

GAMBARAN PENERAPAN PRINSIP SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 DI PT PELINDO HUSADA CITRA (PHC) SURABAYA

Ramadhani Zalza Amanda¹, Satriya Wijaya², Sukaryono³
Kesehatan Masyarakat, Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya

Abstrak

Kegiatan magang di PT Pelindo Husada Citra (PHC) Surabaya, yang dilakukan pada periode 29 Agustus 2022 hingga 6 Januari 2023 selama lima bulan, menjadi wahana bagi mahasiswa untuk memperluas wawasan dan pengetahuan sesuai dengan peminatan yang telah ditempuh. Selama magang, fokus utama adalah meningkatkan keterampilan kolaborasi tim, kemampuan komunikasi, serta sikap tanggung jawab. Mahasiswa terlibat dalam beragam kegiatan di berbagai unit, mulai dari Human Capital hingga Risk & Quality Management, memungkinkan mereka menggali dan menerapkan konsep-konsep kritis dalam berbagai bidang seperti manajemen mutu, pemasaran, dan pengembangan bisnis. Orientasi peserta magang pada awalnya bertujuan untuk memperkenalkan profil perusahaan, etika, dan peraturan yang berlaku. Hasil dari kegiatan ini mencakup pemahaman yang mendalam tentang PT Pelindo Husada Citra, pengetahuan etika dan peraturan, serta pemahaman terhadap standar penampilan dan safety induction. Dalam keikutsertaan dalam program atau kegiatan di unit masing-masing, mahasiswa diberikan kesempatan untuk memahami teknis suatu program kerja atau kegiatan secara langsung. Kegiatan magang memberikan kontribusi positif pada perkembangan pribadi mahasiswa, terlihat masih ada area yang memerlukan perhatian lebih lanjut, seperti kurangnya kesadaran pegawai akan pentingnya penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015

Kata Kunci: Penerapan Manajemen Mutu, ISO 9001:2015, PT Pelindo Husada, Prinsip Sistem

Abstract

Internship activities at PT Pelindo Husada Citra (PHC) Surabaya, which will be carried out in the period 29 August 2022 to 6 January 2023 for five months, will be a vehicle for students to broaden their horizons and knowledge according to the specialization they have taken. During the internship, the main focus is to improve team collaboration skills, communication abilities, and responsible attitudes. Students engage in a variety of activities across units, from Human Capital to Risk & Quality Management, enabling them to explore and apply critical concepts in areas such as quality management, marketing and business development. The orientation of interns initially aims to introduce the company profile, ethics and applicable regulations. The results of this activity include an in-depth understanding of PT Pelindo Husada Citra, knowledge of ethics and regulations, as well as an understanding of appearance standards and safety induction. When participating in programs or activities in their respective units, students are given the opportunity to understand the technicalities of a work program or activity directly. Internship activities provide a positive contribution to students' personal development, it appears that there are still areas that require further attention, such as the lack of employee awareness of the importance of implementing the ISO 9001:2015 quality management system.

Keywords:

Implementation of Quality Management, ISO 9001:2015, PT Pelindo Husada, System Principles.

Pendahuluan

Pada era globalisasi ini, persaingan dalam dunia industri semakin ketat, mendorong perusahaan untuk terus berupaya meningkatkan kualitas produk dan layanan guna memenuhi ekspektasi pelanggan. Dalam upaya mencapai tujuan tersebut, perusahaan-perusahaan banyak yang mengadopsi Sistem Manajemen Mutu (QMS) berstandar internasional, salah satunya ISO 9001:2015. Menurut Ramadhany dan Supriono (2017) untuk meningkatkan kualitas mutu pelayanan, salah satunya perusahaan harus bisa memahami persyaratan yang ada di dalam sistem manajemen mutu ISO 9001 dan bisa bertahan dalam menerapkan sistem agar persyaratan tersebut bisa terus terpenuhi. Dengan meningkatkan kualitas mutu pelayanan diperlukan juga sumber daya manusia yang unggul serta dapat bersaing dengan perusahaan lain agar dapat mempertahankan dan meningkatkan citra perusahaan. ISO 9001 adalah standar yang mencakup hal-hal tentang persyaratan sistem manajemen mutu yang membantu perusahaan atau organisasi menjadi lebih efisien dan kualitas mutu pelayanan meningkat serta dapat meningkatkan citra dan kredibilitas dari perusahaan (International Organization for Standardization, 2015).

Menurut penelitian Zakaria dan Ilyas (2010), adanya karakteristik kualitas dan mutu pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan yaitu dengan melakukan perbaikan sistem manajemen mutu secara terus menerus dengan menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Menurut penelitian Ramadhany dan Supriono (2017), dengan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di dalam perusahaan jasa merupakan langkah yang tepat untuk mempertahankan persaingan bisnis. PT Pelindo Husada Citra (PHC), sebuah perusahaan yang beroperasi di Surabaya, memahami pentingnya penerapan prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 sebagai landasan untuk meningkatkan efisiensi, kinerja, dan kepuasan pelanggan. ISO 9001:2015 adalah suatu standar internasional yang diterbitkan oleh International Organization for Standardization (ISO) dan memberikan kerangka kerja yang komprehensif untuk mengelola proses bisnis dengan fokus pada peningkatan berkelanjutan.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang penerapan prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT Pelindo Husada Citra (PHC) Surabaya. Dengan menganalisis implementasi standar tersebut, diharapkan dapat diidentifikasi keberhasilan, kendala, dan peluang yang dihadapi perusahaan dalam mencapai keunggulan kompetitif melalui penerapan prinsip-prinsip ISO 9001:2015. Melalui pemahaman mendalam terhadap pengalaman PT Pelindo Husada Citra (PHC) dalam menerapkan Sistem Manajemen Mutu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi industri terkait dan masyarakat

umum tentang pentingnya standar mutu internasional dalam meningkatkan daya saing perusahaan. Dengan demikian, penelitian ini menjadi landasan untuk mendukung perkembangan konsep manajemen mutu di lingkungan bisnis yang berubah dengan cepat.

Dalam konteks ini, penyelidikan terinci terhadap prinsip-prinsip ISO 9001:2015 di PHC Surabaya menjadi esensial untuk mendukung dan memperkuat upaya perusahaan dalam mencapai keunggulan operasional dan pelayanan kepada pelanggan.

Metode

Metode penelitian yang diterapkan dalam studi ini mengusung pendekatan kualitatif, memanfaatkan teknik pengumpulan data baik dari sumber primer maupun sekunder. Data primer dikumpulkan melalui metode observasi langsung, wawancara mendalam, dan pencatatan hambatan yang muncul selama pelaksanaan program. Proses pengumpulan data primer dilakukan melalui observasi langsung dan wawancara dengan kepala bagian unit manajemen mutu yang terkait dengan penerapan prinsip-prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.

Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen yang relevan dari instansi terkait. Pendekatan kombinasi antara data primer dan sekunder diharapkan dapat memberikan gambaran yang holistik dan mendalam terkait implementasi prinsip-prinsip ISO 9001:2015 di lingkungan PT Pelindo Husada Citra (PHC) Surabaya. Dengan demikian, metode ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang komprehensif terhadap aspek-aspek kritis yang memengaruhi penerapan sistem manajemen mutu dalam konteks organisasi tersebut.

Hasil dan Pembahasan

Gambaran Kegiatan Magang

Kegiatan magang yang dilaksanakan oleh mahasiswa selama periode 29 Agustus 2022 hingga 6 Januari 2023 di PT Pelindo Husada Citra (PHC) Surabaya mencakup sejumlah aspek yang mendalam dan beragam. Dengan durasi magang selama lima bulan, mahasiswa tidak hanya terlibat dalam kegiatan operasional harian di berbagai unit, tetapi juga memiliki kesempatan untuk memahami dan menerapkan konsep-konsep kritis dalam berbagai bidang seperti manajemen mutu, pemasaran, dan pengembangan bisnis.

Selama magang, mahasiswa berhasil melibatkan diri dalam sejumlah kegiatan di berbagai unit, mulai dari Human Capital hingga Risk & Quality Management. Penerapan metode penelitian kualitatif melibatkan observasi langsung, wawancara, dan pencatatan harian dalam logbook, yang secara keseluruhan memperkaya pengalaman mereka. Kesempatan untuk memahami berbagai aspek, mulai dari proses rekrutmen dan seleksi hingga kegiatan pemasaran dan pengembangan bisnis, memberikan wawasan yang komprehensif tentang dunia kerja di lingkungan perusahaan.

Dengan dokumentasi kegiatan magang sebagai bukti, mahasiswa berhasil mencapai tujuan utama magang, yakni meningkatkan pemahaman mereka terhadap dunia kerja sekaligus mengasah keterampilan mereka dalam beradaptasi dengan lingkungan profesional. Dengan demikian, pengalaman magang ini tidak hanya memberikan kontribusi pada perkembangan pribadi mahasiswa, tetapi juga menyumbang nilai tambah bagi PT Pelindo Husada Citra (PHC) Surabaya melalui kontribusi mereka dalam berbagai unit.

Penerapan tujuh prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT Pelindo Husada Citra (PHC) Surabaya. Prinsip pertama, "Fokus pada pelanggan," tercermin dalam implementasi survei kepuasan dan loyalitas pelanggan, yang secara efektif menanggapi saran dan keluhan pelanggan. Hal ini menggambarkan komitmen perusahaan untuk memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan standar ISO 9001:2015. Prinsip kedua, "Kepemimpinan," menunjukkan peran penting Direksi PHC sebagai penanggung jawab utama dalam memastikan kebijakan dan indikator mutu terintegrasi dengan baik dalam proses bisnis. Pimpinan perusahaan juga mendorong pendekatan proses dan pemikiran berbasis risiko serta memberikan dukungan aktif kepada karyawan untuk berkontribusi pada efektivitas Sistem Manajemen Mutu.

Prinsip ketiga, "Keterlibatan Orang," mencatat keterlibatan unit manajemen mutu dan perwakilan unit kerja dalam pemantauan bersama terhadap pengelolaan mutu di perusahaan. Meskipun terdapat kegiatan rapat review manajemen, terlihat masih perlu peningkatan kesadaran dan partisipasi dari setiap pegawai terkait pentingnya penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Pada prinsip keempat, "Pendekatan Proses," tergambar bagaimana Direksi menetapkan kebijakan dan program kerja manajemen mutu yang sesuai dengan tujuan, yang kemudian disetujui dan disahkan oleh pimpinan perusahaan. Prinsip kelima, "Peningkatan," menunjukkan adanya kerjasama antara pimpinan perusahaan dan unit kerja dalam perencanaan dan pengaturan proses peningkatan berkesinambungan terhadap Sistem Manajemen Mutu. Prinsip keenam, "Pengambilan Keputusan Berdasarkan Bukti," mencatat peran internal audit dalam mengevaluasi ketaatan dan efektivitas penerapan manajemen mutu. Prinsip terakhir, "Manajemen Hubungan," menyoroti langkah-langkah yang diambil perusahaan, seperti survei kepuasan dan loyalitas pelanggan, serta kerjasama dengan Unit Sumber Daya Manusia untuk menilai kepuasan pegawai.

Meskipun implementasi prinsip-prinsip ISO 9001:2015 sudah dilakukan dengan baik, terlihat beberapa area yang masih memerlukan perhatian lebih lanjut. Misalnya, kurangnya kesadaran dari setiap pegawai tentang pentingnya penerapan sistem manajemen mutu, serta kurangnya kerjasama antarunit yang dapat menghambat pencapaian tujuan program kerja tertentu. Oleh karena itu, perlu dilakukan sejumlah inovasi mengenai permasalahan yang terjadi sebagai berikut ini:

1. Penggunaan Tanda Tangan Pada Google Form Untuk Formulir Registrasi Pelatihan

Google form atau google formulir adalah layanan yang disediakan oleh google untuk memungkinkan penggunaanya dalam membuat tanya jawab melalui fitur online atau survei yang dapat disesuaikan sesuai dengan kebutuhan. Dengan menggunakan google form, pengguna akan menerima jawaban langsung dari audiens yang mengikuti survei. Selain itu, google form juga bisa digunakan untuk membuat kuesioner, formulir pendaftaran atau registrasi secara online, yang kemudian bisa dikelola sendiri secara gratis. Penggunaan google form juga dapat menghemat kertas yang biasanya harus dibagikan secara langsung kepada responden dan juga tidak harus meminta tanda tangan peserta pelatihan secara langsung

2. Pelaksanaan Pre Test dan Post Test Dalam Kegiatan Orientasi Pegawai Baru

Masa orientasi pegawai baru adalah masa dimana karyawan baru dikenalkan dengan berbagai hal, yaitu mulai dari lingkungan dimana mereka bekerja, peran dan tanggung jawab, kebijakan perusahaan, rekan kerja, serta tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan. Kegiatan orientasi pegawai baru di PT PHC Surabaya dilaksanakan secara online melalui aplikasi zoom selama 3 hari, dan untuk pre test dilaksanakan di hari pertama kemudian post test dilaksanakan di hari terakhir (hari ketiga). Dan pegawai baru yang mengikuti kegiatan orientasi juga sudah berkegiatan (masuk kerja). Sehingga pegawai kurang memperhatikan ketika melaksanakan kegiatan orientasi pegawai baru secara online.

3. Tata Cara Penggunaan Zoom Sebelum Kegiatan Pelatihan atau Orientasi Pegawai

Aplikasi meeting online yang sering digunakan pada saat masa pandemi hingga saat ini adalah aplikasi zoom. Aplikasi ini tidak hanya digunakan oleh para dosen dan mahasiswa untuk melakukan pembelajaran secara online tetapi digunakan juga oleh para pekerja untuk melaksanakan rapat, pelatihan pegawai maupun orientasi pegawai baru. Aplikasi ini biasa digunakan untuk melakukan tatap muka secara jarak jauh dengan jumlah peserta yang cukup banyak.

Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh mahasiswa selama kegiatan magang di PT Pelindo Husada Citra (PHC) Surabaya. Dengan menambah wawasan dan ilmu pengetahuan sesuai dengan peminatan yang telah ditempuh, mahasiswa dapat mengoptimalkan pengalaman magang sebagai peluang untuk mengembangkan kemampuan profesional mereka. Peningkatan keterampilan bekerja sama dengan tim, kemampuan komunikasi, serta sikap tanggung jawab menjadi poin penting yang ditekankan, menandakan pentingnya pengembangan aspek sosial dan profesional dalam konteks dunia kerja. Selain itu, kemampuan bersosialisasi dan beradaptasi dengan lingkungan yang baru juga menjadi nilai positif yang dapat memperkaya pengalaman dan mempersiapkan mahasiswa untuk tantangan karier di masa depan. Kesimpulan tersebut mencerminkan pentingnya magang sebagai jalur pembelajaran praktis yang tidak hanya melibatkan aspek teknis, tetapi juga aspek sosial dan profesional dalam menghadapi dinamika dunia kerja.

Saran

1. Bagi PT Pelindo Husada Citra Surabaya
Diharapkan pihak PT Pelindo Husada Citra dapat menerapkan prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 untuk menunjang peningkatan citra dan kredibilitas perusahaan.
2. Bagi Universitas
Diharapkan kepada universitas dapat meningkatkan dalam memonitoring mahasiswa yang sedang melaksanakan kegiatan magang, sehingga mahasiswa dapat terpantau oleh universitas dan tidak adanya kesalahpahaman komunikasi antar mahasiswa dan pihak universitas.

Daftar Referensi

- Budiman, O.X.J.S., 2021. Pengemasan Informasi Pada Konten Instagram @lsprjakarta dalam Mengomunikasikan Pesan Selama Pandemi COVID-19. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951-952., pp.2013-2015.
- Kemenkes, 2022. Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit transfusi darah. pp.1-94.
- Mahmud, 2019. Analisis Pengendalian Kualitas Dengan Menggunakan Metode PDCA (Plan-Do-Check-Action) Pada Produk Front fender 1pa Di PT. XYZ. i(1), pp.41-49.
- Rachman, P., 2020. Implementasi Plan-Do-Check-Act (Pdca) Berbasis Key Performance Indicators (Kpi): Studi Kasus Di Smp-Sma Integral Ar-Rohmah Dau Malang. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(2), pp.14-27. <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v4i2.981>.

- Ramadhany, F.F. and Supriono, 2017. Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Dalam Menunjang Pemasaran. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 53(1), pp.31–38.
- Standardization, I.O. for, 2015. ISO 9000 Family Quality Management. [online] Available at: <<https://www.iso.org/iso-9001-quality-management.html>>.
- Zakaria, A. and Ilyas, M., 2010. Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001-2000 Terhadap Mutu Pelayanan Instalasi Rawat Darurat. *Jurnal EduHealth*, 1(1), p.245392.