



UP-Grading ISO 9001:2015

Prepared by : PQM Consultants | Jl. Cempaka Putih Tengah 17C No 7A Jakarta 10510

Bahasa Indonesia



PRODUCTIVITY &
QUALITY MANAGEMENT
CONSULTANTS

IMPROVEMENT THROUGH PEOPLE

30th

PQM CONSULTANTS

— ANNIVERSARY —

DEVELOPING PEOPLE FOR INDONESIA'S COMPETITIVENESS

PQM Consultants merupakan lembaga konsultasi, pelatihan dan riset dengan spesialisasi di bidang **peningkatan produktivitas dan kualitas melalui sumber daya manusia.**

Didirikan pada tahun 1987, PQM Consultants menjalin kerjasama dengan para klien dari berbagai bidang industri.

PQM Consultants memiliki komitmen penuh untuk memberikan pelayanan kepada para klien dengan **penuh integritas, kejujuran dan keterbukaan.**

Kami memberikan jasa pelatihan dan konsultasi dalam bidang :

- Productivity & Quality Improvement
- Leadership and Human Resources Development
- Service Excellence



KAMI TELAH MEMBANTU BERBAGAI PERUSAHAAN LOKAL, NASIONAL DAN MULTINASIONAL



DAN DAFTARNYA MASIH TERUS BERTUMBUH...



PT. Cubic Indonesia



Gunanusa Eramandiri



PT.SARI MAS PERMAI



PT. Krama Yudha Tiga Berlian Motors



PRODUCTIVITY & QUALITY MANAGEMENT CONSULTANTS

What's ISO 9001:2015?



PRODUCTIVITY &
QUALITY MANAGEMENT
CONSULTANTS

ISO 9001:2015

- ISO 9001 merupakan standar internasional yang diterbitkan oleh *International Organization for Standardization* (IOS) untuk sistem manajemen mutu.
- Standar internasional ISO 9001 diterbitkan pertama kali pada tahun 1987 dan mengalami revisi pada tahun 1994, 2000, 2008 dan terakhir pada tahun 2015.
- ISO 9001:2015 mengalami perubahan yang cukup signifikan dibandingkan dengan versi 2008. Pada ISO 9001:2008 terdapat 8 klausul sedangkan pada ISO 9001:2015 terdapat 10 klausul. Selain perubahan pada klausul pemahaman dan penerapan mengenai *Risk Based Thinking* juga ditekankan.
- Perusahaan-perusahaan yang telah mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2008 diberikan **waktu selama 3 tahun untuk mengupgrade ke ISO 9001:2015.**

Risk Management di dalam ISO 9001:2015



Perubahan yang paling signifikan dalam revisi 2015 ISO 9001 ini adalah penanganan sistematis terhadap resiko di setiap tahap.

Perspektif baru ini yang dikenal dengan 'Risk-Based Thinking' mendorong organisasi untuk menjadi lebih proaktif dalam mencegah dan mengelola dampak dari perubahan.

Apa yg berubah ?

- ▶ Persyaratan Sistem Manajemen menjadi 10 Persyaratan
- ▶ Standar Lebih Mudah dipahami dan diterapkan bagi Organisasi Service dan non-manufacturing
- ▶ Penekanan terhadap pendekatan proses makin di perjelas
- ▶ Memberikan pemahaman bahwa tidak semua organisasi sama di dalam penerapan system manajemennya melalui persyaratan “Organization Context”

Apa yg berubah ?

- ▶ Mempertinggi keterlibatan kepemimpinan dalam penerapan Sistem Manajemen
- ▶ Pemikiran berbasis Risiko disetiap proses
- ▶ Bahasa yang sederhana dan struktur standar yang lebih mudah dipahami
- ▶ Penyelarasan Kebijakan Mutu dan sasaran Mutu dengan Strategi Organisasi

Apa yg berubah ?

- ▶ Istilah Dokumen dan catatan digantikan dengan Informasi terdokumentasi
- ▶ Istilah Pembelian diganti dengan Pengendalian Penyedia Barang dan Jasa dari pihak eksternal
- ▶ Penekanan pada upaya mencari peluang Improvement lebih dipertegas

Prinsip Sistem Manajemen Mutu

ISO 9001:2008

1. Customer-Focused Organisation
2. Leadership
3. Involvement of People
4. Process Approach
5. System Approach to Management
6. Continual Improvement
7. Factual Approach to Decision Making
8. Mutually Beneficial Supplier Relationships

ISO 9001:2015

1. Customer Focus
2. Leadership
3. Engagement of People
4. Process Approach
5. Improvement
6. Evidence-based Decision Making
7. Relationship Management

Struktur ISO

ISO 9001:2008

0. Introduction
1. Scope
2. Normative References
3. Terms and Definitions
4. **Quality Management System**
5. **Management Responsibility**
6. **Resource Management**
7. **Product Realization**
8. **Measurement, Analysis and Improvement**

ISO 9001:2015

0. Introduction
1. Scope
2. Normative References
3. Terms and Definitions
4. **Context of the organization**
5. **Leadership**
6. **Planning**
7. **Support**
8. **Operations**
9. **Performance Evaluations**
10. **Improvement**

- ❑ ISO 9001:2015 mengalami perubahan yang cukup signifikan dibanding ISO 9001:2008
- ❑ Selain perubahan pada jumlah klausul, juga adanya penekanan pada pemahaman dan penerapan Risk Based Thinking

Manfaat Penerapan ISO 9001:2015 secara umum

Increasing Profitability

- Menurunkan 'Failure Cost'
- Meningkatkan efisiensi produksi (peningkatan produktivitas)

Increasing Competitive Advantages

- Mengidentifikasi potensi-potensi resiko dan mencegahnya sebelum terjadi
- Mempercepat proses pengembangan dan menurunkan biaya pengembangan
- Operational Excellence

Consistent Business Growth

- Standarisasi di seluruh proses kerja akan membantu pada saat ada peningkatan permintaan
- Meningkatkan kepuasan pelanggan

Filosofi Pendekatan PQM dalam Implementasi ISO

Menurut pandangan kami, penerapan ISO di dalam perusahaan bukanlah sekedar membuat dokumen persyaratan semata. ISO harus menjadi basis dalam proses Improvement suatu organisasi dalam perjalanannya menuju target yang lebih tinggi.

Supporting Strategic Goals

- Klarifikasi Tujuan Bisnis Organisasi
- Identifikasi Target Departemen yang menunjang sasaran Organisasi
- Penekanan Pada Improvement Business Process
- Memberikan Dampak terhadap Business Result

Encourage Improvement

- Mengurangi ketergantungan kepada Konsultan
- Penekanan terhadap membangun kapabilitas tim internal melakukan improvement dengan mandiri

Document Usability

- Dokumentasi praktikal, visual, dan mudah dimengerti
- Strategi visualisasi dan membuat dokumen yang 'User Friendly

Siklus (PDCA)-Plan-Do-Check-Act

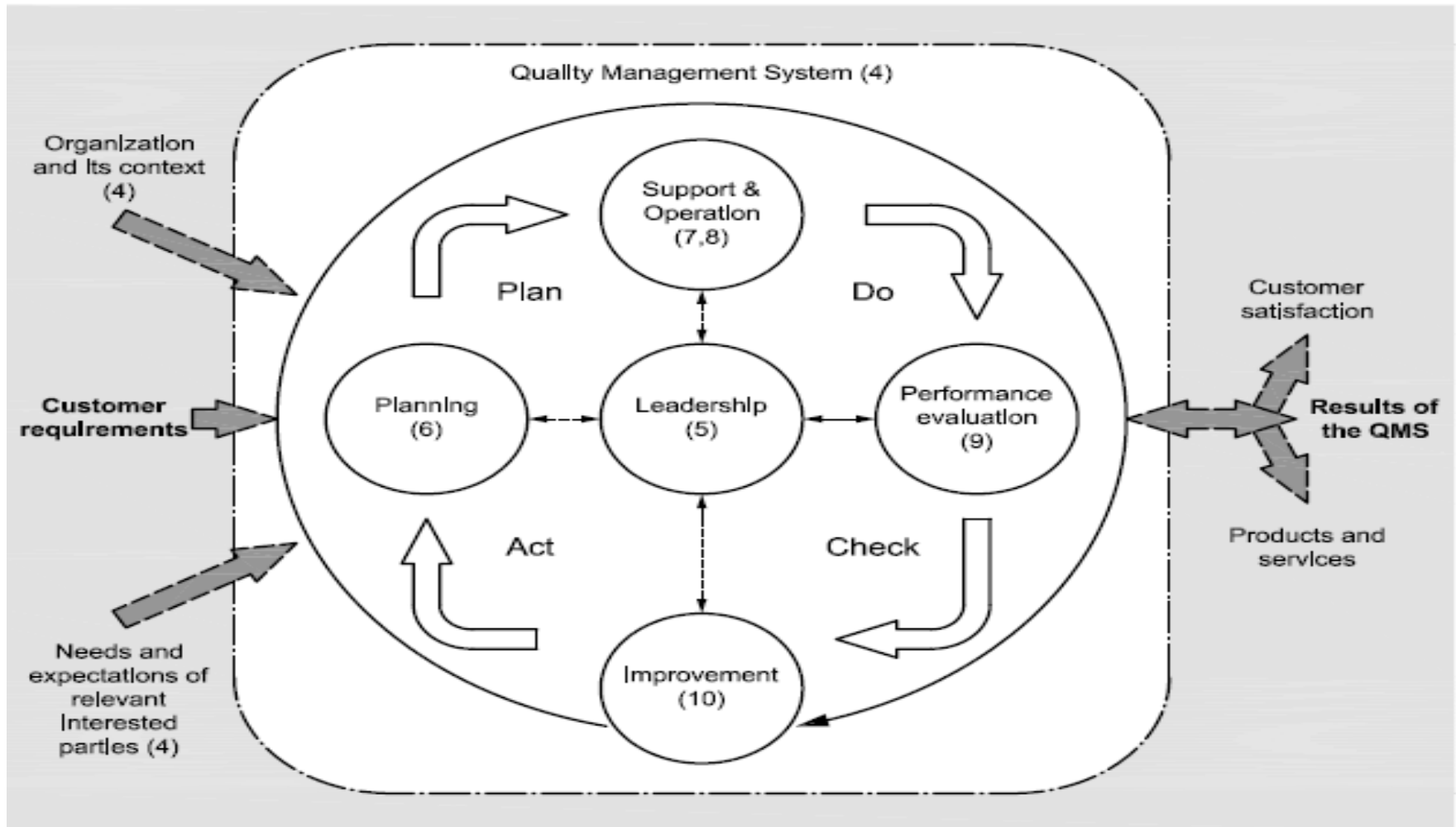


Figure 1 - Representation of the structure of this International Standard in the PDCA cycle

Siklus (PDCA) -Plan-Do-Check-Act

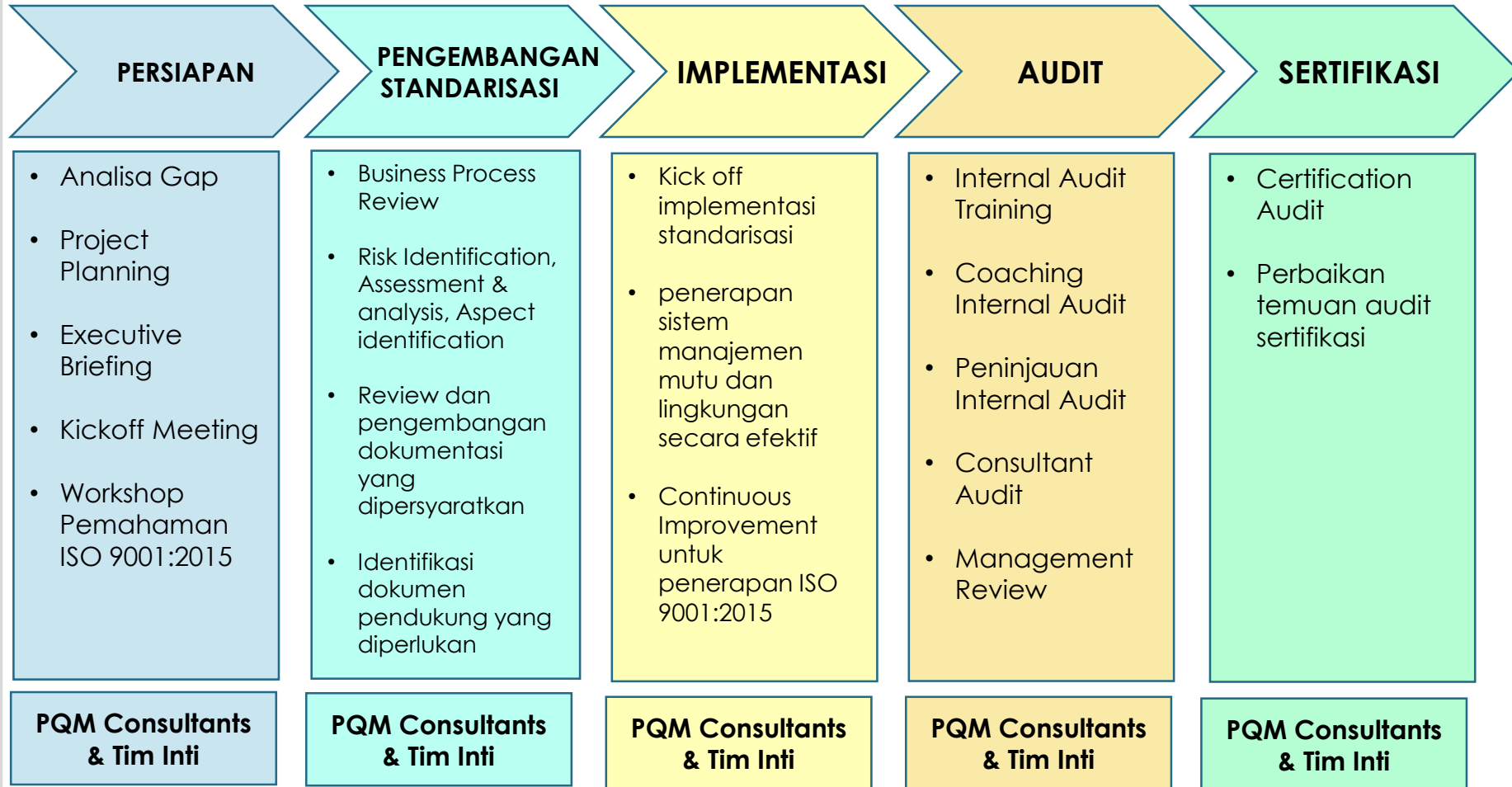
- Plan:** Menetapkan tujuan dari sistem, proses - proses, sumber daya dan resiko yang dibutuhkan untuk memberikan hasil yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan kebijakan organisasi
- Do:** Menjalankan rencana (Plan)
- Check:** Memonitor dan bila dapat diterapkan mengukur proses, hasil produk dan pelayananan terhadap kebijakan, sasaran dan persyaratan organisasi dan melaporkan hasilnya
- Act:** Menetapkan tindakan untuk meningkatkan **Kinerja** sesuai kebutuhan dan jika diperlukan

Tahapan Program



PRODUCTIVITY &
QUALITY MANAGEMENT
CONSULTANTS

Tahapan Program





KEGIATAN	OUTPUT
Analisa Gap	<ul style="list-style-type: none"> - Analisa gap dari implementasi yang sedang berjalan berdasarkan persyaratan ISO 9001:2015
Project Planning	<ul style="list-style-type: none"> - Operational Excellence project plan untuk penerapan intergrasi sistem manajemen ISO 9001:2015 - Persiapan Organisasi Team project dan Change management
Executive Briefing on ISO 9001:2015	<ul style="list-style-type: none"> - Top management commitment - Penetapan Quality and Environmental Objectives menuju Visi perusahaan - Penetapan Excellence Business Process Level 1 - Effective Leadership dalam penerapan ISO 9001:2015 - Awareness dan knowledge mengenai ISO 9001:2015 - Business Process Mapping menuju Operational Excellence
Training Persyaratan ISO 9001:2015 untuk Tim Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Employee Engagement - Risk Mapping, Register dan Risk Analysis,



KEGIATAN	OUTPUT
<p>Business Process Review & Risk identification and analysis,</p> <p>Review dan pengembangan dokumentasi</p> <p>Identifikasi dokumentasi pendukung serta sumber daya yang diperlukan</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Employee engagement mengenai pengembangan proses bisnis masing-masing bagian. - Value analysis dari business process - Excellence Business Process Level 2 dan 3 - Identifikasi dan analisa resiko setiap proses - Pengembangan Dokumentasi yang efektif sesuai persyaratan ISO 9001:2015 -Employee involvement dalam pendokumentasian - Identifikasi Dokumentasi pendukung, peraturan pemerintah, peraturan lingkungan dan peraturan lainnya - Penetapan sumber daya yang diperlukan organisasi - Peran dan tanggung jawab serta wewenang yang jelas berdasarkan Excellence business process



KEGIATAN	OUTPUT
<p>Kick Off Implementasi</p> <p>penerapan sistem manajemen terintegrasi mutu</p> <p>Continuous Improvement untuk penerapan ISO 9001:2015</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Awareness dan employee engagement mengenai pelaksanaan sistem ISO 9001:2015 - Penerapan Sistem manajemen mutu dan lingkungan - Peningkatan performance baik perusahaan, departemen maupun individu - Continuous Improvement terhadap pelaksanaan sistem management mutu



KEGIATAN	OUTPUT
Internal Audit Training	<ul style="list-style-type: none"> - Auditors yang terlatih (dalam melaksanakan program audit) sesuai standar ISO 19011:2011
Coaching Internal Audit	<ul style="list-style-type: none"> - Audit Program - Audit Plans - Internal audit dilakukan oleh auditor internal
Peninjauan Internal Audit	<ul style="list-style-type: none"> - Hasil internal audit ditinjau dan tindakan perbaikan untuk memperbaiki temuan audit dilaksanakan
Consultant Audit	<ul style="list-style-type: none"> - Kesiapan sistem manajemen mutu dan lingkungan sebelum audit sertifikasi - Corrective action request
Management Review	<ul style="list-style-type: none"> - Review efektifitas pelaksanaan ISO 9001:2015



KEGIATAN	OUTPUT
<p>Re-Certification Audit</p> <p>Perbaikan temuan audit sertifikasi</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Proses audit sertifikasi ISO 9001:2015 - Tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap temuan audit sertifikasi telah dilakukan dan efektif

Studi Case



PRODUCTIVITY &
QUALITY MANAGEMENT
CONSULTANTS

ISO Implementation Case Study: PT. Cubic Indonesia

Overview/Challenge

PT Cubic Indonesia sebelumnya telah menjalankan ISO 9001:2000 dari tahun 2004, tetapi dalam pelaksanaannya tidak berjalan dengan optimal karena hanya sebatas pada dokumentasi. Reject produksi masih di atas 15 %, Serta produktivitas yang rendah membuat PT. Cubic Indonesia kesulitan dalam bersaing dalam kompetisi serta biaya kerugian yang besar



Solution

Pada pertengahan tahun 2013 PQM Consultant memulai dengan melakukan Executive Briefing untuk mendapatkan komitmen dari Top Management mengenai Revitalisasi ISO 9001, memberikan pemahaman, dan menjelaskan manfaat dari ISO 9001. Kemudian diikuti dengan pembekalan ISO 9001 kepada team dan pelaksanaan Kick Off Pelaksanaan ISO untuk meningkatkan engagement dari seluruh karyawan. Proses dilanjutkan dengan mapping proses bisnis dan pengembangan dokumen yang dibutuhkan dengan cara diskusi dan menggali informasi dari Process Owner, Dilanjutkan dengan pelaksanaan dan Internal Audit serta pendampingan selama certification audit

Results

Reject Rate menurun hingga dibawah 6 %
Utilisasi meningkat hingga 82 %
Akurasi pencapaian Produksi 99,7 %



PT Cubic Indonesia merupakan satu-satunya perusahaan dengan teknologi Cubic (Teknologi dekorasi yang menggunakan cetakan film khusus dengan corak natural maupun abstrak) untuk komponen interior otomotif.

ISO Implementation Case Study: PT. Mitra Lestari Motorindo

Overview/Challenge

Setahun sebelumnya PT. Mitra Lestari Motorindo telah mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2008 dari TUV Rheinland, namun dalam pelaksanaannya ISO yang telah dijalankan hampir tidak memberikan dampak terhadap bisnis perusahaan. Management Review tidak berjalan dengan efektif, dokumentasi masih terpisah dan tingkat loss material dikarenakan standarisasi di warehouse belum baik masih tinggi



Solution

Pada pertengahan awal tahun 2014 PQM Consultant mulai melaksanakan program revitalisasi ISO 9001 dengan melakukan Executive Briefing sekaligus penetapan Quality Policy dan Quality Objective berdasarkan Visi dan Misi perusahaan dan involvement dari semua karyawan. Selanjutnya dilakukan pelatihan ISO 9001 dan pemetaan bisnis proses dengan departemen terkait. Pengembangan dokumentasi yang diperlukan serta melaksanakan pelatihan internal audit serta pelaksanaan internal audit yang efektif. Melakukan konsultan audit dan management review sebelum proses pendampingan pada saat audit dari badan sertifikasi

Results

Penurunan jumlah komplain dari 21 menjadi 14 komplain
On time delivery pada bulan Juni – Juli 2014 mencapai 100%
Penurunan turn over karyawan

PT Mitra Lestari Motorindo merupakan perusahaan trading yang bergerak dalam penjualan sparepart kendaraan bermotor dengan segmen kelas atas. Material 100% didatangkan dari luar negeri dan dilakukan pengemasan ulang.



THANK YOU



PRODUCTIVITY &
QUALITY MANAGEMENT
CONSULTANTS

Address:

Jl. Cempaka Putih Tengah 17 C No. 7A, Jakarta 10510

Ph : (021) 4251836, (021) 4251887, (021) 4207928

Fax : (021) 4254836

Mobile : 0811 -839200 - Yuwono Wijanarko

Email : yw@pqm.co.id

Homepage : www.pqm.co.id



PRODUCTIVITY &
QUALITY MANAGEMENT
CONSULTANTS

Partial PQM's Client ISO



PRODUCTIVITY &
QUALITY MANAGEMENT
CONSULTANTS



PT GAYA MOTOR

PT Maligi Permata Industrial Estate (KIIC)



KOTA DELTAMAS
'Business & Lifestyle City'



ShareStar Indonesia





THANK YOU



PRODUCTIVITY &
QUALITY MANAGEMENT
CONSULTANTS

Address:

Jl. Cempaka Putih Tengah 17 C No. 7A, Jakarta 10510

Ph : (021) 4251836, (021) 4251887, (021) 4207928

Fax : (021) 4254836

Email : cro@pqm.co.id

Homepage : www.pqm.co.id



PRODUCTIVITY &
QUALITY MANAGEMENT
CONSULTANTS