

Sistem Manajemen Mutu dan Tata Kelola Website Masjid Baitul Huda Pondok Gede Bekasi

Imam Yuniarto^{1*}, Jamaludin¹, Yunus Fadhilah¹.

¹ Teknik Informatika; Institut Bisnis Muhammadiyah Bekasi, Indonesia; email: imam@ibm.ac.id, jamalthea@gmail.com, yunus@ibm.ac.id

*Korespondensi: imam@ibm.ac.id

Artikel Info: Diterima: 12-03-2023 | Direvisi: 10-04-2023 | Disetujui: 18-04-2023

Abstract

ISO 9001:2015 is a Quality Standard System used for organizational management. The mosque as an organization also really needs neat management so that a good condition will still be good, even though the management will always change. Community Service Activities (PkM) and Community Service Lecture Activities (KKN) Muhammadiyah Bekasi Business Institute held the implementation of ISO 9002:2015 at the Baitu Huda Mosque - Pondok Gede Bekasi. By using observations in the mosque environment, interviews with mosque administrators as well as literature studies and outreach about the importance of ISO 9001: 2015 and how it is implemented in a 5 hour training with Baitul Huda Mosque stakeholders. The expected results, administrators can follow what has been made for the service Standards that have been made.

Keywords: ISO 9001:2015; Service quality Standard; Baitu Huda Mosque service quality Standard; ISO 9001:2015 Baitul Huda Mosque Standard.

Abstrak

ISO 9001: 2015 adalah Sistem *Standard* Mutu yang digunakan untuk pengelolaan organisasi. Masjid sebagai organisasi juga sangat butuh pengelolaan yang rapih sehingga, keadaan yang baik tetap akan baik, walau pengurus akan selalu berganti. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dan Kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Institut Bisnis Muhammadiyah Bekasi mengadakan penerapan ISO 9002: 2015 di Masjid Baitu Huda – Pondok Gede Bekasi. Dengan menggunakan observasi dilingkungan masjid, wawancara kepada pengurus masjid serta studi pustaka dan sosialisasi tentang pentingnya ISO 9001:2015 dan bagaimana pelaksanaannya dalam pelatihan selama 5 jam bersama stakeholder Masjid Baitul Huda. Hasil yang diharapkan, pengurus dapat mengikuti apa yang sudah dibuat untuk *Standard* pelayanan yang sudah dibuat.

Kata Kunci: ISO 9001:2015; *Standard* mutu layanan; *Standard* mutu layanan Masjid Baitu Huda; *Standard* ISO 9001: 2015 Masjid Baitul Huda.

PENDAHULUAN

Masjid selain tempat ibadah kaum muslim dalam sejarahnya, memiliki banyak fungsi selain yakni sebagai pusat pendidikan, pengajian keagamaan, militer dan fungsi – fungsi sosial ekonomi lainnya (Fatah & Saidiman, 2019). Multi Fungsi yang di contohkan oleh rosululloh ini juga diterapkan oleh masjid Baitul Huda – Pondok Gede Bekasi seperti Majelis Taklim, Kajian Rutin Mingguan, Tadarus setelah waktu shubuh, Baca Tulis Qur'an serta Sholat Jum'at. Selain itu untuk meningkatkan fungsi masjid yang lebih baik, Masjid Baitul Huda telah membuat website resmi yakni <https://baitulhuda.org/>.

Peningkatan fungsi masjid dengan membuat website resmi baitu huda sangatlah baik, namun website yang ada, mengharuskan pengelolaan yang baik, sehingga website sebagai saluran informasi kegiatan yang dilaksanakan oleh pengurus masjid dapat diketahui banyak jamaah, baik jamaah yang ada disekitar masjid, maupun jamah diluar jangkauan masjid. Untuk itu perlu adanya penerapan Standart Operasional Prosedur (SOP) untuk pengelolaan Website di Masjid Baitul Huda.

Penerapan Standart Operasional Prosedur (SOP) untuk pengelolaan masjid sudah pernah dibahas dalam artikel “Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Di Masjid Kampus” (Fatah & Saidiman, 2019), “Sistem Manajemen Mutu Berdasarkan ISO 9001:2008 Di Masjid Al-Akbar Surabaya” (Dian, 2013). Dan “Manajemen Mutu ISO 9001-2008 Pada Baitul Maal Hidayatullah Perwakilan Jawa Timur” (Muhlis, 2018). Namun demikian untuk penelitian manajemen mutu website masjid belum ada yang membahas, untuk itu maka kami membuat Pengabdian Masyarakat yang dilakukan oleh Dosen dan Mahasiswa dengan judul “Sistem Manajemen Mutu Dan Tata Kelola Website Masjid Baitul Huda Pondok Gede Bekasi” .

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan yang akan dilaksanakan selama 5 jam disajikan pada gambar 1 Kerangka Pelaksanaan Pelatihan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pelaksanaan Pelatihan

Dalam pelaksanaan kegiatan pelatihan dilaksanakan selama 5 jam dengan ketentuan sebagai berikut: 1)Setiap peserta akan diberikan borang ceklist untuk dapat mengontrol pekerjaan di Masjid. Borang ini akan diisi untuk menerapkan ISO 9001 : 2015, 2)Setiap peserta wajib datang tepat waktu, 3)Narasumber memberikan pemaparan tentang tujuan dan pentingnya penerapan ISO 9001:2015 untuk pengelolaan masjid. 4)Narasumber mengajarkan bagaimana aplikasi pengisian borang, 4)Narasumber memberikan kesempatan bertanya kepada peserta.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kondisi Umum Masjid Baitul Huda Pondok Gede

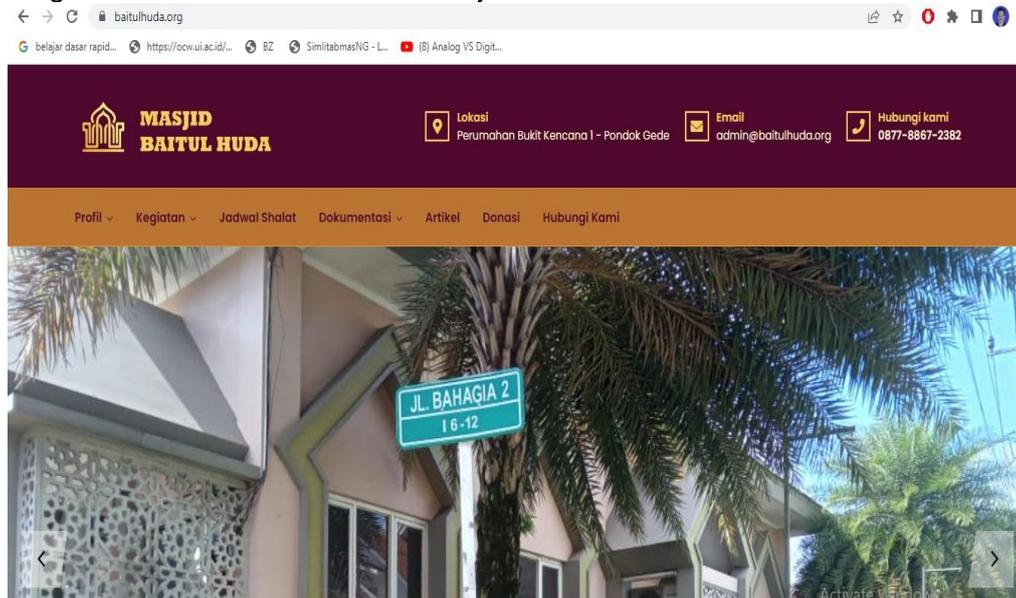
Masjid Baitul Huda adalah Masjid yang berada di kecamatan Pondok Gede, Kota Bekasi, Jawa Barat. Masjid Baitul Huda terbentuk pada tahun 1989 yang berada di Perumahan Bukit Kencana yang memiliki berbagai macam kegiatan seperti Majelis Taklim, Kajian Rutin Mingguan, Tadarus setelah waktu shubuh, Baca Tulis Qur'an dan Sholat Jum'at.

Saat ini kondisi fisik dan kegiatan dari Masjid Baitul Huda sangat baik, bahkan sangat nyaman untuk jemaah melaksanakan sholat dan kegiatan ibadah lainnya. Kondisi fisik masjid Baitul Huda ditunjukkan pada gambar 2 Halaman Depan Masjid Baitul Huda, gambar 3 Gajebo Masjid Baitul Huda dan ruang utama Masjid Baitul Huda sangat nyaman untuk rapat pengurus. Ini ditunjukkan dalam gambar 4 Ruang Utama Masjid Baitul Huda.



Gambar 2. Kondisi Masjid Baitul Huda

Selain kondisi fisik, program kerja Masjid Baitul Huda juga terbilang sangat baik, program ini dapat dilihat pada website masjid Baitul Huda di <https://baitulhuda.org/>. atau bisa dilihat pada gambar 5 Halaman Website Masjid Baitul Huda.



Gambar 3. Halaman Website Masjid Baitul Huda

Dari hasil observasi yang telah kami lakukan, semua kondisi dari masjid Baitul Huda sangat baik, namun ada yang masih kurang yakni belum diberlakukannya *Standard* mutu pengelolaan masjid, sehingga kondisi yang baik saat ini, mungkin tidak dapat dipertahankan dalam waktu lama, karna kondisi sekarang ini sangat tergantung dari pengurus yang sekarang menjabat.

Seperti yang pernah terjadi, keadaan yang baik itu akan lebih berat mempertahankannya, apalagi jika pengurus banyak berubah dan banyak kebijakan yang membuat pengelolaan masjid menjadi berkurang dalam hal layanan, untuk itu maka kami Team 14 KKN Institut Bisnis Muhammadiyah Bekasi mengusulkan untuk menerapkan standarisasi pengelolaan masjid dengan Sistem *ISO 9001:2015*.

ISO 9001:2015

ISO 9001:2015 adalah standar internasional yang diterbitkan oleh Organisasi Internasional untuk Standarisasi (*ISO*) sebagai kerangka kerja yang luas untuk sistem manajemen mutu. Diperbarui dari versi sebelumnya, *ISO 9001:2015* bertujuan untuk membantu organisasi dalam mencapai keunggulan operasional, memenuhi kebutuhan pelanggan, dan meningkatkan kinerja keseluruhan mereka. Sistem manajemen mutu terbaru adalah *ISO 9001:2015* yang diterbitkan pada bulan September 2015. Banyak sekali pertanyaan dari pelaksana sistem manajemen mutu terkait dengan implementasi dan interpretasi dari masing-masing klausul yang tertulis di standar *ISO 9001:2015* (Witara, 2018).

Standar ini menetapkan persyaratan yang harus dipenuhi oleh suatu organisasi untuk membangun, mengimplementasikan, dan memelihara sistem manajemen mutu yang efektif. *ISO 9001:2015* meliputi berbagai aspek yang mencakup kepemimpinan, perencanaan, pengendalian proses, evaluasi kinerja, dan peningkatan berkelanjutan. Dalam konteks ini, organisasi diharapkan untuk mengidentifikasi dan memahami konteks internal dan eksternal mereka, memenuhi persyaratan pelanggan, melibatkan seluruh jajaran manajemen dalam upaya peningkatan mutu, serta mengintegrasikan sistem manajemen mutu ke dalam proses bisnis sehari-hari.

Penerapan *ISO 9001:2015* dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi organisasi. Dengan mematuhi standar ini, organisasi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, meningkatkan efisiensi operasional, dan menyebarkan praktik terbaik di seluruh organisasi.

Selain itu, *ISO 9001:2015* membantu membangun kepercayaan pelanggan dan mitra bisnis yang lebih tinggi, serta memberikan keunggulan kompetitif di pasar global yang semakin kompetitif. Penerapan sistem manajemen mutu adalah keputusan strategis bagi organisasi yang dapat membantu meningkatkan kinerjanya secara keseluruhan dan memberikan dasar yang kuat untuk prakarsa pembangunan berkelanjutan. Manfaat potensial bagi 1)Kemampuan untuk secara konsisten menyediakan produk dan layanan yang memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku; 2)Memfasilitasi peluang untuk meningkatkan kepuasan pelanggan; 3)menangani risiko dan peluang yang terkait dengan konteks dan tujuannya; 4)kemampuan untuk menunjukkan kesesuaian dengan persyaratan sistem manajemen mutu yang ditentukan.

Standar Internasional ini dapat digunakan oleh pihak internal dan eksternal. Bukan maksud Standar Internasional ini untuk menyiratkan perlunya: 1)keseragaman dalam struktur sistem manajemen mutu yang berbeda; 2)penyelarasan dokumentasi dengan struktur klausul Standar Internasional ini; 3)penggunaan terminologi khusus Standar Internasional ini di dalam organisasi. Persyaratan sistem manajemen mutu yang ditetapkan dalam Standar Internasional ini melengkapi persyaratan untuk produk dan jasa. Standar Internasional ini menggunakan pendekatan proses, yang menggabungkan siklus *Plan-Do-Check-Act (PDCA)* dan pemikiran berbasis risiko.

Pendekatan proses memungkinkan organisasi merencanakan proses dan interaksinya.

Siklus *PDCA* memungkinkan organisasi untuk memastikan bahwa prosesnya memiliki sumber daya dan pengelolaan yang memadai, dan peluang untuk peningkatan ditentukan dan ditindaklanjuti.

Pemikiran berbasis risiko memungkinkan organisasi untuk menentukan faktor-faktor yang dapat menyebabkan proses dan sistem manajemen mutunya menyimpang dari hasil yang direncanakan, untuk menerapkan pengendalian preventif untuk meminimalkan efek negatif dan memanfaatkan peluang secara maksimal saat muncul.

Secara konsisten memenuhi persyaratan dan menangani kebutuhan dan harapan masa depan menimbulkan tantangan bagi organisasi dalam lingkungan yang semakin dinamis dan kompleks. Untuk mencapai tujuan ini, organisasi mungkin merasa perlu mengadopsi berbagai bentuk perbaikan selain koreksi dan perbaikan terus-menerus, seperti perubahan terobosan, inovasi, dan reorganisasi.

Prinsip manajemen mutu

Standar Internasional ini didasarkan pada prinsip-prinsip manajemen mutu yang dijelaskan dalam *ISO 9000*. Uraian tersebut mencakup pernyataan dari setiap prinsip, alasan mengapa prinsip tersebut penting bagi organisasi, beberapa contoh manfaat yang terkait dengan prinsip tersebut dan contoh tindakan khusus untuk meningkatkan kinerja organisasi ketika menerapkan prinsip tersebut. Prinsip manajemen mutu adalah: Fokus Pelanggan; kepemimpinan; keterlibatan orang; pendekatan proses; Peningkatan; pengambilan keputusan berbasis bukti; manajemen hubungan.

Pendekatan proses

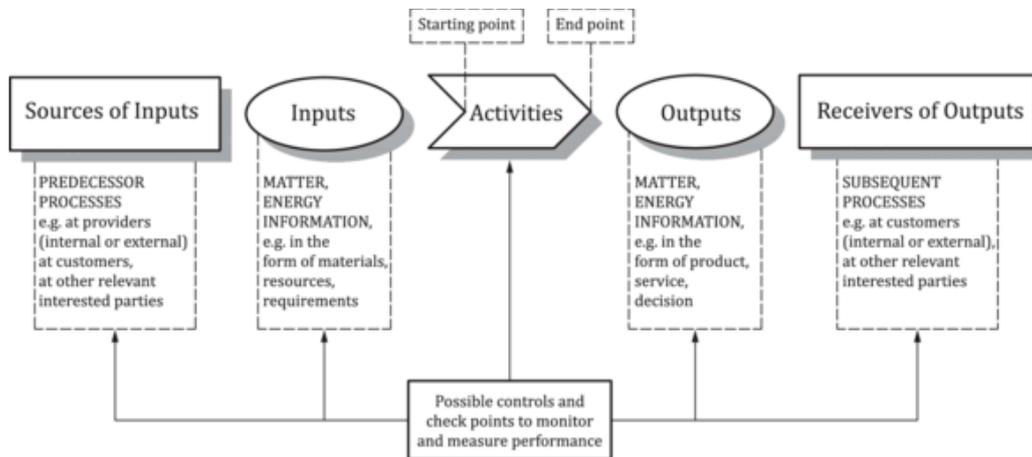
Standar Internasional ini mempromosikan penerapan pendekatan proses ketika mengembangkan, menerapkan dan meningkatkan efektivitas sistem manajemen mutu, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi persyaratan pelanggan.

Memahami dan mengelola proses yang saling terkait sebagai suatu sistem berkontribusi pada efektivitas dan efisiensi organisasi dalam mencapai hasil yang diinginkan. Pendekatan ini memungkinkan organisasi untuk mengontrol hubungan timbal balik dan saling ketergantungan di antara proses sistem, sehingga kinerja organisasi secara keseluruhan dapat ditingkatkan.

Pendekatan proses melibatkan definisi sistematis dan manajemen proses, dan interaksinya, sehingga mencapai hasil yang diinginkan sesuai dengan kebijakan mutu dan arah strategis organisasi. Pengelolaan proses dan sistem secara keseluruhan dapat dicapai dengan menggunakan siklus *PDCA* dengan fokus menyeluruh pada pemikiran berbasis risiko yang bertujuan untuk memanfaatkan peluang dan mencegah hasil yang tidak diinginkan. Penerapan pendekatan proses dalam sistem manajemen mutu memungkinkan: Pemahaman dan

konsistensi dalam memenuhi persyaratan; Pertimbangan proses dalam hal nilai tambah; Pencapaian kinerja proses yang efektif; Perbaikan proses berdasarkan evaluasi data dan informasi.

Gambar 3 memberikan representasi skematis dari setiap proses dan menunjukkan interaksi elemen-elemennya. Titik pemeriksaan pemantauan dan pengukuran, yang diperlukan untuk pengendalian, khusus untuk setiap proses dan akan bervariasi tergantung pada risiko terkait.

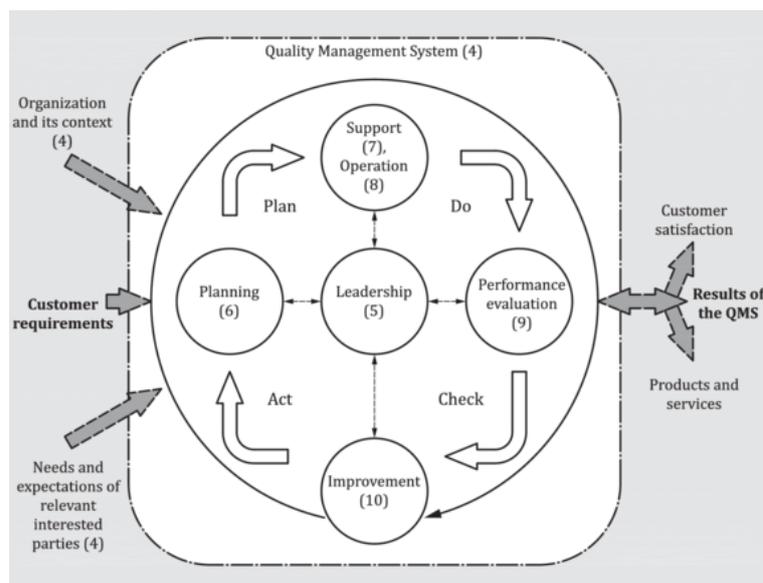


Gambar 4. Representasi skematis dari elemen-elemen dari satu proses

Siklus Plan-Do-Check-Act

Siklus *PDCA* dapat diterapkan pada semua proses dan pada sistem manajemen mutu secara keseluruhan. Gambar 2 Representasi struktur Standar Internasional ini dalam siklus *PDCA* menjelaskan proses dalam Sistem Manajemen Mutu.

Siklus *PDCA* dapat dijelaskan secara singkat sebagai berikut: **Rencanakan**: tetapkan tujuan sistem dan prosesnya, dan sumber daya yang diperlukan untuk memberikan hasil sesuai dengan persyaratan pelanggan dan kebijakan organisasi, dan identifikasi serta atasi risiko dan peluang; **Lakukan**: terapkan apa yang direncanakan; **Memeriksa**: memantau dan (jika berlaku) mengukur proses dan produk serta layanan yang dihasilkan terhadap kebijakan, tujuan, persyaratan, dan aktivitas yang direncanakan, dan melaporkan hasilnya; **Tindakan**: mengambil tindakan untuk meningkatkan kinerja, sebagaimana diperlukan.



Gambar 5. Representasi struktur Standar Internasional ini dalam siklus PDCA

Pemikiran berbasis risiko

Pemikiran berbasis risiko sangat penting untuk mencapai sistem manajemen mutu yang efektif. Konsep pemikiran berbasis risiko telah tersirat dalam edisi Standar Internasional ini sebelumnya termasuk, misalnya, melakukan tindakan pencegahan untuk menghilangkan potensi ketidaksesuaian, menganalisis setiap ketidaksesuaian yang terjadi, dan mengambil tindakan untuk mencegah terulangnya kembali yang sesuai untuk dampaknya. dari ketidaksesuaian.

Untuk memenuhi persyaratan Standar Internasional ini, organisasi perlu merencanakan dan menerapkan tindakan untuk mengatasi risiko dan peluang. Mengatasi risiko dan peluang menetapkan dasar untuk meningkatkan efektivitas sistem manajemen mutu, mencapai hasil yang lebih baik, dan mencegah efek negatif.

Peluang dapat muncul sebagai akibat dari situasi yang menguntungkan untuk mencapai hasil yang diinginkan, misalnya, serangkaian keadaan yang memungkinkan organisasi menarik pelanggan, mengembangkan produk dan layanan baru, mengurangi pemborosan, atau meningkatkan produktivitas. Tindakan untuk mengatasi peluang juga dapat mencakup pertimbangan risiko terkait. Risiko adalah efek dari ketidakpastian dan ketidakpastian tersebut dapat memiliki efek positif atau negatif. Penyimpangan positif yang timbul dari suatu risiko dapat memberikan peluang, tetapi tidak semua efek positif dari risiko menghasilkan peluang.

Hubungan dengan standar sistem manajemen lainnya

Standar Internasional ini menerapkan kerangka kerja yang dikembangkan oleh *ISO* untuk meningkatkan keselarasan di antara Standar Internasionalnya untuk sistem manajemen. Standar Internasional ini memungkinkan organisasi untuk menggunakan pendekatan proses, digabungkan dengan siklus *PDCA* dan pemikiran berbasis risiko, untuk menyelaraskan atau mengintegrasikan sistem manajemen mutunya dengan persyaratan standar sistem manajemen lainnya. Standar Internasional ini berkaitan dengan *ISO 9000* dan *ISO 9004* sebagai berikut: Sistem manajemen mutu *ISO 9000*, Dasar-dasar dan kosa kata memberikan latar belakang penting untuk pemahaman dan penerapan yang tepat dari Standar Internasional ini; *ISO 9004* Mengelola untuk kesuksesan organisasi yang berkelanjutan — Pendekatan manajemen mutu memberikan panduan bagi organisasi yang memilih untuk maju melampaui persyaratan Standar Internasional ini.

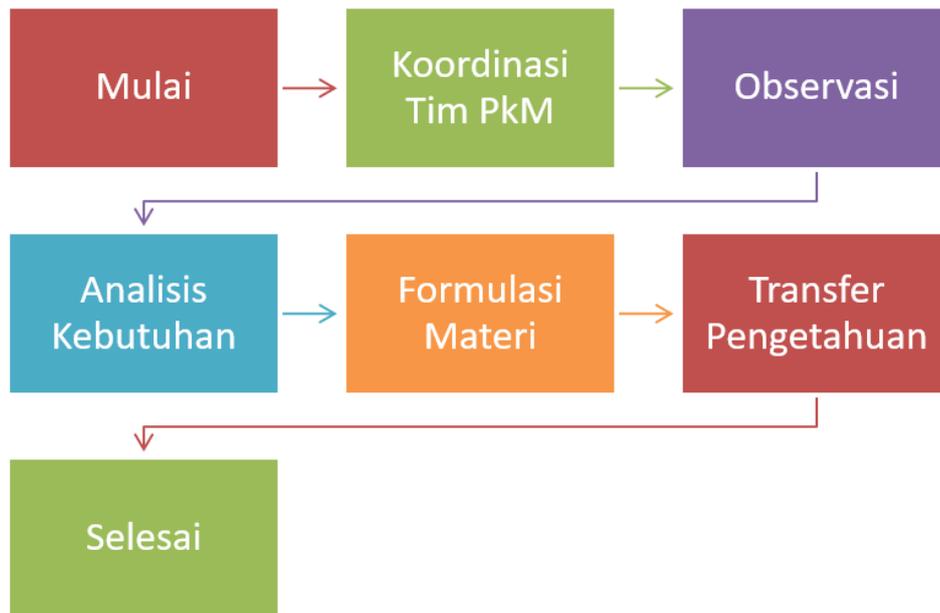
Matriks yang menunjukkan korelasi antara klausul Standar Internasional edisi ini dan edisi sebelumnya (*ISO 9001:2008*) dapat ditemukan di situs web akses terbuka *ISO/TC 176/SC 2* pada: www.iso.org/tc176/sc02/public.

Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu menggunakan *ISO 9001:2015* dalam studinya. adalah Menganalisis implementasi *ISO 9001:2015* pada suatu perusahaan jasa. Yakni “Analisis Implementasi New *ISO-9001:2015* Pada Pelaksanaan Proyek Konstruksi” (Jaya et al., 2018), “Evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu (*ISO 9001:2015*) pada PT. China Comservice Indonesia” (Lubis, 2022), “Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu *ISO 9001:2015* Terhadap Kepuasan Peserta (Pelanggan) Dengan Mediasi Kualitas Layanan” (Ma’sumah & Layaman, 2019) dan “Evaluasi Efektivitas Sistem Manajemen Mutu *ISO 9001:2015* pada PT. Wellgan Gemilang”(Massie & Rahardjo, 2019) yang kami pakai untuk membantu dalam mempersiapkan materi presentasi dalam Pengabdian Kepada masyarakat (PkM) di Masjid Baitul Huda, Pondok Gede.

Kerangka Pemecahan Masalah

Permasalahan yang dihadapi oleh Masjid Baitul Huda dapat kami simpulkan dengan menggunakan kerangka Pemecahan Masalah dalam gambar 6 Kerangka Pemecahan Masalah dibawah ini.



Gambar 5. Kerangka Pemecahan Masalah

Dimulai dengan Koordinasi TIM PKM, dalam koordinasi ini, kami mendiskusikan untuk menentukan tempat KKN yang akan kami tuju. Setelah sepakat dengan tempat PKM, lalu membereskan administrasi untuk dapat izin PKM. Setelah selesai izin PKM, maka kegiatan yang dilakukan adalah observasi lapangan dan wawancara pengurus masjid Baitul Huda agar dapat menganalisis kebutuhan. Setelah itu mem Formulasikan Materi apa yang akan dibuat agar dapat transfer Pengetahuan

KESIMPULAN

Dari Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dan Kegiatan Kuliah Kerja Nyata Mahasiswa Institut Bisnis Muhammadiyah Bekasi ini, kami berharap hasil dari Pengabdian ini dapat dihasilkan manfaat untuk Masyarakat dan Mahasiswa, sehingga tujuan dari kegiatan ini tercapai dan dapat diterapkan.

DAFTAR RUJUKAN

- Dian, A. (2013). *Sistem Manajemen M Mutu Berdasarkan Iso 9001:2 2008 Di M Masjid Alkbar Surabaya*.
- Fatah, A., & Saidiman, M. (2019). Penerapan Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2015 Di Masjid Kampus. *Sistemik: Jurnal Ilmiah Nasional Bidang Ilmu Teknik*, 7(2), 1–9. <https://doi.org/10.53580/sistemik.v7i2.22>
- Jaya, N. M., Yansen, W., Ketut, D. N., & Dewi, S. (2018). *Konferensi Nasional Teknik Sipil 12 Batam. September*, 349–358.
- Lubis, S. F. et. al. (2022). Evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu (ISO 9001:2015) pada PT. China Comservice Indonesia. *Journal of Applied Probability*, 32(1), 10–12.
- 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>
- Massie, F. G., & Rahardjo, J. (2019). Evaluasi Efektivitas Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada PT. Wellgan Gemilang. *Jurnal Titra*, 7(1), 37–42.
- Muhlis. (2018). Manajemen Mutu ISO 9001-2008 Pada Baitul Maal Hidayatullah Perwakilan

Jawa Timur. *Tesis*, 1–122.

Witara, K. (2018). *Cara singkat memahami sistem manajemen mutu iso 9001:2015 dan implementasinya*. CV Jejak (Jejak Publisher).