



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

# PROSEDUR PELAKSANAAN PELATIHAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 DI PT TUV NORD INDONESIA



**SARAH SEPTIANI SURAHMAN**

**NIM : 2005311119**

**TUGAS AKHIR**

**HASIL PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan Diploma III Politeknik

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

**2023**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**  
**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA**  
**PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Nama : Sarah Septiani Surahman  
NIM : 2005311119  
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis  
Judul Tugas Akhir : Prosedur Pelaksanaan Pelatihan Sistem Manajemen Mutu  
ISO 9001:2015 di PT TUV NORD Indonesia

Depok, 16 Agustus 2023

Pembimbing I

Pembimbing II

Taufik Akbar, S.E., M.S.M.  
NIP. 198409132018031001

Endah Wartingsih, S.E., M.M.  
NIP. 196410191989032001

Mengetahui,

Kepala Jurusan Administrasi Niaga



Dr. Dra. Hs. Mariam, M.Si.  
NIP. 196501311989032001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**  
**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA**  
**PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS**

**LEMBAR PENGESAHAN**

Nama : Sarah Septiani Surahman  
NIM : 2005311119  
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis  
Judul Tugas Akhir : Prosedur Pelaksanaan Pelatihan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT TUV NORD Indonesia

Telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Rabu  
Tanggal : 16 Agustus 2023  
Waktu : 08.30- 09.30

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

Tim Penguji

Ketua Sidang : Taufik Akbar, S.E., M.S.M  
NIP. 198409132018031001

Penguji I : Dra., Ni Made Widhi Sugianingsih, M.M  
NIP. 196405071992012001

Penguji II : Riza Hadikusuma, M.Ag  
NIP. 197404032001121002



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena atas ridho dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Laporan tugas akhir ini berjudul *“Prosedur Pelaksanaan Pelatihan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT TUV NORD Indonesia”*

Dalam Penulisan Laporan Tugas Akhir ini disusun untuk dapat memenuhi persyaratan kelulusan Diploma III Program Studi Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, pada Politeknik Negeri Jakarta. Penulisan laporan ini tidak akan berjalan baik tanpa adanya dukungan, bantuan, serta doa-doa yang diberikan. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Sc. H. Zainal Nur Arifin, Dipl-Ing. HTL., M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra. Iis Mariam., M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta.
3. Taufik Akbar, S.E., M.S.M., selaku Koordinator Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Jakarta dan selaku dosen pembimbing I laporan tugas akhir yang senantiasa memberikan dukungan, bimbingan dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
4. Endah Wartiningih, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing II laporan tugas akhir yang senantiasa memberikan bimbingan materi, arahan dan dukungannya sehingga penulis dapat menyusun laporan tugas akhir ini dan dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
5. Ibu Sacha Hendita, Bapak Willyam, Ibu Rosalia, dan Ibu Ghina selaku pembimbing di PT TUV NORD Indonesia, yang telah membantu penulisan pada saat pelaksanaan praktik kerja lapangan seperti memberikan arahan, dukungan, dan memberikan izin dalam pengambilan



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

data yang diperlukan penulis dalam penyusunan laporan tugas akhir di PT TUV NORD Indonesia.

6. Seluruh dosen Administrasi Niaga yang telah banyak memberikan berbagai ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan di Politeknik Negeri Jakarta.
7. Teristimewa untuk kedua orang tua penulis, Bapak Saman dan Ibu Suryanih serta keluarga yang telah memberikan dukungan, doa, dan kasih sayang kepada penulis dengan sepenuh hati selama penulisan laporan tugas akhir.
8. Teruntuk sahabat baik penulis, Shinta Khairunnisa, Tri Yuliasih, Widati Ayu Bandini, dan teman seperjuangan Diploma III Administrasi Bisnis angkatan 2020, terutama teman-teman AB-6D yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam penyusunan laporan tugas akhir ini.
9. Serta kepada semua pihak-pihak yang terlibat yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini.

Penyusunan laporan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dan masih jauh dari kata kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima segala bentuk masukan baik berupa kritik maupun saran yang dapat membangun guna menyempurnakan tugas akhir ini.

Penulisan laporan tugas akhir ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat berupa pengetahuan baik bagi penulis maupun semua pihak yang akan membacanya untuk pertimbangan di masa yang akan datang.

Depok, 16 Agustus 2023

Penulis



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Ruang Lingkup .....	2
1.3 Tujuan Penulisan .....	2
1.4 Manfaat Penulisan .....	3
1.5 Metode Pengumpulan Data .....	3
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>5</b>
2.1 Pengertian Prosedur .....	5
2.2 Pengertian Pelatihan .....	6
2.3 Tujuan Pelatihan .....	6
2.4 Manfaat Pelatihan .....	7
2.5 Metode Pelatihan .....	8
2.6 Proses Pelatihan .....	10
2.7 Hambatan-Hambatan Dalam Pelatihan .....	11
2.8 Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 .....	12
2.8.1 Pengertian Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 ....	12
2.8.2 Manfaat Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 .....	13
2.8.3 Prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 .....	13
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>16</b>
3.1 Sejarah Singkat PT TUV NORD Indonesia .....	16
3.2 Struktur Organisasi PT TUV NORD Indonesia .....	17
3.3 Logo PT TUV NORD Indonesia .....	18



3.4	Aktivitas Bisnis PT TUV NORD Indonesia.....	19
3.5	Visi Misi PT TUV NORD Indonesia .....	19
<b>BAB IV</b>	<b>PEMBAHASAN</b> .....	<b>21</b>
4.1	Prosedur Pelaksanaan Pelatihan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT TUV NORD Indonesia .....	21
4.2	Tugas Admin <i>Training</i> Dalam Pelaksanaan Pelatihan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT TUV NORD Indonesia.....	33
4.3	Hambatan Pelaksanaan Pelatihan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT TUV NORD Indonesia.....	34
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b> .....	<b>36</b>
5.1	Kesimpulan.....	36
5.2	Saran .....	36
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>38</b>
	<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>39</b>

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bagian Sertifikasi.....	18
Gambar 3.2 Logo PT TUV NORD Indonesia.....	18
Gambar 4.1 <i>Flowchart</i> Prosedur Pelatihan.....	22
Gambar 4.2 Daftar Hadir Pelatihan Online.....	27
Gambar 4.3 Kuesioner Evaluasi Pelaksanaan Pelatihan.....	31







**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hasil Evaluasi Terhadap Pemahaman Peserta Pelatihan ..... 31





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara .....	39
Lampiran 2 Struktur Organisasi PT TUV NORD Indonesia .....	40
Lampiran 3 <i>Rundown</i> Pelatihan .....	41
Lampiran 4 Dokumentasi Pelaksanaan Pelatihan .....	42
Lampiran 5 Contoh Dokumentasi Penerbitan Sertifikat Pelatihan .....	43





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Tantangan global yang dihadapi dunia tidak bisa dihindari baik oleh instansi pemerintah maupun swasta, dan semua pihak dituntut harus mempersiapkan diri menghadapi kondisi tersebut. Pada globalisasi ini, standardisasi manajemen menjadi berita utama, yaitu standardisasi sistem manajemen mutu. Baik itu instansi pemerintah maupun organisasi swasta perlu menyiapkan kerangka sistem mutu agar organisasi yang diinginkan sesuai dengan sasaran atau tujuan akhir yang ditetapkan oleh organisasi, dengan kata lain bahwa tujuan atau sasaran mutu dari suatu organisasi bisa mencapai kesesuaian dengan yang diharapkan dari pelanggan atau mitra kerja organisasi tersebut.

Salah satu standar sistem manajemen mutu yang dikembangkan di negara maju bahkan negara berkembang dalam menanggapi isu-isu di atas adalah ISO 9001:2015, yang merupakan versi revisi dari ISO 9001:2008. Perbedaan versi revisi tersebut adalah pada ISO 9001:2008 hanya terdapat 8 klausul sedangkan ISO 9001:2015 terdapat 10 klausul. Standar ini adalah sarana atau alat untuk mencapai sasaran mutu dalam pelaksanaan manajemen mutu yang menyeluruh, dan diharapkan dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan globalisasi, serta tujuan akhirnya adalah tercapainya efektifitas dan efisiensi organisasi. Standar ini merupakan salah satu standar yang diakui secara internasional dan selanjutnya diadopsi di Indonesia sebagai SNI ISO 9001:2015. Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 merupakan standar yang relatif baru di Indonesia. Namun karena kebutuhan masyarakat dan situasi yang ada, jumlah pengembang yang menerapkan standar di organisasi Indonesia relatif banyak. Hal ini membuktikan bahwa standar mulai dikenal oleh masyarakat dan kemampuannya juga diakui oleh organisasi.

Program Pelatihan Sumber Daya Manusia (SDM) dapat membawa suatu dimensi baru pada bidang pengendalian dan pemastian produk. Peranan Program



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Pelatihan Sumber Daya Manusia (SDM) sangat mendukung pencapaian standar mutu dan akan lebih baik jika didukung dengan memperoleh sertifikat ISO, sehingga bisa unggul dalam persaingan yang terjadi. Oleh karena itu, salah satu badan usaha atau organisasi yang melaksanakan program pelatihan ISO 9001:2015 adalah PT TUV NORD Indonesia. PT TUV NORD Indonesia merupakan badan usaha yang memiliki kegiatan utama di bidang jasa yang melaksanakan kegiatannya dalam bidang sertifikasi mutu, produk, lingkungan, laboratorium uji, kalibrasi serta K3 (Kesehatan dan Keselamatan Kerja), serta berbagai jenis sertifikasi lainnya yang dikembangkan baik secara nasional maupun internasional.

Mengingat pentingnya hal tersebut, maka pelaksanaan pelatihan harus dilakukan dengan tepat, terstruktur, dan dapat mencapai tujuan instansi dalam proses pelaksanaan pelatihan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik melakukan penulisan dengan mengambil judul **"Prosedur Pelaksanaan Pelatihan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT TUV NORD Indonesia"**.

## 1.2 Ruang Lingkup

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis merumuskan ruang lingkup yang akan dibahas, sebagai berikut:

- a. Prosedur pelaksanaan pelatihan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT TUV NORD Indonesia.
- b. Tugas Admin *Training* dalam pelaksanaan pelatihan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT TUV NORD Indonesia
- c. Hambatan atau kendala yang dihadapi dalam proses pelaksanaan pelatihan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT TUV NORD Indonesia.

## 1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan latar belakang dan ruang lingkup diatas, maka tujuan penulisan ini, memiliki beberapa yang ingin dicapai, yaitu sebagai berikut:

- a. Menjelaskan prosedur pelaksanaan pelatihan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT TUV NORD Indonesia.

- b. Menjelaskan tugas Admin *Training* dalam pelaksanaan pelatihan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT TUV NORD Indonesia.
- c. Menjelaskan kendala atau hambatan apa yang dihadapi dalam proses pelaksanaan pelatihan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT TUV NORD Indonesia.

#### 1.4 Manfaat Penulisan

Berdasarkan tujuan penulisan di atas, maka penulisan laporan ini memiliki manfaat penulisan yang dapat disampaikan kepada para pembaca, baik bagi penulis, perusahaan dan dunia ilmu pengetahuan. Bagi penulis diharapkan dapat menambah wawasan yang tidak hanya secara materi namun sudah terjun langsung dalam pelaksanaan pelatihan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Serta manfaat bagi perusahaan diharapkan laporan penulisan ini dapat menjadi bahan masukan atau saran dan menjadi bahan evaluasi dalam mempersiapkan pelatihan terhadap judul Prosedur Pelaksanaan Pelatihan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Bagi dunia ilmu pengetahuan diharapkan laporan ini dapat dijadikan sumber informasi untuk khalayak umum serta untuk para pembaca di perpustakaan PNJ dan menjadi bahan referensi bagi mahasiswa yang memilih topik yang serupa.

#### 1.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam penulisan tugas akhir ini, teknik pengumpulan data yang akan digunakan untuk memperoleh data informasi, yaitu sebagai berikut:

- a. Wawancara
 

Pada tahap ini penulis melakukan wawancara tanya jawab secara langsung kepada Manajer Pelatihan berupa tanya jawab tentang prosedur pelatihan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Daftar pertanyaan terlampir pada lampiran 1.
- b. Dokumentasi
 

Penulis mengumpulkan data-data menggunakan dokumen pendukung berupa *screenshot* atau hasil tangkap digital yang dapat mendukung informasi berhubungan dengan prosedur pelaksanaan pelatihan Sistem



#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Daftar gambar dokumentasi terlampir pada daftar lampiran.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis mengenai Prosedur Pelaksanaan Pelatihan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT TUV NORD Indonesia maka penulis dapat menarik kesimpulan, yaitu sebagai berikut:

- a. Prosedur Pelaksanaan Pelatihan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT TUV NORD Indonesia mulai dari tahapan persiapan, pelaksanaan, evaluasi dan penerbitan sertifikat sudah berjalan dengan baik sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Tahapan pelaksanaan pelatihan tersebut hampir sama dengan teori yang dikemukakan pada Bab II.
- b. Admin *Training* memiliki beberapa tugas yang harus dilaksanakan demi mencapai keberhasilan tujuan perusahaan. Pada PT TUV NORD Indonesia, Admin *Training* bertugas mencari peserta pelatihan, menilai kebutuhan pelatihan, bertindak sebagai penghubung, mengelola operasional pelatihan, melakukan evaluasi pelatihan serta membuat dan mempersiapkan materi pelatihan.
- c. Hambatan Pelaksanaan Pelatihan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT TUV NORD Indonesia berdasarkan dua faktor yaitu, faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal muncul dari dalam unit Tim *Training Department* sedangkan faktor eksternal muncul dari peserta pelatihan.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan hambatan pelaksanaan pelatihan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT TUV NORD Indonesia. Penulis mencoba untuk memberikan saran dan evaluasi sebagai bahan pertimbangan. Saran ini bertujuan untuk pelaksanaan pelatihan dapat berjalan dengan baik dan lancar, yaitu sebagai berikut:

- a. Dalam melaksanakan pelatihan, sebaiknya perusahaan rutin melakukan perawatan dan pemeliharaan terhadap jaringan internet agar pada saat dilaksanakan pelatihan dapat digunakan sebagaimana mestinya tanpa adanya suatu kendala.
- b. Sebaiknya pihak klien mengingatkan waktu pelatihan kepada para peserta yang ditunjuk untuk melakukan pelatihan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 agar pada saat hari dilaksanakannya pelatihan peserta tidak lupa.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta







Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR PUSTAKA

- Chaerudin, A. (2019). *Manajemen Pendidikan dan Pelatihan SDM* . Sukabumi : CV Jejak, anggota IKAPI.
- Dermawan. (2023). *Manajemen Mutu*. Klaten: Penerbit Lakeisha.
- Hasibuan dan Malayu. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia* . Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nasution, M. N. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)* . Bogor : Ghalia Indonesia.
- Nuraida, I. (2014). *Manajemen Administrasi Perkantoran Edisi Revisi*. Yogyakarta: PT Kanisius.
- Pranaswati, L. (2018). *Prosedur Impor Bahan Baku Pada PT.Hanil Indonesia di Boyolali*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Qomariyah, N. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Aplikasi, dan Studi Empiris)*. Bandung: Alfa Beta.
- Sudjana. (2016). *Sistem dan Manajemen Pelatihan*. Bandung: Falah Production.
- Suryani, Kadek dan Prof.Dr.John Foeh. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Tinjauan Praktis Aplikatif)*. Bali: Nilacakra House.
- Tambunan, R. M. (2013). *Pedoman Penyusunan Standard Operating Prosedur* . Jakarta: Penerbit Maiesta.
- Jurnal
- Gustiana, R. (2022). Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 658-659.
- Wiwin, A. (2019). Analisis Prosedur Pelatihan Karyawan pada PT Istana Karang Laut Jakarta Selatan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya Vol.17 (3)*, 160-161.

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

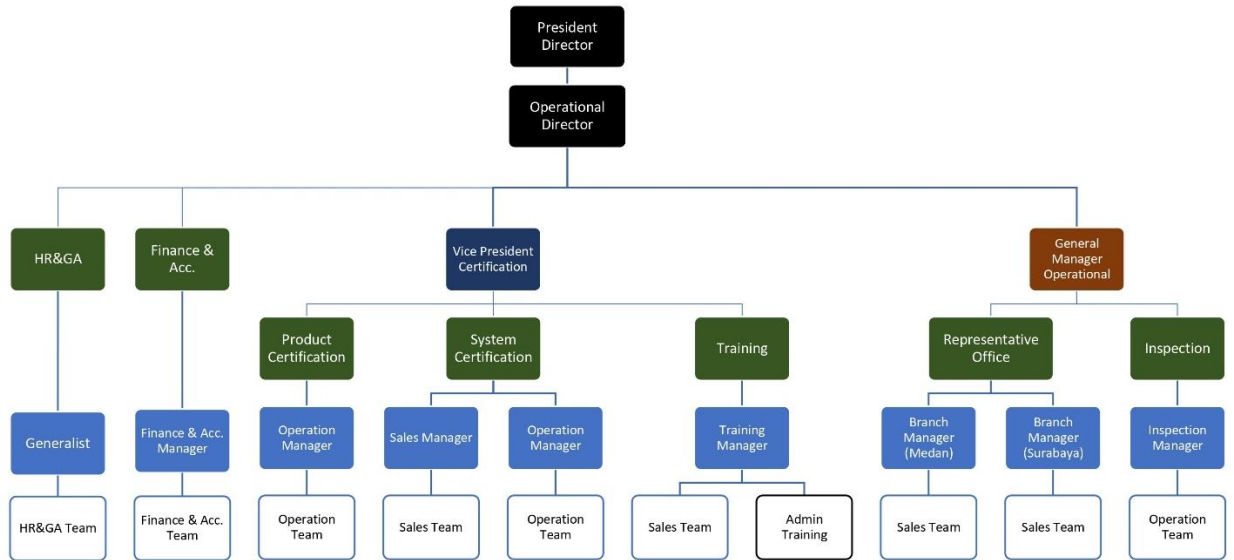
## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara

1. Bagaimana prosedur tentang pelaksanaan pelatihan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT TUV NORD Indonesia?
2. Apa tujuan diadakannya pelatihan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 bagi organisasi atau perusahaan?
3. Metode apa yang digunakan dalam pelaksanaan pelatihan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015?
4. Siapakah yang akan menjadi *Trainer* dalam pelatihan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015?
5. Bagaimana evaluasi yang dilakukan oleh Tim *Training Department* di PT TUV NORD Indonesia dalam melaksanakan pelatihan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015?
6. Siapa saja pihak-pihak yang terkait dalam tahapan pelaksanaan pelatihan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015?



Lampiran 2 Struktur Organisasi PT TUV NORD Indonesia



Sumber: PT TUV NORD Indonesia (Data diolah, 2022)



- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 3 *Rundown* Pelatihan

Day	Time	Activity
Day One	09:00 – 09:30	Registrasi Pembukaan
	09:30 – 10:30	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pendahuluan</li><li>• Konsep PDCA</li></ul>
	10:30 – 10:45	Coffee Break
	10:45 – 12:00	<ul style="list-style-type: none"><li>• High Level Structure</li><li>• Persyaratan ISO 9001:2015 Klausul 4</li></ul>
	12:00 – 13:00	Break
	13:00 – 14:30	Persyaratan ISO 9001:2015 - Klausul 5
	14:30 – 14:45	Coffee Break
	14:45 – 16:00	Persyaratan ISO 9001:2015 - Klausul 6
	16:00	End of Day 1
	Day Two	09:00 – 10:30
10:30 – 10:45		Coffee Break
10:45 – 12:00		Persyaratan ISO 9001:2015 - Klausul 8
12:00 – 13:00		Break
13:00 – 14:30		Persyaratan ISO 9001:2015 - Klausul 9
14:30 – 14:45		Coffee Break
14:45 – 16:00		Persyaratan ISO 9001:2015 - Klausul 10
16:00		Closing

Sumber: PT TUV NORD Indonesia, 2023

JAKARTA

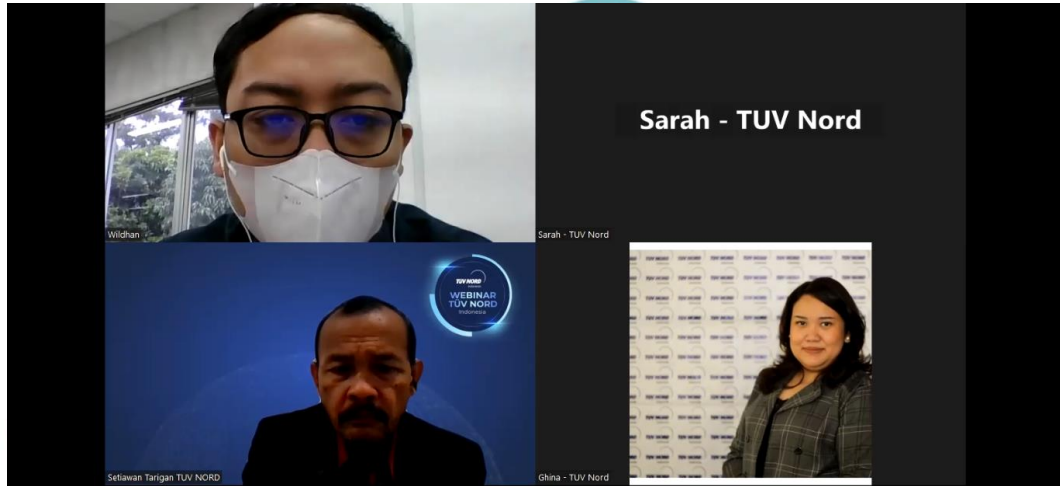
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## Lampiran 4 Dokumentasi Pelaksanaan Pelatihan

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2023



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Lampiran 5 Contoh Dokumentasi Penerbitan Sertifikat Pelatihan



Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2023

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta