

ABSTRAK

Untuk meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan, perusahaan perlu meningkatkan kualitas produk atau jasa. Upaya yang dilakukan perusahaan adalah dengan meningkatkan sistem manajemen yang prima dengan ISO 9001:2008 yang merupakan suatu persyaratan internasional untuk sistem manajemen suatu perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk melihat aspek-aspek yang sudah memenuhi dan belum memenuhi klausul-klausul ISO 9001:2008.

Dalam hal ini PT. X telah mencanangkan untuk melakukan pembenahan di dalam sistem manajemennya di dalam mencapai tujuan perusahaan. PT. X adalah *bridal* di Surabaya yang sudah berkecimpung lama dibidang *fashion* yang saat ini ingin merancang sistem manajemen mutu dengan mengadopsi sistem manajemen internasional yaitu standar ISO 9001:2008, dengan harapan bahwa sistem manajemennya menjadi tertata rapi dan terkendali sehingga siap untuk memasuki era kompetisi dengan perusahaan lainnya.

Tujuan studi ini bertujuan untuk mengetahui sudah sejauh mana PT. X saat ini dalam proses sertifikasi ISO 9001:2008 yang tercermin dari perilaku manajemen puncak dan karyawan.

Digunakan pendekatan *interpretive*. Dengan menggunakan paradigma *interpretive*, kita dapat melihat fenomena dan menggali pengalaman dari objek penelitian itu sendiri. Penelitian ini bersifat eksplorasi (*exploratory*), di mana dengan keterlibatan langsung peneliti dalam pengumpulan data, wawancara, dan observasi dapat menambah pemahaman dan wawasan peneliti mengenai proses keputusan adopsi produk baru yang dapat menjawab permasalahan penelitian.

Hasil penelitian ini adalah dapat mengetahui persepsi dan persiapan manajemen puncak, manajemen menengah, maupun karyawan tentang ISO 9001:2008; mengetahui kemampuan dan kemauan seluruh partisipan perusahaan dalam mempersiapkan diri untuk memperoleh sertifikasi ISO 9001:2008; serta mengetahui hal apa saja yang dilakukan perusahaan untuk mempersiapkan diri dalam perolehan sertifikasi ISO 9001:2008.

Keyword: sistem manajemen mutu, manual mutu, prosedur mutu, pencatatan mutu, dan ISO 9001:2008.