



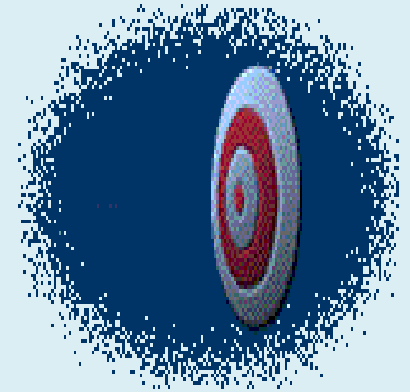
***AWARENESS***

**QUALITY MANAGEMENT SYSTEM**

*ISO 9001 : 2015*

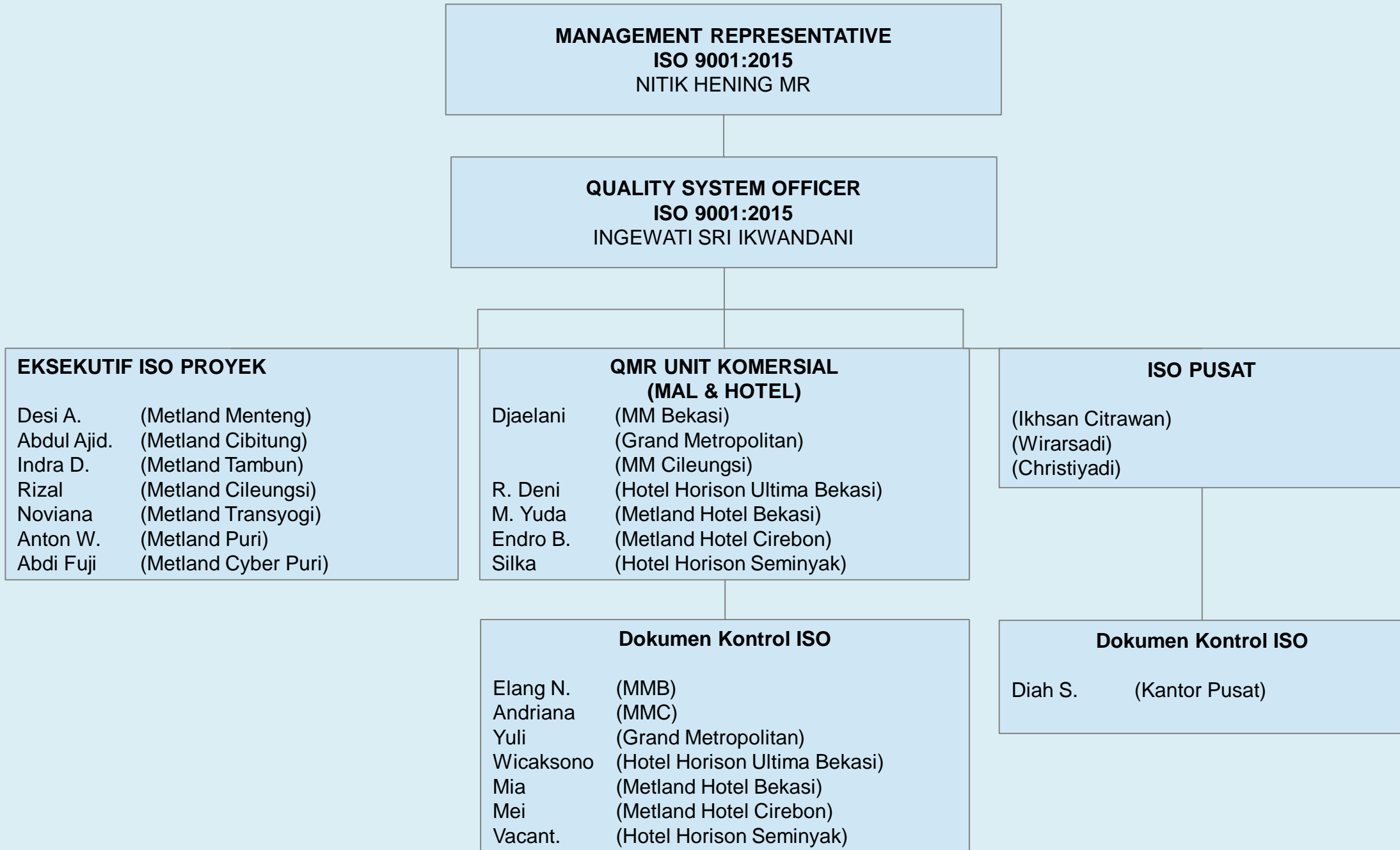
**PT. METROPOLITAN LAND, Tbk**

# Sasaran Presentasi



- Memahami secara garis besar tentang standar sistem manajemen mutu ISO 9001:2015
- Mendapatkan gambaran mengenai Identifikasi / Analisa Resiko

## STRUKTUR TIM ISO PUSAT





***The International Organization for Standardization  
Organisasi Internasional Untuk Standardisasi***

- Berasal dari kata Yunani “ISO”, yang berarti “sama / sepadan”
- Berdiri tahun 1947, berpusat di Jenewa, Swiss
- Terdiri dari banyak Komite Teknik
- Anggota : perwakilan dari 161 pemerintah
- Bertugas mengharmonisasikan standar yang sering umum digunakan menjadi Standard Internasional
- Bukan merupakan badan sertifikasi
- Penerapan Standard Internasional yang dikeluarkannya bersifat sukarela

***adalah badan penetap standar internasional yang terdiri dari wakil-wakil dari badan standardisasi nasional setiap negara dan juga organisasi swasta.***

## Sertifikasi Sistem Manajemen

Focus :

**Quality Management**

**ISO 9001**

Environmental Management

ISO 14001

Health and Safety Management

ISO 45001

Information Security

ISO 27001

Industry Spesific:

Food

ISO 22000

Automotive

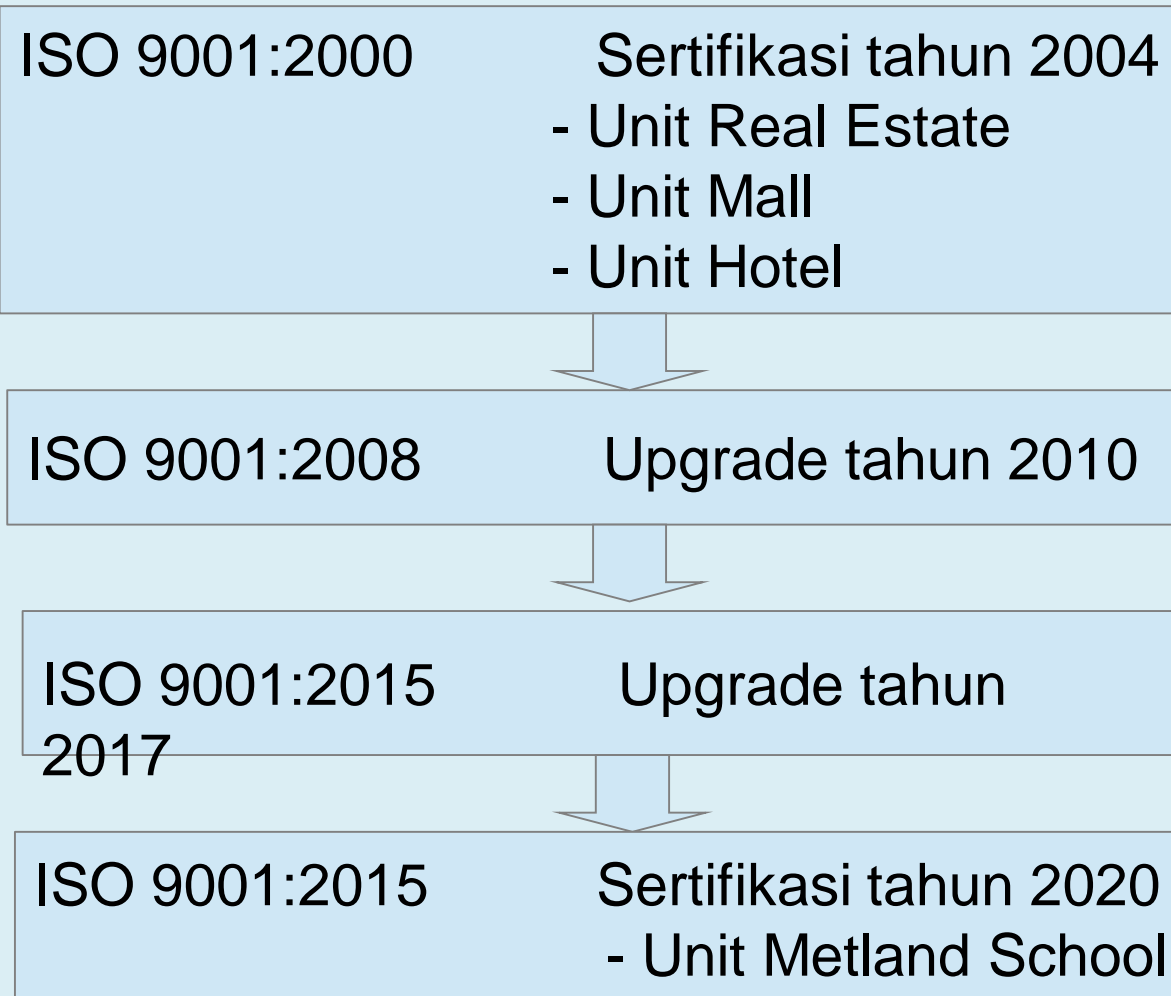
ISO (TS) 16949

Oil and Gas

ISO (TS) 290001



## **HISTORY ISO 9001 METLAND**



# Definisi Mutu

Produk atau pelayanan jasa dikatakan bermutu, bila suatu produk atau jasa dapat **memenuhi syarat atau keinginan pelanggan**, dimana pelanggan dapat menggunakan atau menikmati produk atau jasa tersebut dengan **sangat puas** dan ia menjadi pelanggan tetap

# Sistem Manajemen

## \* **Sistem Manajemen :**

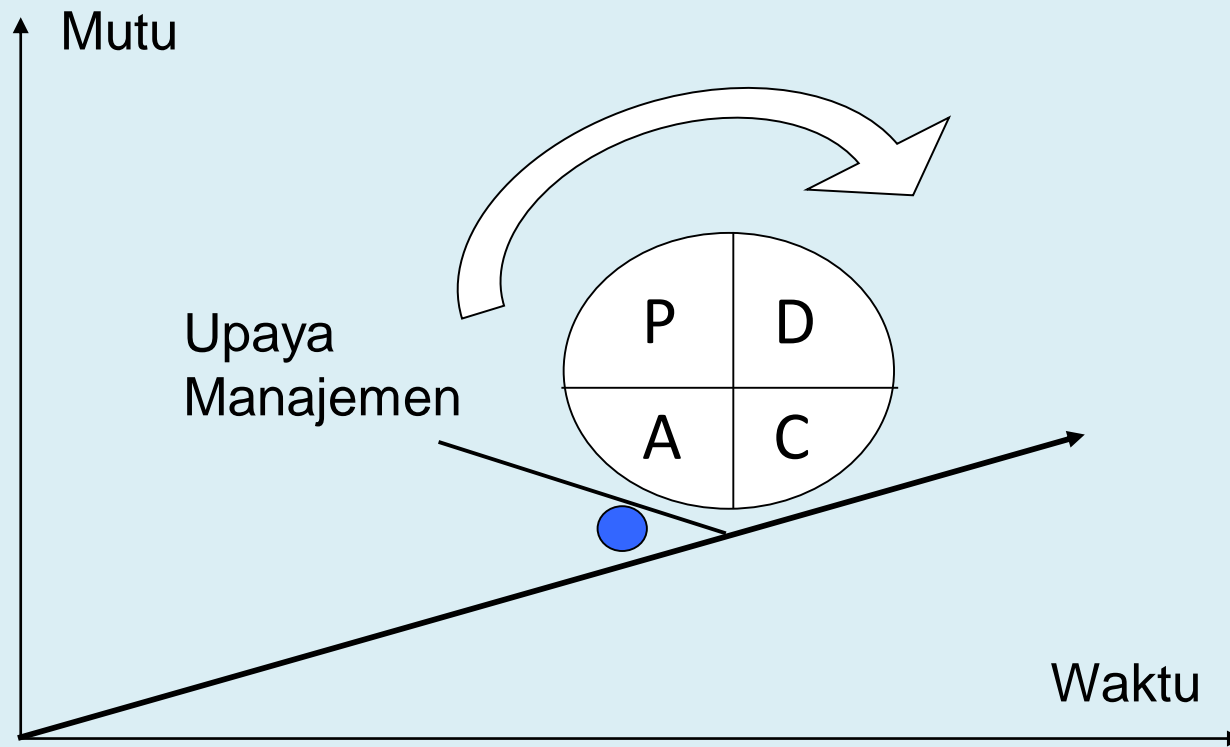
Sistem untuk membuat kebijakan dan sasaran-sasaran dan untuk mencapai sasaran-sasaran tersebut.

## \* **Sistem Manajemen Mutu :**

Sistem manajemen untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi berkaitan dengan masalah mutu.

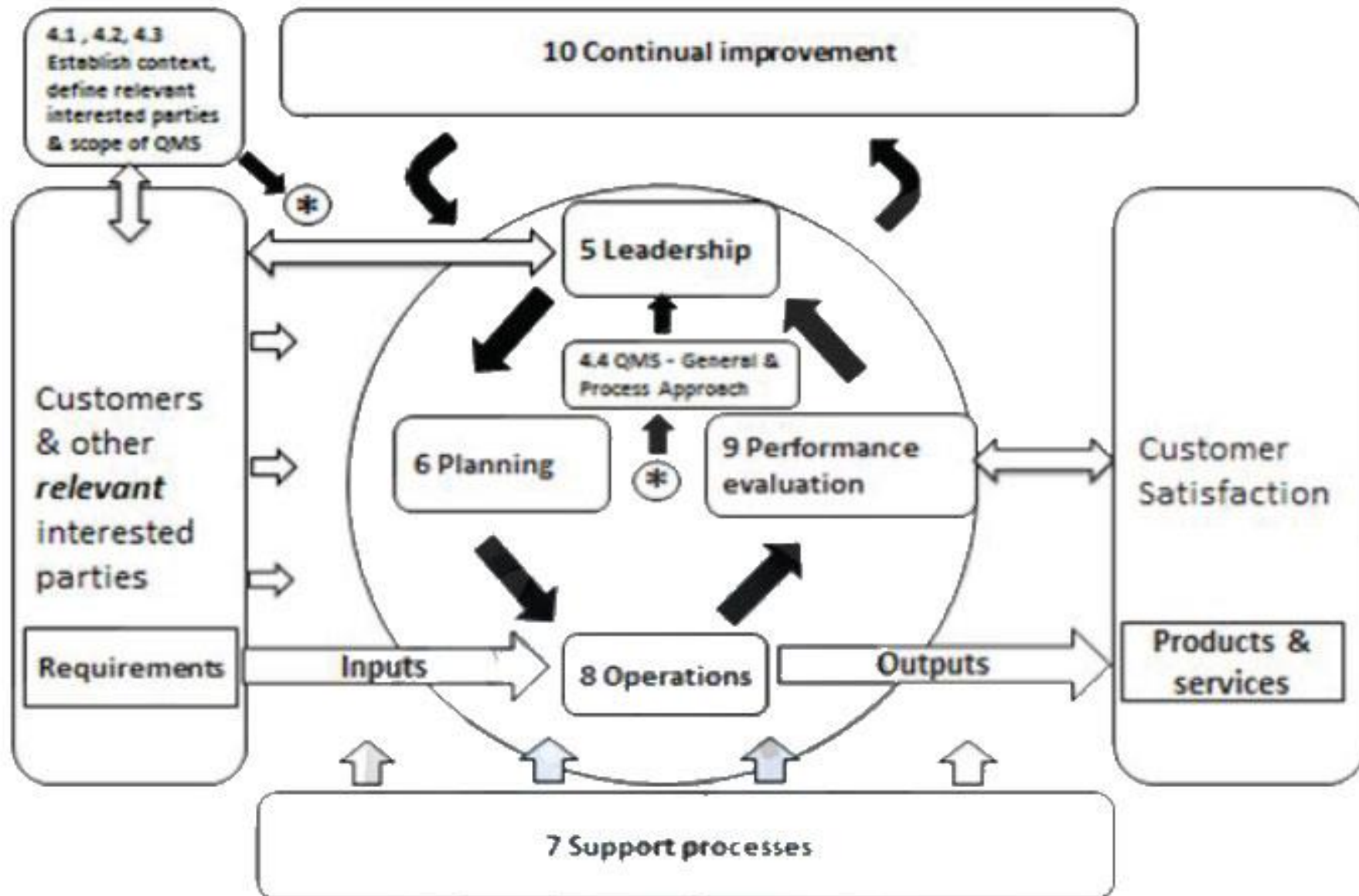






Gambar 1. Upaya manajemen untuk mencapai mutu dengan pola PDCA

# Metland



## HIGH LEVEL STRUCTURE

### Introduction

1. Scope
2. Normative references
3. Terms and definition
4. Context of the organization
5. Leadership
6. Planning
7. Support

**Plan**

---

### 8. Operation

**Do**

---

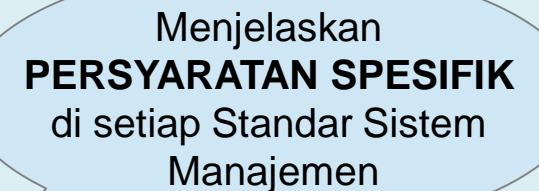
### 9. Performance evaluation

**Check**

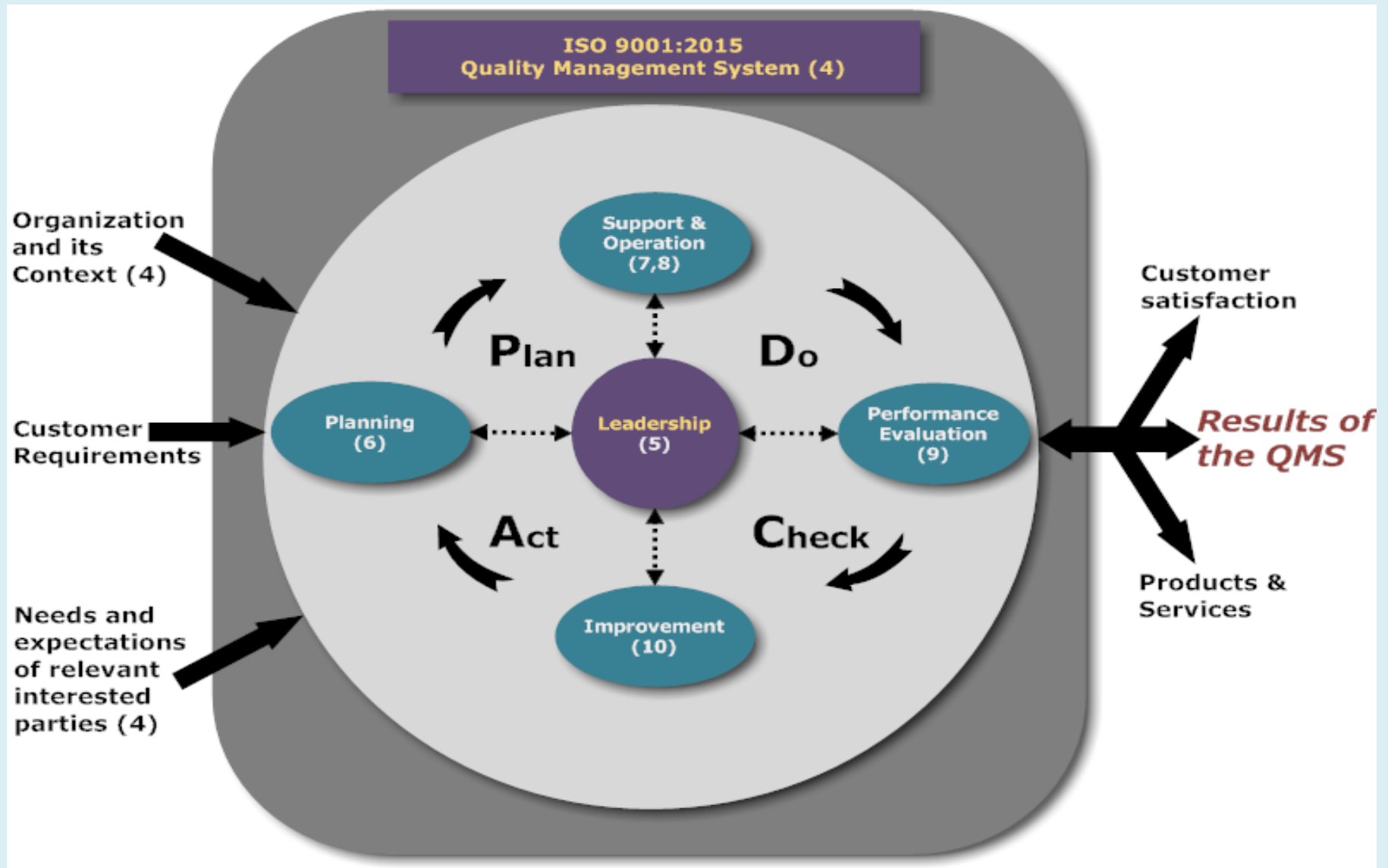
---

### 10. Improvement

**Act**



Menjelaskan  
**PERSYARATAN SPESIFIK**  
di setiap Standar Sistem  
Manajemen



Gambar 3. Pola PDCA Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

## Keuntungan dari penerapan ISO 9001:2015

- ✧ Meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan
- ✧ Memperbaiki citra mutu dan persaingan
- ✧ Menaikkan produktivitas dan mutu produk atau jasa melalui :
  - team work dan komunikasi yang baik
  - kontrol yang lebih kuat
  - mereduksi pemborosan
- ✧ Menyediakan pelatihan yang sistematis terhadap semua staf melalui prosedur dan instruksi kerja yang didefinisikan dengan baik
- ✧ Meningkatkan kepedulian mutu dalam perusahaan

**PERSYARATAN**  
**ISO 9001 : 2015**  
**QUALITY MANAGEMENT SYSTEM**



# PASAL-PASAL ISO 9001:2015

- 0. Introduction
- 1. Scope
- 2. Normative references
- 3. Terms and definition
- 4. Context of the organization
  - 4.1 Understanding the organization its context
  - 4.2 Understanding the needs and expectations of interested parties
  - 4.3 Determining the scope of the quality management system
  - 4.4 Quality management system and its processes
- 5. Leadership
  - 5.1 Leadership and commitment
  - 5.2 Quality policy
  - 5.3 Organizational roles, responsibility and authority
- 6. Planning**
  - 6.1 Actions to address risks and opportunities**
  - 6.2 Quality objectives and planning to achieve them**
  - 6.3 Planning of changes**

# PASAL-PASAL ISO 9001:2015

## 7. Support

7.1 Resources

7.2 Competence

7.3 Awareness

7.4 Communication

7.5 Documented Information

## 8. Operation

8.1 Operational planning and control

8.2 Determination of requirements for products and services

8.3 Design and development of products and services

8.4 Control of externally provided products and services

8.5 Production and services provision

8.6 Release of products and services

8.7 Control of nonconforming process outputs, products and services

## 9. Performance evaluation

9.1 Monitoring, measurement, analysis and evaluation

9.2 Internal audit

9.3 Management Review



# PASAL-PASAL ISO 9001:2015

## 10. Improvement

### 10.1 General

### 10.2 Nonconformity and corrective action

### 10.3 Continual Improvement

**KEBIJAKAN MUTU  
PT. METROPOLITAN LAND, TBK**

**PT. Metropolitan Land, Tbk** bertekad untuk selalu memuaskan Pelanggan-pelanggannya melalui :

- 1. Produk berkualitas sesuai spesifikasi***
- 2. Pelayanan kepada konsumen yang memuaskan***
- 3. Harga wajar dan kompetitif***
- 4. Serah Terima tepat waktu***

### 5.2 Kebijakan Mutu

5.2.1 Top Manajemen harus menetapkan, meninjau, dan mengelola Kebijakan Mutu yang :

- a. Sesuai dengan tujuan dan konteks organisasi
- b. Menyediakan kerangka kerja untuk menetapkan dan meninjau Sasaran mutu.
- c. Mencakup komitmen untuk memenuhi persyaratan yang berlaku
- d. Mencakup komitmen untuk secara berkesinambungan meningkatkan sistem manajemen mutu

5.2.2. Kebijakan mutu harus :

- a. Tersedia dalam bentuk informasi terdokumentasi
- b. Dikomunikasikan, dipahami, dan dijalankan dalam organisasi
- c. Tersedia bagi pemangku yang berkepentingan

### 5.3 Peran Dalam Organisasi, Tanggung Jawab dan Wewenang

Top Manajemen harus memastikan tanggung jawab dan wewenang bagi fungsi yang relevan ditetapkan, dikomunikasikan dan dipahami dalam organisasi



## Pasal 6: PERENCANAAN UNTUK SISTEM MANAJEMEN MUTU

6.1 Tindakan Untuk Menangani Risiko dan Peluang

6.2 Sasaran Mutu dan Rencana untuk Mencapainya

6.3 Merencanakan Perubahan - Perubahan

### Definisi Risiko :

- Sesuatu yang buruk (tidak diinginkan), baik yang sudah diperhitungkan maupun yang belum diperhitungkan, yang merupakan suatu akibat dari suatu tindakan atau kegiatan.
- Efek (Positif dan Negatif) dari ketidakpastian terhadap suatu hasil yang diharapkan



## **Peluang (Opportunity)**

- Penyimpangan / perubahan positif dari risiko dapat menjadi peluang (tidak selalu).**
- Peluang dapat mengarah kepada adopsi praktik baru, peluncuran produk baru, pembukaan pasar baru, menangani pelanggan baru membangun kemitraan, penggunaan teknologi baru, atau kemungkinan-kemungkinan lain yang diinginkan dan layak untuk memenuhi kebutuhan organisasi dan pelanggannya.**

# Manajemen Risiko

Proses pengelolaan risiko yang mencakup identifikasi, evaluasi dan pengendalian risiko yang dapat mengancam kelangsungan usaha atau aktivitas perusahaan





# Proses Manajemen Risiko



Proses Manajemen Risiko

- 1. Penetapan Konteks**  
latar belakang, ruang lingkup, tujuan, dan lingkungan pengendalian
- 2. Identifikasi Risiko**  
mengidentifikasi risiko, waktu, sebab, dan proses terjadinya peristiwa risiko
- 3. Analisis risiko**  
mencermati risiko dan tingkat pengendalian serta menilai risiko
- 4. Evaluasi risiko**  
dilakukan untuk pengambilan keputusan mengenai penanganan risiko
- 5. Penanganan risiko**  
mengidentifikasi opsi penanganan risiko dan memilih opsi terbaik
- 6. Monitoring dan revidu**  
memastikan penanganan dan langkah-langkah lanjutan yang diperlukan
- 7. Komunikasi dan konsultasi**  
dilakukan terus menerus dengan cara mengembangkan metode komunikasi dan pelaporan kepada *stakeholder* internal maupun eksternal

## 6.2 Sasaran Mutu dan Perencanaan untuk Mencapainya



### 6.2.2

- a) Apa yang harus terlaksana
- b) Sumber daya apa yang akan dibutuhkan
- c) Siapa yang akan bertanggung jawab
- d) Kapan sasaran harus tercapai
- f) Bagaimana hasilnya akan dievaluasi

### 6.2.1

- a) Konsisten terhadap kebijakan mutu
- b) Dapat diukur
- c) Mempertimbangkan persyaratan yang berlaku
- d) Relevan terhadap kesesuaian produk dan jasa serta peningkatan kepuasan pelanggannya
- e) Dimonitor
- f) Dikomunikasikan
- g) Ditingkatkan sesuai kebutuhan

## Pasal 9 : EVALUASI KINERJA

9.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisis, Evaluasi

9.2 Audit Mutu Internal

9.3 Tinjauan Manajemen

## Pasal 10 : PENINGKATAN

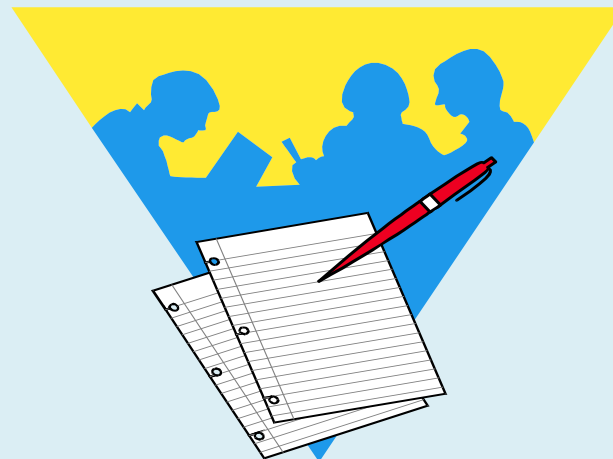
10.1 Umum

10.2 Ketidaksesuaian dan Tindakan Korektif

10.3 Peningkatan yang Berkelanjutan

# AUDIT

**ISO 9001:2015**



# Audit

Proses yang sistematis, independen, dan terdokumentasi untuk memperoleh **bukti audit**.



Dan mengevaluasi bukti tersebut secara obyektif untuk menentukan tingkat kesesuaiannya dengan **kriteria audit**.

# Bukti Audit

Merupakan informasi yang digunakan oleh auditor untuk menentukan apakah informasi yang sedang diaudit pernyataannya sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan.

## Kriteria Audit

Seputar kebijakan, prosedur atau persyaratan yang dijadikan rujukan.

***Bila ternyata bukti audit tidak sesuai dengan kriteria audit yang telah ditetapkan, maka hal tersebut dinyatakan sebagai temuan. Dan temuan tsb ditulis dalam laporan audit (NCR).***

# **AMI : AUDIT MUTU INTERNAL**

- Bertujuan untuk memeriksa sejauh mana organisasi menerapkan **sistem manajemen mutu ISO 9001:2015** di lingkungan organisasinya; memeriksa kesesuaian penerapan dengan persyaratan sistem manajemen mutu.
- Dilaksanakan 2x dalam setahun.  
( April & Oktober )





# SURVEILLANCE / EKSTERNAL AUDIT

- Audit yang dilakukan oleh pihak luar, dalam hal ini adalah PT. URS Services Indonesia.
- URS akan meninjau manual mutu dan prosedur yang ada di PT. Metropolitan Land Tbk. dan meninjau kualitas evaluasi perusahaan apakah target yang ditetapkan untuk program manajemen terukur dan dapat dicapai.
- Dilaksanakan 1x dalam setahun.  
( Juli )



**CATAT  
APA YANG KAMU  
LAKUKAN**

**LAKUKAN  
APA YANG KAMU CATAT**

**TUNJUKKAN PADA KU**



**TERIMA KASIH**