

Pelatihan Dasar-Dasar ISO 9001:2015 Untuk Manajemen Administrasi Perkantoran

Workshop Introduction ISO 9001:2015 In Office Administration Management

Puspita Dewi Widayat^{1*}, Tyas Wedhasari²

¹Program Studi Teknik Industri, Universitas Mercu Buana, Jakarta Barat 11650, Indonesia

²Program Studi Teknik Mesin, Universitas Mercu Buana, Jakarta Barat 11650, Indonesia

*Corresponding author: puspita.dewi@mercubuana.ac.id

Diterima: 29-07-2024

Disetujui: 20-08-2024

Dipublikasikan: 31-08-2024

IRAJPKM is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.



Abstrak

Sistem Manajemen Mutu atau ISO 9001:2015 merupakan salah satu tools untuk memperbaiki kualitas produk. Manajemen administrasi perkantoran menjadi salah satu variable yang mendukung operasional organisasi dapat berlangsung dengan optimal. Pelatihan dasar-dasar penerapan ISO 9001:2015 merupakan salah satu upaya untuk mengenalkan wawasan baru tentang sistem manajemen, terutama manajemen administrasi perkantoran. Pelaksanaan pelatihan kepada siswa SMK 10 November Jakarta Selatan memberikan kontribusi yang cukup baik. Hal ini menjadi salah satu tujuan yang dapat dicapai oleh Universitas Mercu Buana sebagai mitra kerjasama untuk dapat mendukung proses pembelajaran yang lebih baik lagi di SMK 10 November Jakarta Selatan. Pengetahuan terbaru ini diharapkan dapat memberikan tambahan bekal bagi siswa untuk dapat berkompetisi di dunia industry. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat mendukung pengayaan pemahaman dan wawasan baru implementasi ISO 9001:2015 sebagai tools pada manajemen administrasi perkantoran Metode pelaksanaan pelatihan berupa pemberian materi dan tanya jawab berkaitan dengan materi dengan dilengkapi contoh kasus. Luaran pelatihan antara lain pengayaan materi bagi peserta yaitu siswa SMK 10 November Jakarta Selatan, video pelaksanaan pelatihan, publikasi media massa, dan publikasi ilmiah.

Kata Kunci: *Sistem, Manajemen, Mutu, Pelatihan.*

Abstract

The Quality Management System or ISO 9001:2015 is one of the tools to improve product quality. Office administration management is one of the variables that supports the optimal operation of an organization. Basic training in the implementation of ISO 9001:2015 is one effort to introduce new insights into management systems, particularly office administration management. The training provided to students of SMK 10 November in South Jakarta has made a significant contribution. This is one of the goals that can be achieved by Mercu Buana University as a collaborative partner to support better learning processes at SMK 10 November in South Jakarta. This new knowledge is expected to provide students with additional skills to compete in the industrial world. Community service activities support the enrichment of understanding and new insights into the implementation of ISO 9001:2015 as a tool in office administration management. The training was conducted through the delivery of materials and Q&A sessions related to the content, supplemented with case studies. The outputs of the training include the enrichment of materials for the participants, who are students of SMK 10 November in South Jakarta, a training implementation video, mass media publications, and scientific publications.

Keywords: *System, Management, Quality, Training.*

1. Pendahuluan

Saat ini industri telah berkembang dengan berbagai konsep dan standar. Salah satu tren perkembangan industri adalah industri berkelanjutan atau sustainable industri. Sustainable industri merupakan salah satu konsep sebuah industri yang dapat berlangsung dengan terstandarisasi dengan memperhatikan 3 hal pokok yaitu ekonomi, lingkungan, dan sosial. Konsep ini tidak hanya berfokus pada efisiensi produksi, tetapi juga pada upaya untuk mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan serta meningkatkan kesejahteraan sosial (Porter dan Kramer 2011). Standarisasi yang diterapkan pada sustainable industri, salah satunya adalah penerapan ISO di berbagai bidang organisasi industri, yang memastikan bahwa setiap proses dan produk memenuhi kriteria yang mendukung keberlanjutan jangka panjang (International Organization for Standardization 2020).

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah berkembang di seluruh sektor, termasuk pada manajemen administrasi perkantoran. Manajemen administrasi perkantoran menjadi bagian penting dari proses bisnis sebuah organisasi/industri, yang berfungsi sebagai tulang punggung dalam pengelolaan informasi, dokumentasi, dan komunikasi internal. Pelaksanaan proses bisnis yang baik dan optimal, salah satunya didukung oleh tata kelola yang baik dan optimal, di mana setiap aktivitas perkantoran dijalankan secara efisien dan terorganisir. Salah satu tata kelola dalam proses bisnis suatu organisasi adalah administrasi perkantoran, yang berperan dalam memastikan kelancaran operasional sehari-hari (Robbins dan Coulter 2018). Manajemen administrasi perkantoran yang optimal dapat dicapai dengan menerapkan ISO 9001:2015 sebagai suatu sistem, yang menawarkan kerangka kerja standar untuk meningkatkan kualitas dan konsistensi dalam setiap proses administrasi, serta memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi kebutuhan dan harapan para pemangku kepentingan (International Organization for Standardization 2015).

Salah satu permasalahan yang dihadapi mitra saat ini adalah keterbatasan akses pengetahuan sistem manajemen perkantoran berbasis kualitas dan berstandar Internasional yaitu ISO 9001:2015. Keterbatasan tersebut menjadi kendala untuk membuat sistem manajemen perkantoran yang modern dan sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan saat ini. Akibatnya, banyak organisasi yang masih menggunakan metode tradisional yang kurang efisien dan tidak mampu memenuhi tuntutan pasar global yang semakin kompetitif (Brown 2020). Selain itu, kurangnya pemahaman tentang pentingnya penerapan standar ini juga menyebabkan kesulitan dalam mencapai konsistensi dan peningkatan kualitas di seluruh proses administrasi perkantoran (Smith dan Jones 2019). Hal ini dapat berdampak pada kinerja operasional dan reputasi organisasi dalam jangka panjang.

Kegiatan pelatihan Dasar-Dasar Penerapan ISO 9001:2015 Untuk Manajemen Administrasi Perkantoran adalah memberikan sebuah pengetahuan baru untuk peserta berkaitan dengan implementasi manajemen administrasi perkantoran dengan berbasis ISO 9001:2015. Dimana implementasi ISO 9001:2015 ini merupakan salah satu sistem yang diterapkan pada manajemen administrasi perkantoran modern. Pengetahuan baru ini diharapkan dapat menunjang peningkatan kompetensi peserta untuk berkompetisi di dunia kerja.

2. Metode

Kegiatan ini dilaksanakan dalam bentuk mini pelatihan/workshop, yang dirancang untuk memberikan pengalaman belajar yang interaktif dan aplikatif. Kegiatan ini dilaksanakan dalam bentuk pemberian materi dan observasi studi kasus, di mana peserta tidak hanya menerima teori, tetapi juga terlibat dalam diskusi dan analisis situasi nyata. Selain itu, peserta diberi kesempatan untuk mempraktekkan konsep-konsep yang dipelajari melalui simulasi atau role-

play, sehingga dapat lebih memahami penerapannya dalam konteks kerja mereka. Dengan pendekatan ini, diharapkan peserta dapat lebih siap menghadapi tantangan di lapangan dan menerapkan solusi yang efektif dalam pekerjaan sehari-hari.

Tahapan pelaksanaan kegiatan seperti pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan pelaksanaan kegiatan PkM

1. Edukasi

Tahap ini merupakan pemberian ceramah materi berkaitan dengan dasar-dasar ISO 9001:2015 untuk manajemen administrasi perkantoran. Tahapan yang memberikan edukasi kepada peserta sebelum melakukan praktek secara langsung. Dalam sesi ini, peserta akan mempelajari prinsip-prinsip utama ISO 9001:2015, termasuk pentingnya dokumentasi yang tepat, manajemen risiko, dan peningkatan berkelanjutan. Selain itu, peserta juga akan diberikan contoh kasus nyata untuk membantu mereka memahami penerapan standar ini dalam situasi sehari-hari. Dengan demikian, diharapkan peserta dapat lebih siap dan percaya diri saat melaksanakan praktek langsung di tahap berikutnya.

2. Studi Kasus

Tahap ini merupakan proses pelatihan observasi di mana peserta akan diberikan contoh kasus implementasi ISO 9001:2015 dan keberhasilannya di berbagai industri. Melalui contoh-contoh nyata ini, peserta diharapkan dapat memahami bagaimana standar ini diterapkan dalam praktik sehari-hari dan dampaknya terhadap peningkatan kualitas dan efisiensi operasional. Kemudian, peserta akan diminta untuk berdiskusi dan tanya jawab tentang tantangan dan solusi yang dihadapi dalam implementasi tersebut, sehingga mereka dapat menarik pelajaran yang relevan untuk diterapkan di lingkungan kerja mereka.

3. Evaluasi Workshop

Tahap ini merupakan evaluasi kegiatan pelatihan dengan menerima saran dan masukan dari peserta. Evaluasi ini tidak hanya bertujuan untuk menilai keberhasilan pelatihan, tetapi juga untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dalam penyelenggaraan workshop di masa depan. Feedback dari peserta akan digunakan untuk menyempurnakan materi, metode penyampaian, serta efektivitas keseluruhan dari program pelatihan, sehingga kegiatan serupa dapat lebih bermanfaat dan relevan bagi para peserta di masa yang akan datang.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Implementasi Kegiatan

Keberhasilan kegiatan pelatihan ini akan dapat ditinjau dari respon peserta berkaitan dengan diskusi dan tanya jawab serta pertanyaan yang disampaikan saat pelaksanaan kegiatan. Selain itu, umpan balik dari peserta mengenai relevansi dan kualitas materi yang disajikan juga akan menjadi indikator penting. Aspek penyajian dari pelatihan adalah sebagai berikut:

a. Aspek knowledge

Penyajian materi ceramah yang komprehensif dan mudah dipahami, dilengkapi dengan contoh-contoh praktis.

b. Aspek attitude

Observasi studi kasus dan evaluasi kegiatan untuk menilai perubahan sikap dan pemahaman peserta terhadap materi yang diberikan. Evaluasi ini juga mencakup penilaian terhadap partisipasi aktif peserta dalam diskusi dan tanya jawab.

3.2. Hasil Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan Pelatihan Dasar-Dasar ISO 9001:2015 Untuk Manajemen Administrasi Perkantoran dilaksanakan dengan hasil sebagai berikut:

1. Masyarakat, Siswa SMK 10 Nopember mendapatkan pengetahuan tentang dasar-dasar ISO 9001:2015 untuk manajemen administrasi perkantoran.
2. Pengetahuan dasar-dasar ISO 9001:2015 meliputi: Dasar-dasar ISO 9001:2015; Keterkaitan Standar ISO 9001:2015 dengan administrasi manajemen perkantoran; Studi kasus penerapan ISO 9001:2015 di administrasi manajemen perkantoran.
3. Bedah studi kasus penerapan ISO 9001:2015 pada administrasi manajemen perkantoran.

3.3. Realisasi Kegiatan

1. Edukasi

Tahap ini merupakan pemberian ceramah materi berkaitan dengan dasar-dasar ISO 9001:2015 yang dilaksanakan pada hari Kamis, 29 Februari 2024. Tahap ini memberikan edukasi kepada peserta tentang teori dasar ISO 9001:2015, manfaat, dan penggunaannya.

2. Studi Kasus

Tahap ini dilaksanakan pada hari Kamis, 29 Februari 2024. Tahap ini dilakukan dengan melakukan observasi contoh studi kasus implementasi ISO 9001:2015. Kemudian dilakukan diskusi dan tanya jawab antar peserta dan narasumber. Pelaksanaan kegiatan dapat diakses pada: <https://youtu.be/jB8skagLz9I> dan publikasi media massa pada <https://jurnalpost.com/dosen-teknik-industri-memberikan-pelatihan-di-smk-10-nopember-jakarta-selatan/71734/>

3. Evaluasi Workshop

Tahap ini merupakan evaluasi pelaksanaan kegiatan pelatihan. Evaluasi pelatihan dilakukan pada sesi terakhir kegiatan di hari Kamis 29 Februari 2024. Tahap ini merupakan evaluasi kegiatan pelatihan dengan menerima saran masukan dari peserta.

4. Kesimpulan

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat dilaksanakan dengan baik dan lancar. Respon peserta cukup baik, hal ini dapat ditunjukkan antusiasme peserta saat pelaksanaan diskusi dan tanya jawab. Selain itu, peserta juga menunjukkan minat yang tinggi dalam mempelajari materi yang disampaikan, serta aktif berpartisipasi dalam setiap sesi. Umpan balik yang diterima dari peserta menunjukkan bahwa kegiatan ini sangat bermanfaat dan relevan dengan kebutuhan mereka. Dengan demikian, kegiatan ini berhasil mencapai tujuan yang diharapkan dan memberikan dampak positif bagi semua pihak yang terlibat.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Kaprodi Teknik Industri - Universitas Mercu Buana dan jajarannya, Pusat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Mercu Buana, Kepala Sekolah SMK 10 November Jakarta Selatan dan para guru-guru serta pengelola SMK, serta rekan-rekan Dosen Tim Pengabdian Kepada Masyarakat Prodi Teknik Industri.

Daftar Pustaka

- Ariyanti, Silvi, Farida Farida, dan Herry Agung Prabowo. 2024. "Pelatihan Pembuatan Souvenir Berbahan Resin Di SMK 10 Nopember Jakarta". *IRA Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (IRAJPKM)* 2 (1):25-31. <https://doi.org/10.56862/irajpkm.v2i1.109>.
- Bouchetara, M., Amrani, A. F. Z., dan Bedaida, I. E. 2022. "The Implementation of a Quality Management System in Accordance with ISO 9001: 2015 Standard: A Case Study." *International Journal of Economics and Business Administration* 10 (1).
- Brown, Jonathan. 2020. *The Importance of ISO 9001:2015 in Modern Office Management*. New York: Business Press.
- Data Pokok SMKS 10 Nopember. 2024. Diakses dari <https://dapo.kemdikbud.go.id/sekolah/53D461B93B3741CD2029>.
- International Organization for Standardization. 2015. *ISO 9001:2015 - Quality Management Systems*. Geneva: ISO.
- . 2020. "ISO and Sustainability." Diakses September 1, 2024. <https://www.iso.org/sustainability.html>.
- ISO. 2015. Standard ISO 9001:2015. Quality Management System. Diakses dari <https://www.iso.org/standard/62085.html>.
- Porter, Michael E., dan Mark R. Kramer. 2011. "Creating Shared Value: How to Reinvent Capitalism—and Unleash a Wave of Innovation and Growth." *Harvard Business Review* 89 (1/2): 62–77.
- Robbins, Stephen P., dan Mary Coulter. 2018. *Management*. Edisi ke-14. Boston: Pearson.
- Smith, Anne, dan John Jones. 2019. "Challenges in Implementing ISO 9001:2015 in Office Management." *Journal of Business Standards* 15 (2): 45–58.
- SMK 10 Nopember Jakarta Official. 2024. Akun @smk10nopemberjkt.ofc. Diakses dari <https://www.instagram.com/smk10nopemberjkt.ofc/>.
- Utami, Diah, Rikko Putra Youlia, dan Didi Junaedi. 2024. "Pelatihan Penulisan Surat Dinas Untuk Siswa/I SMK 10 Nopember Jakarta". *IRA Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (IRAJPKM)* 2 (1):13-18. <https://doi.org/10.56862/irajpkm.v2i1.107>.