

ABSTRACT

This graduating paper aims to describe the profile of Office of International Affairs Universitas Gadjah Mada (OIA UGM) and analyzes the application of Orientation Kit as tool to achieve the certification of ISO 9001. ISO 9001 standardization is significant in building the image and reputation of OIA UGM to comply with international standard of service excellence. The methods of data collection that author uses are by doing observation through an internship program from 27 January 2020 to 16 March 2020 at OIA UGM and by interviewing OIA UGM's mobility incoming staff, program and networking staff, as well as administrative and international staff. The data obtained is analyzed and presented descriptively supported by data from library study. Based on the result of the observation and literature studies conducted by the author, the results show that OIA UGM is an office that deals with international activities. With its international outreach, it is very important for OIA to have a good image branding which complies with international standards. ISO 9001 is implemented as a form of institutional branding image. In fulfilling ISO standard certification, OIA UGM applies the Orientation Kit as an option to fulfill ISO in relation to the satisfaction of outsiders, namely foreign students and also the quality of OIA services. Orientation Kit is a tool to facilitate the provision of information that can be accessed directly by scanning barcode for foreign students in the UGM environment. The function of Orientation Kit intended as a form of quality improvement for OIA UGM image branding in the form of innovation optimization. The other function of Orientation kit is foreign students get more information quickly and International Affairs staffs from each division do not need to provide direct explanations to every foreign student who asked, which makes the service more optimal.

Keywords: Office of International Affairs UGM, Orientation Kit, ISO 9001

Tugas Akhir ini bertujuan untuk membahas profil Kantor Urusan Internasional Universitas Gadjah Mada (OIA UGM) dan menganalisis penerapan Orientation Kit sebagai alat untuk mencapai sertifikasi ISO 9001. Standarisasi ISO 9001 sangat penting dalam membangun citra dan reputasi OIA UGM serta untuk memenuhi standar keunggulan layanan internasional. Metode pengumpulan data yang penulis gunakan adalah dengan melakukan observasi melalui program magang pada tanggal 27 Januari 2020 sampai dengan 16 Maret 2020 di OIA UGM dan dengan mewawancarai staf Incoming OIA UGM, staf program dan jejaring, serta staf administrasi dan internasional. Data yang diperoleh dianalisis dan disajikan secara deskriptif yang didukung dengan data studi pustaka. Berdasarkan hasil observasi dan studi pustaka, hasil penelitian menunjukkan apabila OIA UGM merupakan kantor yang menangani kegiatan internasional. Dengan jangkauan internasionalnya, sangat penting bagi OIA untuk memiliki image branding yang baik dan memenuhi standar internasional tersebut. ISO 9001 diimplementasikan sebagai bentuk image branding institusi. Dalam memenuhi standar sertifikasi ISO, diterapkannya Orientation Kit sebagai salah satu pilihan untuk memenuhi ISO terkait dengan kepuasan pihak luar yaitu mahasiswa asing serta dalam kualitas layanan. Orientation Kit merupakan alat untuk memfasilitasi penyediaan informasi yang dapat diakses secara langsung dengan melakukan scan barcode bagi mahasiswa asing di lingkungan UGM. Fungsi Orientation Kit dimaksudkan untuk peningkatan kualitas image branding OIA UGM sebagai bentuk pengoptimalan inovasi. Fungsi lain dari Orientation kit adalah mahasiswa asing mendapatkan lebih banyak informasi dengan cepat dan staf OIA dari masing-masing divisi juga tidak perlu lagi memberikan penjelasan langsung kepada setiap mahasiswa asing yang bertanya sehingga membuat pelayanan semakin optimal.

Kata kunci: Office of International Affair UGM, Orientation Kit, ISO 9001