

# AUDIT INTERNAL DALAM PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 DI SMK MUHAMMADIYAH 1 WONOSOBO

Afif Suryono\*)

E-mail:afs\_ely@yahoo.co.id, HP 081328796960

## Abstrak

To the effect this research is subject to be find: (1) phase are in contemplation, (2) preparations (3) performing and reporting trick, (4) performing trick audit follow-ups in SMM ISO 9001:2008. In this research one will be observed is person, which is QMR / WMM and Team ISO in particular internal auditing activity in implemented SMM ISO 9001:2008 by various its activity. Finding in observational it as, planning first internal auditing which is: was optimal deep determines all standard element that shall be audited, secondly preparation internal auditing which is: auditors not all have grasp depth that adequately as auditor, one that drd internal auditing performing which is: internal auditing can do schedule outboard, and fourthly which is: KTS that found up to internal auditing therefore follow-up audit performed by auditors to check and ensures repair action / correction action be done by job unit chairman. In this research suggests a few things, which is (1) SMM'S understanding qualities ISO 9001:2008 shall ever be increased. (2) a auditor shall have grasp to SMM ISO 9001:2008 so not experience doubts in do internal auditing, (3) internal auditing Auditors shall understand six mandatory clauses in SMM ISO 9001:2008, (4) need to be performed by next internal auditing researches.

**Key word** : quality management system (SMM),quality management representative (WMM)

## Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menemukan : (1) tahap-tahap dalam perencanaan, (2) persiapan (3) cara pelaksanaan dan pelaporan,(4) cara pelaksanaan audit tindak lanjut dalam SMM ISO 9001:2008. Dalam penelitian ini yang akan diamati adalah orang, yaitu QMR/WMM dan Tim ISO khususnya kegiatan audit internal dalam penerapan SMM ISO 9001:2008 dengan berbagai kegiatannya. Temuan dalam penelitian ini berupa, pertama perencanaan audit internal yaitu : belum optimal dalam menentukan semua unsur standar yang harus diaudit, yang kedua persiapan audit internal yaitu: para auditor tidak semua memiliki kedalaman pemahaman yang cukup sebagai auditor, yang ketiga pelaksanaan audit internal yaitu: audit internal dapat dilakukan diluar jadwal, dan yang keempat yaitu: KTS yang ditemukan selama audit internal maka audit tindak lanjut dilaksanakan oleh para auditor untuk memeriksa dan memastikan tindakan perbaikan / tindakan koreksi telah dilakukan oleh ketua unit kerja.Dalam penelitian ini menyarankan beberapa hal, yaitu (1) kualitas pemahaman SMM ISO 9001:2008 harus selalu ditingkatkan.(2) auditor harus memiliki pemahaman terhadap SMM ISO 9001:2008 sehingga tidak mengalami keraguan dalam melakukan audit internal,(3) Auditor audit internal harus memahami enam klausul wajib dalam SMM ISO 9001:2008, (4) perlu dilaksanakan penelitian audit internal berikutnya.

**Kata Kunci** : sistem manajemen mutu (SMM),wakil manajemen mutu (WMM)

---

\*) Guru SMK Negeri 2 Magelang

## PENDAHULUAN

Kebijakan pemerintah melalui Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Kementerian Pendidikan Nasional terkait dengan program vokasi membawa dampak perhatian dari pemerintah tinggi terhadap SMK dan juga ekspektasi dari masyarakat sebagai pelanggan begitu tinggi terhadap output dari SMK sebagai sekolah tingkat menengah yang telah memiliki kejuruan atau kompetensi keahlian yang variatif sesuai dengan tingkat kebutuhan pasar kerja dunia usaha dan dunia industri, walaupun juga ada alumni SMK yang juga dapat melanjutkan ke Perguruan Tinggi. Mampukah SMK menjawab perhatian dari pemerintah dan pengharapan dari masyarakat tersebut, karena perkembangan pendidikan di SMK belum sepenuhnya diikuti dengan peningkatan kualitas yang sepadan.

Sistem manajemen sekolah ikut terlibat dalam penentuan kualitas pendidikan yang terumuskan kepada pelanggan namun terkadang banyak sekolah yang mengabaikan tentang sistem manajemen mutu di sekolah yang mengacu kepada sistem manajemen mutu yang dipersyaratkan secara standar internasional seperti Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO seri dan edisi terbaru 9001:2008. Kegagalan peningkatan mutu/ kualitas pendidikan sering terjadi akibat tidak diperhatikannya faktor manajemen sekolah yang merupakan sistem untuk melakukan proses produk sekolah sehingga dihasilkan output / outcome yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Jika diperhatikan secara umum kenyataan yang ada sistem manajemen di SMK sekarang rata-rata masih ditemukan hal-hal sebagai berikut.

1. Belum berorientasi pada proses tapi hanya pada output (hasil).
2. Belum memperhatikan kepuasan pelanggan (*customer service*).
3. Bekerja masih berdasarkan perintah atasan tidak berdasarkan sistem.
4. Tidak ada target pencapaian sasaran setiap unit kerja hanya bersifat rutinitas saja.

5. Belum ada tindakan preventif dan korektif terhadap produk yang tidak sesuai.
6. Belum ada sistem evaluasi pelaksanaan program secara konsisten.
7. Belum dibiasakan mengadakan audit internal.
8. Belum dilakukan pengendalian dokumen-dokumen setiap unit kerja secara konsisten.
9. Belum dilakukan tinjauan manajemen secara rutin dalam upaya meningkatkan kualitas manajemen.

Apabila SMK akan mengelola sekolah dengan standar manajemen mutu internasional maka SMK perlu memperagakan kemampuannya untuk taat asas dalam menghasilkan produk yang memenuhi permintaan pelanggan dan peraturan yang berlaku, dan bertujuan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penerapan sistemnya secara efektif, termasuk proses perbaikan yang terus menerus dari sistemnya dan pemastian dipenuhinya permintaan pelanggan, peraturan yang berlaku, serta adanya pengukuran, analisis dan perbaikan melalui kegiatan audit internal maka standar internasional ISO 9001:2008 menetapkan persyaratan yang harus dipenuhi dalam penerapan sistem manajemen mutunya. Persyaratan dari standar internasional ini bersifat umum dan secara sistem dapat diterapkan pada SMK seperti SMK Muhammadiyah 1 Wonosobo.

Berdasarkan identifikasi tersebut, maka rumusan masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut (1) bagaimana tahap-tahap dalam perencanaan audit internal dalam SMM ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 1 Wonosobo (2) (3) bagaimana persiapan yang dilakukan untuk melaksanakan audit internal dalam SMM ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 1 Wonosobo, (4) bagaimana cara pelaksanaan dan pelaporan audit internal dalam SMM ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 1 Wonosobo, (4) bagaimana pelaksanaan audit tindak lanjut dalam SMM ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 1 Wonosobo?

Tujuan penelitian ini adalah untuk menemukan langkah-langkah pelaksanaan audit internal dalam SMM ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 1 Wonosobo. Namun secara spesifik tujuan penelitian ini adalah untuk menemukan: (1) tahap-tahap perencanaan audit internal dalam SMM ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 1 Wonosobo, (2) persiapan yang dilakukan untuk melaksanakan audit internal dalam SMM ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 1 Wonosobo, (3) cara pelaksanaan dan pelaporan audit internal dalam SMM ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 1 Wonosobo, (4) cara pelaksanaan audit tindak lanjut dalam SMM ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 1 Wonosobo.

Mengapa Audit Internal penting dalam penerapan SMM ISO 9001:2008, karena untuk dapat memastikan apakah semua proses dilakukan sesuai dengan kebijakan mutu, pedoman mutu, prosedur operasional standar, dan dokumen-dokumen yang lain dalam penerapan SMM ISO 9001:2008, kemudian melakukan tindakan perbaikan serta bagaimana melakukan tindakan pencegahan serta pengendalian produk tidak sesuai.

Audit Internal dalam penerapan SMM ISO 9001:2008 merupakan kegiatan yang sangat penting dan salah satu prosedur / klausul wajib dalam penerapan SMM ISO 9001:2008. Karena sekolah yang menerapkan SMM ISO 9001:2008 harus melakukan pengukuran, analisis, dan perbaikan kemudian sekolah harus menetapkan beberapa kegiatan yang terkait dengan pengukuran, analisis, dan perbaikan yang mengacu klausul 8 tentang pengukuran, analisis dan perbaikan. Klausul 8.1 sekolah harus merencanakan dan menerapkan proses-proses pemantauan, pengukuran, analisis, dan perbaikan yang diperlukan untuk (1) memperagakan kesesuaian persyaratan produk, (2) memastikan kesesuaian sistem manajemen mutu, (3) terus memperbaiki keefektifan sistem manajemen mutu

## METODE PENELITIAN

Untuk menemukan cara melakukan

audit internal dalam penerapan SMM ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 1 Wonosobo, dengan unsur-unsur pokok yang harus ditemukan sesuai dengan butir-butir rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian digunakan metode penelitian kualitatif studi kasus.

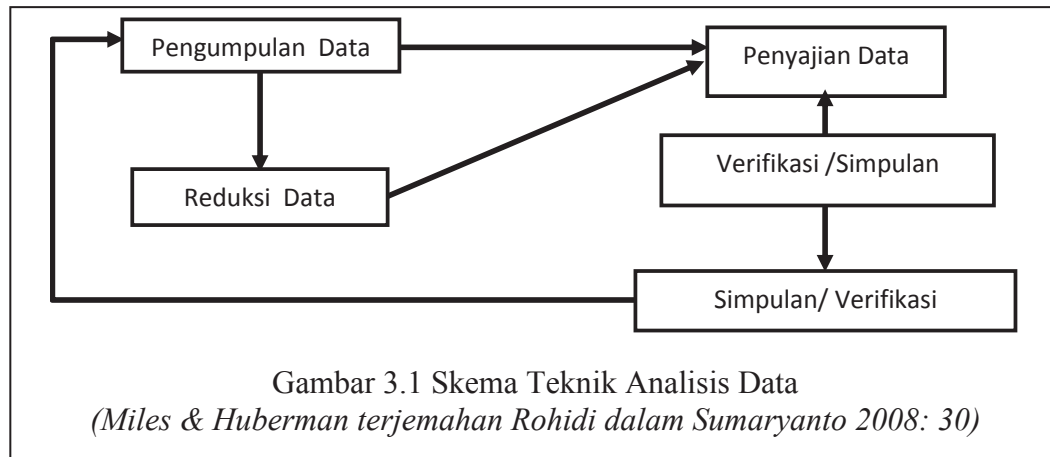
Menurut Nasution (1988: 5): "penelitian kualitatif pada hakikatnya ialah mengamati orang dalam lingkungan hidupnya, berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya."

Dengan penelitian kualitatif dapat memahami (*to understand*) fenomena atau gejala sosial dengan lebih menitik beratkan pada gambaran yang lengkap tentang fenomena yang dikaji daripada memerincinya menjadi variabel-variabel yang saling terkait. Harapannya ialah diperoleh pemahaman yang mendalam tentang fenomena untuk selanjutnya dihasilkan sebuah teori. Karena tujuannya berbeda dengan penelitian kuantitatif, maka prosedur perolehan data dan jenis penelitian kualitatif juga berbeda.

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif studi kasus (*Case Studies*). Studi kasus merupakan penelitian yang mendalam tentang individu, satu kelompok, satu organisasi, satu program kegiatan, dan sebagainya dalam waktu tertentu. Tujuannya untuk memperoleh diskripsi yang utuh dan mendalam dari sebuah entitas.

Dengan menggunakan metode kualitatif, maka data yang didapat akan lebih lengkap, lebih mendalam, kredibel, dan bermakna sehingga tujuan penelitian akan dapat dicapai. Fakta-fakta yang tidak tampak oleh indera akan sulit diungkapkan. Dengan menggunakan metode kualitatif, maka akan dapat diperoleh data yang lebih tuntas, pasti, sehingga memiliki kredibilitas yang tinggi. Tempat penelitian ini adalah SMK Muhammadiyah 1 Wonosobo yang beralamat di jalan KH Ahmad Dahlan nomor 6 Tosarirejo Wonosobo 561311.

Data dalam penelitian ini adalah dokumen-dokumen audit internal dalam



penerapan SMM ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 1 Wonosobo yang terdiri dari Jenis dokumentasi (1) perencanaan audit internal, (2) persiapan audit internal, (3) pelaksanaan audit internal dan pelaporan audit internal, dan (4) audit tindak lanjut dalam penerapan SMM ISO 9001:2008 yang diminta oleh standar internasional ISO 9001:2008 dan hasil wawancara peneliti dengan pelaksana SMM ISO di SMK Muhammadiyah 1 Wonosobo sebagai informan.

Sesuai dengan rumusan penelitian maka yang dijadikan sumber data adalah QMR/WMM dan Tim ISO yang terlibat di dalam mengelola audit internal dalam penerapan SMM ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 1 Wonosobo. Bagaimana merencanakan, mempersiapkan, melaksanakan, membuat laporan dan audit tindak lanjut dalam pelaksanaan audit internal dalam penerapan SMM ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 1 Wonosobo yang semuanya dibawah kendali Top Manajemen (Kepala Sekolah) dan dikoordinasi oleh QMR/WMM (Wakil Manajemen Mutu) yang dibantu oleh Tim ISO.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, mengikuti konsep yang diberikan Miles dan Huberman.

Aktivitas dalam analisis data yang dilakukan dalam penelitian kualitatif menurut Miles and Huberman (dalam Sugiyono, 2005: 91):”mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan

secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus pada setiap tahapan penelitian sehingga sampai tuntas, dan datanya sampai jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data *reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.”

Dalam melakukan penelitian peneliti melaksanakan langkah-langkah sesuai dengan model interaktif. Langkah-langkah analisis dalam komponen analisis data (*interactive model*) ditunjukkan pada gambar berikut.

Pengujian validitas (keabsahan data) penelitian dilakukan dengan cara: (1) meningkatkan ketekunan, (2) triangulasi, (3) menggunakan bahan referensi, (4) mengadakan membercheck. Pengujian reliabilitas penelitian dilakukan dengan cara (1) pengujian *trasferability*/keteralihan, (2) pengujian *depenability* (*reliabilitas*)/ketergantungan, (3) pengujian konfirmabilitas/kepastian.

## HASIL PENELITIAN

SMK Muhammadiyah 1 Wonosobo baru tahun pertama menerapkan SMM ISO 9001:2008 tetapi berusaha untuk taat asas dengan mencoba melaksanakan semua unsur standar dalam SMM ISO 9001:2008 dan untuk mengukur, menganalisis dan melakukan tindakan perbaikan maka semua unsur standar dalam SMM ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 1 Wonosobo ini diaudit oleh auditor yang ditunjuk dalam pelaksanaan audit internal terutama tentang 6 klausul wajib

yaitu 423 tentang pengendalian dokumen, 424 tentang pengendalian rekaman, 822 tentang audit internal, 83 tentang pengendalian produk tidak sesuai, 852 tentang tindakan perbaikan dan 853 tentang tindakan pencegahan yang dilaksanakan oleh masing-masing unit kerja.

Penelitian persiapan audit internal dalam SMM ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 1 Wonosobo dipelajari dari 3 (tiga) prosedur / langkah, yaitu (1) auditor yang ditunjuk harus pernah mengikuti pelatihan pemahaman Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dan sistem pendokumentasiannya, (2) auditor yang ditunjuk harus memiliki sertifikat pelatihan audit internal, (3) ada ketentuan Auditor yang ditunjuk tidak boleh melakukan audit untuk pekerjaan sendiri.

Penelitian pelaksanaan dan pelaporan audit internal dalam SMM ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 1 Wonosobo dipelajari dari 6 (enam) prosedur / langkah, yaitu (1) WMM menetapkan waktu yang disetujui bersama auditee ( yang diaudit ), (2) Auditor berkoordinasi dengan Ka. Unit Kerja sebelum pelaksanaan audit, (3) Auditor menyiapkan check list dengan materi sesuai dengan unsur-unsur yang diaudit, (4) hasil audit internal ditulis dalam form audit oleh koordinator auditor untuk pelaporan rekaman kepada WMM.

Penelitian audit tindak lanjut dalam SMM ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 1 Wonosobo dipelajari dari 4 (empat) prosedur / langkah, yaitu (1) apabila dijumpai KTS selama audit internal, audit tindak lanjut dilakukan untuk memeriksa pelaksanaan tindakan koreksi yang diperlukan, (2) kapan Audit tindak lanjut dinyatakan selesai, apabila tindakan koreksi sudah dilakukan dengan hasil memuaskan, (3) pelaksanaan audit internal harus sesuai dengan butir dokumen.

## PEMBAHASAN

Seorang kepala sekolah sebagai top manajemen harus memiliki komitmen manajemen dengan memberi bukti komitmennya

pada pengembangan dan penerapan sistem manajemen mutunya dan terus - menerus memperbaiki keefektifannya. Seorang kepala sekolah melakukan hal tersebut dapat dilakukan dengan : (1) menyampaikan ke organisasi pentingnya memenuhi persyaratan pelanggan serta undang – undang dan peraturan, (2) menetapkan kebijakan mutu, (3) memastikan sasaran mutunya ditetapkan, (4) melakukan tinjauan manajemen, dan (5) memastikan tersedianya sumber daya. Karena *Top Management* (ISO 9001): Orang atau sekelompok orang yang mengarahkan dan mengendalikan organisasi pada tingkat yang tertinggi sehingga harus selalu rumusan kepada pelanggan Top Manajemen harus memastikan bahwa persyaratan pelanggan ditetapkan dan dipenuhi dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Persyaratan (ISO 9001): keinginan atau pengharapan yang disebutkan, biasanya tersirat atau wajib. Kepuasan pelanggan (ISO 9001): “persepsi pelanggan mengenai derajat pemenuhan persyaratan pelanggan. Dan untuk mengukur, menganalisis dan melakukan tindakan perbaikan maka harus dilaksanakan audit internal memastikannya yang memuat semua unsur standar dalam Sistem Manajemen Mutu diaudit oleh auditor yang ditunjuk.”

Namun yang dilaksanakan pada audit internal tanggal 7 Mei 2011 di SMK Muhammadiyah 1 Wonosobo karena memang baru tahun pertama belum memasukkan semua unsur standar yang harus diaudit dari auditor yang ditunjuk masih perlu ditingkatkan kualitas pemahaman dalam SMM ISO 9001:2008 di SMK dan khususnya bagaimana menetapkan semua unsur standar diaudit oleh auditor yang ditunjuk terlihat di SMK Muhammadiyah 1 Wonosobo dalam menentukan unsur yang diaudit sudah berusaha akan tetapi belum menyentuh semua unsur standar dalam Sistem Manajemen Mutu diaudit oleh auditor yang ditunjuk seperti dalam CL/8.2.2/WMM/0 tentang checklis audit mutu internal yang ada di SMK Muhammadiyah 1 Wonosobo yang merupakan panduan tentang hal-hal yang perlu diperiksa

dalam pelaksanaan audit internal untuk memastikan bahwa semua unsur diperiksa dalam pelaksanaan audit internal sehingga bisa sekolah itu sudah dikatakan melaksanakan sistem secara taat asas atau belum, minimal tentang pengendalian dokumen, pengendalian rekaman, audit internal, pengendalian produk tidak sesuai, tindakan perbaikan dan tindakan pencegahan ditetapkan sebagai unsur yang diaudit dalam pelaksanaan audit internal.

SMK Muhammadiyah 1 Wonosobo WMM telah berusaha menyusun rencana audit tahunan sesuai dengan tingkat pemahaman dan penguasaan SMM ISO 9001:2008 di SMK Muhammadiyah 1 Wonosobo namun juga jika dilihat secara komprehensif dalam menyusun program audit internal masih perlu ditingkatkan agar betul-betul dapat substansi untuk melihat bagaimana SMK Muhammadiyah memperagakan kesesuaian produk, memastikan kesesuaian sistem manajemen mutu, dan terus – menerus memperbaiki keefektifan sistem manajemen mutunya, sehingga dalam SMM ISO 9001:2008 harus selalu berusaha memperbaiki sistemnya dalam rangka memenuhi harapan dari pelanggan tentang SMK dan para pemakai tamatan yaitu dunia usaha dan dunia industri (DUDI). Sistem dapat selalu diperbaiki apabila selalu dievaluasi pelaksanaannya melalui audit dari dalam manajemen sendiri yaitu audit internal. Agar audit internal dapat dilaksanakan dengan baik dan mencapai tujuan audit maka harus dilaksanakan dengan terencana dan berdasarkan unsur-unsur standar dalam pelaksanaan SMM ISO 9001:2008 dan WMM bertanggungjawab dalam perencanaan audit internal.

SMK Muhammadiyah 1 Wonosobo kegiatan audit tindak lanjut telah dilaksanakan dengan baik meskipun dengan keterbatasan yang ada karena memang baru tahun pertama terkadang auditorpun masih ragu dalam melakukan audit termasuk apakah audit yang dilakukan itu sudah sesuai standar atau belum mereka masih ragu, dengan keragua-raguan tersebut berdampak

hasil dari audit tindak lanjut tidak optimal, walaupun dalam SMM ISO 9001:2008 dapat selalu mengadakan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas sistem manajemen mutu kearah yang lebih baik dalam rangka memenuhi harapan pelanggan.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

1. Audit internal tanggal 7 Mei 2011 di SMK Muhammadiyah 1 Wonosobo belum optimal dalam menentukan semua unsur standar yang harus diaudit dari auditor yang ditunjuk masih diperlukan peningkatan kualitas pemahaman dalam penerapan SMM ISO 9001:2008 di SMK dan khususnya bagaimana menetapkan semua unsur standar diaudit oleh auditor yang ditunjuk terlihat di SMK Muhammadiyah 1 Wonosobo dalam menentukan unsur yang diaudit sudah berusaha akan tetapi belum menyentuh semua unsur standar dalam Sistem Manajemen Mutu.
2. Auditor yang ditunjuk telah mengikuti pelatihan pemahaman SMM ISO 9001:2008 dan sistem pendokumentasiannya, namun belum seluruh personil memahami dengan baik tentang SMM ISO 9001:2008 dan sistem pendokumentasiannya, personil sebagai auditor diambil dari mereka yang sudah memiliki sertifikat pelatihan audit internal, namun meskipun pelatihan audit internal sudah dilaksanakan dan sertifikat telah dimiliki oleh para auditor tidak semua memiliki kedalaman pemahaman yang cukup sebagai auditor sehingga kedalaman dan kedangkalan pemahaman tentang pelaksanaan audit internal ini berdampak dalam kemampuan mengaudit seperti yang terjadi di SMK Muhammadiyah 1 Wonosobo.
3. WMM menetapkan waktu yang disetujui bersama auditee lebih banyak dari sisi non formal perorangan tidak secara formal karena tidak ditemukan dokumen-

dokumen tentang penetapan waktu bersama auditee.

4. KTS yang ditemukan selama audit internal maka audit tindak lanjut dilaksanakan oleh para auditor untuk memeriksa dan memastikan tindakan perbaikan / tindakan koreksi telah dilakukan oleh ketua unit kerja sebagai auditee yang ditemukan KTS tersebut karena hanya pada unit kerja yang ditemukan KTS tersebut perlu dipastikan apakah KTS yang ditemukan sudah dilakukan tindakan perbaikan / tindakan koreksi yang dilakukan oleh ketua unit kerja. WMM membuat Log status audit internal dengan menggunakan form dan diidentifikasi F/822/WMM/3 tentang Log Status Audit.

#### Saran

1. Pemahaman WMM terhadap SMM ISO 9001:2008 harus selalu ditingkatkan agar mampu untuk merencanakan audit internal dengan baik dan dapat memenuhi semua unsur standar diaudit oleh auditor yang ditunjuk.
2. Auditor harus memiliki pemahaman terhadap SMM ISO 9001:2008 sehingga tidak mengalami keraguan dalam melakukan audit internal.
3. Auditor audit internal harus memahami enam klausul wajib dalam SMM ISO 9001:2008 yaitu: 423 pengendalian dokumen, 424 pengendalian rekaman, 822 audit internal, 852 tindakan perbaikan, 853 tindakan pencegahan.
4. Karena keterbatasan-keterbatasan peneliti dalam penelitian ini peneliti menyarankan dilaksanakan penelitian-penelitian berikutnya dalam rangka mengembangkan ilmu tentang SMM ISO 9001:2008.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Akmal. 2009. *Pemeriksaan Manajemen Internal Audit*. Jakarta: PT Indeks Jakarta
- Arikunto, S. 2009. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Diana, A. dan Tjiptono, F. 2001. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi
- Emilia, E. 2008. *Menulis Tesis dan Disertasi*. Bandung: Alfabeta
- Gaspersz, V. 2008. *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Mustofa, B. 2009. *Pedoman Menulis Proposal Penelitian Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta: Panji Pustaka.
- Nasution, 1998. *Metode Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono, 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Wibowo, E D.et al. 2009. *Panduan Penulisan Karya Ilmiah*. Semarang: Universitas Negeri Semarang
- Qohar, A. 2008. *SMM ISO 9001:2008 Penerapan di Sekolah Menengah Kejuruan*. Yogyakarta: PT.TUV International Indonesia
- IRCA ISO 9000:2000 Series, 2007. *Training Course Lead Auditor/Auditor Course*. Bandung: Tuv Rheinland Group