



Peningkatan Daya Saing di Era Revolusi Industri Melalui Pelatihan ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu Pada Karyawan Industri Manufaktur di Kawasan Industri Manis Tangerang

Khamaludin¹, Sutresna Juhara², Sri Lestari³, Asri Nurhafisari⁴, Febri Rismaningsih⁵, Lily Arlianti⁶

^{1,2,4,5,6} Universitas Islam Syekh Yusuf, Indonesia

³Universitas Muhammadiyah Tangerang, Indonesia

* Corresponding author : khamaludin@unis.ac.id

ARTICLE INFO	ABSTRACT
<p>Article history Received : July 2021 Revised : July 2021 Accepted: August 2021 Published: October 2021</p> <p>Keywords ISO 9001 Sistem Manajemen Kualitas Pelatihan Industri Manufaktur</p>	<p>Era revolusi industri 4.0 mensyaratkan peningkatan kualitas produk dan jasa pada perusahaan terutama manufaktur agar dapat bersaing. Aktivitas Pengabdian kepada masyarakat ini berupa Pelatihan ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu Pada Karyawan Industri Manufaktur di Kawasan Industri Manis Tangerang ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan kompetensi karyawan. Kegiatan pelatihan ini secara offline atau tatap muka dilaksanakan pada tanggal 20 Maret 2020 dan diikuti oleh 64 orang karyawan industri manufaktur di Kawasan ndustri manis di Tangerang, sedangkan pemateri berjumlah 2orang. Metode pelatihan berupa pemberian materi presentasi secara tatap muka, Pada akhir kegiatan dilakukan dengan sesi tanya jawab serta diskusi dan ujian tertulis sebagai bentuk evaluasinya. Hasil setelah mengikuti pelatihan, para peserta dapat memahami dan mengimplementasikan persyaratan dan ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu di tempat kerja masing-masing.Nilai evaluasi pretest sebelum pelatihan rata-rata sebesar 13% sedangkan setelah pelatihan nilai post test sebesar rata-rata 98% hal ini berarti bahwa pelatihan berjalan efektif.</p>

PENDAHULUAN

ISO 9001 adalah standar internasional yang menetapkan persyaratan untuk Sistem Manajemen Mutu bagi perusahaan ataupun organisasi. ISO 9001 pertama kali diterbitkan pada tahun 1986 oleh lembaga ISO (International Organization for Standardization). ISO merupakan sebuah badan internasional. Sejak pertama diterbitkan, ISO 9001 mengalami dua kali perubahan minor (1994, 2008) dan dua kali perubahan major (2000, 2015). Versi terbaru dari ISO 9001 adalah ISO 9001:2015. Menurut Purwanto et al.(2021) sebuah perusahaan atau organisasi harus menunjukkan kemampuan untuk memenuhi atau melampaui kepuasan pelanggan dalam hal fungsi produk, kualitas dan kinerja. Perusahaan atau organisasi juga harus selalu menerapkan peraturan, standar industri, dan praktik terbaik mengenai proses produksi dan hasilnya. Sederhananya, standar ISO 9001:2015 memastikan bahwa organisasi menawarkan produk atau jasa yang berkualitas sekaligus mendorong dan bertindak atas umpan balik pelanggan, pengguna akhir, dan badan pengatur standar industri. Menurut Purwanto et al.(2020) ketika suatu perusahaan atau organisasi telah menerapkan ISO 9001:2015, dapat dikatakan perusahaan tersebut telah sesuai dan memenuhi persyaratan internasional dalam hal Sistem Manajemen Mutu. Hal tersebut dapat membuat terpenuhinya kebutuhan konsumen secara spesifik, sehingga perusahaan dapat lebih bertanggung jawab atas jaminan kualitas produk atau jasa yang dihasilkan. Sebab, suatu produk

atau jasa yang dihasilkan perusahaan bisa dikatakan telah memenuhi persyaratan kualitas konsumen, sesuai dengan peraturan dan tujuan lingkungan. Kemudian, ketika perusahaan atau organisasi akan menerapkan ISO 9001:2015, terdapat tujuh prinsip yang harus diperhatikan. Prinsip-prinsip tersebut yaitu fokus pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan orang lain, pendekatan proses bisnis, peningkatan terus-menerus, pendekatan faktual dalam pembuatan keputusan dan memperhatikan hubungan pemasok yang saling menguntungkan. Dalam penerapan ISO atau sebuah standar tertentu, tentunya terdapat manfaat yang diterima oleh perusahaan atau organisasi. Begitu pula ketika perusahaan atau organisasi menerapkan ISO 9001:2015. Menurut Noviantoro et al. (2021) Manfaat yang akan diterima oleh perusahaan atau organisasi yaitu Kepuasan pelanggan dengan penyampaian produk atau jasa secara konsisten dapat memenuhi persyaratan-persyaratan pelanggan, Mengurangi biaya operasional dengan peningkatan berkesinambungan pada proses-proses dan hasil dari efisiensi operasional, Peningkatan hubungan pada pemegang kepentingan termasuk para staf, pelanggan dan pemasok, Terjadinya kepatuhan persyaratan dan hukum dengan pemahaman mengenai pentingnya suatu persyaratan, peraturan dan perundang-undangan pada suatu perusahaan atau organisasi dan para pelanggan anda, Peningkatan terhadap pengendalian manajemen risiko dengan konsisten secara terus-menerus dan adanya mampu telusur suatu produk dan jasa. Menurut Freddy et al. (2021) Tercapainya kepercayaan masyarakat terhadap bisnis yang dijalankan, hal tersebut dapat dibuktikan dengan adanya verifikasi pihak ketiga yang independen, Serta, kemampuan untuk mendapatkan lebih banyak bisnis, khususnya pemenuhan spesifikasi-spesifikasi pengadaan yang membutuhkan sertifikasi sebagai suatu persyaratan untuk melakukan suplai barang dan jasa. Standar ISO 9001:2015 bersifat umum dan dapat diterapkan oleh semua perusahaan atau organisasi yang berfokus pada manajemen mutu produk dan jasa. Perusahaan atau Organisasi yang dapat menerapkan ISO 9001:2015 seperti Perusahaan segala sektor, Rumah Sakit, Lembaga Kemanusiaan, Lembaga Zakat dan sejenisnya.

Menurut pengertian ISO, mutu (quality) adalah kadar/tingkat yang dimiliki oleh sekumpulan karakteristik yang melekat (yang menjadi sifat) pada suatu produk atau pelayanan dalam memenuhi persyaratan. Adanya kesamaan persepsi untuk menghasilkan output yang memenuhi persyaratan dan kebutuhan akan adanya satu sistem yang mendukung pencapaian hal tersebut, mendorong terjadinya kegiatan koordinasi antar proses dalam sistem tersebut. ISO 9001 merancang suatu sistem manajemen mutu yang mengarahkan proses-proses dalam suatu perusahaan agar melakukan koordinasi yang lebih baik. Menurut Purwanto et al. (2021) sistem pengendalian mutu yang baik dan didukung oleh koordinasi antar proses, maka setiap ketidaksesuaian akan dapat dideteksi lebih dini. Karena setiap proses selalu melakukan pemeriksaan terhadap output dari proses lain (sebelumnya), maka diharapkan setiap ketidaksesuaian yang terjadi dapat segera dikenali, diperbaiki dan dicegah agar tidak berulang kembali. Jika semua unsur yang membentuk sistem manajemen mutu melakukan upaya terus menerus untuk memperbaiki kinerja dengan berdasar kepada pedoman dan prosedur yang telah didokumentasikan, maka akan dihasilkan konsistensi pengendalian mutu yang lebih baik.

Menurut Chairul et al. (2021) Suatu perusahaan yang menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001 dengan baik, akan memberikan rasa aman terhadap pelanggan produk/pelayanannya, dan pada akhirnya meningkatkan kepercayaan (reliability). Kepercayaan tersebut timbul karena pelanggan melihat bahwa kegiatan pemenuhan persyaratan-persyaratannya dikelola secara baik dan memadai. Rasa aman dan kepercayaan ini kemudian akan berkembang menjadi hubungan bisnis yang saling menguntungkan satu sama lain dan berlangsung lama. Jaminan mutu tersebut bisa berupa garansi terhadap produk yang dijual. Perusahaan yang berani memberikan garansi terhadap produk-produk yang dijualnya adalah perusahaan yang yakin bahwa sistem manajemen mutunya telah dikelola dengan baik. Dengan demikian kepercayaan pelanggan terhadap produk-produk yang dijual oleh perusahaan tersebut, akan semakin bertambah. ISO 9001 mensyaratkan adanya pengelolaan sistem pencatatan mutu yang baik. Setiap catatan harus jelas, mudah dibaca, dapat diidentifikasi dan diperoleh kembali dengan mudah. Dengan adanya persyaratan tersebut maka perusahaan yang menerapkan ISO 9001 akan membuat suatu prosedur pencatatan mutu termasuk pengendaliannya, yang menciptakan kedisiplinan dalam pencatatan mutu. Pada akhirnya penerapan ISO 9001 akan memberikan peluang-peluang bagi peningkatan kinerja perusahaan yang diperoleh dari sistem dokumentasi yang baik, pengendalian mutu secara sistematis, koordinasi antar proses dalam sistem dan disiplin dalam pencatatan. Sehingga setiap ketidaksesuaian dapat dideteksi lebih awal untuk diperbaiki dan dicegah agar tidak berulang kembali. Sedangkan potensi-potensi munculnya ketidaksesuaian yang belum terjadi akan dapat dikenali, kemudian dicegah agar tidak terjadi.

Menurut Purwanto et al.(2021) training ISO 9001 2015 sangat penting untuk diikuti karena terjadinya perubahan ISO 9001 2015 yang memasukan persyaratan baru diantaranya Konteks & Organisasi, Manajemen Risiko, Kepemimpinan, Manajemen perubahan dan pengetahuan organisasi, membutuhkan pemahaman melalui Training ISO 9001 2015. Perusahaan yang sudah memiliki sertifikat ISO 9001 2008, harus melakukan perubahan/uprade sertifikasi menjadi sertifikasi ISO 9001:2015 melalui lembaga sertifikasi. Sertifikasi bisa dibantu oleh konsultan ISO 9001 : 2015 dan dengan mengikuti Training ISO 9001 2015. Sertifikasi ISO 9001 2015 akan memberikan manfaat maksimal kepada perusahaan jika menjalankan ISO 9001 2015 dengan cara yang benar dan praktis. dengan implementasi yang benar ini, akan memastikan bahwa Sistem Manajemen Mutu yang diadopsi, bekerja untuk meningkatkan bisnis dan bukan hanya satu set prosedur yang disimpan dan dipajang saja, dan dipakai pada saat ada audit.

METODE

Kegiatan pelatihan ini secara offline atau tatap muka dilaksanakan pada tanggal 20 Maret 2020 dan diikuti oleh 64 orang karyawan industri manufaktur di Kawasan Industri manis di Tangerang, sedangkan pemateri berjumlah 2 orang. Metode pelatihan berupa pemberian materi presentasi secara tatap muka, Pada akhir kegiatan dilakukan dengan sesi tanya jawab serta diskusi dan ujian tertulis sebagai bentuk evaluasinya. Kegiatan pelatihan PKM terdahulu dilakukan oleh Purwanto et al.(2021a), Purwanto et al.(2021b) dan Purwanto et al.(2021c). Untuk memastikan peserta pelatihan bisa mencapai outcome sebagaimana disebutkan diatas, maka penyampaian materi dilakukan dengan cara:

- Pemaparan / pembahasan interpretasi yang benar.
- Pemaparan contoh cara penerapan.
- Studi kasus, khusus /Workshop “penentuan konteks” dan “Penentuan Risiko (Risk) dan Peluang (Opportunity).
- Untuk memastikan pemahaman yang komprehensif maka materi dibuat dengan mengacu ke Persyaratan ISO 9001:2015, Standard lain yang relevan, misalnya ISO 9000:2015, Panduan penerapan yang diterbitkan oleh ISO. Pengalaman trainer dalam penerapan ISO 9001, Quality Improvement dan praktek manajemen lainnya;

Materi yang disampaikan mengacu pada judul agenda pelatihan yaitu

- Perubahan pada ISO 9001:2015
- Pengenalan Sistem Manajemen Mutu
- Perbedaan prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dengan ISO 9001:2015
- Perubahan mendasar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015
- Transisi implementasi dan langkah – langkah dalam menerapkan ISO 9001:2015
- Tujuh Prinsip Manajemen Mutu
- Interpretasi & Implementasi Klausul Persyaratan:
- 4. Konteks Organisasi
- 5. Kepemimpinan
- 6. Perencanaan
- 7. Pendukung
- 8. Operasi
- 9. Evaluasi Kinerja
- 10. Peningkatan
- Matriks Korelasi Perbandingan

Setelah penyampaian materi dan tanya jawab dilanjutkan evaluasi atau post test dan seluruh peserta bisa menjawab soal pertanyaan dengan baik. Setelah Mengikuti Pelatihan Ini Peserta dapat :

- Memberikan pemahaman kepada para peserta atas konsep dasar dalam penerapan ISO 9001:2015, sehingga mampu membuat Quality Management System yang tepat dan mampu meningkatkan efisiensi perusahaan dan kepuasan pelanggan.
- Optimalisasi dalam menginterpretasikan dengan benar persyaratan yang tertuang dalam ISO 9001:2015.
- Memberikan pemahaman konsep implementasi dan penyusunan (Flow Process) ISO 9001:2015 sehingga mampu mengaplikasikan di lingkungan kerja.
- Meningkatkan pemahaman peserta akan persyaratan dan prinsip dasar SMM ISO 9001:2015 dibandingkan dengan produk yang sama dalam ISO 9001:2008, sehingga dapat menentukan GAP sekaligus melakukan penyesuaian atas GAP yang terjadi.

- Memberikan pemahaman secara lebih jelas akan makna system kerja secara lebih terpadu, tertib administrasi serta procedural oriented.
- Peserta mampu pelaksanaan internal audit.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) Pelatihan ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu Pada Karyawan Industri Manufaktur di Kawasan Industri Manis Tangerang yang dilakukan telah berjalan dengan lancar. Pemateri memberikan penjelasan. Bentuk antusiasme peserta ialah ketika bermunculan banyak pertanyaan dan pemateri menjawab serta saling berdiskusi.



Gambar 1. Penyampaian Materi

Para peserta mempelajari dan memahami manfaat Sertifikasi n ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu Bagi Perusahaan. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 merupakan tools bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja operasional secara signifikan. Perubahan atas versi ISO 9001 terus bergulir dan akan memasuki versi terbaru tahun 2015. ISO 9001: 2015 memuat persyaratan-persyaratan yang telah disepakati melalui konsensus internasional sebagai praktik bisnis yang baik dalam menerapkan sistem manajemen mutu. Sistem ISO 9001:2015 akan membantu perusahaan menjalankan bisnis lebih terorganisasi dan sistematis sehingga produk dan kualitas layanan dapat memuaskan konsumen secara optimal. Diharapkan dengan memahami ISO 9001:2015 ini perusahaan lebih fleksibel dalam menghadapi perubahan.

Para peserta dapat memahami perkembangan ISO 9000 seri dan konsep-konsep sistem manajemen mutu, Memahami persyaratan-persyaratan standar ISO 9001: 2015 dan perubahannya, Mampu menetapkan langkah-langkah yang dibutuhkan untuk mengembangkan sistem manajemen mutu yang ada sesuai persyaratan ISO 9001: 2015. Mampu mengidentifikasi sumber daya dan kemampuan yang dibutuhkan untuk memelihara Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015. Mampu mengembangkan Sistem Manajemen Mutu menjadi sesuai dengan standar terbaru ISO 9001: 2015.

Pelatihan ISO 9001:2015 ini akan mengarahkan dan memberi kephahaman kepada peserta dalam menyiapkan dan menyusun dokumentasi yang teruji sebagai dasar penerapan dan evaluasi, serta strategi penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 bagi perusahaan yang berkomitmen menghasilkan produk dan layanan bermutu serta kinerja yang tinggi. ISO 9001:2015 mengatur bagaimana sistem manajemen harus dilakukan oleh suatu organisasi untuk bisa menjamin mutu yang dihasilkannya baik berupa produk maupun jasa sesuai dengan persyaratan pelanggan atau persyaratan lain. Kepatuhan inilah yang memberakan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dengan model manajemen lainnya, organisasi tidak bisa bebas mengembangkan sendiri sistem manajemennya. Sehingga diperlukan suatu sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 yang terdokumentasi bentuk dokumen yang bersisi kebijakan mutu (Quality Policy), sasaran mutu (Quality Objectives), dan pedoman mutu (Quality Manual), prosedur mutu (Quality Procedure), instruksi kerja (Work Instruction), form-form dokumen pendukung lainnya. Implementasi dari dokumen sistem manajemen mutu itulah akan di audit oleh badan sertifikasi yang di sebut juga dengan aduit kepatuhan dan audit kesesuaian. Seperti halnya semua sistem manajemen, secara periodik ISO 9001 harus melalui proses review yang komprehensif. Sehingga dalam perjalanannya, Sistem Manajemen Mutu berdasarkan ISO 9001 telah mengalami 3 kali

revisi, yaitu di tahun 1994, 2000, dan 2008. Saat ini, standard ISO 9001 terbaru versi 2015 telah terbit pada bulan September 2015.



Gambar 2. Penyampaian Materi

Para peserta pelatihan ini mampu mengidentifikasi persyaratan ISO 9001:2015 dan perbedaan ISO 9001 :2008 dan ISO 9001:2015. Memahami bagaimana dan apa saja yang harus direvisi dari ISO 9001:2008 menjadi ISO 9001:2015. Mampu merumuskan action plan untuk penerapan ISO 9001:2015. Mampu melakukan persiapan upgrade sertifikasi dari ISO 9001:2008 ke ISO 9001:2015. Mampu mengidentifikasi persyaratan ISO 9001:2015 dan perbedaan ISO 9001 versi 2008 dan ISO 9001 versi 2015. Memahami apa yang harus direvisi dalam Sistem Manajemen Mutu yang sudah diterapkan sekarang untuk memenuhi persyaratan ISO 9001:2015. Memahami perubahan utama iso 9001:2015. Mampu merumuskan action plan untuk penerapan ISO 9001:2015. Mampu melakukan persiapan resertifikasi ISO 9001:2015.

Para peserta memahami Ada beberapa poin-poin perubahan ISO 9001:2015 jika dibandingkan dengan ISO 9001:2008, yaitu :

- Perubahan Struktur Klausul
Bila pada ISO 9001:2008 terdapat 8 klausul, maka pada ISO 9001:2015 ada 10 klausul yaitu klausul 4 konteks organisasi, klausul 5 kepemimpinan, klausul 6 perencanaan, klausul 7 pendukung, klausul 8 operasional, klausul 9 tentang evaluasi performa dan klausul 10 tentang Improvement.
- Perusahaan harus fokus ke masa depan (forward looking)
Poin ini tercantum dalam klausul 4, yaitu Context of the organization. Perusahaan/organisasi melakukan identifikasi dan analisa terhadap faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi keberlangsungan hidupnya seperti faktor internal (misalnya kebijakan, strategi, sumber daya, sasaran, nilai-nilai, dan informasi) dan faktor eksternal (perilaku pelanggan, ekonomi, sosial dan kultural, teknologi, persaingan, dan regulasi). Disamping itu perusahaan harus fokus pada kepuasan pelanggan melalui pemahaman siapa pelanggannya dan apa yang menjadi kebutuhan pelanggan.
- Mendefinisikan adanya Risk Based Thinking
Artinya perusahaan/organisasi harus melakukan pengelolaan risiko. ISO 9001:2015 tidak hanya menggunakan pendekatan tindakan perbaikan dan tindakan pencegahan dalam menangani sebuah masalah, tetapi mulai merambah ke manajemen resiko dimana organisasi nantinya diminta mengadopsi prinsip manajemen resiko seperti risk and opportunities, risk avoidance, risk mitigation, dan risk acceptance. Artinya risiko harus dianalisa atau dideterminasi sedemikian hingga pada saat membuat perencanaan. Risiko dianggap sebagai suatu kesatuan yang tidak dipisahkan dari sistem. Dengan mengambil pendekatan yang berbasis resiko, organisasi diharapkan menjadi lebih proaktif ketimbang reaktif, senantiasa mencegah dan mengurangi efek yang tidak dikehendaki, dan selalu mempromosikan perbaikan sistem yang berkelanjutan (continoual improvement). Ketika manajemen resiko diterapkan, secara otomatis tindakan pencegahan akan dilakukan. Minimal ada tiga

risiko yang harus dikelola, yaitu kegagalan produk (barang dan jasa), kerugian pelanggan (keselamatan dan ekonomis) dan kerugian organisasi. Persyaratan tersebut tercantum dalam klausul 6 tentang Planning.

- Menetapkan pentingnya competency based
Tercantum dalam klausul 7.2 tentang competence. Kompetensi SDM menjadi fokus karena kinerja perusahaan ditentukan oleh kinerja setiap orang atau pegawainya, pegawai akan berkinerja jika memiliki kompetensi yang dibutuhkan. Untuk itu dibutuhkan identifikasi kompetensi yang dibutuhkan, memastikan bahwa personil yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan mutu produk adalah kompeten, melakukan pengembangan (training, coaching, supervision).
- Menekankan pada interested parties/pihak-pihak yang berkepentingan
Selain pelanggan, terdapat pihak lain yang berkepentingan, seperti lembaga sertifikasi, regulator, pemegang saham, masyarakat) yang tentunya mereka juga perlu mendapatkan perhatian Organisasi
- Sistem pendokumentasian dengan ketentuan baru
Bila pada edisi sebelumnya dokumentasi seakan menjadi syarat utama sebagai bukti penerapan ISO 9001 dimana ada pemahaman yang berbeda antara dokumen dan rekaman (penyatuan istilah dokumen dan rekaman) maka standar ISO 9001:2015 ketentuan dokumentasi dihapuskan dan diganti dengan istilah Documented Information/Informasi yang Terdokumen. Hal ini ditujukan agar sistem dokumentasi di standar ini disusun sesuai dengan kebutuhan perusahaan atau organisasi.



Gambar 3. Penyampaian Materi

Para peserta dapat memahami klausul ISO 9001:2015 yaitu

Klausul 4. Konteks Organisasi

- Memahami Organisasi dan Konteksnya Memahami suatu produk serta jasa organisasi, dan juga ruang lingkup sistem manajemen
- Memahami masalah internal dan eksternal yang menjadi fokus Organisasi dan pihak berkepentingan;
- Memahami kebutuhan & harapan pihak berkepentingan Organisasi harus Mengidentifikasi “pihak yang berkepentingan” (stakeholders) yang menerima Layanan Organisasi, atau yang dapat terkena dampak oleh mereka, atau pihak-pihak yang dinyatakan memiliki kepentingan secara signifikan di perusahaan.

Klausul 5. Kepemimpinan

Top Manajemen harus memberikan bukti kepemimpinannya serta komitmen untuk pengembangan dan dalam pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu dan secara terus-menerus meningkatkan efektivitas. Yaitu dengan cara : Mengambil akuntabilitas efektivitas sistem manajemen. Memastikan bahwa Kebijakan Mutu dan sasaran mutu yang ditetapkan untuk sistem Manajemen Mutu kompatibel dengan sasaran strategis dan konteks organisasi; Memastikan bahwa setiap kebijakan mutu dikomunikasikan, dipahami dan diterapkan dalam organisasi; memastikan integrasi persyaratan sistem manajemen di dalam alur bisnis organisasinya yang dianggap sesuai. Mempromosikan kesadaran pendekatan proses Memastikan bahwa setiap sumber daya yang dibutuhkan untuk sistem manajemen tersedia, mengkomunikasikan bagaimana manajemen mutu yang efektif serta sesuai dengan persyaratan Sistem Manajemen

Mutu; Memastikan bahwa Sistem Manajemen Mutu mencapai hasil yang diharapkan. Ikut terlibat, mengarahkan serta mendukung setiap orang untuk berkontribusi terhadap pengembangan sistem manajemen yang efektif; mempromosikan perbaikan yang berkelanjutan. Mendukung manajemen yang relevan lainnya untuk menunjukkan kepemimpinan mereka yang berlaku untuk wilayah yang menjadi tanggung jawabnya.

Klausul 6. Perencanaan

Tindakan yang dilakukan untuk mengatasi risiko dan peluang organisasi harus peka terhadap Peluang yang ada, serta mampu membuat identifikasi dan Mitigasi terhadap resiko yang mungkin di hadapi di masa mendatang. Sasaran mutu dan perencanaan untuk mencapainya organisasi harus menetapkan sasaran mutu pada tingkat dan fungsi yang relevan pada tingkat dan proses yang memang dibutuhkan oleh organisasi. Terukur Memperhitungkan semua persyaratan yang berlaku Relevan terhadap kesesuaian produk dan jasa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, dipantau, dikomunikasikan, dimutakhirkan seperlunya perubahan perencanaan ketika organisasi menentukan perubahan sistem manajemen atau proses, perubahan ini direncanakan, dilaksanakan, serta kemudian diverifikasi untuk efektivitas perubahan akan dibahas pada rapat tinjauan manajemen.

Klausul 7. Dukungan

Klausul Dukungan mengenai informasi terdokumentasi, infrastruktur, dan Sumber Daya Manusia, hampir semua yang ada di klausul ini bermula dari Klausul ISO 9001:2008. Pengendalian Informasi Terdokumentasi sama seperti versi iso 9001 2008i dimana Pengendalian dokumen dan Pengendalian Record di gabungkan mejadi Pengendalian Informasi Terdokumentasi. Pengelolaan SDM baik recruitment maupun Pelatihan masuk dalam klausul 7 ini. selain itu pengelolaan infrastruktur dan lingkungan kerja juga masuk di klausul ini

Klausul 8. Operation

Klausul ini membahas mengenai Operational dimulai dari perencanaan realisasi produk sampai dengan pengiriman dan bahkan setelah penjualan. Tambahan juga di klausul ini mengenai External Provided atau penyedia eksternal yang termasuk di dalamnya supplier Identifikasi dan mampu menelusur, Customer Property, Design serta Pengembangan juga masuk ke dalam klausul operasional ini. Pengendalian Output yang tidak sesuai juga tergolong ke dalam klausul 8.

Klausul 9. Performance Evaluation

Kepuasan Pelanggan merupakan salah satu tolak ukur kinerja sistem manajemen, Organisasi memonitor informasi yang berhubungan dengan persepsi pelanggan apakah organisasi telah memenuhi persyaratan pelanggan. Metode yang tepat yaitu Prosedur survey kepuasan pelanggan. Analisis dan evaluasi analisis data dan evaluasi terkait dengan: kesesuaian produk dan jasa; tingkat kepuasan pelanggan; kinerja dan efektivitas sistem manajemen; efektivitas perencanaan; efektivitas tindakan yang diambil untuk mengatasi risiko dan peluang; kinerja penyedia eksternal; perbaikan lain untuk sistem manajemen. Audit internal organisasi harus melakukan audit internal pada waktu yang terencana untuk dapat menentukan apakah sudah sesuai dengan persyaratan kontrak dan peraturan, dengan persyaratan ISO 9001, dan persyaratan sistem manajemen. Auditor juga berusaha untuk memastikan bahwa sistem manajemen sudah diterapkan secara efektif dan dipelihara dengan baik. Tinjauan Manajemen dilaksanakan, pada selang waktu yang terencana, untuk dapat memastikan kesesuaian, kecukupan dan efektivitas. Tinjauan mencakup penilaian peluang perbaikan, dan kebutuhan untuk perubahan pada sistem manajemen,

Klausul 10. Peningkatan

Ketidaksesuaian dan tindakan korektif organisasi dapat mengambil tindakan korektif untuk meniadakan penyebab ketidaksesuaian dan mencegah terulang kembali. Demikian juga, perusahaan mengambil tindakan preventif untuk dapat menghilangkan penyebab ketidaksesuaian potensial dalam mencegah terjadinya mereka. Peningkatan sendiri bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan customer serta pihak lain yang berkepentingan.

KESIMPULAN

Secara singkat kegiatan Pelatihan ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu Pada Karyawan Industri Manufaktur di Kawasan Industri Manis Tangerang ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan kompetensi karyawan yang dilakukan telah berlangsung dengan lancar. Materi-materi yang disampaikan dapat diterima dengan mudah oleh para karyawan industri packaging. Bentuk pertanyaan yang ditanyakan merupakan indikasi sinyal positif atas kegiatan PKM berbentuk pelatihan ini. Namun ada beberapa hal yang perlu diperbaiki seperti keterbatasan waktu, sarana dan media di dalam menyampaikan materi sehingga penyampaian materi kurang optimal. Hasil setelah mengikuti pelatihan, para peserta dapat memahami dan mengimplementasikan persyaratan dan ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu di tempat kerja masing-masing. Nilai evaluasi pretest sebelum pelatihan rata-rata sebesar 13% sedangkan setelah pelatihan nilai post test sebesar rata-rata 98% hal ini berarti bahwa pelatihan berjalan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

1. Abidina, Z., Heddyb, ., Astutic, . Y. G. A., Adhad, . S., Asrorie, . K., Subrotof, . D. E., Zaharag, . V. M., Kahpih, . H. S., Purwanto, . A., Julyantoi, . O. & Azizik, . E. (2020) Effect of Transformational and Transactional Leadership Toward Iso 22000:2018 Food Safety Certified Company Performance. Systematic R Jannah, M., Fahlevi, . M., Paulina, . J., Nugroho, . B. S., Purwanto, . A., Subarkah, . M. A.,
2. Kurniati, . E., Wibowo, . T. S., Kasbuntoro, ., Kalbuana, . N. & Cahyono, . Y. (2020) Effect of ISO 9001, ISO 45001 and ISO 14000 toward Financial Performance of Indonesian Manufacturing. Systematic Reviews in Pharmacy, 11 (10), 894-902. doi:10.31838/srp.2020.10.134 eviews in Pharmacy, 11 (7), 529-538. doi:10.31838/srp.2020.7.77
3. Noryani, Yulian Bayu Ganar, Widya Intan Sari, Iin Rosini, Baliyah Munadjat, Denok Sunarsi, Mahnun Mas'adi, Gunartin. (2020). Did ISO 45001, ISO 22000, ISO 14001 and ISO 9001 Influence Financial Performance? Evidence from Indonesian Industries . PalArch's Journal of Archaeology of Egypt / Egyptology, 17(7), 6930 - 6950.
4. Purwanto, A., Asbari, M., Novitasari, D., Fahmi, K., Mustofa, A., Rochmad, I., & Wahyuni, I. S. (2021). Peningkatan Keselamatan Kerja Melalui Pelatihan ISO 45001:2018 Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja Pada Industri Manufaktur di Tangerang. Journal of Community Service and Engagement, 1(02), 1–6. <https://doi.org/10.9999/jocosae.v1i02.8>
5. Purwanto, A., Asbari, M., Novitasari, D., Cahyono, Y., Suheri, S., Wanto, W., Fahmi, K., Mustofa, A., Rochmad, I., & Wahyuni, I. S. (2021). Mewujudkan Green Industry dengan Pelatihan ISO 14001:2015 Sistem Manajemen Lingkungan Pada Industri Chemical di Tangerang. Journal of Community Service and Engagement, 1(02), 21–27. <https://doi.org/10.9999/jocosae.v1i02.11>
6. Purwanto, A., Asbari, M., Novitasari, D., Cahyono, Y., Wardana, W., Suryani, P., Fahmi, K., Mustofa, A., Rochmad, I., & Wahyuni, I. S. (2021). Peningkatan Kualitas Produk dengan Pelatihan ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu Pada Industri Packaging di Tangerang. Journal of Community Service and Engagement, 1(02), 28–34. <https://doi.org/10.9999/jocosae.v1i02.12>
7. Purwanto, A., Asbari, M., Novitasari, D., Nugroho, Y. A., & Sasono, I. (2021). Peningkatan Keamanan Pangan Melalui Pelatihan ISO 22000:2018 Sistem Manajemen Keamanan Pangan Pada Industri Kemasan Makanan di Tangerang. Journal of Community Service and Engagement, 1(02), 13–20. <https://doi.org/10.9999/jocosae.v1i02.10>
8. Purwanto, A. Sulistiyadi, A. Primahendra, R. Kotamena, F. Prameswari, M. Ong, F. (2020). Does Quality, Safety, Environment and Food Safety Management System Influence Business Performance? Answers from Indonesian Packaging Industries . International Journal of Control and Automation. 13(1). 22-35. <http://sersc.org/journals/index.php/IJCA/article/view/4834>
9. Purwanto, A., Putri, R. S., Arman Hj. Ahmad, Asbari, M., Bernarto, I., Santoso, P. B., Sihite, O. B. (2020). The Effect of Implementation Integrated Management System ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000 and ISO 45001 on Indonesian Food Industries Performance . TEST Engineering & Management. 82.14054 – 14069.
10. Purwanto, Masduki Asbari, Freddy Ong, Mirza Prameswari, Priyono Budi Santoso, Leo Hutagalung, Otto Berman Sihite, Virza Primahendra (2020) The Effect of Forest Management PEC, FSC, ISO 38200:2018 on Wood Industries Competitiveness: Evidence from Indonesia. International Journal of Psychosocial Rehabilitation. 26(6).7018-7032.

11. Purwanto, Johannes Parlindungan Lumbantobing, Nanang S.Hadisaputra , Donny Setiawan , ohanes Bangun Suryono.(2020). Do ISO 9001:2015 Reinforce Company Performance?Answers from Indonesian Industries,Management Science Letters,10(15). 3553–3560
12. Purwanto, Yan Kurnia Hadi, Rusman Zaenal Abidin, Suhendra, Rommy Febri Prabowo, Octoberberry Julyanto (2020) EXPLORING IMPECT OF OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY ISO 45001 IMPLEMENTATION ON EMPLOYEE PERFORMANCE: EVIDENCE FROM INDONESIAN INDUSTRIES. Journal of Critical Reviews, 7 (15), 1981-1990. doi:10.31838/jcr.07.15.267
13. Freddy Ong, Agus Purwanto, Joko Supono, Shofwatun Hasna, Dewiana Novitasari, Masduki Asbari. (2020). Does Quality Management System ISO 9001:2015 Influence Company Performance? Answers from Indonesian Tourism Industries.Test Engineering & Management.83 (2020). 24808–24817
14. Choirul Anwar, Agus Purwanto, Rusman Zaenal Abidin, Rommy Febry Prabowo, Citra Puspita Rani, Saefulah, Khaerul Fahmi, Arif Budi Sulisty (2020) ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 AND ISO 22000:2018: WHICH ARE THE MOST AFFECTED MANUFACTURING PERFORMANCE?. Journal of Critical Reviews, 7 (19), 2311-2330. doi:10.31838/jcr.07.19.278
15. Noviantoro, R., Maskuroh, . N., Santoso, . B., abdi, . M. N., Fahlev, . M., Pramono, . R., Purwanto, . A., Purba, . J. T., Munthe, . A. P. & Juliana, . (2020) Did Quality Management System ISO 9001 Version 2015 Influence Business Performance? Evidence from Indonesian Hospitals. Systematic Reviews in Pharmacy, 11 (8), 499-507. doi:10.31838/srp.2020.8.71