

## PENINGKATAN LAYANAN KONSUMEN MELALUI PELATIHAN SMM ISO 9001:2015 DI PT DELTA GRAHA MAKMUR (GRHA DELTA)

Ridwan Usman<sup>1)</sup>, Elfitria Wiratmani<sup>2)</sup>, Galuh Krisna Dewanti<sup>3)</sup>

<sup>1,2,3</sup>Teknik Industri, FTIK, Universitas Indraprasta PGRI

### Abstrak

SMM ISO 9001:2015 dirancang sebagai manajemen sistem kendali untuk membantu instansi dalam mencapai target pemenuhan harapan dan keinginan konsumen dan stakeholder serta capaian persyaratan aturan dan hukum dalam penerapan untuk produk dan pelayanan. Pada manajemen mutu terkait erat dengan fondasi *system* mutu. Manfaat penerapan Sertifikasi ISO 9001:2015 membawa keseimbangan positif instansi. Implementasi sertifikasi manajemen mutu juga menekankan pada pelayanan *customer centric*, kebutuhan konsumen, konsentrasi terhadap harapan konsumen pada SMM ISO 9001:2015 di PT Delta Graha Makmur (Grha Delta). Pengabdian masyarakat ini menawarkan solusi memberikan pemahaman mengenai standard operational prosedur serta menambah wawasan bagi karyawan dalam upaya meningkatkan sistem kerja yang baik. Dengan prinsip perbaikan terus menerus, meningkatkan citra perusahaan, koherensi, efisiensi dan mengurangi pemborosan, serta memaksimalkan kinerja setiap karyawan di lokasi kerja.

Kata Kunci: Manajemen Mutu, Perbaikan Berkesinambungan

### Abstract

*QMS ISO 9001:2015 is designed as a management control system to assist agencies in achieving targets for meeting the expectations and desires of consumers and stakeholders as well as achieving regulatory and legal requirements in the application of products and services. Quality management is closely related to the foundation of the quality system. The benefits of implementing ISO 9001:2015 Certification bring a positive balance to agencies. Implementation of quality management certification also emphasizes customer centric service, consumer needs, concentration on consumer expectations in QMS ISO 9001:2015 at PT Delta Graha Makmur (Grha Delta). This community service offers solutions to provide an understanding of standard operating procedures and adds insight for employees in an effort to improve a good work system. With the principle of continuous improvement, enhancing corporate image, coherence, efficiency and reducing waste, as well as maximizing the performance of each employee at work sites*

*Keywords: Quality Management, Continuous Improvement*

*Correspondence author: Galuh Krisna Dewanti, [galuhdewanti@gmail.com](mailto:galuhdewanti@gmail.com), Jakarta, and Indonesia*



*This work is licensed under a CC-BY-NC*

## PENDAHULUAN

Dasar kekuatan perusahaan adalah orang-orang yang berada dan bekerja di perusahaan tersebut. Jika pantas dalam memaksimalkan kemampuan masing-masing tenaga kerja sesuai dengan nilainya, perusahaan mencapai tujuan yang dituju berdasarkan uraian tersebut, faktor utama adalah SDM yang berperan dalam meningkatkan kinerja perusahaan. Permasalahan sering muncul kurangnya perhatian kepada sumber daya manusia, Seorang pemimpin mampu membuat lingkungan yang nyaman dan semangat/produktivitas di lingkungan kerjanya. (Putra et al., 2021)

Maju dan pesatnya perkembangan bisnis di era global, hal itu tidak dapat dipungkiri karena perusahaan terlibat di dalamnya. Strategi diferensiasi dilakukan setiap perusahaan pada harga produk atau jasa, waktu pengiriman dan yang tidak kalah pentingnya kualitas. Penerapan SMM dilaksanakan dan sangat penting agar perusahaan tetap kompetitif dan capaian target kualitas barang baik. (Gandara & Hasibuan, 2020) Keinginan serta pemenuhan harapan konsumen dan semakin tambah banyaknya permintaan, syarat yang dipenuhi memiliki sertifikat SMM dijadikan dasar bukti kualitas barang dari perusahaan diakui secara pasar global. Salah satunya adalah tersertifikasi dan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001. Perusahaan yang menerapkan SMM memegang peranan untuk capaian mutu sesuai harapan, target dan kesuksesan perusahaan. Implementasi SMM bertujuan untuk meningkatkan kualitas, memastikan kepuasan konsumen, secara umum pemenuhan permintaan pasar dan secara tidak langsung meningkatkan mutu produk. Sumber Daya Manusia di perusahaan, kemudian dapat menghasilkan produk-produk berkualitas SDM. Namun nyatanya, hasil kajian *Engineering Quality*. (Liang, 2019)

Menerapkan SMM membantu manajemen organisasi ambil langkah putusan penting bagi suatu organisasi tersebut kinerja organisasi meningkat. Keuntungan yang mungkin dari organisasi yang memperkenalkan SMM berdasarkan standar internasional adalah :

1. Menjaga pelayanan secara terus-menerus dalam persediaan stock barang untuk pemenuhan permintaan konsumen dengan aturan berlaku.
2. Membuka kritik dan saran konsumen untuk peningkatan pelayanan.
3. Mengatasi permasalahan dan keluhan konsumen terkait barang dan jasa
4. Konsisten dan tanggungjawab menjalankan kepatuhan terhadap persyaratan SMM. (Gandara & Hasibuan, 2020)

SMM global diterapkan dan dipakai oleh semua yang terlibat baik internal dan eksternal perusahaan. sehingga dibutuhkan kesamaan persepsi dalam SMM, harmonisasi dokumen dan persyaratan dengan struktur artikel SMM ISO 9001, definisi istilah dan penggunaan SMM internasional dalam organisasi. Persyaratan SMM ISO 9001 khusus dari standar internasional ini pemenuhan syarat barang dan layanan. (Putra et al., 2021)

SMM global ini diterapkan metode langkah sistem yang menyatukan proses (Rencanakan, Kerjakan, Cek, Tindaklanjuti) proses PDCA dengan konsep basis risiko. Penerapan siklus tersebut perusahaan bisa membuat planning, draf aplikasi dilingkungan perusahaan. (Rencanakan, Kerjakan, Cek, Tindaklanjuti) proses PDCA mendorong organisasi terutama orang yang didalamnya ikut aktif terlibat dan memberikan kontribusi keperusahaan dengan benar dan bahwa peluang untuk peningkatan diidentifikasi dan diterapkan. (Fitriyana et al., 2018)

SMM ISO 9001 memiliki 10 syarat point, dimana syarat point 1-3 adalah syarat point awal (ruang lingkup SMM ISO 9001, persyaratan dan tahun : 2015), kalimat 4-10 merupakan kalimat isi (kalimat syarat yang harus dilaksanakan oleh perusahaan). Syarat point 4-10. Dapat dilihat sebagai berikut:(Termasuk Persyaratan dan Dokumen Sistem Mutu ISO 9001:2015). (Gilang, 2018)

1. Point Nomor Empat Lingkungan bisnis perusahaan
2. Point Nomor 5 Pemimpinan organisasi
3. Point Nomor 6 Penjadwalan
4. Point Nomor 7 Suport
5. Point Nomor 8 Pendayagunaan
6. Point Nomor 9 Analisis proses
7. Point Nomor 10 Tindak lanjut

Penerapan ISO 9001:2015 membutuhkan sistem yang terdokumentasi PT. Delta Graha Makmur (Grha Delta), permasalahan mitra dan solusi yang ditawarkan kurang pemahamannya tim terhadap ISO 9001:2015. SOP Standard Operating Procedure belum dilakukan secara maksimal, yang dikarenakan kurangnya koordinasi antar departemen, maka kegiatan PKM (Pengabdian Masyarakat) tim abdimas menawarkan solusi yaitu pemahaman implementasi dan penerapan ISO 9001 2015 di lingkungan kerja. (Deniyati, 2018)

## **METODE PELAKSANAAN**

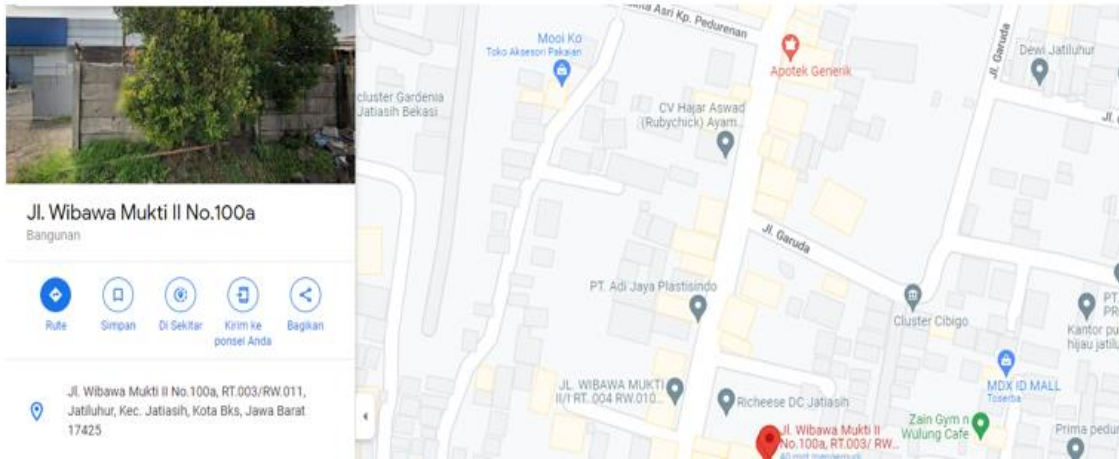
Dalam kegiatan amal, metode ini menggunakan beberapa langkah untuk meningkatkan pemahaman materi ISO 9001:2015 peserta dibawah ini:

### **Metode Pendekatan dan Penerapan**

Metode pelaksanaan kegiatan PKM melakukan beberapakali survei untuk menyesuaikan kebutuhan mutu mitra dan dokumentasi ISO 9001:2015 setiap klausulnya dilakukan melalui tahapan berikut:

1. Pengamatan langsung

Pengamatan langsung yaitu : pengelola segera datang ke service point untuk mengetahui lebih lanjut. Kami melakukan ini sebelum dan selama pertunjukan. Hasilnya berguna untuk mengetahui kondisi PT Deltas Graha Makmur (Grha Delta) dan menentukan materi yang dibutuhkan untuk Pelatihan Sistem SMM ISO 9001 2015. Pengamatan sangat penting untuk keberhasilan pengabdian masyarakat itu sendiri. Lokasi pelaksanaan PKM PT. Delta Graha Makmur. Jl. Wibawa Mukti II No. 100a RT003 RW005 – Jati Luhur – Kec, Jati Asih – Bekasi.



Gambar 1. Lokasi Delta Graha Makmur

## 2. Work Shop

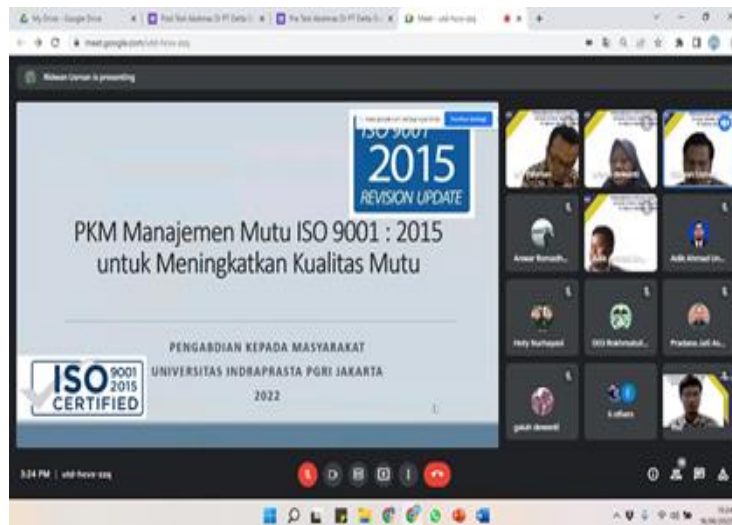
Karyawan PT Delta Graha Makmur (Grha Delta) tidak menerapkan SMM ISO 9001:2015. Tim pelaksana melakukan pelatihan SMM ISO 9001:2015 yang tidak digunakan oleh karyawan PT PT Delta di Graha Makmur (Grha Delta).

### Partisipasi Mitra dalam Pelaksanaan Program

Dalam mempersiapkan pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat mengenai Edukasi memahami konsep management mutu internal ISO 9001:2015, karyawan PT Delta Graha Makmur (Grha Delta) sangat antusias dan aktif membantu tim pelayanan. Dukungan tersebut mulai dari menyiapkan kebutuhan materi presentasi untuk pembelajaran media online hingga mempersiapkan peserta untuk media online. Tim pengabdian sangat terbantu dengan keikutsertaan mitra PT Delta Graha Makmur (Grha Delta). (Putra et al., 2021)

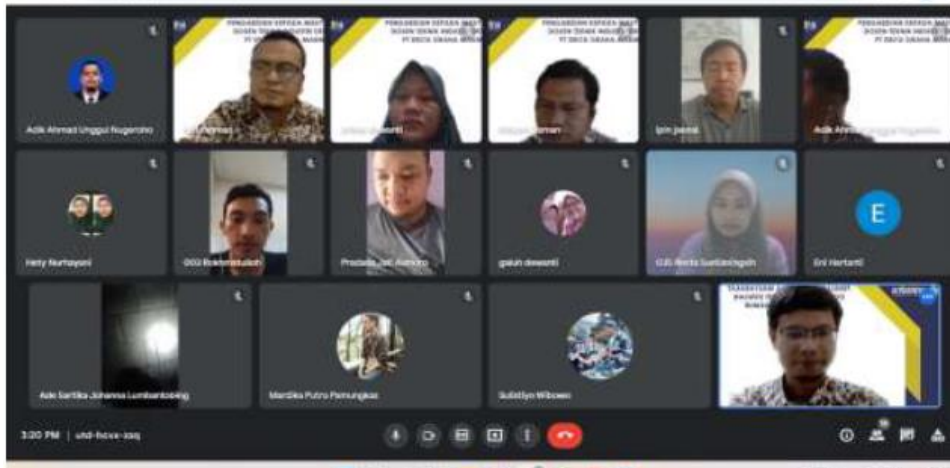
### Realisasi Kegiatan

Sesuai dengan jadwal kegiatan abdimas yang telah dijadwalkan oleh PT Delta Graha Makmur (Grha Delta), presentasi dilaksanakan pada tanggal 18 Juni 2022. Presentasi dan pembelajaran dilaksanakan online menggunakan Media Googlemeet.



Gambar 2. Foto Kegiatan Abdimas

Pemaparan dibagi menjadi tiga tahap, yaitu tahap pembukaan, penjelasan pokok materi dan kesimpulan. Pada fase pertama, yaitu. Tahap pembukaan presentasi diawali dengan anggota kelompok presentasi memperkenalkan diri dan menjelaskan maksud dan tujuan presentasi.



Gambar 3. Presentasi Materi Abdimas

Pada poin ini, para peserta pelatihan juga diinformasikan tentang materi yang akan dibahas secara luas, yaitu : (1) Pengenalan SMM ISO 9001 2015, (2) Aturan dasar ISO, (3) Isi klausul-klausul pada ISO 9001 2015.

Masing-masing anggota team abdimas memiliki tugas dan tanggung jawab dalam pelaksanaan abdimas ini. Tugas tersebut disesuaikan dengan tahap yg akan dilakukan pada pelaksanaan abdimas, dalam pelaksanaan abdimas ada 3 tahap yaitu pembukaan, penyampaian materi dan penutup.(Zainuddin et al., 2019). Dibawah ini tabel Pelaksanaan Kegiatan Abdimas:

Tabel 1. Pelaksanaan Kegiatan

No	Kegiatan	Perincian Kegiatan
1.	Tahap Pertama pendahuluan	Kegiatan dimulai dengan pembukaan yang dilakukan oleh tim Dosen/Dosen Abdimas yang berperan membuka sekaligus memoderasi pelatihan agar kegiatan pelatihan berjalan dengan baik dan terarah. Kemudian dalam kegiatan non profit ini juga ada yang berperan sebagai pencatat dan pendokumentasi, yang tujuannya agar semua kegiatan pelatihan terdokumentasi dengan baik dari awal sampai akhir.
2.	Tahap kedua Pemaparan materi	ada tim/dosen yang berperan sebagai dosen dan bertugas menyampaikan materi kepada peserta pelatihan. Tugas selanjutnya adalah menjelaskan materi yang diberikan oleh Kelompok KKN yang bertindak sebagai moderator. Selama penjelasan materi berjalan, peserta diperbolehkan untuk bertanya melalui kolom chat yang tersedia pada goglemeet. Sebelum penyampaian materi dalam abdimas, para peserta pelatihan diminta untuk mengisi pre test untuk mengetahui sejauh mana pengetahuan konsep management mutu internal ISO 9001:2015 peserta pelatihan. Sesi tanya jawab menyusul, dimana moderator membuka diskusi yang sudah dijelaskan di dalam obrolan, kemudian ada yang bertanya langsung ke moderator. Setiap pertanyaan dari peserta dapat dijawab dengan baik oleh pemateri. Usai sesi tanya jawab, tim abdimas meminta peserta untuk

menyelesaikan post-test yang dibagikan melalui chat Googlemeet. Post test ini akan menentukan kemampuan peserta dalam memahami/memahami materi yang diberikan oleh pengabdian masyarakat.

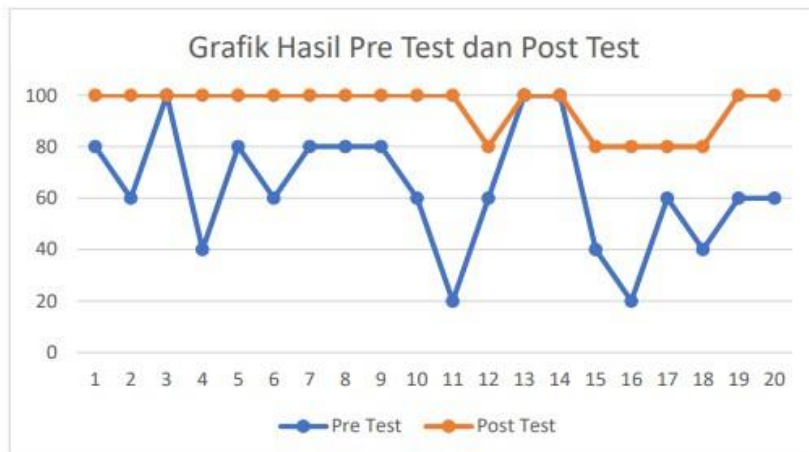
## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan Pelatihan Manajemen Mutu Internal ISO 9001: 2015 Dilaksanakan pada tahun sangat bermanfaat bagi PT Delta Graha Makmur (Grha Delta), diharapkan pelatihan ini dapat menambah wawasan/pengetahuan bagi setiap peserta pelatihan. PT Delta Graha Makmur (Grha Delta) mendukung dukungan agar karyawannya

Antusias peserta dalam mengikuti PKM memberikan manfaat mengikuti kegiatan ini, mulai dari pengenalan, penyampaian materi hingga akhir pelatihan. Tambahan ilmu serta wawasan tentang SMM internal menurut ISO 9001:2015, pelaksanaan PKM awal sampai akhir berjalan lancar.

Capaian yang diharapkan peserta menambah pemahaman, ilmu baru SMM sebagai dasar pendukung kinerja sesuai target PT Delta Graha Makmur (Grha Delta) untuk menjalankan SMM internal menurut ISO 9001:2015 di tempat kerja.

Hal ini terlihat pada grafik pretest dan posttest yang diisi sebelum dan sesudah pelatihan. Berikut tabel dan grafik dibawah dilihat secara keseluruhan karyawan yang ikut PKM SMM internal ISO 9001:2015 di PT Delta Graha Makmur (Graha Delta). (Crisanto & , ST., MprocgMgnt, 2018). Berikut adalah hasilnya:



Gambar 4 Perbandingan grafis hasil pretest dan posttest.

Dari hasil kegiatan nirlaba ini dapat disimpulkan bahwa pelatihan manajemen mutu internal ISO 9001 Tahun 2015 sangat bermanfaat bagi karyawan PT Delta Graha Makmur (Grha Delta). Jenis pendidikan ini harus terus dikembangkan dengan kreasi dan inovasi.

## SIMPULAN

Pengabdian masyarakat ini sangat diperlukan dan dirasakan manfaatnya karena menambah pengetahuan dan pemahaman staf PT Delta di Graha Makmur (Grha Delta).

Kegiatan ini juga berdampak positif dalam hal penerapan management mutu internal ISO 9001:2015 di tempat kerja. Dengan pelatihan ini karyawan PT Delta Graha Makmur (Grha Delta) dapat lebih memahami management mutu internal ISO 9001:2015.

## DAFTAR PUSTAKA

- Crismanto, Y., & , ST., MprocgMgnt, S. N. (2018). Analisis Kesenjangan Terhadap Penerapan Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2015 Pada Cv. Tirta Mangkok Merah. *Kurawal - Jurnal Teknologi, Informasi Dan Industri*, 1(2), 73–81. <https://doi.org/10.33479/kurawal.2018.1.2.73-81>
- Deniyati. (2018). Production Planning and Inventory Control. *Engineering Failure Analysis*, 1(1), 11–24. <https://doi.org/10.30998/string.v1i1.974>
- Fitriyana, S. N., Lenggogeni, & Murtinugraha, R. E. (2018). Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berdasarkan Standar ISO 9001 : 2005 (Studi Kasus : Proyek Apartemen Podomoro Golf View Cimanggis). *Menara: Jurnal Teknik Sipil*, XIII(1), 1–9.
- Gandara, G. S., & Hasibuan, S. (2020). Analisis Penerapan Sni Iso 9001:2015 Melalui Jumlah Ketidaksesuaian Produk, Proses Dan Pelayanan Pada Pt. X. *Jurnal Standardisasi*, 22(3), 171. <https://doi.org/10.31153/js.v22i3.833>
- Gemilang, W. (2018). *Perancangan Implementasi ISO 9001 : 2015*. 6(2), 349–356.
- Liang, X. (2019). Image-based post-disaster inspection of reinforced concrete bridge systems using deep learning with Bayesian optimization. *Computer-Aided Civil and Infrastructure Engineering*. <https://doi.org/10.1111/mice.12425>
- Putra, M. F., Wiratmani, E., Usman, R., & Pamulang, D. U. (2021). *PELATIHAN AWARENESS ISO 9001:2015 DI PT CITRA ABADI SEJATI. 1*. <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/jpb/article/view/9781/6177>
- Wicaksono, S. P., & Wacono, S. (2021). Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja Biaya Mutu Pada Proyek UIN Sulthan Thaha Saifudin Jambi. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Sipil*, 18(2), 156–166. <https://doi.org/10.30630/jirs.v18i2.620>
- Zainuddin, D., Wiratmani, E., & Usman, R. (2019). Pengabdian Kepada Masyarakat Anggota Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga di Kelurahan Cinere dan Kelurahan Gandul Depok Jawa Barat. *Abdimas Universal*, 1(2), 1–4. <https://doi.org/10.36277/abdimasuniversal.v1i2.28>