

# STANDARISASI (ISO)

- Sistem manajemen mutu yang berlaku secara internasional adalah ISO 9000 (The International Organization for Standardization)
- Tujuan ISO adalah mengembangkan dan mempromosikan standar-standar yang berlaku secara internasional.
- Beberapa keuntungan dari penerapan standarisasi :
  1. Orientasi Pelanggan  
Standarisasi memenuhi persyaratan pelanggan dengan memberikan mutu produk atau jasa untuk kepuasan pelanggan.
  2. Keuntungan Pasar  
Perusahaan yang telah mempunyai sertifikat ISO dapat diterima oleh semua pelanggan di pasar domestik dan internasional.
  3. Pengakuan  
ISO akan memberikan pengakuan khusus terhadap perusahaan, sehingga membawa persepsi pembeli pada tingkat yang lebih tinggi.
  4. Kepercayaan  
ISO menciptakan kepercayaan manajemen terhadap mutu produk atau jasa yang dihasilkan kepada pelanggan mengenai kemampuan perusahaan

# Lanjutan ISO 9000

## 5. Konsistensi Mutu

ISO membantu memelihara konsistensi mutu produk atau jasa.

## 6. Aspek Legal

Secara resmi telah diterima oleh banyak negara.

## 7. Peningkatan Produktivitas

Standarisasi dapat meningkatkan produktifitas organisasi dengan penggunaan material, teknik dan sumber daya yang efektif.

## 8. Meningkatkan unjuk kerja keuangan

Dengan berkurangnya biaya mutu, maka produktifitas meningkat, unjuk kerja keuangan perusahaan juga meningkat.

## 9. Terdokumentasi

Sistem dokumentasi untuk produk, bahan kegiatan dan operasi membantu dalam identifikasi, kaji ulang dan peningkatan produk atau jasa.

## 10. Kemampuan Organisasi

ISO menunjukkan kemampuan organisasi perusahaan untuk mencapai mutu tertentu.

# Lanjutan ISO 9000

## 11. Pengembangan SDM

ISO memberikan pelatihan dan pengembangan tenaga kerja secara teratur sehingga membantu peningkatan budaya kerja di seluruh organisasi.

## 12. Pemantauan

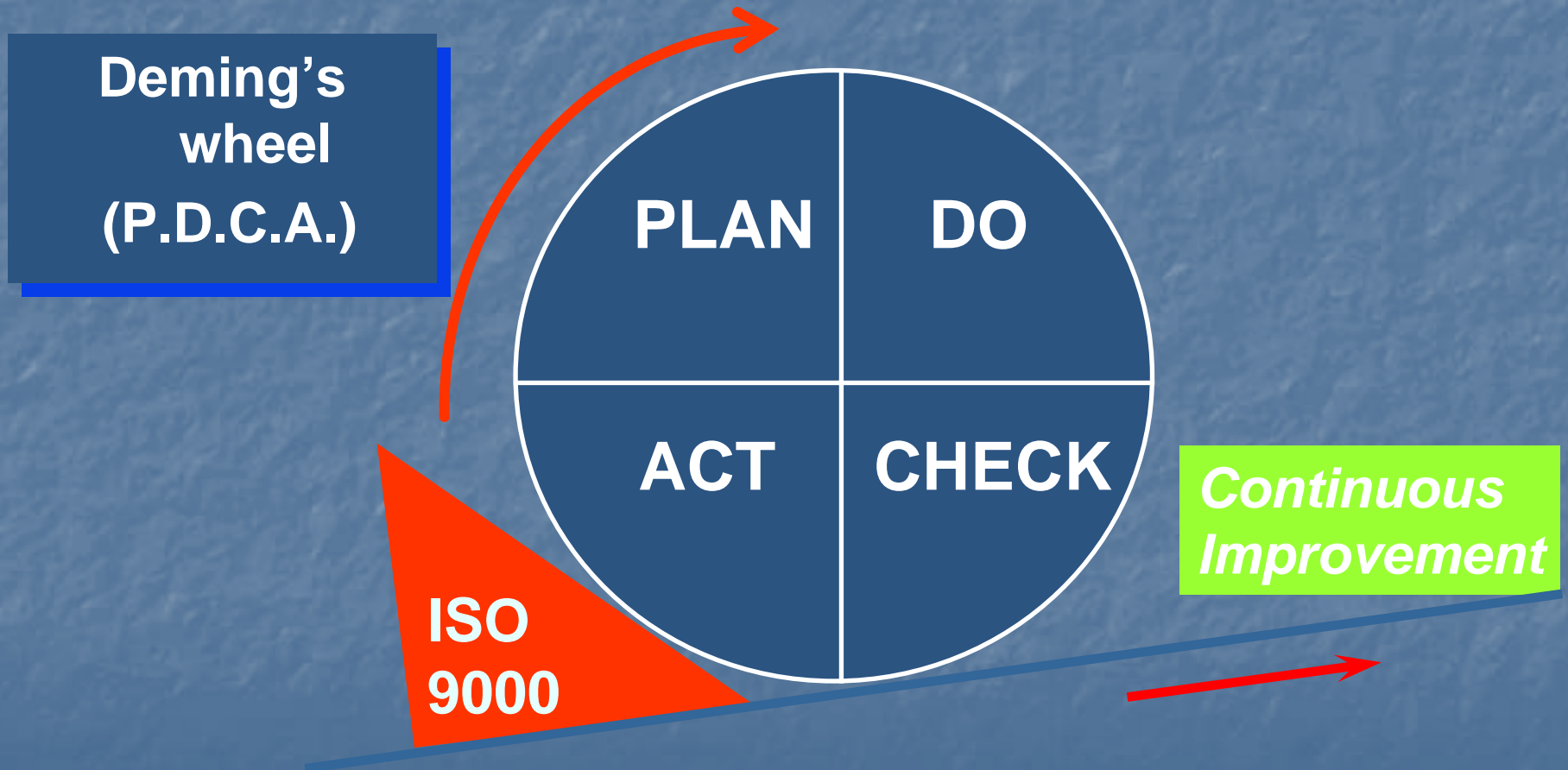
ISO akan membantu pemantauan secara teratur semua kegiatan organisasi, identifikasi masalah dan melakukan tindakan perbaikan tepat waktu.

## 13. Peningkatan potensi ekspor

Organisasi perdagangan internasional lebih senang melakukan kontak bisnis dengan pemasok yang telah mempunyai sertifikat terstandarisasi.

# PERAN ISO DALAM CONTINUOUS IMPROVEMENT

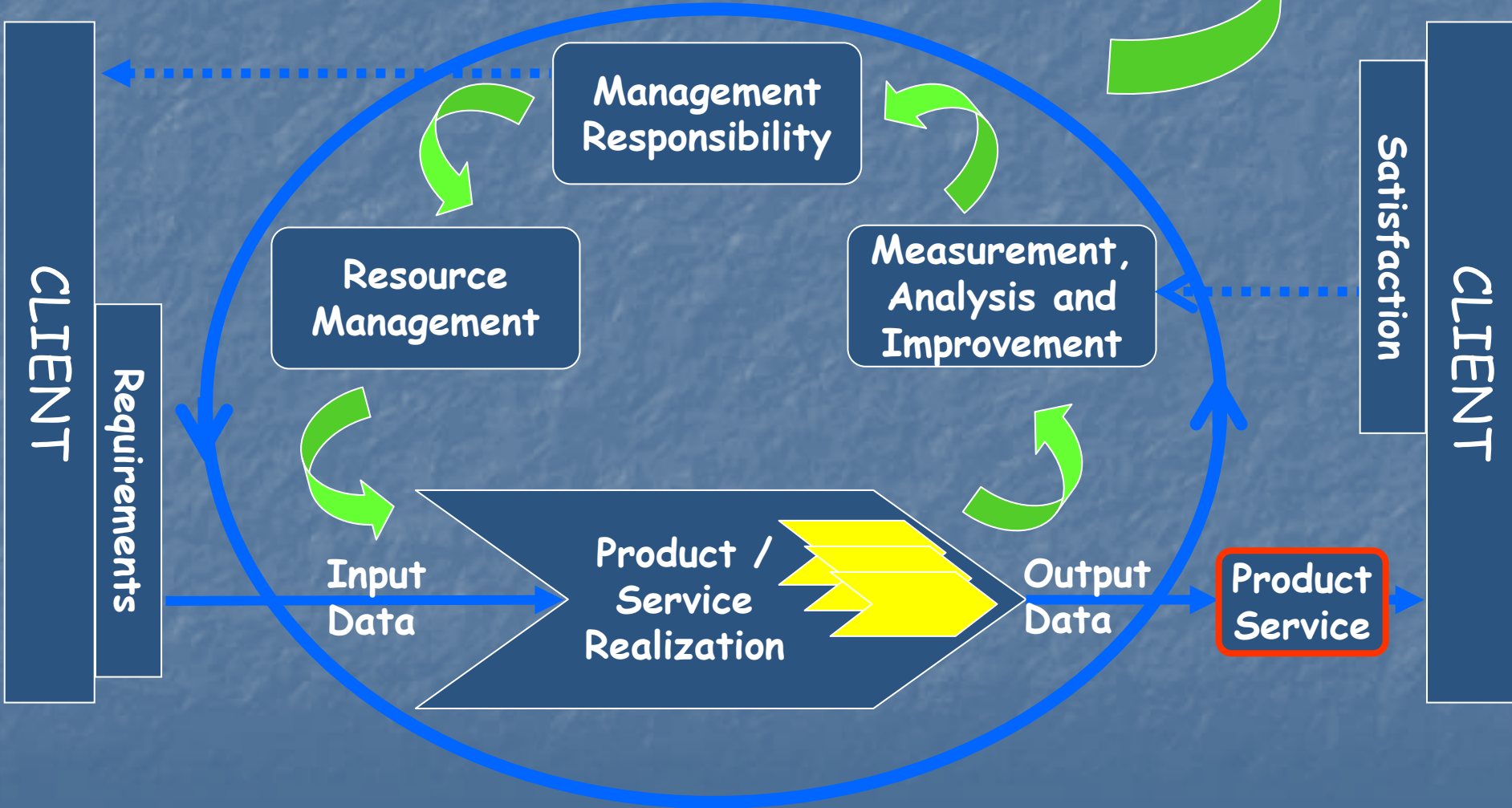
## Continuous improvement ?



# Systemic approach ?

## The 8 principles of TQM ...

Continuous improvement of the  
Quality Management System



# ISO 9000 STANDARD

- 1<sup>st</sup> release of ISO 9000 – 1987
- 1<sup>st</sup> revision of ISO 9000 – 1994
- Diterima di lebih 120 negara
- Digunakan secara meluas di industri MANUFACTURING
- Industri SERVICE (JASA) juga menggunakannya :

*Warehousing & Distribution*

*Education & Training Institution*

*Hospitality Services*

*Procurement Services*

*Legal Services*

*Cleaning & Sanitary Services*

*Medical & Hospital Services*

*Hotels & Catering*

*Travel Agencies*

*Banking & Finance*

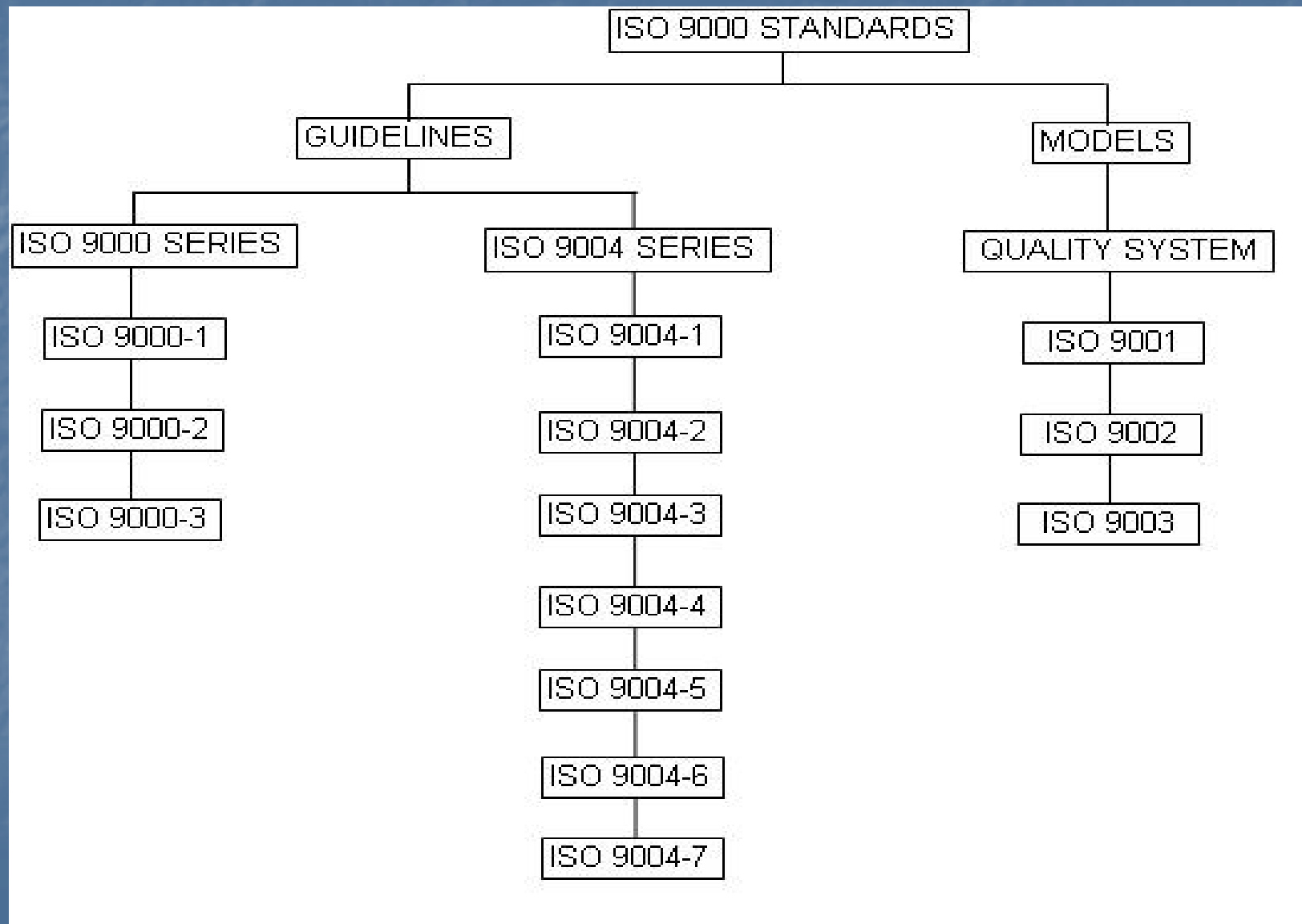
*Transportation*

*Accountants & Auditors*

*Insurance*

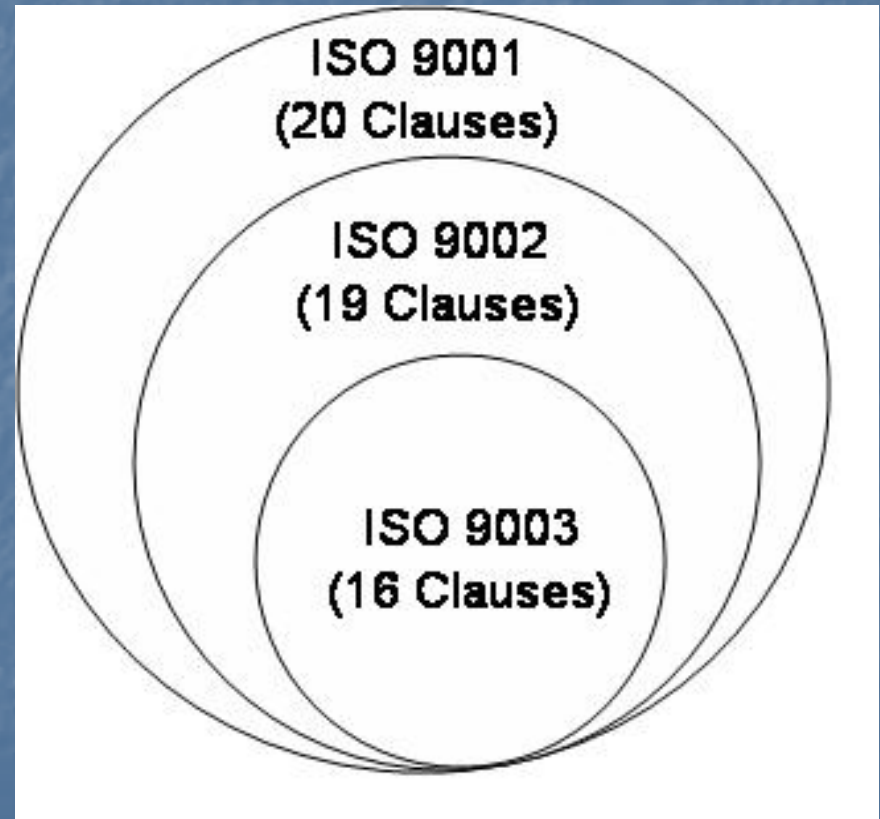
*Estate Management*

# STRUKTUR ISO 9000



# QUALITY SYSTEM MODELS

- ISO 9001  
Design, production,  
installation & servicing
- ISO 9002  
Production, installation  
& servicing
- ISO 9003  
Final Inspection





# ISO 9001 STANDARD

4.1 Management Responsibility

4.2 Quality System

4.3 Contract Review

4.4 Design Control

4.5 Document & Data Control

4.6 Purchasing

4.7 Control of Customer

Supplied Product

4.8 Product Identification and

Traceability

4.9 Process Control

4.10 Inspection and Testing

4.11 Control of Inspection, Measuring  
and Test Equipment

4.12 Inspection & Test Status

4.13 Control of non-conforming product

4.14 Corrective and Preventive Action

4.15 Handling, Storage, Packaging  
Preservation and Delivery

4.16 Control of Quality Records

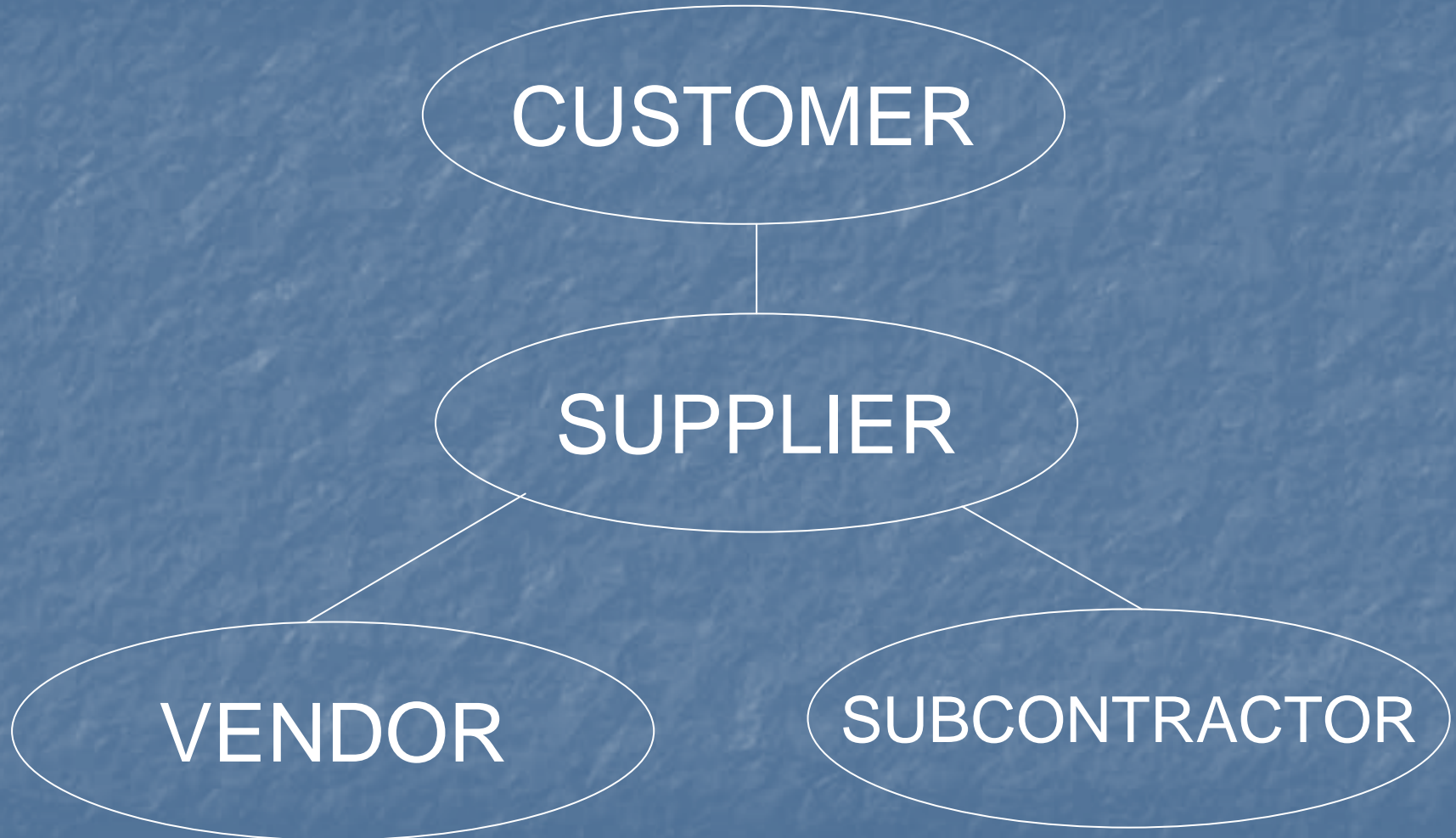
4.17 Internal Quality Audits

4.18 Training

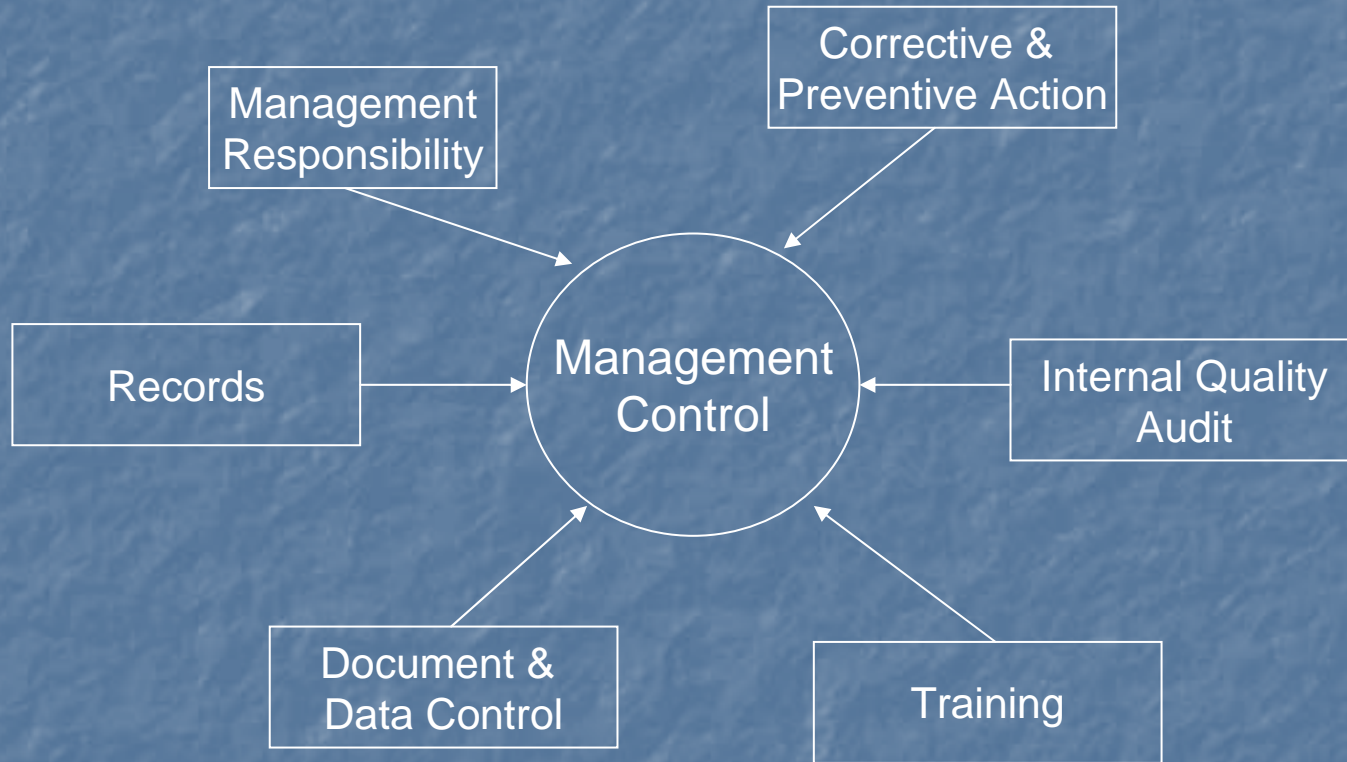
4.19 Servicing

4.20 Statistical Techniques

# RELATIONSHIPS

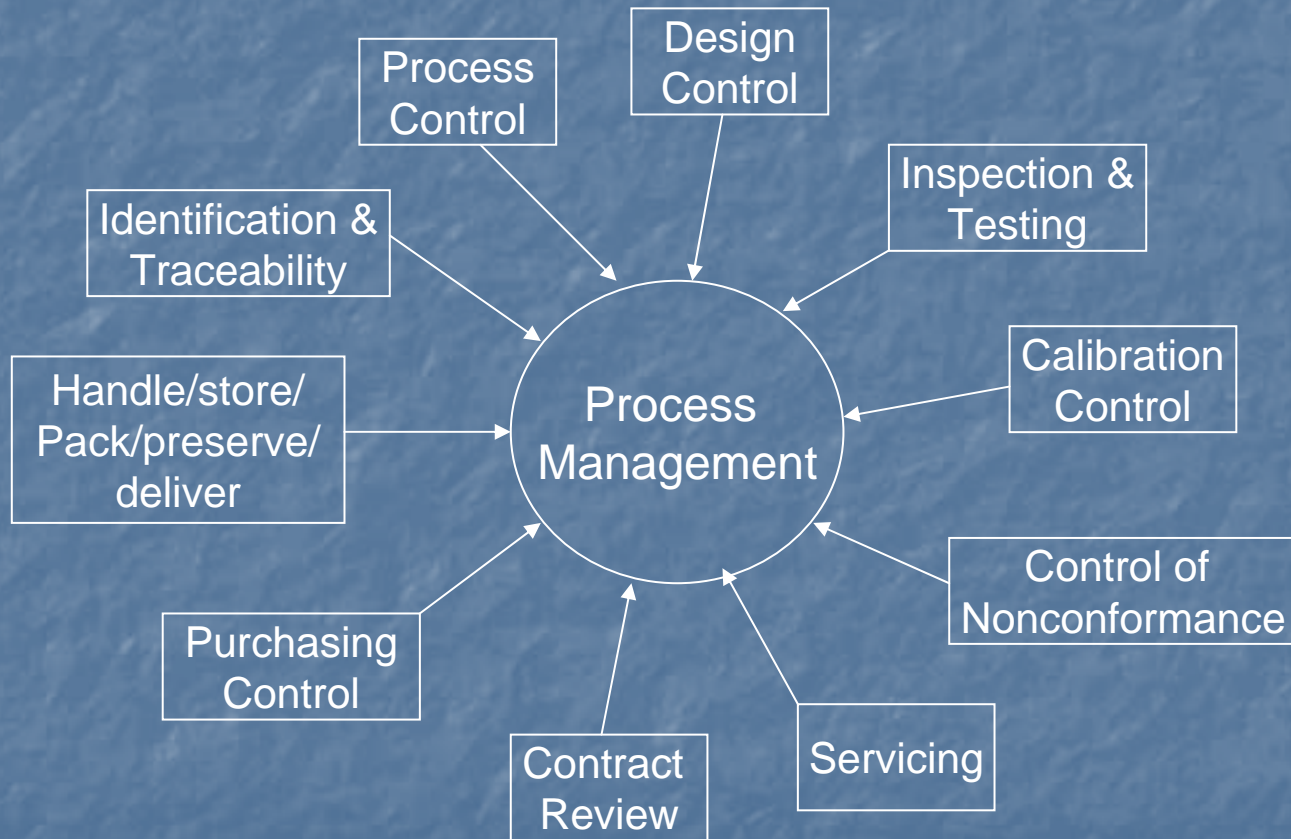


# ISO 9000 MANAGEMENT CONTROL



# ISO 9000

## PROCESS MANAGEMENT



# Successful ISO 9000 Implementation requires...

- Commitment, support and leadership of senior management
- Participation and cooperation of everybody, not just the Quality Department
- Continual effort - a race without destination



# ISO 9000 QMS DEVELOPMENT PROCESS

**Phase 1  
DOCUMENTATION**

**Phase 2  
IMPLEMENTATION**

**Phase 3  
CERTIFICATION**

# ISO 9000 QMS DEVELOPMENT PROCESS

## Phase 1 DOCUMENTATION

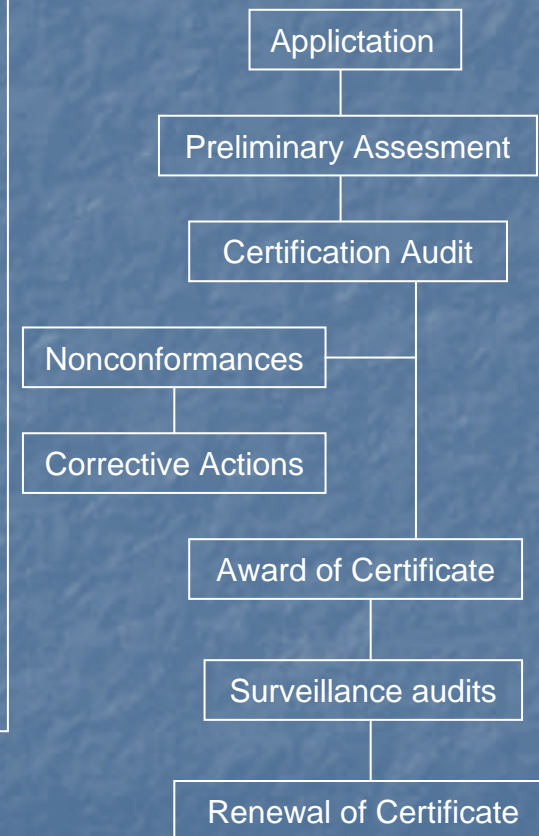
- Organise company's resources
- ISO 9000 training
- Conduct management interviews
- Advice on quality system requirement
- Recommend and suggest improvements
- Document quality system

## Phase 2 IMPLEMENTATION

**Implementation = do your work**

- Training
- Reviews and audits
- Update and amend documentation
- Resolve implementation problems
- Fine tune quality system

## Phase 3 - CERTIFICATION



# STANDAR NASIONAL INDONESIA (SNI)

- Indonesia tahun 1992 mengadopsi ISO 9000 series menjadi Standar Nasional Indonesia yang disebut dengan SNI 19-9000 series dan dalam penulisannya terkadang disebut ISO 9000 / SNI 19-9000.
- Tujuannya : untuk dapat memberikan jaminan mutu yang lebih baik terhadap produk atau jasa Indonesia.
- Jenis Standarisasi Nasional Indonesia SNI 19-9000 series terdiri dari :
  1. SNI 19-9000, **Manajemen Mutu dan Jaminan Mutu** – Pedoman untuk pemilihan dan penggunaan. Pedoman ini membantu untuk memilih dan menggunakan dengan benar.
  2. SNI 19-9001, Sistem Mutu – Model Jaminan Mutu dalam Desain, Pengembangan, Produksi, Pemasangan dan Pelayanan.
  3. SNI 19-9002, Sistem Mutu – Model Jaminan Mutu dalam Produksi, Pemasangan dan Pelayanan.
  4. SNI 19-9003, Sistem Mutu – Model Jaminan Mutu dalam Inspeksi dan Uji Akhir.
  5. SNI 19-9004, Unsur-unsur Manajemen dan Sistem Mutu Pedoman.  
Standar ini menyediakan atau sebagai pedoman mengenai unsur-unsur dasar yang membuat suatu sistem mutu dan membahas cara untuk meyakinkan keefektifannya.



# LANGKAH-LANGKAH MENERAPKAN SNI 19-9000

- ✓ Proses penerapan mutu dimulai dari manajemen puncak didalam perusahaan.
- ✓ Tahap pertama adalah memilih model jaminan mutu dari salah satu seri SNI 19-9000 yang cocok dan sesuai dengan kegiatan dan luaran dari perusahaan → Persiapan segala sesuatunya sesuai dengan klausul yang ada → dipraktekkan dalam semua fungsi bidang atau divisi dalam organisasi sebagaimana persyaratan standar yang dipakai.
- ✓ Permohonan diajukan kepada Lembaga Sertifikasi Sistem Mutu yang telah diakreditasi oleh Badan Akreditasi Nasional (misal Sumitomo).
- ✓ Tahapan dan langkah-langkah dalam menerapkan standar SNI 19-9000 :
  - a. Tahap Persiapan Dasar merupakan tahapan atau langkah awal yang harus dilakukan oleh suatu organisasi/perusahaan. Langkah ini masih melibatkan lapisan manajemen dan sejumlah personal. Mulai dari menyatakan komitmen sampai dengan menetapkan kebutuhan sumber daya yang diperlukan.
  - b. Tahapan Pengembangan dan Penerapan Sistem. Dalam tahapan ini berisi langkah-langkah yang harus dilakukan oleh organisasi dengan melibatkan banyak personal, mulai dari menyelenggarakan penyuluhan dan melaksanakan sendiri kegiatan audit mutu internal serta tindakan perbaikannya sampai dengan melakukan pemilihan lembaga sertifikasi yang cocok bagi suatu perusahaan.