

# QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001 : 2008

## Overview



# Learning Outcomes

- ◆ Outline the quality management principles and understand how they contribute to organisational performance;
- ◆ Outline the basic structure of the ISO 9000 series standards;
- ◆ Outline the concept of the process model



# Learning Outcomes

- ◆ Describe the intent of the ISO9001:2008 requirements;
- ◆ Highlight the similarities and differences between quality management systems and other management systems.





# Section One : Management Systems Overview



# Quality Management Systems

Quality Management is defined as:

“Co-ordinated activities to direct and control an organisation with regard to quality”.





# Mengapa sistem manajemen mutu ?



Siapa yang sedang coba dipenuhi kebutuhannya?

## Pelanggan, Klien

- Bagaimana dengan “pemangku kepentingan lainnya”, mereka juga perlu dipenuhi kebutuhannya?
  - Pemerintah
  - Karyawan
  - Komunitas
  - dll



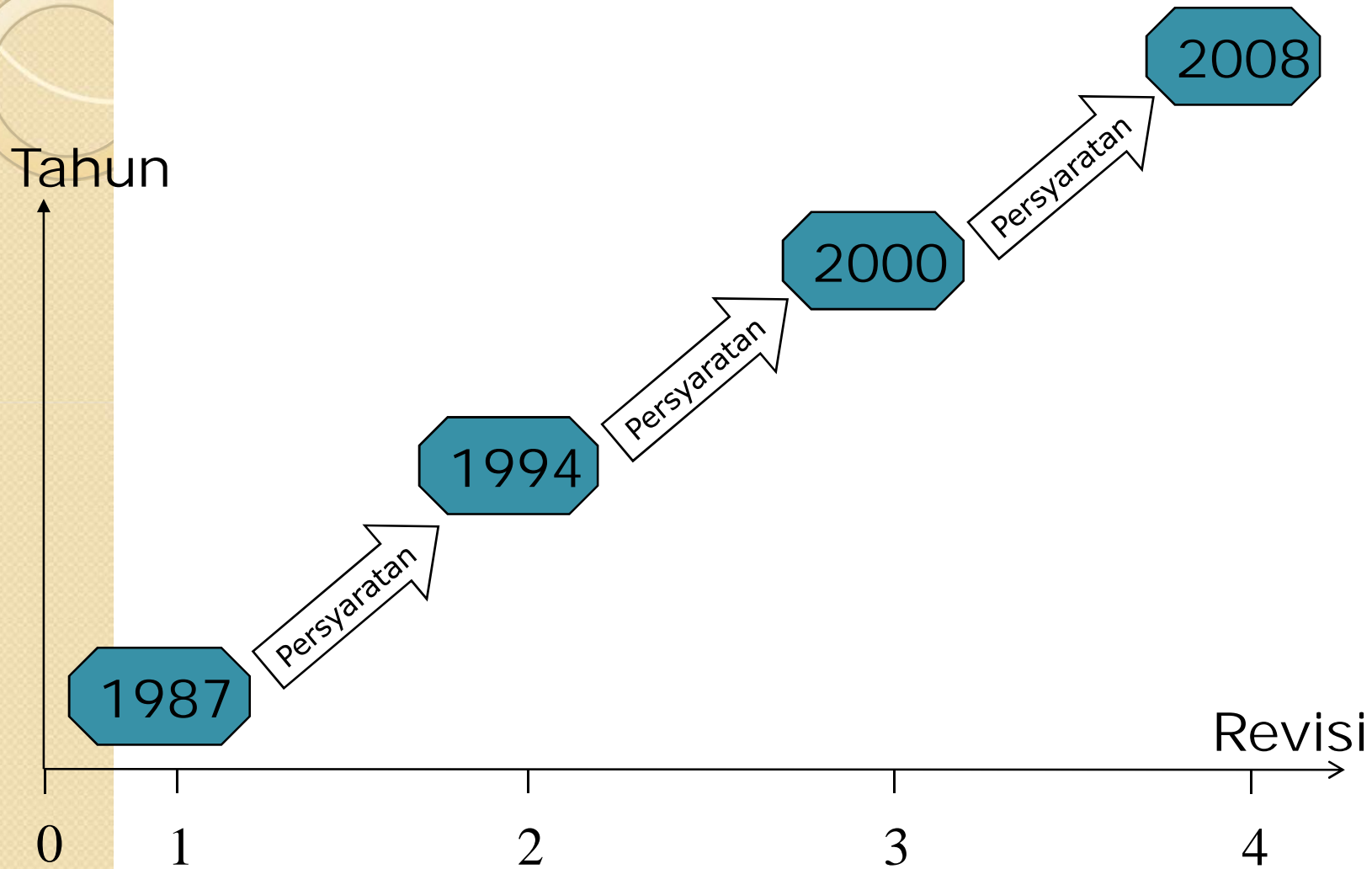
# Apakah ISO 9001 itu ?

- ✓ **ISO:** Nama singkat dari *International Organization for Standardization*, yang merupakan organisasi non-pemerintah yang memiliki fungsi menetapkan standarisasi internasional.
- ✓ **ISO 9001:** Adalah satu set petunjuk/ketentuan untuk menerapkan dan memelihara sistem manajemen mutu di dalam organisasi.
- ✓ **ISO 9001:** Bukan merupakan standar produk.
- ✓ **ISO 9001:2008:** Standar ISO 9001 **versi** tahun 2008





# Perubahan ISO 9001:2008



# Bagaimana cara kerja ISO 9001?

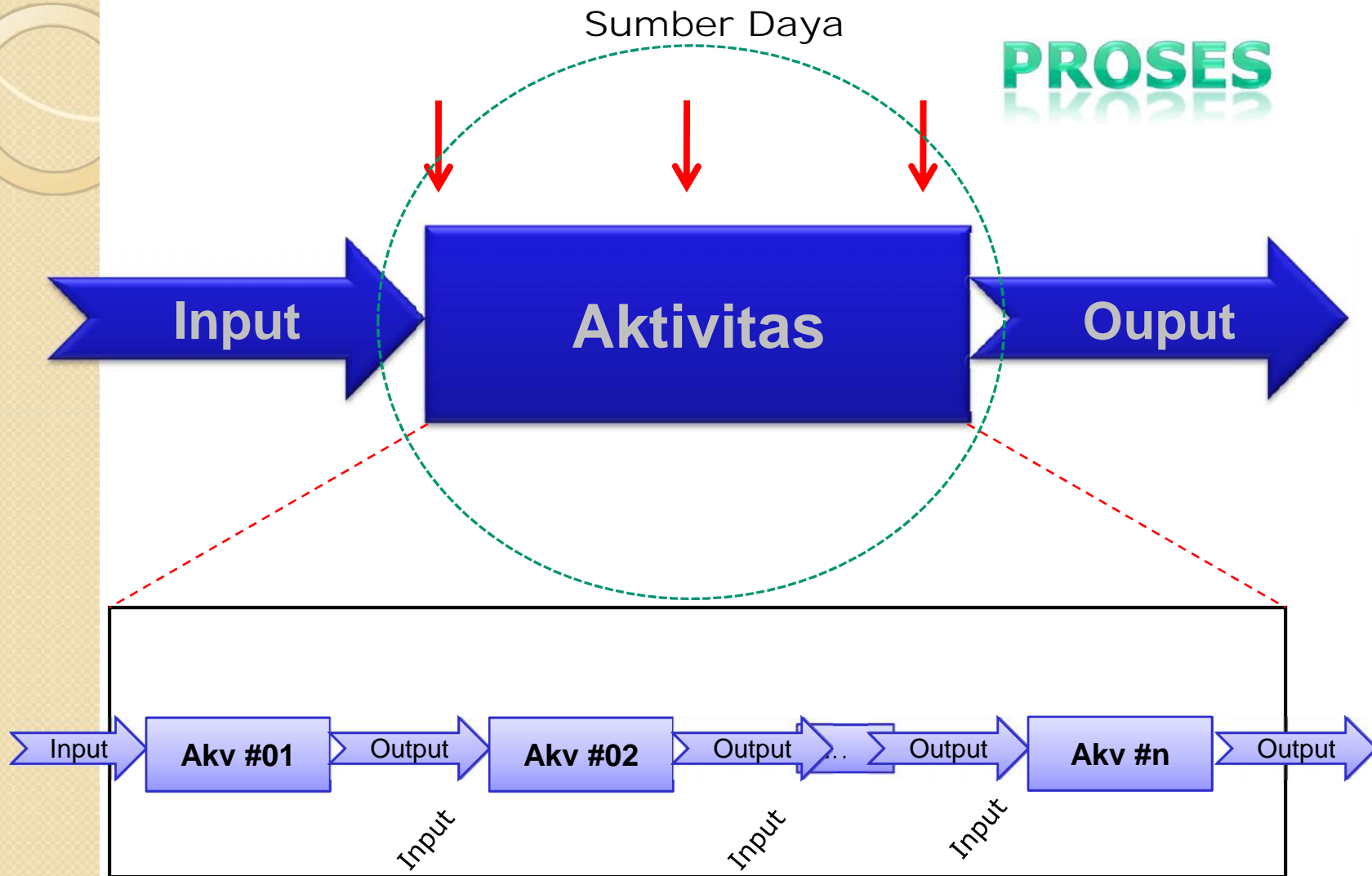
- Mengidentifikasi persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi
- Tidak menjelaskan bagaimana cara memenuhi persyaratan
- Setiap sistem mutu unik
- Bersifat fleksibel
- Memastikan manajemen pada posisi sebagai “pengendali”



# Pendekatan PDCA

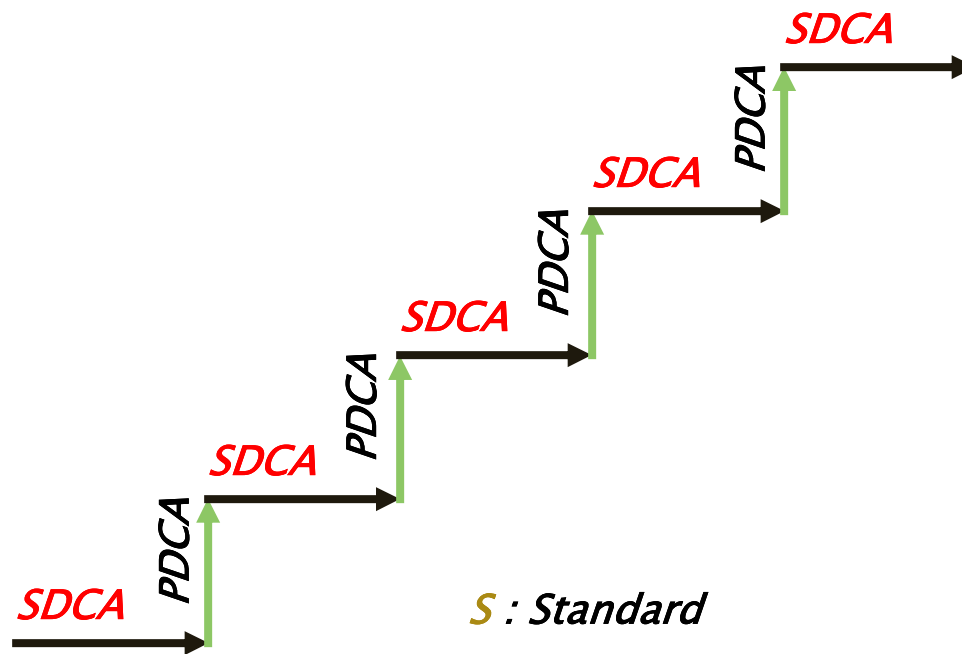


# Pendekatan Proses



# Manajemen Kendali Mutu (PDCA)

Continuous improvement/ Kaizen



*Quality first*

*Stakeholder – in*

*The next process is our stakeholder*

*Speak with data*

*Upstream management*

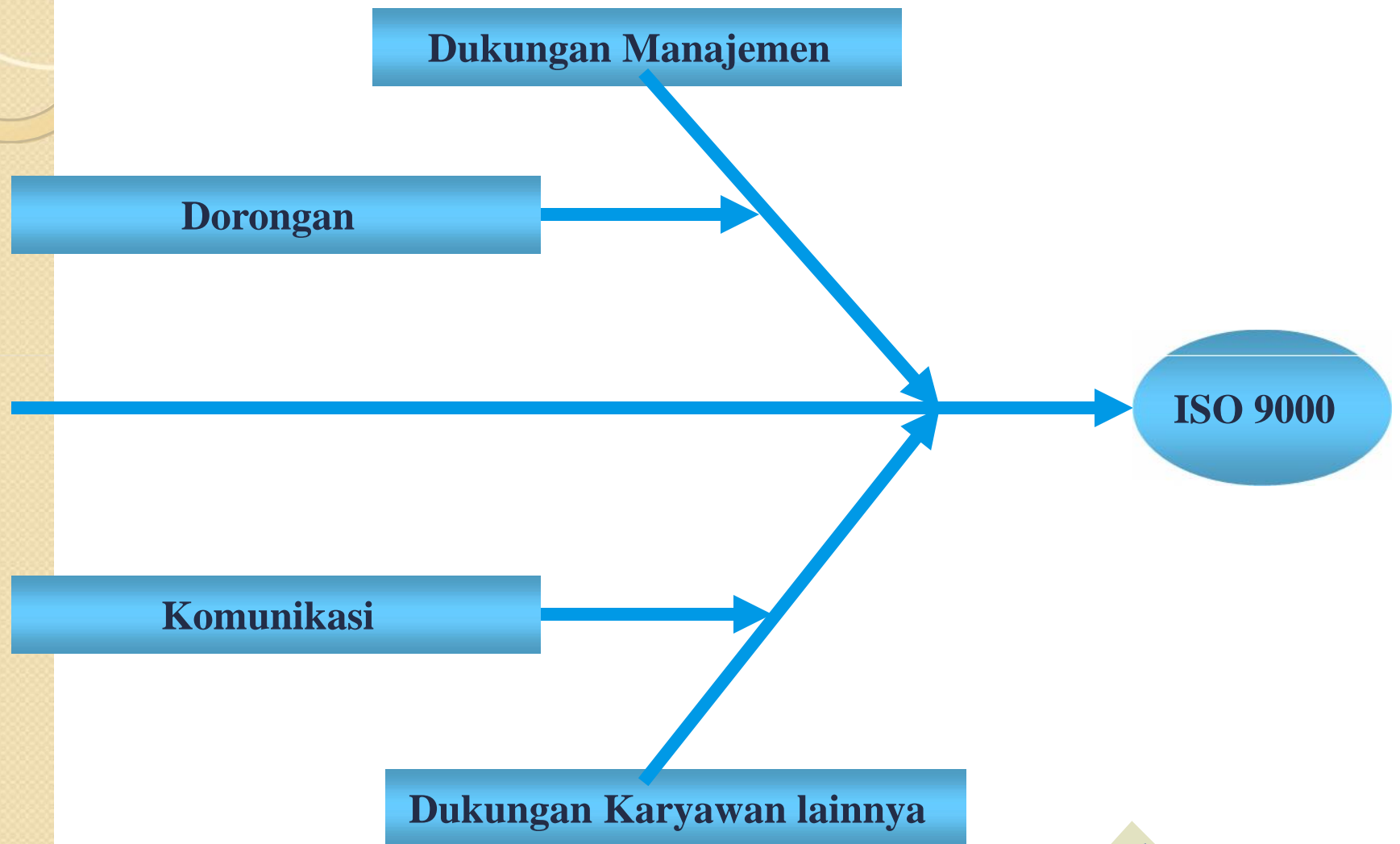


# Manfaat ISO 9001

- **Peningkatan kepuasan pelanggan**
  - *Consistency of Quality Product/ Service*
  - Sistem dirancang sesuai dengan kebutuhan *customer*
- **Pengakuan & Promosi**
  - Pengakuan secara International
  - *Brand image/ good perception.*
- **Sistem & Prosedur yang baku**
  - Sistem terdokumentasi dalam Prosedur & Instruksi Kerja
  - Mutu Proses, Produk/ Layanan & Sumber Daya yang terkendali dan konsisten
- **Peningkatan Kinerja proses/ Improvement**



# Tantangan dalam Implementasi Standar ISO 9000



# Keuntungan penerapan ISO 9001:

- Meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas
- Mengurangi biaya mutu
- Meningkatkan competitiveness
- Peningkatan internal tentang transfer pengetahuan
- Peningkatan moral dan motivasi staf





Peningkatan kepuasan pelanggan  
+  
Peningkatan kondisi perusahaan  
+  
Akses yang lebih baik sebagai  
pemasaran  
=  
Peningkatan penjualan



# Sertifikasi ISO 9001 sebagai “bonus”:

- Bukti nyata bahwa sistem mutu perusahaan telah memenuhi pengakuan standar internasional.
- Menghindari audit berulang-ulang dari pihak kedua.
- Nilai jual dari Marketing.

