

# Pelatihan ISO 9001:2015 Kepada Lembaga Bimbingan Belajar Insan Cendekia Gemilang

Zeny Fatimah Hunusalela<sup>1</sup>, Surya Perdana<sup>2</sup>, Tiara<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Indraprasta PGRI

Jl. Nangka Raya No. 58C, Tanjung Barat, Jagakarsa, Jakarta Selatan

E-mail: [zeny.fh86@gmail.com](mailto:zeny.fh86@gmail.com)<sup>1</sup>, [suryaperdana.st.mm@gmail.com](mailto:suryaperdana.st.mm@gmail.com)<sup>2</sup>, [tiaramardi.04@gmail.com](mailto:tiaramardi.04@gmail.com)<sup>3</sup>

## ABSTRAK

Dalam upaya penerapan sistem manajemen mutu secara efektif, maka dituntut adanya suatu kemampuan untuk mengidentifikasi dan mengelola seluruh proses kerja yang saling berhubungan dan berinteraksi baik secara intern maupun ekstern. Perlu adanya suatu program berkesinambungan yang perlu didukung oleh semua personel yang terlibat dalam penerapan sistem ini. Ketika perusahaan/organisasi berupaya untuk menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, maka perusahaan/organisasi perlu menetapkan Dokumentasi Sistem Manajemen Mutunya sesuai persyaratan standar sebagai landasan penerapan dan peningkatan mutu yang berkesinambungan. Pada Lembaga Bimbingan Belajar Insan Cendekia Gemilang yang baru berdiri pada tahun 2021 lembaga ini membutuhkan informasi mengenai Sistem Manajemen Mutu (SMM) demi menjaga kualitas layanannya. Untuk menanggulangi permasalahan yang dihadapi oleh mitra maka tim abdimas melakukan pelatihan mengenai ISO 9001:2015. Dalam ISO 9001:2015 berisi persyaratan-persyaratan sistem manajemen mutu yang mengarahkan organisasi untuk mengendalikan prosesnya menuju pencapaian sasaran-sasarannya termasuk diantaranya kepuasan pelanggan, kesesuaian dengan peraturan dan perundang-undangan serta peningkatan berkesinambungan.

**Kata kunci :** Manajemen Mutu, ISO 9001:2015, Bimbingan Belajar.

## ABSTRACT

*In an effort to implement a quality management system effectively, it is required an ability to identify and manage all work processes that are interconnected and interact both internally and externally. There needs to be a continuous program that needs to be supported by all personnel involved in implementing this system. When the company/organization seeks to implement the ISO 9001:2015 quality management system, the company/organization needs to establish its Quality Management System Documentation according to standard requirements as the basis for implementing and continuously improving quality. At the Insan Cendekia Gemilang Guidance Institute, which was only established in 2021, this institution requires information about the Quality Management System (QMS) in order to maintain the quality of its services. To overcome the problems faced by partners, the abdimas team conducted training on ISO 9001:2015. In ISO 9001:2015 contains quality management system requirements that direct the organization to control its processes towards achieving its goals including customer satisfaction, compliance with laws and regulations and continuous improvement.*

**Keyword :** Quality Management, ISO 9001:2015, Tutoring.

## 1. PENDAHULUAN

Untuk menghasilkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang unggul, pendidikan dijadikan wadah penghasil SDM unggul tersebut (Jelita & Ferdian, 2019). Masalah yang masih dihadapi oleh Indonesia pada bidang pendidikan adalah rendahnya mutu pendidikan di setiap jenjang. Dalam rangka mewujudkan pendidikan yang bermutu diperlukan manajemen dan tata kelola yang baik (Muryadi et al., 2018).

Rasa khawatir para orang tua terhadap pendidikan terbaik bagi anaknya mengarahkan mereka kepada pendidikan nonformal. Dimana pendidikan nonformal dilaksanakan untuk masyarakat yang membutuhkan layanan pendidikan sebagai pengganti, penambah, dan/atau pelengkap pendidikan formal. Lembaga Bimbingan Belajar (LBB) merupakan salah satu pendidikan nonformal yang memberikan suatu proses bantuan belajar kepada anak untuk mengatasi kesulitan belajar. Pada suatu penelitian menunjukkan hasil bahwa bimbingan belajar memberikan dampak positif terhadap prestasi siswa (Zulyanti, 2016).

Lembaga Bimbingan Belajar (LBB) sendiri dalam pelaksanaannya juga membutuhkan Manfaat dari Sistem Manajemen Mutu (SMM) agar dapat menjaga kualitasnya. Manfaat dari Sistem Manajemen Mutu (SMM) adalah meningkatkan daya saing luaran, jaminan kualitas, terdokumentasinya standar kerja, meningkatkan kinerja karyawan disebabkan tugas dan wewenang yang sudah terarah, dll (Jelita & Ferdian, 2019). Dalam upaya meningkatkan mutu dan kepuasan pelanggan secara internal maupun eksternal pada sebuah organisasi dilakukan Implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM). ISO 9001

adalah bentuk implementasi sistem manajemen mutu yang diterapkan didunia. Dahulu ISO 9001 hanya diterapkan pada industri manufaktur. Saat ini ISO 9001 juga diimplementasikan pada bidang jasa, seperti: institusi pendidikan, rumah sakit, pengiriman dan lain-lain (Ma'sumah & Layaman, 2019).

Sistem manajemen mutu ISO 9001 adalah prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem, dengan tujuan menjamin kesesuaian suatu proses dan produk (barang atau jasa). Tujuan standar ISO 9001 adalah memastikan perusahaan yang bersertifikat dapat mempertahankan sistem manajemen mutu sesuai standar kualitas yang diterbitkan. Standar menjadi pedoman pada pengembangan kualitas sistem manajemen (Hakim & Gunarto, 2018).

Bagi organisasi pendidikan penerapan ISO merupakan bentuk pengendalian mutu eksternal yang tersertifikasi. Sertifikasi tersebut menjadi bentuk pengakuan pihak independen terhadap kualitas suatu lembaga. Sertifikasi menjadi bukti bahwa lembaga benar-benar menerapkan standar penjaminan mutu. Badan sertifikasi ISO merupakan perusahaan yang berwenang dalam penerbitan sertifikat ISO 9001 sesuai ketentuan yang dibuat oleh *International Organization of Standardization (IOS)* (Dewi et al., 2020).

Umumnya *Standard* yang harus dimiliki agar perusahaan mencapai sistem manajemen yang baik adalah *standard* internasional ISO 9001:2015, *standard* ini mengatur sistem manajemen mutu pada perusahaan. *Standard* ISO 9001:2015 merupakan sistem manajemen yang membuat *standard* mutu dalam melakukan perencanaan, perbaikan, penanganan, dan pengembangan secara

berulang. Pada sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 terdapat tujuh prinsip yang digunakan sebagai dasar dalam penerapannya, yaitu: *Customer Focus, Leadership, Engagement of People, Process Approach, Improvement, Evidence-based Decision Making, Relationship Management* (Rahman & Perdana, 2020).

Lembaga Insan Cendekia Gemilang merupakan Lembaga Bimbingan Belajar (LBB) yang baru saja berdiri ditahun 2021. Demi menjaga kualitas layanannya lembaga ini membutuhkan informasi mengenai Sistem Manajemen Mutu (SMM). Untuk memenuhi hal tersebut tim abdimas Universitas Indraprasta PGRI melakukan kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang berupa pengabdian kepada masyarakat di tempat ini. Dengan latar belakang tersebut tim abdimas akan memberikan pelatihan mengenai standar ISO 9001:2015 dengan harapan pelatihan tersebut dapat meningkatkan kinerja lembaga Insan Cendekia Gemilang dalam upaya mewujudkan pelayanan prima kepada anak-anak didiknya.

## 2. PERMASALAHAN

Beberapa permasalahan yang dihadapi oleh Lembaga Bimbingan Belajar Insan Cendekia Gemilang di antaranya adalah:

- a. Kurangnya manajemen mutu yang diterapkan pada Lembaga Bimbingan Belajar Insan Cendekia Gemilang.
- b. Karyawan Mitra Lembaga Bimbingan Belajar Insan Cendekia Gemilang belum memahami konsep ISO 9001:2015.

## 3. METODOLOGI

Metode yang dilakukan dalam kegiatan ini adalah melalui beberapa tahap:

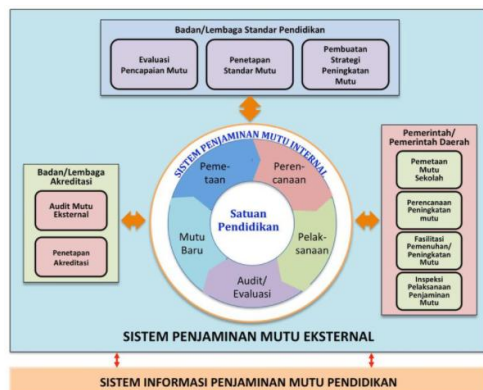
- a. Wawancara dengan manajer mitra, yaitu tim pengabdian menanyakan

kepada manajer untuk memperoleh data. Hal ini kami lakukan pada saat menjelang maupun saat kegiatan berlangsung. Wawancara berguna untuk mengetahui kondisi Karyawan Lembaga Bimbingan Belajar Insan Cendekia Gemilang dan menentukan materi apa yang diperlukan dalam pelatihan ISO 9001:2015. Wawancara sangat penting untuk mewujudkan kesuksesan kegiatan pengabdian masyarakat itu sendiri.

- b. Penyuluhan, yaitu: tim pengabdian mengajarkan dan menerangkan secara langsung perihal pelatihan ISO 9001:2015 kepada Karyawan Lembaga Bimbingan Belajar Insan Cendekia Gemilang. Pengajaran akan dilakukan minimal 1 kali secara online.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan perlu dilakukan menerapkan sistem secara efektif, perbaikan tersistem secara terus menerus, memastikan dipenuhinya permintaan pelanggan, melaksanakan peraturan yang berlaku, dan dilakukan pengukuran, analisis, serta perbaikan melalui audit secara internal maupun monitoring dan evaluasi (monev). Dalam pelaksanaannya diperlukan pemetaan mutu, perencanaan peningkatan mutu, implementasi peningkatan mutu, monev, serta penetapan standar baru sesuai siklus pelaksanaan penjaminan mutu. Sehingga dapat ditetapkan persyaratan yang harus dipenuhi dalam penerapan SMM. Penjaminan mutu pendidikan merupakan suatu mekanisme sistematis, terintegrasi dan berkelanjutan dalam upaya memastikan bahwa seluruh proses pendidikan sesuai dengan standar mutu yang berlaku (Suryono, 2020). Sistem penjaminan mutu dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar1. Sistem penjaminan mutu pendidikan

Pada lembaga pendidikan mutu dapat dilihat dari masukan, proses dan hasil. Masukan terdiri dari: siswa, tenaga pengajar, dana, administrator, kurikulum, buku-buku, sarana, prasarana dan alat-alat pembelajarannya. Proses terdiri dari: pengelolaan lembaga pendidikan, pengelolaan pada pelaksanaan kegiatan belajar mengajar, interaksi akademik dan lainnya. Hasil terdiri dari: lulusan dan hasil-hasil kerja lainnya (Dewi et al., 2020).

Sesuai dengan hal tersebut pelatihan kepada Lembaga Bimbingan Belajar Insan Cendikia Gemilang dilakukan secara online dengan aplikasi zoom Meskipun berjalan secara daring, namun pelaksanaan dapat berjalan dengan baik. Diskusi dilaksanan secara dua arah, materi yang disampaikan tidak hanya di dengarkan dengan baik, tetapi juga langsung ditanggapi oleh peserta dengan kasus yang dihadapi di lapangan. Materi yang disampaikan yaitu:

- a. Definisi Sistem Manajemen Mutu
- b. Tujuan dan Manfaat ISO 9001:2015
- c. *Timeline* ISO 9001:2015
- d. Ruang Lingkup Sistem Manajemen Mutu
- e. Struktur dan Persyaratan ISO 9001:2015
- f. Prinsip Sistem Manajemen Mutu

Secara bertahap materi yang disampaikan berdasarakan kondisi pada Lembaga Bimbingan Belajar Insan Cendikia Gemilang, adapun materi yang disampaikan adalah sebagai berikut:

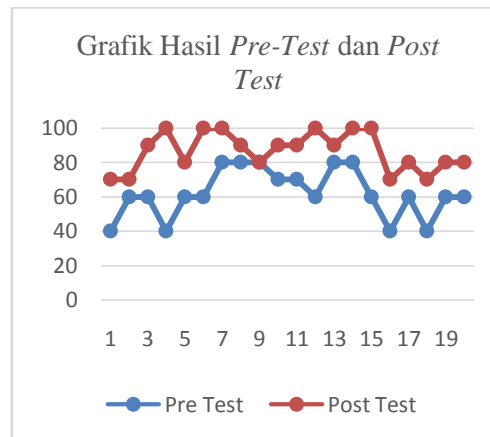
- a. Definisi Sistem Manajemen Mutu, definisi Sistem Manajemen Mutu adalah Sistem manajemen mutu terdiri dari struktur organisasi, prosedur, proses, dan sumber daya yang dibutuhkan untuk menerapkan manajemen mutu.
- b. Tujuan dan Manfaat ISO 9001:2015. Tujuan dari ISO 9001:2015 adalah Konsistensi pemenuhan persyaratan dan Peningkatan kepuasan pelanggan. Serta manfaatnya adalah Meningkatkan kemampuan organisasi untuk fokus pada pelanggan dan kinerja proses, Menciptakan konsistensi di seluruh proses dan fungsi dalam organisasi, Memperkuat hubungan antara organisasi dengan pelanggan dan penyedia eksternal,dll.
- c. *Timeline* ISO 9001:2015 berisikan tentang sejarah pertama ISO 9001 sampai dengan sekarang.
- d. Ruang Lingkup Sistem Manajemen Mutu. Materi Standar ISO 9001:2015 mempersyaratkan organisasi menetapkan ruang lingkup Standar Manajemen Mutu.
- e. Struktur dan Persyaratan ISO 9001:2015. Terdapat 3 kausul utama yang terdapat pada ISO 9001:2015 yaitu ruang lingkup, referensi normatif, istilah dan definisi. Serta persyaratan-persyaratan tertulis, dimana persyaratan tersebut mendefinisikan praktik-praktik yang diakui dan diterima secara universal untuk memastikan organisasi memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan secara konsisten.

f. Prinsip Sistem Manajemen Mutu. Ada 7 Prinsip Sistem Manajemen Mutu yaitu fokus pelanggan, kepemimpinan, keterikatan personil, pendekatan proses, peningkatan, pengambilan keputusan berdasarkan bukti, serta manajemen hubungan.

Sebelum dan setelah semua materi habis di bahas tim abdimas tidak lupa memberikan *pre-test* dan *post-test* sebagai tolak ukur keberhasilan dari kegiatan ini. Berikut ini adalah tabel 1 rekap nilai *pre-test* dan *post-test* dan gambar 1 perbandingan nilai *pre-test* dan *post-test* semua peserta Pelatihan ISO 9001:2015.

Tabel 1. Rekap Nilai *Pre-Test* dan *Post Test*

No	<i>Pre-Test</i>	<i>Post Test</i>
1	40	70
2	60	70
3	60	90
4	40	100
5	60	80
6	60	100
7	80	100
8	80	90
9	80	80
10	70	90
11	70	90
12	60	100
13	80	90
14	80	100
15	60	100
16	40	70
17	60	80
18	40	70
19	60	80
20	60	80
$\bar{x}$	<b>62,00</b>	<b>86,50</b>
%		<b>39,52%</b>



Gambar 2. Perbandingan Nilai *Pre-Test* dan *Post Test*

Berdasarkan tabel 1 rekap nilai *pre-test* dan *post-test* dan gambar 1 perbandingan nilai *pre-test* dan *post-test*, terdapat peningkatan nilai antara sebelum dan sesudah pelatihan. Rata-rata hasil nilai *pre-test* adalah sebesar 62 meningkat menjadi 86,5 pada saat *post-test*. Ada peningkatan sebesar 39,52% setelah dilakukan pelatihan. Dari hasil kegiatan pengabdian masyarakat ini dapat disimpulkan bahwa Pelatihan ISO 9001:2015 ini sangat bermanfaat bagi para karyawan Lembaga Bimbingan Belajar Insan Cendikia Gemilang karena dapat meningkatkan kemampuan, pengetahuan, wawasan dan motivasi karyawan dalam mempelajari ISO 9001:2015.

## 5. KESIMPULAN

Kesimpulan dalam pengabdian masyarakat ini Lembaga Bimbingan Belajar Insan Cendikia Gemilang perlu menerapkan ISO 9001:2015 untuk dapat menjaga mutu dari lembaga ini. Berdasarkan kegiatan yang sudah dilaksanakan didapatkan hasil yang cukup baik dimana skor rata-rata *pre-test* sebesar 62 dan *post test* yaitu sebesar 86,5 atau ada peningkatan sebesar 39,52%. Hal ini juga dapat dilihat dari semangat para peserta pada saat pemberian materi yang diberikan oleh tim abdimas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, Kumala, Y., Juliejantiningih, Y., & Nurkolis. (2020). Implementasi ISO 9001:2015 Dalam Penjaminan Mutu SMP Negeri 2 Kabupaten Demak. *Jurnal Manajemen Pendidikan (JMP)*, 9(1), 1–16. <http://www.iso.org/about-us.html>
- Hakim, A. L., & Gunarto, C. S. (2018). Analisis Dokumentasi Sistem Manajemen Mutu di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Maju. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 7(4), 190–200.
- Jelita, F. N., & Ferdian, A. (2019). Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja Guru di Sekolah Menengah Atas. *Dirāsāt: Jurnal Manajemen Dan Pendidikan Islam*, 5(1), 56–71.
- Ma'sumah, E. N., & Layaman, L. (2019). Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kepuasan Peserta (Pelanggan) Dengan Mediasi Kualitas Layanan. *Esensi: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 9(1), 69–78. <https://doi.org/10.15408/ess.v9i1.12430>
- Muryadi, Soedjarwo, & Mudjito. (2018). Implementasi Sistem Manajemen Mutu Berdasarkan ISO 9001:2015 Di Sekolah Dasar Katolik Santa Clara Surabaya. *Jurnal Dinamika Manajemen Pendidikan*, 3(1), 31–42.
- Rahman, A., & Perdana, S. (2020). Perancangan Prosedur Berbasis Manajemen Risiko pada Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT XYZ. *Sosio E-Kons*, 12(2), 107–114. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v12i02.6327>
- Suryono, A. (2020). Strategi Penerapan Perpaduan SPMI dan ISO 9001: 2015: Studi Kasus di SMK Negeri 2 Magelang. *Wacana Akademika: Majalah Ilmiah Kependidikan*, 4(2), 93–105. <https://jurnal.ustjogja.ac.id/index.php/wacanaakademika/index>
- Zulyanti, N. R. (2016). Persepsi Orang Tua Terhadap Lembaga Bimbingan Belajar Di Sakinah Edu Center Lamongan. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, 1(2), 113–119.