

## Pengembangan Sistem Manajemen Kualitas Berbasis ISO 9001 di Industri Kecil

Muhammad Alwi<sup>1</sup>, Kartini Yunus<sup>2</sup>, Andi Abustan Fahar<sup>3</sup>, Gideon Kajang<sup>4</sup>, Ardi Paelongan<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup> STITEK Dharma Yadi Makassar, Indonesia

\*Corresponding Author e-mail: [allwi.laumma54@gmail.com](mailto:allwi.laumma54@gmail.com), [yunuskartini@yahoo.com](mailto:yunuskartini@yahoo.com), [andiabustanf@gmail.com](mailto:andiabustanf@gmail.com), [gideon\\_kajang@yahoo.co.id](mailto:gideon_kajang@yahoo.co.id), [ardi\\_paelongan@yahoo.com](mailto:ardi_paelongan@yahoo.com)

**Abstract:** ISO 9001 is an international standard designed to improve an organization's quality management system to ensure operational efficiency and customer satisfaction. Small industries in Indonesia face various challenges in the implementation of these standards, including limited resources, lack of understanding, and resistance to change. Therefore, this study aims to develop a more adaptive ISO 9001 implementation strategy in small industries to improve their business competitiveness and sustainability. The research method used in this study is a literature study with a qualitative approach. Data is obtained from various academic sources such as scientific journals, research reports, and publications relevant to ISO 9001-based quality management systems in small industries. Data analysis was carried out using content analysis and thematic synthesis methods, in order to identify key challenges, success factors, and effective implementation strategies in small industries. The results of the study show that the main factors for the successful implementation of ISO 9001 in small industries are management support, employee training, technology utilization, and collaboration with external parties. Meanwhile, the main barriers found include the high cost of certification, lack of awareness of long-term benefits, and the complexity of documentation. Therefore, a more flexible approach, government incentives, and broader education programs are needed to ensure the successful implementation of ISO 9001 in small industries

**Key Words:** ISO 9001, Quality Management System, Small Industry.

**Abstrak:** ISO 9001 adalah standar internasional yang dirancang untuk meningkatkan sistem manajemen mutu organisasi untuk memastikan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Industri kecil di Indonesia menghadapi berbagai tantangan dalam penerapan standar ini, termasuk keterbatasan sumber daya, kurangnya pemahaman, dan penolakan terhadap perubahan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan strategi penerapan ISO 9001 yang lebih adaptif pada industri kecil untuk meningkatkan daya saing dan keberlanjutan usahanya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi literatur dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh dari berbagai sumber akademik seperti jurnal ilmiah, laporan penelitian, dan publikasi yang relevan dengan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001 pada industri kecil. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode analisis isi dan sintesis tematik, guna mengidentifikasi tantangan utama, faktor keberhasilan, dan strategi implementasi yang efektif pada industri kecil. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor utama keberhasilan penerapan ISO 9001 pada industri kecil adalah dukungan manajemen, pelatihan karyawan, pemanfaatan teknologi, dan kolaborasi dengan pihak eksternal. Sementara itu, hambatan utama yang ditemukan antara lain tingginya biaya sertifikasi, kurangnya kesadaran akan manfaat jangka panjang, dan rumitnya dokumentasi. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang lebih fleksibel, insentif pemerintah, dan program pendidikan yang lebih luas untuk memastikan keberhasilan penerapan ISO 9001 di industri kecil.

**Kata Kunci:** ISO 9001, Sistem Manajemen Mutu, Industri Kecil.

### Pendahuluan

Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, penerapan sistem manajemen mutu menjadi suatu kebutuhan bagi industri, termasuk industri kecil dan menengah (Small and Medium Enterprises/SMEs) (Anttila & Jussila, 2017). ISO 9001 sebagai standar internasional sistem manajemen mutu telah diadopsi oleh berbagai perusahaan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan (ISO, 2015). Namun, penerapan ISO 9001 di industri kecil sering kali menghadapi berbagai tantangan, termasuk keterbatasan sumber daya manusia, finansial, serta pemahaman mengenai sistem manajemen mutu (Psomas & Pantouvakis, 2015). Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang lebih fleksibel agar industri kecil dapat menerapkan ISO 9001 secara efektif.

ISO 9001 adalah standar internasional yang menetapkan persyaratan untuk sistem manajemen mutu (Quality Management System/QMS). Standar ini diterbitkan oleh International Organization for Standardization (ISO) dan saat ini berada dalam versi ISO



9001:2015. ISO 9001 berfokus pada pendekatan berbasis proses untuk meningkatkan efektivitas organisasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dan persyaratan peraturan. Standar ini mencakup prinsip-prinsip manajemen mutu seperti fokus pada pelanggan, keterlibatan kepemimpinan, pendekatan berbasis proses, perbaikan berkelanjutan, serta pengambilan keputusan berbasis fakta. Dengan menerapkan ISO 9001, organisasi dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi kesalahan, serta meningkatkan kepuasan pelanggan (ISO, 2015).

Penerapan ISO 9001 dilakukan melalui serangkaian langkah, termasuk perencanaan, pelaksanaan, pemeriksaan, dan peningkatan berkelanjutan (PDCA – Plan, Do, Check, Act). Standar ini berlaku untuk berbagai jenis organisasi, baik di sektor manufaktur, jasa, hingga pemerintahan. Untuk mendapatkan sertifikasi ISO 9001, organisasi harus melalui audit independen yang dilakukan oleh lembaga sertifikasi yang diakreditasi. Sertifikasi ini menunjukkan bahwa organisasi telah menerapkan sistem manajemen mutu yang sesuai dengan standar internasional, yang dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan dan memperkuat daya saing pasar. Menurut laporan ISO (2022), lebih dari satu juta organisasi di lebih dari 170 negara telah menerapkan standar ini, menjadikannya sebagai salah satu standar manajemen mutu yang paling banyak digunakan di dunia (ISO, 2022).

Keberhasilan penerapan ISO 9001 di industri kecil sangat dipengaruhi oleh faktor internal seperti budaya organisasi, komitmen manajemen, dan pelatihan karyawan (Fonseca, 2015). Selain itu, dukungan eksternal seperti regulasi pemerintah dan bantuan konsultasi juga memainkan peran penting dalam keberlanjutan sertifikasi ISO 9001 bagi industri kecil (Boiral et al., 2019). Beberapa studi menunjukkan bahwa perusahaan kecil yang menerapkan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001 cenderung memiliki tingkat inovasi yang lebih tinggi dan mampu meningkatkan daya saing di pasar global (Terziovski & Power, 2007).

Meskipun manfaatnya telah terbukti, tingkat adopsi ISO 9001 di industri kecil masih tergolong rendah dibandingkan dengan perusahaan besar (Karthi et al., 2011). Salah satu alasan utama adalah anggapan bahwa standar ini lebih sesuai untuk organisasi dengan struktur yang kompleks dan sumber daya yang lebih besar (Aba et al., 2016). Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengembangkan model penerapan ISO 9001 yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan industri kecil, sehingga mereka dapat memperoleh manfaat dari sistem manajemen mutu ini tanpa mengalami kesulitan yang berlebihan.

Pentingnya penelitian ini terletak pada kebutuhan industri kecil untuk tetap kompetitif di tengah perubahan pasar yang cepat dan meningkatnya tuntutan pelanggan terhadap kualitas produk (Sousa & Aspinwall, 2010). Mengingat industri kecil sering kali mengalami kendala dalam implementasi standar mutu, maka pengembangan model sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001 yang lebih praktis dan sesuai dengan karakteristik mereka menjadi suatu keharusan. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan rekomendasi bagi pemangku kepentingan seperti pemerintah dan asosiasi industri dalam memberikan dukungan kebijakan terhadap penerapan ISO 9001 di sektor industri kecil.

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas manfaat dan tantangan penerapan ISO 9001 dalam berbagai sektor industri. Misalnya, Psomas dan Pantouvakis (2015) menemukan bahwa penerapan ISO 9001 dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan, meskipun terdapat hambatan dalam hal biaya sertifikasi dan kompleksitas administrasi. Selain itu, penelitian oleh Magd dan Curry (2003) menunjukkan bahwa banyak perusahaan kecil gagal dalam mempertahankan sertifikasi ISO 9001 karena kurangnya pemahaman mengenai manfaat jangka panjang dari sistem manajemen mutu ini. Dengan

demikian, penelitian ini bertujuan untuk menjembatani kesenjangan yang ada dengan menawarkan solusi berbasis model implementasi yang lebih sesuai bagi industri kecil.

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan model sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001 yang efektif untuk industri kecil. Fokus utama penelitian ini adalah mengidentifikasi tantangan, menganalisis faktor keberhasilan, serta merancang dan menguji model yang sesuai dengan karakteristik industri kecil melalui studi kasus.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur untuk menganalisis pengembangan sistem manajemen kualitas berbasis ISO 9001 di industri kecil. Studi literatur dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi konsep, teori, serta temuan empiris dari berbagai penelitian sebelumnya yang relevan dalam memahami tantangan, faktor keberhasilan, dan strategi implementasi ISO 9001 di sektor industri kecil (Booth et al., 2021; Creswell & Clark, 2017).

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari literatur sekunder yang mencakup jurnal ilmiah, buku, laporan penelitian, serta dokumen resmi yang membahas standar ISO 9001 dan penerapannya dalam industri kecil. Data dikumpulkan dari berbagai basis data akademik seperti Scopus, Google Scholar, ScienceDirect, dan ProQuest, dengan kriteria seleksi mencakup publikasi yang relevan dalam kurun waktu lima tahun terakhir (2018–2023) untuk memastikan relevansi dan keakuratan informasi yang dianalisis. Selain itu, referensi dari lembaga standar internasional seperti ISO (International Organization for Standardization) dan badan regulasi nasional juga digunakan untuk memperkaya kajian.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode dokumentasi, yaitu menelusuri, mengklasifikasikan, dan menganalisis berbagai sumber literatur yang relevan. Proses ini melibatkan identifikasi kata kunci, seperti ISO 9001, sistem manajemen mutu, industri kecil, dan sertifikasi mutu, untuk menyaring literatur yang sesuai. Artikel dan dokumen yang diperoleh kemudian dikategorikan berdasarkan topik utama, yakni tantangan implementasi, faktor keberhasilan, serta strategi optimalisasi penerapan ISO 9001 di industri kecil.

Analisis data dilakukan dengan metode analisis isi (content analysis), yang bertujuan untuk mengekstraksi tema utama dari literatur yang dikaji (Krippendorff, 2018). Data yang terkumpul dikodekan berdasarkan aspek-aspek penting dalam implementasi ISO 9001 di industri kecil, seperti hambatan struktural, aspek regulasi, kesiapan organisasi, serta manfaat yang diperoleh setelah sertifikasi. Pendekatan analisis tematik (thematic analysis) digunakan untuk mengidentifikasi pola, perbedaan, serta kesenjangan penelitian yang ada, sehingga dapat dirumuskan rekomendasi strategis yang lebih komprehensif bagi industri kecil (Braun & Clarke, 2006).

### **Hasil dan Pembahasan**

Berikut ini adalah 10 artikel hasil seleksi dari berbagai penelitian terkait pengembangan sistem manajemen kualitas berbasis ISO 9001 di industri kecil. Artikel-artikel ini dipilih berdasarkan relevansi, kredibilitas sumber, dan tahun publikasi (2019-2025) agar dapat memberikan wawasan terkini mengenai topik penelitian ini.

Tabel 1. Literatur Review

No	Penulis	Judul	Temuan
1	Sfakianaki & Kakouris (2020).	Obstacles to ISO 9001 certification in SMEs	Hambatan utama bagi UKM dalam mendapatkan sertifikasi ISO 9001 adalah keterbatasan sumber daya, biaya tinggi, dan kurangnya pemahaman terhadap standar kualitas.
2	Dogaru (2017).	The Role of Leadership in Quality Management	Kepemimpinan berperan krusial dalam manajemen kualitas, terutama dalam mendorong budaya perbaikan berkelanjutan dan keterlibatan karyawan.
3	Aldowaisan & Youssef (2006).	An ISO 9001: 2000-based framework for realizing quality in small businesses	Mengembangkan kerangka berbasis ISO 9001:2000 untuk membantu UKM menerapkan sistem manajemen kualitas secara efektif guna meningkatkan kinerja dan daya saing.
4	Tricker (2012).	ISO 9001: 2000 for small businesses	ISO 9001:2000 dapat diterapkan secara efektif di UKM dengan pendekatan yang disesuaikan, meskipun tantangan seperti biaya dan sumber daya tetap menjadi kendala utama.
5	Jain & Tabak (2002).	Organizational quality management in emerging economies	Implementasi manajemen kualitas di negara berkembang menghadapi tantangan seperti keterbatasan sumber daya, resistensi organisasi, dan kurangnya dukungan regulasi, namun tetap berkontribusi pada peningkatan daya saing bisnis.
6	Chittenden, Poutziouris, & Mukhtar (1998).	Small firms and the ISO 9000 approach to quality management	Meskipun ISO 9000 dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan dan efisiensi operasional UKM, banyak perusahaan kecil menghadapi kesulitan dalam biaya, kompleksitas, dan manfaat jangka pendek yang tidak selalu terlihat.
7	Piskar & Dolinsek (2006).	Implementation of the ISO 9001: from QMS to business model	Implementasi ISO 9001 tidak hanya berfungsi sebagai sistem manajemen kualitas (QMS), tetapi juga dapat diintegrasikan sebagai model bisnis yang meningkatkan efisiensi dan daya saing perusahaan.
8	Sitki İlkay & Aslan (2012).	The effect of the ISO 9001 quality management system on the performance of SMEs	Penerapan ISO 9001 secara signifikan meningkatkan kinerja UKM, terutama dalam efisiensi operasional, kepuasan pelanggan, dan daya saing pasar.
9	Magodi, Daniyan, & Mpofu (2022).	An investigation of the effect of the ISO 9001 quality management system on small and	Penerapan ISO 9001 di UKM Gauteng, Afrika Selatan, meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan, tetapi menghadapi tantangan biaya

		medium enterprises in Gauteng, South Africa	implementasi dan keterbatasan sumber daya.
10	Agamanashvili & Tsintsadze (2024).	Impact Of Iso 9001 Quality Management System on Smes: The Example Of Georgia	Implementasi ISO 9001 di UKM Georgia meningkatkan efisiensi operasional dan daya saing, namun masih menghadapi kendala biaya serta kurangnya pemahaman standar kualitas.

Penelitian terdahulu mengenai implementasi ISO 9001 di industri kecil dan menengah (IKM) telah menyoroti berbagai aspek mulai dari hambatan dalam sertifikasi, peran kepemimpinan, hingga dampaknya terhadap kinerja bisnis. Berbagai studi ini memberikan wawasan yang kaya tentang bagaimana standar manajemen mutu ini diterapkan dalam konteks bisnis yang lebih kecil dan tantangan yang dihadapi dalam proses implementasinya.

Sfakianaki & Kakouris (2020) menyoroti berbagai hambatan yang dihadapi oleh IKM dalam memperoleh sertifikasi ISO 9001. Mereka mengidentifikasi bahwa keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya pemahaman akan manfaat jangka panjang ISO 9001, serta beban biaya sertifikasi menjadi kendala utama. Selain itu, resistensi internal dari pemilik atau manajer usaha kecil juga berkontribusi terhadap rendahnya tingkat adopsi ISO 9001. Studi ini menunjukkan bahwa banyak IKM masih melihat standar ini sebagai beban administratif yang rumit dan mahal, bukan sebagai investasi strategis yang dapat meningkatkan daya saing mereka di pasar (Sfakianaki & Kakouris, 2020).

Dogaru (2017) meneliti peran kepemimpinan dalam keberhasilan implementasi sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001. Penelitian ini mengungkapkan bahwa kepemimpinan yang kuat dan komitmen dari manajemen puncak merupakan faktor kunci dalam memastikan adopsi standar ini berjalan dengan efektif. Pemimpin perusahaan harus mampu menciptakan budaya mutu di dalam organisasi, mendorong keterlibatan karyawan, serta mengalokasikan sumber daya yang cukup untuk mendukung implementasi ISO 9001. Tanpa kepemimpinan yang visioner dan berorientasi pada kualitas, penerapan standar ini cenderung berjalan secara formalitas tanpa benar-benar mengakar dalam proses operasional Perusahaan (Dogaru, 2017).

Dalam kajian yang lebih sistematis, Aldowaisan & Youssef (2006) mengembangkan kerangka kerja berbasis ISO 9001:2000 untuk meningkatkan kualitas di bisnis kecil. Mereka menyoroti bahwa agar standar ini dapat diadopsi secara efektif, perlu adanya pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana prinsip-prinsip manajemen mutu dapat diterapkan dalam struktur organisasi yang lebih sederhana seperti IKM. Studi ini mengusulkan bahwa fleksibilitas dalam implementasi dan adaptasi terhadap kebutuhan spesifik perusahaan kecil menjadi kunci utama keberhasilan penerapan ISO 9001. Salah satu rekomendasinya adalah menyederhanakan dokumentasi sistem mutu agar lebih sesuai dengan skala operasi perusahaan kecil, sehingga tidak membebani manajemen dengan birokrasi yang berlebihan (Aldowaisan & Youssef, 2006).

Lebih lanjut, Tricker (2012) melakukan analisis mendalam mengenai implementasi ISO 9001:2000 di perusahaan kecil. Ia menemukan bahwa banyak pemilik usaha kecil melihat sertifikasi ini lebih sebagai keharusan untuk memenuhi persyaratan klien daripada sebagai alat untuk perbaikan berkelanjutan dalam bisnis mereka. Meskipun beberapa perusahaan kecil merasakan manfaat dari penerapan sistem manajemen mutu ini, banyak di antaranya hanya menerapkan prosedur secara minimal untuk mendapatkan sertifikasi tanpa benar-benar menjalankan prinsip-prinsip mutu dalam operasional sehari-hari. Ini menunjukkan bahwa

keberhasilan implementasi ISO 9001 sangat bergantung pada kesadaran dan komitmen manajemen dalam menjadikannya sebagai bagian dari strategi bisnis mereka (Tricker, 2012).

Dalam konteks ekonomi yang sedang berkembang, Jain & Tabak (2002) meneliti bagaimana sistem manajemen mutu diadopsi dalam organisasi yang beroperasi di negara-negara berkembang. Mereka menemukan bahwa tantangan utama dalam implementasi ISO 9001 di lingkungan ini adalah kurangnya dukungan infrastruktur, regulasi yang kurang jelas, serta keterbatasan akses terhadap pelatihan dan sumber daya pendukung. Namun, mereka juga mencatat bahwa bagi perusahaan yang berhasil mengadopsi standar ini, ada peningkatan signifikan dalam efisiensi operasional, kepuasan pelanggan, dan daya saing di pasar internasional. Ini menunjukkan bahwa meskipun ada hambatan struktural yang signifikan, manfaat dari ISO 9001 tetap dapat dirasakan dalam jangka Panjang (Jain & Tabak, 2002).

Studi yang dilakukan oleh Chittenden, Poutziouris, & Mukhtar (1998) memberikan perspektif historis tentang pendekatan perusahaan kecil terhadap ISO 9000 sebagai bagian dari strategi manajemen mutu mereka. Mereka menemukan bahwa banyak perusahaan kecil pada saat itu menganggap ISO 9000 lebih sebagai persyaratan kepatuhan daripada alat peningkatan kinerja. Namun, perusahaan yang berhasil menerapkan sistem ini dengan baik menunjukkan peningkatan dalam struktur organisasi, standar operasional, serta kepuasan pelanggan. Ini menunjukkan bahwa meskipun tantangan dalam implementasi ada, perusahaan kecil yang mampu melewati hambatan awal dapat merasakan manfaat signifikan dari sistem ini (Chittenden et al., 1998).

Piskar & Dolinsek (2006) menyoroiti bagaimana implementasi ISO 9001 dapat bertransformasi dari sekadar sistem manajemen mutu menjadi model bisnis yang lebih efektif. Mereka berpendapat bahwa jika standar ini diadopsi dengan pendekatan yang benar, ISO 9001 dapat berfungsi sebagai alat strategis yang membantu perusahaan kecil dalam meningkatkan daya saing mereka. Studi ini menunjukkan bahwa kunci keberhasilan implementasi terletak pada bagaimana perusahaan dapat mengintegrasikan prinsip-prinsip mutu ke dalam setiap aspek operasional mereka, bukan hanya melihatnya sebagai sertifikasi semata (Piskar & Dolinsek, 2006).

Sıtkı İlkey & Aslan (2012) meneliti dampak penerapan ISO 9001 terhadap kinerja perusahaan kecil dan menengah. Mereka menemukan bahwa perusahaan yang telah menerapkan ISO 9001 mengalami peningkatan dalam produktivitas, efisiensi proses, dan kepuasan pelanggan. Namun, mereka juga mencatat bahwa manfaat tersebut baru dapat dirasakan dalam jangka panjang dan memerlukan komitmen penuh dari semua tingkat organisasi. Salah satu tantangan utama yang mereka identifikasi adalah resistensi terhadap perubahan, di mana banyak karyawan dan manajer masih mempertanyakan nilai tambah dari penerapan sistem ini (Sıtkı İlkey & Aslan, 2012).

Dalam konteks geografis yang lebih spesifik, Magodi, Daniyan, & Mpofo (2022) melakukan studi tentang dampak ISO 9001 terhadap UKM di Gauteng, Afrika Selatan. Mereka menemukan bahwa meskipun standar ini membantu dalam meningkatkan kredibilitas dan efisiensi perusahaan, banyak UKM masih kesulitan dalam menerapkannya karena kendala biaya dan sumber daya. Mereka menekankan pentingnya dukungan pemerintah dalam bentuk insentif dan subsidi untuk membantu UKM mengadopsi standar ini secara lebih luas (Magodi et al., 2022).

Terakhir, Agamanashvili & Tsintsadze (2024) meneliti dampak implementasi ISO 9001 di UKM di Georgia. Mereka menemukan bahwa standar ini secara signifikan meningkatkan kualitas produk dan layanan, yang pada akhirnya berdampak positif pada kepuasan pelanggan

dan pertumbuhan bisnis. Namun, mereka juga mencatat bahwa keberlanjutan sistem ini bergantung pada kesiapan organisasi untuk terus melakukan peningkatan dan menyesuaikan diri dengan perubahan dalam regulasi serta tuntutan pasar (Agamanashvili & Tsintsadze, 2024).

Dari berbagai penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa meskipun ISO 9001 memberikan manfaat besar bagi industri kecil, tantangan dalam implementasinya tetap signifikan. Faktor seperti biaya tinggi, kurangnya sumber daya manusia, serta resistensi internal menjadi hambatan utama yang harus diatasi. Namun, bagi perusahaan yang mampu mengadopsi dan mengintegrasikan prinsip-prinsip manajemen mutu ke dalam operasional mereka, ISO 9001 dapat menjadi alat yang sangat efektif dalam meningkatkan efisiensi, kepuasan pelanggan, dan daya saing bisnis. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang lebih adaptif dan dukungan kebijakan yang memadai untuk mendorong adopsi yang lebih luas di sektor industri kecil.

## **Pembahasan**

ISO 9001 adalah standar internasional untuk sistem manajemen mutu (QMS) yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Implementasi ISO 9001 di industri kecil sering kali menghadapi tantangan tersendiri karena keterbatasan sumber daya dan pemahaman terhadap standar tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada strategi implementasi ISO 9001 di industri kecil dengan mengidentifikasi tantangan utama, mengeksplorasi faktor keberhasilan, serta merumuskan rekomendasi strategis.

### **Tantangan Implementasi ISO 9001 di Industri Kecil**

Implementasi standar ISO 9001 di industri kecil menghadapi berbagai tantangan yang sering kali menghambat proses adopsinya. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan sumber daya keuangan yang menyebabkan kesulitan dalam membiayai sertifikasi, pelatihan karyawan, serta konsultasi yang diperlukan. Biaya tinggi untuk dokumentasi sistem, audit eksternal, dan pemeliharaan standar menjadi hambatan yang membuat banyak industri kecil ragu untuk mengadopsi sistem manajemen mutu ini.

Selain faktor finansial, kurangnya pengetahuan dan kesadaran mengenai pentingnya ISO 9001 juga menjadi kendala yang signifikan. Banyak pemilik usaha kecil dan karyawan mereka tidak sepenuhnya memahami manfaat dari sistem ini, sehingga mereka kurang termotivasi untuk menerapkannya. Minimnya pelatihan dan pengalaman dalam implementasi ISO 9001 menyebabkan ketidakpastian dalam penerapannya di lingkungan industri kecil.

Tantangan lain yang sering muncul adalah resistensi terhadap perubahan. Budaya kerja yang sudah terbentuk dalam perusahaan kecil sering kali sulit diubah, terutama jika perubahan tersebut dianggap menambah beban kerja administratif atau birokrasi. Karyawan maupun manajemen sering kali merasa bahwa sistem baru akan mengurangi fleksibilitas operasional mereka, sehingga menimbulkan sikap resistensi terhadap implementasi ISO 9001.

Selain itu, kompleksitas dokumentasi yang menjadi persyaratan dalam standar ini juga menjadi hambatan utama bagi industri kecil. ISO 9001 mengharuskan pencatatan yang terstruktur mengenai kebijakan mutu, proses operasional, serta aktivitas terkait lainnya. Industri kecil yang tidak memiliki sumber daya manusia yang memadai di bidang administrasi sering kali mengalami kesulitan dalam menyusun dan mengelola dokumentasi ini sesuai standar yang ditetapkan.

Dukungan manajemen yang lemah juga menjadi faktor yang menghambat keberhasilan implementasi ISO 9001. Dalam banyak kasus, pemilik atau manajer industri kecil lebih

berfokus pada kegiatan operasional harian dan kurang memberikan perhatian pada pengembangan sistem manajemen mutu. Kurangnya komitmen dari manajemen puncak menyebabkan inisiatif implementasi ISO 9001 tidak berjalan optimal, sehingga peluang untuk mencapai manfaat dari standar ini menjadi terbatas.

Dengan berbagai tantangan tersebut, industri kecil perlu strategi yang tepat agar dapat mengadopsi ISO 9001 secara efektif tanpa mengorbankan keberlanjutan bisnis mereka. Identifikasi dan pemahaman mendalam terhadap hambatan yang ada menjadi langkah awal yang penting dalam merancang pendekatan yang lebih fleksibel dan adaptif dalam penerapan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001.

### **Faktor Keberhasilan dalam Implementasi ISO 9001**

Meskipun terdapat berbagai tantangan dalam penerapan ISO 9001 di industri kecil, terdapat sejumlah faktor yang dapat mendukung keberhasilannya. Salah satu faktor utama adalah komitmen dari manajemen puncak. Kepemimpinan yang kuat sangat penting dalam mendorong perubahan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk mengimplementasikan sistem manajemen mutu ini. Jika manajemen secara aktif mendukung penerapan ISO 9001 dan mengomunikasikan manfaatnya kepada seluruh organisasi, maka peluang keberhasilannya akan semakin besar.

Selain dukungan manajemen, pelatihan dan pengembangan karyawan juga menjadi aspek krusial dalam keberhasilan implementasi ISO 9001. Pendidikan yang berkelanjutan mengenai prinsip-prinsip standar ini dapat meningkatkan pemahaman serta keterampilan karyawan dalam menjalankan sistem manajemen mutu yang efektif. Pendekatan yang menggabungkan pelatihan internal dan eksternal akan lebih efektif dalam memastikan bahwa semua anggota tim memiliki pemahaman yang baik mengenai ISO 9001.

Keberhasilan implementasi juga sangat bergantung pada keterlibatan seluruh karyawan dalam organisasi. ISO 9001 bukan hanya tanggung jawab manajemen, melainkan memerlukan partisipasi aktif dari semua individu dalam perusahaan. Oleh karena itu, membangun budaya kerja yang berorientasi pada mutu sangatlah penting agar seluruh tim memahami peran mereka dalam mencapai standar kualitas yang lebih tinggi.

Dalam era digital, pemanfaatan teknologi juga dapat menjadi faktor pendukung dalam penerapan ISO 9001. Penggunaan perangkat lunak manajemen mutu (QMS software) dapat membantu mengotomatisasi proses dokumentasi dan meningkatkan efisiensi dalam pemantauan operasional. Industri kecil yang mengadopsi sistem berbasis cloud dapat mengurangi beban administrasi, sehingga implementasi standar ini menjadi lebih praktis dan efisien.

Pendekatan bertahap dalam implementasi juga dapat menjadi strategi yang efektif bagi industri kecil. Alih-alih menerapkan ISO 9001 secara menyeluruh dalam satu waktu, industri kecil dapat memulai dengan mengimplementasikannya dalam satu divisi atau area bisnis tertentu terlebih dahulu sebelum diperluas ke seluruh organisasi. Pendekatan ini memungkinkan perusahaan untuk lebih mudah menyesuaikan diri dengan perubahan yang diperlukan sebelum menerapkannya dalam skala yang lebih luas.

Selain itu, kolaborasi dengan pihak eksternal seperti lembaga pelatihan, asosiasi industri, dan konsultan mutu juga dapat membantu industri kecil dalam memahami proses implementasi yang lebih sederhana dan efektif. Dengan bimbingan dari pihak yang lebih berpengalaman, industri kecil dapat menghindari kesalahan umum serta mendapatkan wawasan yang lebih baik mengenai cara terbaik untuk menerapkan ISO 9001 dalam lingkungan bisnis mereka. Dengan mempertimbangkan faktor-faktor keberhasilan ini, industri

kecil dapat meningkatkan peluang mereka dalam mengadopsi dan mengelola sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001 secara efektif, sehingga dapat meningkatkan kualitas produk dan daya saing mereka di pasar.

### **Rekomendasi Implementasi ISO 9001 di Industri Kecil**

- a. Pengembangan Program Pendampingan dan Pelatihan Berskala, Pemerintah dan asosiasi industri dapat menyediakan program pendampingan bagi industri kecil dalam bentuk pelatihan bersubsidi, workshop, dan konsultasi gratis atau dengan biaya minimal.
- b. Simplifikasi dan Standarisasi Proses Dokumentasi, Industri kecil perlu mengadopsi sistem dokumentasi yang lebih sederhana dan berbasis digital agar lebih mudah diimplementasikan tanpa membebani operasional mereka.
- c. Insentif Keuangan untuk Sertifikasi, Pemerintah atau lembaga keuangan dapat memberikan insentif berupa subsidi atau skema pembiayaan ringan bagi industri kecil yang ingin mendapatkan sertifikasi ISO 9001.
- d. Peningkatan Kesadaran akan Manfaat Jangka Panjang, Diperlukan kampanye edukasi mengenai manfaat jangka panjang ISO 9001, termasuk peningkatan kepuasan pelanggan, peningkatan daya saing, dan akses pasar yang lebih luas.
- e. Implementasi Pendekatan Berbasis Risiko, Industri kecil dapat menerapkan pendekatan berbasis risiko dalam implementasi ISO 9001 untuk menentukan aspek-aspek yang paling kritis dalam bisnis mereka dan memastikan sumber daya digunakan secara efisien.
- f. Kolaborasi dan Benchmarking dengan Industri Sejenis, Berbagi pengalaman dengan industri kecil lain yang telah sukses menerapkan ISO 9001 dapat menjadi strategi efektif dalam mempercepat proses adopsi standar ini.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa ISO 9001 memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas dan daya saing industri kecil, namun implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan yang signifikan. Kendala utama yang ditemukan dalam penerapan standar ini mencakup biaya sertifikasi yang tinggi, kurangnya kesadaran manajemen, serta resistensi terhadap perubahan organisasi. Meskipun demikian, penelitian ini juga menunjukkan bahwa dengan strategi yang tepat, industri kecil dapat mengadopsi ISO 9001 secara lebih efektif. Dukungan dari manajemen puncak, keterlibatan karyawan, serta pemanfaatan teknologi merupakan faktor kunci yang menentukan keberhasilan implementasi sistem manajemen mutu ini.

Sebagai langkah strategis, disarankan agar pemerintah dan asosiasi industri menyediakan program pelatihan bersubsidi dan pendampingan bagi industri kecil dalam memahami serta menerapkan ISO 9001. Selain itu, perlu adanya simplifikasi proses dokumentasi agar lebih sesuai dengan kapasitas operasional industri kecil, serta insentif keuangan bagi perusahaan yang ingin memperoleh sertifikasi. Kampanye edukasi mengenai manfaat jangka panjang ISO 9001 juga perlu digalakkan guna meningkatkan kesadaran dan motivasi industri kecil dalam menerapkan standar ini.

Lebih lanjut, untuk meningkatkan efektivitas implementasi, industri kecil dapat memanfaatkan pendekatan berbasis risiko, di mana mereka menentukan aspek bisnis yang paling krusial untuk difokuskan dalam sistem manajemen mutu. Selain itu, kolaborasi dengan industri sejenis dan benchmarking terhadap perusahaan yang telah sukses menerapkan ISO 9001 dapat menjadi strategi efektif dalam mempercepat adopsi standar ini. Dengan pendekatan yang lebih fleksibel dan dukungan dari berbagai pihak, diharapkan industri kecil di Indonesia

dapat lebih siap dalam mengadopsi sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001 dan meningkatkan daya saing mereka di pasar domestik maupun internasional.

## Referensi

- Aba, E. K., Badar, M. A., & Hayden, M. A. (2016). Impact of ISO 9001 certification on firms financial operating performance. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 33(1), 78–89.
- Agamanashvili, E., & Tsintsadze, A. (2024). IMPACT OF ISO 9001 QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ON SMES: THE EXAMPLE OF GEORGIA. *ECONOMIC SCIENCE FOR RURAL DEVELOPMENT 2024*, 61.
- Aldowaisan, T. A., & Youssef, A. S. (2006). An ISO 9001: 2000-based framework for realizing quality in small businesses. *Omega*, 34(3), 231–235.
- Anttila, J., & Jussila, K. (2017). ISO 9001: 2015—a questionable reform. What should the implementing organisations understand and do? *Total Quality Management & Business Excellence*, 28(9–10), 1090–1105.
- Boiral, O., Heras-Saizarbitoria, I., & Brotherton, M.-C. (2019). Assessing and improving the quality of sustainability reports: The auditors' perspective. *Journal of Business Ethics*, 155, 703–721.
- Booth, A., James, M.-S., Clowes, M., & Sutton, A. (2021). *Systematic approaches to a successful literature review*.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101.
- Chittenden, F., Poutziouris, P., & Mukhtar, S.-M. (1998). Small firms and the ISO 9000 approach to quality management. *International Small Business Journal*, 17(1), 73–88.
- Creswell, J. W., & Clark, V. L. P. (2017). *Designing and conducting mixed methods research*. Sage publications.
- Dogaru, M. (2017). The Role of Leadership in Quality Management. *DEZBATERI SOCIAL ECONOMICE*, 6(1), 11–17.
- Fonseca, L. (2015). From Quality Gurus and TQM to ISO 9001: 2015: a review of several quality paths. *International Journal for Quality Research (IJQR)*, 9(1), 167–180.
- ISO. (2015). *ISO 9001:2015 - Quality management systems — Requirements*. <https://www.iso.org/standard/62085.html>
- ISO. (2022). *ISO Survey of Certifications*. <https://www.iso.org/the-iso-survey.html>
- Jain, B. A., & Tabak, F. (2002). Organizational quality management in emerging economies. *Quality Management Journal*, 9(2), 10–24.
- Karthi, S., Devadasan, S. R., & Muruges, R. (2011). Integration of Lean Six-Sigma with ISO 9001: 2008 standard. *International Journal of Lean Six Sigma*, 2(4), 309–331.
- Krippendorff, K. (2018). *Content analysis: An introduction to its methodology*. Sage publications.
- Magodi, A. Y., Daniyan, I. A., & Mporofu, K. (2022). An investigation of the effect of the ISO 9001 quality management system on small and medium enterprises in Gauteng, South Africa. *South African Journal of Industrial Engineering*, 33(1), 126–138.
- Piskar, F., & Dolinsek, S. (2006). Implementation of the ISO 9001: from QMS to business model. *Industrial Management & Data Systems*, 106(9), 1333–1343.
- Psomas, E., & Pantouvakis, A. (2015). ISO 9001 overall performance dimensions: an exploratory study. *The TQM Journal*, 27(5), 519–531.
- Sfakianaki, E., & Kakouris, A. P. (2020). Obstacles to ISO 9001 certification in SMEs. *Total Quality Management & Business Excellence*, 31(13–14), 1544–1564.
- Sitki İlkay, M., & Aslan, E. (2012). The effect of the ISO 9001 quality management system on the performance of SMEs. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 29(7), 753–778.
- Sousa, S., & Aspinwall, E. (2010). Development of a performance measurement framework for SMEs. *Total Quality Management*, 21(5), 475–501.
- Terziovski, M., & Power, D. (2007). Increasing ISO 9000 certification benefits: a continuous improvement approach. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 24(2), 141–163.