

## INTISARI

PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. (BNI) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang melayani produk dan jasa perbankan. Berdiri sejak 5 Juli 1946 menjadikan BNI sebagai bank pertama yang dimiliki oleh negara, dengan didukung oleh jaringan *outlet* perbankan di seluruh Indonesia dan enam cabang luar negeri, BNI berusaha memberikan layanan yang unggul demi kepuasan para pelanggan. Oleh karena itu pada tahun 2016, BNI menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 untuk Laporan Keuangan Publikasi (LKP).

Menurut standar ISO 9001: 2015 (2015) tentang sistem manajemen mutu, dasar-dasar dan kosakata menjelaskan bahwa arahan dan kendali secara sistematis dan transparan diperlukan untuk memimpin dan mengoperasikan sebuah organisasi untuk mencapai keberhasilan. ISO 9001: 2015 menerapkan tujuh prinsip penting manajemen yang harus diperhatikan dalam pengoperasian organisasi antara lain fokus pada pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan karyawan, pendekatan proses, perbaikan berkesinambungan, pendekatan fakta pada pengambilan keputusan, dan manajemen hubungan

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kesesuaian penerapan sistem manajemen mutu laporan keuangan publikasi di Bank Negara Indonesia dengan standar internasional ISO 9001: 2015, untuk menganalisis faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapan sistem manajemen mutu laporan keuangan publikasi di Bank Negara Indonesia sesuai dengan standar internasional ISO 9001: 2015, merumuskan langkah-langkah yang tepat bagi Bank Negara Indonesia agar dapat menerapkan sistem manajemen mutu sesuai dengan standar internasional ISO 9001: 2015.

Kata kunci: Sistem Manajemen Mutu, ISO 9001: 2015, Bank Negara Indonesia

## **ABSTRACT**

*PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. (BNI) is one of the State-Owned Enterprises (BUMN) that serves banking products and services. Established since July 5, 1946, BNI made it the first bank owned by the state, supported by a network of banking outlets throughout Indonesia and six overseas branches, BNI striving to provide superior service for the satisfaction of its customers. Therefore, in 2016, BNI implemented the ISO 9001: 2015 quality management system for the Published Financial Report (LKP).*

*According to ISO 9001: 2015 (2015) standards regarding quality management systems, the basics and vocabulary explain that systematic and transparent directives and controls are needed to lead and operate an organization to achieve success. ISO 9001: 2015 applies seven important management principles that must be considered in the operation of the organization, among others, focusing on customers, leadership, employee involvement, process approach, continuous improvement, factual approach to decision making, and relationship management.*

*The purpose of this study was to analyze the suitability of the implementation of the quality management system of the publication of financial reports at Bank Negara Indonesia with international standards ISO 9001: 2015, to analyze the factors that support and hinder the implementation of quality management reports in Bank Negara Indonesia in accordance with ISO international standards 9001: 2015, formulates appropriate steps for Bank Negara Indonesia to implement a quality management system in accordance with ISO 9001: 2015 international standards.*

*Keywords: Quality Management System, ISO 9001: 2015, Bank Negara Indonesia*