

Implementasi Prinsip-prinsip ISO 9001:2015 pada Sistem Feedback Response Mechanism (FRM) di Human Initiative sebagai Upaya Mencapai Kepuasan Customer = Applying ISO 9001:2015 Quality Management Principles to the Feedback Response Mechanism (FRM) Human Initiative in Pursuit of Enhanced Customer Satisfaction.

Rizki Saputri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920573055&lokasi=lokal>

Abstrak

Bertambahnya jumlah human service organization (HSO) yang disebabkan oleh meningkatnya populasi manusia berimplikasi pada semakin ketatnya persaingan diantara HSO untuk memperoleh sumber daya baik material maupun non material. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk dapat mempertahankan kepercayaan customer selaku penyedia sumber daya dengan menjaga kualitas mutu pelayanan. Kepercayaan customer berhubungan erat dengan loyalitas mereka terhadap organisasi. Upaya menjaga standar kualitas mutu pelayanan dapat dilakukan dengan menerapkan standarisasi ISO 9001:2015. Human Initiative merupakan salah satu HSO yang telah menerapkan standar ISO 9001 sejak tahun 2011. ISO 9001:2015 berfungsi sebagai panduan organisasi dalam melaksanakan proses manajemen sehingga kualitas layanan yang dihasilkan tetap dapat terjaga serta diharapkan mampu mencapai kepuasan customer. Komitmen untuk mencapai kepuasan customer didukung dengan adanya penerapan sistem feedback response mechanism atau FRM. Penggunaan sistem FRM merupakan wujud nyata dari meningkatkan keterlibatan customer. Tujuan dari penelitian ini adalah melihat perkembangan penerapan ISO 9001:2015 di Human Initiative, mengetahui prinsip-prinsip ISO 9001:2015 pada sistem FRM yang dilaksanakan oleh Direktorat Operation Human Initiative, dan mengetahui faktor pendukung serta penghambat penerapan ISO 9001:2015. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskripsi. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, serta analisa dokumen. Informan penelitian berjumlah sembilan orang yang terdiri dari tujuh staf departemen Operation selaku pelaksana sistem FRM dan dua penerima manfaat selaku target sistem FRM. Teknik analisa data dilakukan melalui empat tahapan, yaitu sortir dan klasifikasi, pengkodean, interpretasi dan elaborasi data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi ISO 9001 sudah dilaksanakan sejak tahun 2011 yang diinisiasi oleh pendiri sekaligus pemimpin organisasi saat itu. Sebelum penerapan ISO, standar operasional program masih terpisah-pisah. Setelah ISO 9001 diterapkan, Human Initiative memiliki satu pedoman yang digunakan dalam membuat aturan, memahami pentingnya dokumentasi, dan melaksanakan kegiatan pendukung lainnya seperti refreshment training tahunan, monitoring, dan evaluasi standar. Dalam upaya mewujudkan visi organisasi, yaitu memartabatkan manusia, Human Initiative menerapkan sistem FRM sebagai saluran komunikasi dua arah antara organisasi dengan customer. Dalam prosesnya, sistem FRM yang dilakukan di direktorat Operation Human Initiative memiliki lima tahapan, yaitu sosialisasi dan penyebaran saluran FRM, tahap pengumpulan data, pencatatan data, analisa dan tindak lanjut, serta tahap improvement program. Dalam proses tersebut, sistem FRM melibatkan kerjasama antar divisi, yaitu divisi Customer Relation Management (CRM), divisi Monitoring Evaluation Accountability and Learning (MEAL), dan divisi-divisi program. Sistem FRM yang dilaksanakan telah menerapkan prinsip-prinsip ISO 9001:2015, yaitu (1) prinsip fokus utama pada customer, terlihat dengan menjadikan customer Human Initiative sebagai target

sistem FRM; (2) prinsip kepemimpinan, terlihat dari peran pemimpin dalam sistem FRM; (3) prinsip keterlibatan anggota, dilihat dari kolaborasi antar divisi/ unit dalam menjalankan sistem FRM; (4) prinsip pendekatan pada proses dilihat dari proses sistem FRM yang terdiri dari serangkaian tahapan. Implementasi ISO 9001:2015 di Human Initiative dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung, antara lain adanya komitmen kuat dari pemimpin organisasi untuk mengimplementasikan standar, penerapan ISO 9001:2015 yang dilaksanakan secara natural, dukungan dari para staf yang ditunjukkan dengan sikap kooperatif mereka terhadap kegiatan audit. Meskipun demikian, implementasi ISO 9001:2015 juga menghadapi kendala seperti adanya retensi dari beberapa staf dan masih kurangnya pemahaman staf terhadap konsep ISO 9001:2015.

.....The increasing number of Human Service Organizations (HSOs), driven by population growth, has led to heightened competition among organizations to secure both material and non-material resources. Therefore, it is crucial for organizations to maintain customer trust as key stakeholders and resource providers by upholding service quality. Customer trust is closely linked to their loyalty toward the organization. One effective way to maintain service quality standards is by implementing the ISO 9001:2015 standard. Human Initiative is one such HSO that has adopted ISO 9001 since 2011. ISO 9001:2015 serves as a guide for managing organizational processes to ensure consistent service quality and enhance customer satisfaction. The organization's commitment to customer satisfaction is evident in its application of the Feedback Response Mechanism (FRM) system, which aims to increase customer engagement through structured two-way communication. This study aims to examine the development of ISO 9001:2015 implementation at Human Initiative, explore the application of ISO 9001:2015 principles within the FRM system managed by the Operations Directorate, and identify supporting and inhibiting factors of the standard's implementation. The research employs a qualitative descriptive method with data collected through interviews, observations, and document analysis. The informants consist of nine individuals: seven staff members from the Operations Department who implement the FRM system and two beneficiaries as system targets. Data analysis was conducted in four stages: sorting and classification, coding, interpretation and elaboration, and drawing conclusions with verification. The findings indicate that the implementation of ISO 9001 began in 2011, initiated by the organization's founder and then-leader. Prior to implementation, program standard operating procedures (SOPs) were fragmented. After adopting ISO 9001, Human Initiative established a unified guideline for rule-making, recognized the importance of documentation, and introduced support activities such as annual refreshment trainings, monitoring, and standard evaluation. To realize its organizational vision of "dignifying humanity," Human Initiative implements the FRM system as a communication channel between the organization and its customers. The FRM system within the Operations Directorate comprises five stages: dissemination of communication channels, data collection, data recording, analysis and follow-up, and program improvement. These processes involve cross-divisional collaboration among Customer Relationship Management (CRM), Monitoring Evaluation Accountability and Learning (MEAL), and program departments. The FRM system reflects the application of ISO 9001:2015 principles: (1) Customer focus, demonstrated through targeting Human Initiative customers in the FRM system; (2) Leadership, evident in the involvement of leaders in system management; (3) Engagement of people, seen in inter-unit collaboration; and (4) Process approach, reflected in the structured FRM stages. Several supporting factors influence the implementation of ISO 9001:2015 at Human Initiative, including strong leadership commitment, a naturally integrated application of the standard, and active support from staff, indicated by their cooperative attitude during audits. However, challenges remain, such as staff turnover and a lack of comprehensive understanding among some employees regarding ISO

9001:2015 concepts.