
**IN-HOUSE TRAINING DALAM RANGKA MENJADI NARASUMBER
DALAM PENDAMPINGAN IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU
ISO 9001:2015 “CV ESBEMART” KUNINGAN JAWABARAT**

Fajar Pitaloka

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI, Depok

fajar.pitaloka@gmail.com

Abstrak

Organisasi yang sukses adalah organisasi yang senantiasa fokus kepada kebutuhan dan keinginan pelanggan, oleh karena itu diperlukan komitmen top manajemen dan seluruh karyawan untuk senantiasa menjaga dan memahami pentingnya mutu produk / jasa yang dihasilkan. Untuk menjamin bahwa produk / jasa yang dihasilkan sesuai dengan tujuan organisasi diperlukan adanya sistem manajemen yang menjamin mutu tetap terjaga, konsisten dan memenuhi persyaratan pelanggan. Untuk itu perusahaan memerlukan adanya training bagi karyawan khususnya leader (Manajer/karyawan Senior) untuk membuka wawasan mereka agar mengetahui pentingnya penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 agar perusahaan dapat bersaing dengan kompetitor sejenis.

Total peserta yang mengikuti training ini sebanyak 20 orang dengan jabatan Leader / Manajer Divisi. Metode yang digunakan dalam kegiatan PKM ini yaitu berupa Observasi dan Pendampingan yang terdiri dari sosialisasi serta perbincangan yang termasuk didalamnya tanya jawab diskusi, dan evaluasi. Kegiatan PKM ini memberikan dampak yang positif. Terhadap pembawaan materi dari pembicara (Narasumber) untuk membuka wawasan pentingnya penerapan Sistem Manajemen Mutu. Hasil analisis data respon peserta terhadap pelaksanaan kegiatan In-House Training Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 berada pada kategori sangat tinggi yaitu sebesar 95.0% peserta sangat setuju dengan Implementasi ISO 9001:2015 serta merespon baik saat kegiatan berlangsung dengan adanya tanya jawab serta pembicaraan antara Narasumber dengan peserta yang hadir dalam kegiatan tersebut.

Kata Kunci: In House Training, Implementasi Manajemen

PENDAHULUAN

Manajemen mutu adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk menjaga tingkat kualitas yang diinginkan oleh perusahaan. Tindakan ini mencakup rangkaian aktivitas lain seperti menentukan standar kualitas, peraturan yang diperlukan, dan aspek lain yang dapat menentukan kualitas produk atau jasa.

Dalam menjalankan proses bisnis yang berorientasikan kepada kepuasan pelanggan mutlak diperlukan adanya jaminan produk/jasa yang bermutu. Produk

/ jasa yang bermutu dihasilkan dari proses yang terkendali sesuai dengan parameter - parameter standard yang relevan dengan kebutuhan dan harapan pelanggan serta kemampuan proses bisnis organisasi yang bersangkutan. Sebagaimana disebutkan dalam situs resmi milik ISO, penerapan sistem manajemen mutu ISO9001 ini sukses digunakan diseluruh dunia. Pada tahun 2013 misalnya, lebih dari satu juta perusahaan dari 187 negara didunia melakukan sertifikasi ISO 9001, dan masih banyak perusahaan dan organisasi lain yang menggunakan standar ini tanpa memiliki sertifikat (International Organization for Standardization, 2015). Tidak sampai disitu saja, banyak perusahaan yang mengakui bahwa setelah menerapkan standar ini mereka benar benar merasakan adanya peningkatan kinerja yang signifikan dan berhasil meningkatkan profit (Laba) bagi perusahaan. Haversjo (2000) melaporkan bahwa dengan sertifikasi ISO 9000 perusahaan-perusahaan memperoleh rates of return yang lebih tinggi dibandingkan perusahaan yang belum memperoleh sertifikasi." (Purnama, 2005:167)

Sistem manajemen mutu berdasarkan standard internasional ISO-9001:2015 memberikan panduan yang komprehensif terhadap disain, implementasi dan pengembangan sistem manajemen yang akan diadopsi oleh organisasi menjadi sistem manajemen mutu standard dalam rangka tetap menjaga konsistensi mutu yang dihasilkan dan peluang improvement yang diharapkan melalui mekanisme pengukuran yang efektif. Pendekatan yang dilakukan adalah proses bisnis yang dibagi ke dalam empat aspek

utama, yaitu :

- LEADERSHIP
- PLANNING
- OPERATION
- SUPPORT PROCESS
- PERFORMANCE EVALUATION
- CONTINUAL IMPROVEMENT

Bagi ke enam aspek utama tersebut dituntut persyaratan-persyaratan penting dan mendasar bagi perusahaan yang akan mengadopsinya menjadi standard manajemen mutu perusahaan sehingga di kategorikan layak memenuhi standard internasional. Manajemen CV.ESBE memiliki keinginan dan komitmen untuk menerapkan sistem manajemen mutu dalam rangka memberikan pelayanan yang memuaskan kepada seluruh pelanggan dengan cara memperbaiki dan mengembangkan proses bisnis yang sedang berjalan. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat di petakan permasalahan dan solusi dalam implementasi ISO 9001:2015 sebagai berikut :

TEMUAN MASALAH	SOLUSI MASALAH
1. Uraian kerja yang tidak jelas	1. Membuat Uraian kerja untuk seluruh jabatan
2. Tidak ada prosedur kerja tetap	2. Membuat SOP (Standard Operation Procedure)
3. Intruksi dan tanggung jawab yang pekerjaan yang tidak terstruktur.	3. Memperbaharui struktur organisasi perusahaan

METODE

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan pada 03 Juli 2023 di ruang aula CV. Esbe Kab. Kuningan, Jawa Barat. Kegiatan secara umum dilakukan dengan metode In-House Training dan wawancara

METODE	MATERI
1. In-House Training	1. Pemahaman dan tujuan serta pentingnya manajemen mutu
	2. Strategi perusahaan dengan adanya ISO 9001:2015
	3. Tahapan proses dalam ISO 9001:2015
2. Wawancara	1. Mendapatkan informasi langsung dari karyawan
METODE	MATERI
1. In-House Training	1. Pemahaman dan tujuan serta pentingnya manajemen mutu
	2. Strategi perusahaan dengan adanya ISO 9001:2015
	3. Tahapan proses dalam ISO 9001:2015
2. Wawancara	1. Mendapatkan informasi langsung dari karyawan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat khususnya CV Esbe di wilayah Kabupaten Kuningan, Jawa Barat sbb :

1. Pekerja menjadi tertib dalam melakukan pekerjaan sesuai SOP yang telah dibuat.
2. Adanya standar acuan kerja berdasarkan Uraian kerja yang telah ditetapkan
3. Alur kerja sudah sesuai dengan tanggung jawab dan beban kerja masing-masing jabatan

Adapun peserta yang mengikuti In-House Training tersebut sebanyak 20 orang untuk jabatan leader/manajemen.

DATA LIST PESERTA TRAINING			
Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 :2015			
Hari / Tgl : Senin, 03 Juli 2023		Fasilitator / Instruktur : Fajar Pitaloka, SE, MM	
No	Name	Job Title	KTP
1	AAN ANDANI	LEGAL OFFICER	3208091205950007
2	AANG ABDUL KOHAR	KEPALA KANTOR	3208082405900005
3	NONOH MARIYAH NURI YASTIN	MANAJER KEUANGAN	3208096201970008

4	NORMA LESTARI	Ass. MANAJER KEUANGAN	3208095911980006
5	YUYUN YUANINGSIH	HRD MANAGER	3208096803970002
6	ASIH WIDIASTUTI	KEPALA CABANG	3208095808950002
7	SHERLY CINDIANA SAPUTRI	TIM INPUT BARANG	3209145209980006
8	NURUL HAFIFAH	KEUANGAN & PAJAK	3208236001020002
9	EHAN SOLEHAN	KEPALA COUNTER	3208091804920008
10	NAUFAL ARRIZOI	KEPALA COUNTER	3208090810940004
11	ANDRIS	KEPALA CABANG	3208092111810003
12	JALI	KEPALA GUDANG	3208092810900012
13	FALLAH	KEPALA CABANG	3208182409010001
14	SINDRY SUSANTO	KEPALA GUDANG	3208081610040001
15	MARNO	KEPALA COUNTER	3208072003870006
16	YUNI SUPRIYANTI	KEPALA COUNTER	3208184705020001
17	SINDI TRI ANDINI	KEPALA COUNTER	3208184302990002
18	DODI FAHRUDIN	KEPALA COUNTER	3208094511990003
19	HERU	KEPALA CABANG	3208186102970003
20	ALIF	KEPALA CABANG	3208094609000003

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat Seminar Bisnis wirausaha pemula untuk mahasiswa." dilakukan 13 Mei 2023 diruang Aula IAI Nasional Laa Roiba Bogor. Kegiatan Seminar Bisnis dengan pertemuan tatap dan sesi tanya jawab. Hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menghasilkan, sebagai berikut :

1. Memotivasi diri sendiri untuk menjadi pengusaha muda kreatif, inovatif dan mandiri
2. Memberikan pengetahuan mengenai pengusaha muda kreatif, inovatif dan mandiri
3. Memberikan tips-tips bagi peserta untuk menjadi pengusaha muda kreatif, inovatif dan mandiri.

KESIMPULAN

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 digunakan CV.ESBE untuk usaha perbaikan sistem manajemennya. Seluruh karyawan sangat senang dengan adanya ISO 9001:2015, dimana alurkerja dan tanggung jawab pekerjaan menjadi lebih jelas dan rapih. Sudah tidak ada lagi tumpang tindih pekerjaan yang terjadi dilapangan. Mekanisme pekerjaan menjadi dilapangan menjadi rapih, dimana kerjasama team terjalindengan baik dan merasa mejadi tanggung jawab bersama.

DAFTAR PUSTAKA

International Organization for Standarization. "ISO 9001:2015", dari [iso.org](https://www.iso.org)

Purnama, N.2005. Tinjauan Kritis Terhadap Implementasi ISO 9000. Jurnal Siasat Bisnis. Vol.2, No.10, h. 163-178