

## **Abstrak**

*International Organization for Standardization (ISO)* adalah suatu organisasi non pemerintah yang mengembangkan dan menerbitkan standar internasional untuk berbagai hal seperti unit ukuran, keamanan prosuk dan manajemen mutu. ISO merupakan alat untuk menjamin kualitas suatu perusahaan dan organisasi. ISO digunakan oleh banyak perusahaan dan organisasi sebagai tonggak penting untuk sasaran kualitas perjalanan mereka. Banyak manfaat yang diperoleh setelah melakukan implementasi ISO diantaranya kejelasan prosedur kerja, peningkatan kualitas produk atau layanan, meningkatkan semangat tim, kontrol yang lebih baik, peningkatan efisiensi dan berkurangnya keluhan dari konsumen. Penerapan ISO tidak lepas dari keterkaitan *Total Quality Management (TQM)*, bahkan bisa dikatakan jika ISO merupakan bagian dari TQM. Banyak perusahaan yang menerapkan ISO pada saat yang bersamaan juga mengadopsi prinsip-prinsip TQM.

ISO belum tentu bekerja dengan efektif, karena organisasi sendiri yang harus berupaya mencapai ketentuan yang dipersyaratkan dalam standar tersebut, bahkan perusahaan tidak harus menyertakan tujuan kinerja dalam hal kualitas. Dalam penelitian ini akan dibahas mengenai implementasi ISO pada *Career Assistance Center (CAC)*. Penulisan ini ialah melihat efektifitas pelaksanaan ISO dalam menunjang kinerja *Career Assistance Center (CAC)*, salah satunya yaitu apakah mempunyai dampak terhadap kinerja pada divisi *Career Services* yaitu mengenai indikator yang dijaminakan di ISO harus terpenuhi sebab CAC menjajikan ke pihak eksternal bahwa setiap tahunnya lowongan pekerjaan akan meningkat dan juga untuk penayangan yang cepat untuk informasi karir.

*Keyword: ISO 9000, ISO 9001, Total Quality Management (TQM)*