Pemetaan proses produk tidak dilakukan oleh sebagian besar manajemen perusahaan industri di Indonesia; mereka hanya melakukan pemetaan proses bisnis atau kerja. Ini berbeda dengan metode pembuatan lean. 3) Menghentikan semua aktivitas yang tidak memiliki nilai tambah (aktivitas yang tidak memiliki nilai tambah) selama proses aliran nilai itu. 4) Sistem tarik memungkinkan material, informasi, dan produk mengalir secara lancar dan efisien sepanjang proses value stream. 5) Terus menerus mencari berbagai metode dan alat peningkatan untuk mencapai keunggulan dan peningkatan terus menerus.

Nike menjadi perusahaan yang menerapkan Lean Manufacturing untuk membuat produk menjadi lebih efisien dan mengurangi limbah. Mereka mengurangi stok dan meningkatkan aliran produksi. Hal ini menjadikan Nike lebih efisien dalam produksi, biaya produksi berkurang, dan kualitas produk menjadi lebih baik dan konsisten.

### **ISO 9001**

ISO 9001 adalah standar internasional yang memberikan spesifikasi persyaratan untuk sistem manajemen mutu (*Quality Management System atau QMS*). Ini merupakan bagian dari keluarga standar ISO 9000 yang dikembangkan oleh Organisasi Internasional untuk Standardisasi (ISO) untuk membantu organisasi memenuhi kebutuhan pelanggan dan persyaratan hukum serta peraturan yang berlaku.

Beberapa poin penting mengenai metode ISO 9001: 1) Fokus pada kepuasan pelanggan: ISO 9001 menekankan pentingnya memahami dan memenuhi persyaratan pelanggan serta berupaya meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan. 2) Pendekatan proses: ISO 9001 menerapkan pendekatan proses dalam mengelola kegiatan organisasi sebagai suatu sistem proses yang saling terkait dan saling mempengaruhi. 3) Perbaikan berkelanjutan: Organisasi harus secara konsisten berupaya meningkatkan kinerja proses dan efektivitas sistem manajemen mutu secara berkelanjutan. 4) Keterlibatan manajemen: Manajemen puncak harus menunjukkan kepemimpinan dan komitmen dalam mengembangkan dan menerapkan sistem manajemen mutu serta secara berkelanjutan meningkatkan efektivitasnya. 5) Pendekatan faktual dalam pengambilan keputusan: Keputusan yang efektif harus didasarkan pada analisis data dan informasi faktual.

Dengan menerapkan metode ISO 9001, organisasi dapat membangun sistem manajemen mutu yang efektif, meningkatkan konsistensi kinerja, meningkatkan efisiensi operasional, dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan serta mencapai keunggulan kompetitif. Siemens menggunakan ISO 9001 untuk memastikan kualitas dan konsistensi dalam proses mereka. Standar ini membantu mereka mengelola risiko dan meningkatkan efisiensi. Sehingga perusahaan ini dapat meningkatkan kepuasan

pelanggan, proses diseluruh perusahaan lebih konsisten, dan resiko operasional lebih mudah diidentifikasi dan dikelola.

### **Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk membuat alat pembelajaran video animasi menggunakan Powtoon untuk mata pelajaran Teknologi Perkantoran kelas X di SMK Satya Bhakti 2 Jakarta dengan menggunakan metode Research and Development (R&D) dan model ADDIE. Powtoon adalah aplikasi web yang memungkinkan pembuatan video animasi dan presentasi interaktif. Meskipun penelitian ini hanya mencapai tahap pengembangan, hasil penilaian dari ahli media, Bapak Muhammad Ikhwan, S.Pd., M.Pd menunjukkan kelayakan media dengan skor rata-rata 92,17%, sementara penilaian ahli materi, Ibu Nurul Isnaeni, S.Pd, memperoleh rata-rata 96,19%, dengan kategori "Sangat Layak" untuk semua aspek. Penelitian ini membuktikan bahwa media pembelajaran berbasis Powtoon efektif dan layak digunakan dalam konteks pendidikan.

### **BIBLIOGRAFI**

- Aghivirwiati, G. A., SH, M. M., Poniah Juliawati, A., Thorman Lumbanraja, S. E., Ps, C., Nanang Qosim, S. E., Sofyanty, D., Dewiningrat, A. I., SE, M. M., & Kismanto, J. (2022). *Manajemen Kualitas*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Aisyah, N. (2021). *Meningkatkan Kinerja Manajemen Sumber Daya Manusia: Konsep & Studi Kasus*. CV AA Rizky.
- Arifin, S., Darmawan, D., Hartanto, C. F. B., & Rahman, A. (2022). Human Resources based on Total Quality Management. *Journal of Social Science Studies (JOS3)*, 2(1), 17–20.
- Asikin, M. Z., & Fadilah, M. O. (2024). Masa Depan Kewirausahaan dan Inovasi: Tantangan dan Dinamika dalam Era Digital. *Jurnal Syntax Admiration*, 5(1), 303–310.
- Chaerunisak, U. H., & Aji, A. W. (2020). Penerapan Total Quality Management Terhadap Dampak Kinerja Manajerial dan Laba Perusahaan pada UMKM Yogyakarta. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 7(1), 10–14.
- Gijo, E. V., & Scaria, J. (2014). Process improvement through Six Sigma with Beta correction: a case study of manufacturing company. *The International Journal of Advanced Manufacturing Technology*, 71, 717–730.
- Halief, K., & Putro, H. (2017). Analisis tingkat kepuasan pelanggan rumah tangga pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Kahuripan Cabang Pelayanan VI Ciomas. *Jurnal Ilmiah Desain & Konstruksi*, 16(1).
- Khurniawan, A. W., Sailah, I., Muljono, P., Indriyanto, B., & Maarif, M. S. (2020). An Analysis of Implementing Total Quality Management in Education: Succes and Challenging Factors. *International Journal of Learning and Development*, 10(2), 44–59. <https://doi.org/https://doi.org/10.5296/ijld.v10i2.17270>
- Kurniawan, A., & Martadisastra, D. S. (2022). Pengaruh manajemen kualitas total dan manajemen pengetahuan terhadap kinerja organisasi pada perusahaan property. *KINERJA*, 19(2), 277–285.
- Mardiana, N. R. (2019). Analisa Pengaruh Brand Ambassador, Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Produk Kosmetik Emina. *Jurnal Online Internasional & Nasional Vol. 7 No.1, Januari – Juni 2019 Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta*,

- 53(9), 1689–1699.
- Masitoh, M. R., Wibowo, H. A., & Ikhsan, K. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Mobile Shopee. *Sains Manajemen: Jurnal Manajemen Unsera*, 5(1).
- Mendrofa, C. G., Parhusip, D. A., Tamba, J. F. R., Situmorang, R. V., & Siallagan, E. H. (2024). PENGGUNAAN ACTIVITY-BASED COSTING DALAM PENINGKATAN EFISIENSI PROSES BISNIS PADA PERUSAHAAN. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran (JRPP)*, 7(4), 14312–14318.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku konsumen dalam persaingan bisnis kontemporer*.
- Pristianingrum, N. (2017). Peningkatan efisiensi dan produktivitas perusahaan manufaktur dengan sistem Just In Time. *ASSETS: Jurnal Ilmiah Ilmu Akuntansi, Keuangan Dan Pajak*, 1(1), 41–53.
- Purba, V. H., & Siswono, S. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Dengan Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Pada Vizta Gym Medan. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(9), 15623–15642.
- Putri, N. T. (2022). *Manajemen kualitas produk dan jasa*. Andalas University Press.
- Saril, S. (2019). Total Quality Management (TQM) sebagai wujud peningkatan mutu pendidikan. *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(2), 963–972.
- Sedarmayanti. (2016). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Setiawan, E. B., & Setiyadi, A. (2017). Implementasi supply chain management (scm) dalam sistem informasi gudang untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi proses pergudangan. *Semnasteknomedia Online*, 5(1), 1–2.
- Suastini, N. M., Purbawangsa, I. B. A., & Rahyuda, H. (2016). Pengaruh kepemilikan manajerial dan pertumbuhan perusahaan terhadap nilai perusahaan pada perusahaan manufaktur di Bursa Efek Indonesia (struktur modal sebagai variabel moderasi). *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(1), 143–172.
- Tsani, A. R. (2021). Analisis Penerapan Total Quality Management dan Komitmen Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan. *Jurnal Riset Akuntansi*, 30–37.
- Wulandari, T., & Fidiana, F. (2017). Peranan Audit Internal Terhadap Kepatuhan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada PT X. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 6(7).
- Wulogening, H. I., & Timan, A. (2020). Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam sistem manajemen perencanaan kepala sekolah. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 8(2), 137–146. <https://doi.org/https://doi.org/10.21831/jamp.v8i2.31282>
- Zuhro, F., & Suwitho, S. (2016). Pengaruh ukuran perusahaan, pertumbuhan aset, dan profitabilitas terhadap struktur modal. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(5).

**Copyright holder:**

Safuan, Rini, Dea Maulidta, Valenthereas Hijriyana, Fatemma Azzahra (2024)

**First publication right:**

Syntax Admiration

**This article is licensed under:**

