

PKM Training Refreshment ISO 9001:2015 Quality Management System at PT Sinar Rasa Kencana

Ratih Ikha Permata Sari¹, Muhammad Fidiandri Putra², Rini Setiowati³

Universitas Indraprasta PGRI

Jakarta, Indonesia

ratih.ikha@gmail.com, fidiandri.putra@gmail.com, rinisetiowati.unindra@gmail.com

Abstract

ISO 9001: 2015 is an International Quality Management System Standard which is designed to assist organizations in ensuring that the organization can meet customer needs and achieve quality targets based on the Organization's Vision and Mission that have been set. One approach to ISO 9001:2015 is a process approach with the PDCA Cycle (Plan, Do, Check, Action) consisting of several clauses, namely; organizational context, leadership, planning, support, operations, performance evaluation and continuous improvement. The supporting clause requires training for employees to ensure competency both as auditors and as auditees. Therefore, refreshment training guidance is needed for all employees by researchers through community service activities at PT Sinar Rasa Kencana

Keyword:

Training, Refreshment, ISO 9001:2015

Abstrak

ISO 9001: 2015 adalah Standar Internasional Sistem Manajemen Mutu (Quality Management System) yang dirancang untuk membantu organisasi dalam memastikan bahwa organisasi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan mencapai target sasaran mutu berdasarkan Visi dan Misi Organisasi yang telah ditetapkan. Salah satu pendekatan ISO 9001:2015 adalah pendekatan proses (process approach) dengan PDCA Cycle (Plan, Do, Check, Action), yaitu; konteks organisasi, kepemimpinan, perencanaan, pendukung, operasi, evaluasi kinerja dan peningkatan berkelanjutan. Klausul 7 pendukung point 7.2 mewajibkan dilakukan pelatihan kepada karyawan untuk memastikan kompetensi baik sebagai auditor maupun sebagai auditee dalam memahami dan menerapkan ISO 9001:2015 guna mendukung keberlanjutan organisasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dan standar mutu. Oleh karena itu, diperlukan bimbingan pelatihan refreshment kepada seluruh karyawan oleh peneliti melalui kegiatan abdimas di PT Sinar Rasa Kencana.

Kata kunci:

Pelatihan, Refreshment, ISO 9001:2015

Introduction

Kunci utama dalam penerapan ISO 9001:2015 adalah pada klausul 7 yaitu penyediaan sumber daya, khususnya penyediaan sumber daya manusia untuk memastikan kompetensi untuk kegiatan proses penerimaan order sampai dengan proses pengiriman barang kepada pelanggan. Proses pengadaan personil dilakukan berdasarkan pendidikan, pengalaman dan pelatihan sesuai klausul 7.2 pada ISO 9001:2015. Dari uraian tersebut jelaslah bahwa faktor sumber daya manusia memegang peranan yang paling penting dan utama dalam proses produksi, karena alat produksi tidak akan berjalan tanpa dukungan dan keberadaan sumber daya manusia.

Problem yang sering muncul dalam menjalankan ISO 9001:2015 adalah minimnya pemberian pelatihan kepada karyawan untuk memahami bisnis proses, konteks organisasi, prosedur kerja, instruksi kerja dan catatan mutu disetiap kegiatan. ISO 9001:2015 adalah dirancang untuk membantu organisasi dalam memastikan bahwa organisasi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan stakeholdernya serta dapat memenuhi persyaratan Perundangan, hukum dan peraturan yang terkait dengan produk atau jasanya. ISO 9001:2015 berkaitan erat dengan dasar dasar dari sistem manajemen Mutu.

Manfaat Implementasi Sertifikasi ISO 9001:2015 bagi perusahaan menyebabkan penilaian positif terhadap reputasi perusahaan. Sistem Implementasi Sertifikasi ISO 9001:2015 menekankan pula proses bisnis yang fokus pada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Tahapan akhir dalam kegiatan Sertifikasi ISO 9001:2015 adalah kegiatan Audit Eksternal oleh Badan Sertifikasi dalam hal ini perusahaan telah menunjuk ACM Indonesia. Pada kegiatan Audit Eksternal ada 2 (dua) jenis *stage* audit, yaitu ; *stage* 1 mengenai kelengkapan dokumen dan *stage* 2 mengenai pengecekan langsung atau meninjau langsung / *site visit* ke perusahaan. Pada *stage* 1 perusahaan meminta kepada peneliti untuk melakukan penilaian dokumen mutu yang sudah disusun oleh perusahaan sesuai standar ISO 9001:2015. Output dari hasil penilaian audit *stage* 1 adalah GAP Analysis.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan atau kebutuhan mitra PT Sinar Rasa Kencana, sebagai berikut: (a). Perusahaan perlu mempelajari persyaratan apa saja dari Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015; (b) Dokumen apa saja yang perlu dibuat dan disediakan serta diimplementasikan dengan konsep PDCA Cycle (*Plan, Do, Check, Action*), dan (c). Perusahaan membutuhkan pelatihan awareness ISO 9001:2015 untuk beberapa karyawan yang dianggap perlu dan ada didalam proses bisnis perusahaan. Dampak jangka panjang dari pelatihan ini terhadap kinerja perusahaan adalah untuk membantu organisasi dalam memastikan bahwa organisasi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan stakeholdernya serta dapat memenuhi persyaratan Perundangan, hukum dan peraturan yang terkait dengan produk atau jasanya.

Program Approach

Untuk mengatasi permasalahan yang telah disebutkan diatas, maka solusi yang ditawarkan dalam pengabdian masyarakat ini adalah: (a). Memberikan pelatihan pemahaman *Awareness* ISO 9001:2015; dan (b). Melatih seluruh karyawan untuk paham dan mampu menyusun dokumen mutu. Peserta kegiatan PKM ini adalah seluruh karyawan PT Sinar Rasa Kencana dengan jumlah peserta sebanyak 20 karyawan. Dengan penerapan refreshment sesuai klausul 7.2 Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 didalam lingkungan kerja diharapkan efisiensi dan produktivitas kerja dapat meningkat.

Maksud dan tujuan yang ingin diperoleh dari kegiatan ini diantaranya adalah (a). Terbentuknya Struktur Team ISO yang terdiri dari wakil masing-masing departemen berdasarkan hasil pembekalan pelatihan Awareness ISO 9001:2015 bagi yang lulus ujian kompetensi; (b). Tersusunnya Dokumen Mutu ISO 9001:2015 (Manual, prosedur, Instruksi Kerja dan Catatan). Luaran yang diharapkan melalui kegiatan PKM penyuluhan ini adalah: (a). Awareness Analysis ISO 9001:2015 dan (b). Modul pelatihan tentang Refreshment Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.

Pelaksanaan Program (*Program Implementation*)

Bagian ini merupakan deskripsi rinci tentang pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat yang telah dilaksanakan di lapangan. Bagian ini dapat dilengkapi dengan tabel dan gambar yang disertai dengan takarir (*caption*) dengan penomoran huruf Arab (Tabel 1, Tabel 2, dst). Takarir tersebut diletakkan di bagian bawah tabel atau gambar yang dirujuk.

Metode yang akan dilakukan dalam kegiatan PKM adalah daring dan visit pabrik ini adalah melalui beberapa tahap:

1. Wawancara, kami melakukan wawancara langsung ke pabrik untuk memperoleh data. Hal ini kami lakukan pada saat menjelang maupun saat kegiatan berlangsung. Observasi berguna untuk mengetahui kondisi di PT Sinar Rasa Kencana dan menentukan materi apa yang diperlukan dalam pelatihan Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2015. Observasi sangat penting untuk mewujudkan kesuksesan kegiatan pengabdian masyarakat itu sendiri.
2. Kegiatan PKM Training Refreshment ini di ikuti oleh karyawan PT Sinar Rasa Kencana dalam menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Tim pengabdian memberikan pelatihan, bimbingan audit wawancara dan review dokumen mutu secara tatap muka (offline) di ruangan meeting pabrik.
3. Evaluasi Pre dan Post Test untuk mengukur efektivitas pelatihan terhadap pemahaman karyawan.

Pada kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan mitra adalah perusahaan yang memproduksi kaca tempered yang akan menerapkan sertifikasi ISO 9001:2015.

1. Waktu Pelaksanaan

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dimulai dari pembuatan proposal dan peninjauan daerah mitra yang dilakukan dimulai bulan Februari 2024, proses persiapan sosialisasi pelatihan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 kepada karyawan PT Sinar Rasa Kencana. Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat dilakukan pada bulan Juni-Agustus 2024.

2. Tempat Pelaksanaan

Pelaksanaan dilakukan secara tatap muka di Ruang Meeting Pabrik dengan setiap peserta hadir dari wakil beberapa departemen untuk mengikuti pemaparan materi dan sesi tanya jawab dan simulasi praktek penyusunan dokumen yang diperlukan.

3. Peserta dan Pembimbing Kegiatan

a. Peserta Kegiatan

Peserta kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah karyawan yang berada di PT Sinar Rasa Kencana bagian Spv Cutting, IGU, Mekanik, Marketing, HRD, Purchasing, Logistik dan QC.

b. Pembimbing Kegiatan

Pembimbing kegiatan ini adalah Dosen yang berada dalam program studi Teknik Industri dan mampu pada bidangnya, berikut tabel 3.1 mengenai pembimbing kegiatan.

Tabel 1. Daftar Pembimbing Pelaksana Kegiatan

No	Kegiatan	Pembimbing
1	Proposal dan Sosialisasi	Muhammad Fidiandri Putra, S.ST, M.M Rini Setiowati, M.Pd, MT
2	Materi	Dr. Ratih Ikha Permata Sari, ST, MM Muhammad Fidiandri Putra, S.ST, M.M Rini Setiowati, M.Pd, MT
3	Pelaksanaan Demonstrasi	Muhammad Fidiandri Putra, S.ST, M.M Rini Setiowati, M.Pd, MT
4	Evaluasi dan Laporan	Dr.Ratih Ikha Permata Sari, ST, MM Muhammad Fidiandri Putra, S.ST, M.M

Sumber: Data Pelaksana Kegiatan.

c. Langkah-Langkah Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan ini dilakukan dalam tiga tahap, yaitu: tahap pelatihan awareness secara daring, konsultasi secara daring (observasi / wawancara) dan audit *stage 1* (dokumen). Tahap pertama adalah tahap pemberian pembekalan training Awareness ISO 9001:2015. Pada tahap ini, team memberikan pelatihan terhadap peserta yang diajukan oleh Pimpinan PT Sinar Rasa Kencana.

Selanjutnya pada tahap pertama ini team menyiapkan bahan-bahan yang akan dijadikan pembelajaran sebagai materi pengabdian masyarakat ini. Tahap kedua yaitu tahap konsultasi (obervasi / wawancara), dimana setelah perserta dibimbing untuk mempersiapkan dokumen yang diminta sesuai persyaratan ISO 9001:2015 adalah melakukan penilaian atau pengamatan langsung ke proses produksi, QC, penyimpanan material/bahan baku, dan warehouse. Tahap yang terakhir adalah tahapan audit *stage 1* (dokumen). Kegiatan stage 1 (dokumen) ini adalah untuk memastikan informasi yang telah diperoleh dari hasil visit mengenai struktur Team ISO dan laporan monitoring implementasi dokumen PO sampai dengan catatan pengiriman DO atau Surat Jalan.

Program Reflective Discussion

A. Realisasi Pelaksanaan Kegiatan

Berdasarkan hasil komunikasi dengan pihak perusahaan, maka dilakukan pelaksanaan kegiatan PKM Audit Eksternal ISO 9001:2015 (Sistem Manajemen Mutu) sesuai rencana, yaitu:

Tabel 2. Implementasi Awareness PKM

No	Kegiatan PKM	Tanggal Pelaksanaan
1	<i>Kick Off Meeting</i>	Februari 2024
2	Diskusi / Wawancara	Maret- April 2024
3	Konsultasi	Mei - Juni 2024
4	Pelatihan & Review Dokumen	Juli - Agustus 2024

Sumber: Data Implementasi Awareness PKM.

1. Kick off Meeting

Pada *Kickoff* Meeting ini disusun menjadi 4 sesi/tahapan; tahap pembukaan, tahap presentasi, tahap/sesi Tanya jawab dan tahap evaluasi. Pada tahap pembukaan dari pihak PT Sinar Rasa Kencana diwakili oleh Meiske selaku HRD dan dari pihak Unindra adalah Ketua PKM Rini Setiowati sekaligus memperkenalkan anggota team PKM.

2. Diskusi / Konsultasi

Diskusi atau konsultasi ini dengan membuat WA Group yang bertujuan untuk komunikasi dengan team ISO PT. Sinar Rasa Kencana agar mengetahui persyaratan standar ISO 9001:2015, Pelatihan Refreshment terhadap klausul, pelaksanaan kemudian kegiatan proses produksi, pengadaan material sampai dengan pengiriman barang ke customer yang bisa mengakibatkan terjadinya komplain dan pekerjaan tidak selesai tepat waktu.

3. Pendampingan Stage 1 (Dokumen)

Setelah melakukan kegiatan diskusi selanjutnya adalah melakukan observasi lapangan atau visit bersama peserta yang telah mengikuti pelatihan dalam melihat peralatan, mesin, utility dan fasilitas pendukung (laboratorium dan klinik). Adapun tujuan dari praktek wawancara audit ini adalah salah satu cara untuk menggali informasi mengenai proses kegiatan perencanaan (*planning*), pelaksanaan (*do*), pemeriksaan (*check*) dan perbaikan (*action*). Kegiatan observasi dan visit ke workshp ini dilakukan selama 1 (satu) hari.

B. Pembahasan dan Hasil Kegiatan

Pada proses pelaksanaan konsultasi ISO 9001:2015 ini kami memberikan materi penjelasan mengenai Persyaratan ISO 9001:2015 sebanyak 10 klausul yang terdiri dari 3 klausul umum yang tidak menjadi bahan audit (umum, ruang lingkup & istilah dan definisi) dan 7 klausul yang akan diaudit (konteks organisasi, leadership, planning, support, operation, evaluasi kinerja dan peningkatan) dan wajib terdokumentasi. Kami menekankan prinsip Siklus PDCA (*Plan, Do, Check, Action*) untuk mempermudah pemahaman penerapan ISO 9001:2015.

Pada sesi Tanya jawab ada beberapa pertanyaan mengenai prinsip *risk based thinking* dan metode penulisan temuan dengan metode PLOR (*problem, location, objective* dan *evidence*). Dari hasil kegiatan praktek wawancara dan review dokumen ada beberapa *Area of Concern* yang terlihat pada Tabel 4.4. dimana memang ada beberapa dokumen yang nantinya harus dibuat untuk dilengkapi sebagai pemenuhan persyaratan ISO 9001:2015.

Tabel 3. *Area of Concern*

OFI No.	Klausul Standard	Area	Obs. Details	Corrective Action
1	9001:2015	HRD	Perlu dilakukan penyusunan program training dari analisa kebutuhan training sesuai kompetensi setiap karyawan dan di nilai efektivitas sebelah 3 bulan setelah training	Bagian HRD Menyusun Training Plan 2025 berdasarkan Matrik Kompetensi dan Training Need Analysis setiap Departemen
2		QC	Kalibrasi peralatan dilakukan tidak tepat sesuai Jadwal Kalibrasi atau sesuai masa berlakunya.	Bagian QC akan menyusun Jadwal Kalirasi seluruh peralatan 2 bulan sebelum masa kalibrasi habis
3		Maintenance	Perlu dilakukan perhitungan OEE mesin produksi yang terkadang masih sering overhaul untuk memastikan preparing time dan kebutuhan sparepart	Bagian Maintenance membuat Jadwal Preventive Maintenance seluruh mesin dan kemudian menghtung OEE (Availability Rate x Performance Rate x Quality Rate)

Sumber: Hasil Pengamatan

C. Evaluasi Hasil Pelatihan

Pada pelaksanaan training refreshment ISO 9001:2015 (Sistem Manajemen Mutu) penulis memberikan soal test baik pre (sebelum) maupun post test (setelah) yang bertujuan untuk mengukur sejauhmana efektifitas pelatihan dari materi yang diberikan.

Pada kegiatan pelatihan ini di ikuti sebanyak 8 (delapan) karyawan. Hasil penilaian evaluasi pelatihan seluruh peserta memperoleh nilai yang sangat memuaskan terhadap pemahaman materi. Adapun nilai skor Pre Test sebesar 65,62 dan skor Post Test sebesar 91,87 terjadi peningkatan signifikan sebesar 28,5% seperti terlihat pada tabel 4.

Tabel 4. Hasil Evaluasi Pelatihan

No.	Nama	Bagian	Pre Test	Post Test
1.	Ahmad Junaedi	Spv Cutting	70	90
2.	Tatang Hidayat	Lamated	65	95
3.	Aris Widodo	IGU	60	95
4.	Mad Alii	Mekanik	65	95
5.	Patoni	Grinting	60	85
6.	Dede Pamungkas	Marketing	60	90
7.	Junaedi	Marketing	70	95

8.	Heri Iskandar	HRD	75	90
Rata ² Nilai			65,62	91,87

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Conclusion and Program Impact

Kesimpulan terhadap pelaksanaan kegiatan PkM, antara lain, adalah tingkat ketercapaian kegiatan PkM, dampak dan manfaat kegiatan PkM yang sudah terlihat, dan rekomendasi yang dapat diberikan bagi kegiatan serupa atau lanjutan pada masa depan.

Pada kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan ini sangat perlukan dan dirasakan manfaatnya bagi Perusahaan dalam meningkatkan skill peserta dalam melakukan awareness ISO 9001:2015 (Sistem Manajemen Mutu). Adapun kesimpulan dari kegiatan PKM ini adalah:

1. Organisasi sudah memenuhi 95% dari persyaratan klausul ISO 9001:2015, artinya hanya tersisa 5% lagi yang masih menjadi Area of Concern untuk kedepannya dilengkapi.
2. Adanya peningkatan pemahaman peserta setelah diberikan pemahaman Training dengan Nilai Post Test rata-rata sebesar 91,85.

Conflict of Interest Statement

Penulis menyatakan bahwa naskah ini terbebas dari segala bentuk konflik kepentingan dan diproses sesuai ketentuan dan kebijakan jurnal yang berlaku untuk menghindari penyimpangan etika publikasi dalam berbagai bentuknya.

Acknowledgement

Ucapan terima kasih kepada Bapak Putra selaku Direktur dan jajaran manajemen PT Sinar Rasa kencana serta peserta training yang membantu terwujudnya pelatihan refreishment ISO 9001:2015.

Daftar Pustaka (References)

- Universitas Padjajaran. (2016). Materi ISO 9001:2015 (Memahami Persyaratan dan Dokumentasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015). Bandung: www.fe.unpad.ac.id diunduh 4 November 2018
- Ramadhany, FF. (2017). Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001-2015 Dalam Menunjang Pemasaran (Studi pada PT Tritama Bina Karya Malang). Universitas Brawijaya Malang: *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* | Vol. 53 No. 1
- Umam, K. (2013). Kendala Dalam Menerapkan ISO 9001:2015 Jakarta: Multiple Rofii, M. (2016). 7 Prinsip Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Bekasi: Sentral SistemJurnal PKM Pro Bono Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (2021), <http://www.openjournal.unpam.ac.id/index.php/jpb/article/view/9781>, Universitas Pamulang
- Jurnal Altifani Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (2022), <http://altifani.org/index.php/altifani/article/view/305>