

TENTANG ISO 9001:2015

ISO 9001:2015 merupakan standar internasional dan standar menjadi pedoman perusahaan dalam menjaga mutu dan konsistensi produk. Adapun dengan produk yang kualitas, terdapat dua hal lainnya yang dapat tercapai. Pertama adalah kepuasan dan loyalitas pelanggan yang akan berujung pada penjualan produk. Kedua adalah untuk meningkatkan efisiensi proses produksi, baik dari segi waktu maupun bahan baku.

ISO 9001 adalah bagian dari keluarga sistem standar manajemen mutu untuk membantu perusahaan dalam memastikan bahwa perusahaannya dapat memenuhi kebutuhan pelanggan serta stakeholdernya sesuai persyaratan legalitas yang ditetapkan sesuai produk—baik barang maupun jasa—yang ditawarkannya.

Melalui penerapan ISO 9001, perusahaan dapat mewujudkan tujuan yang diharapkan sekaligus meningkatkan kredibilitas dan dapat bersaing di ranah pasar yang lebih luas. Hingga saat ini, jutaan perusahaan di seluruh dunia telah melakukan sertifikasi ISO 9001.

Adapun prinsip-prinsip dalam ISO 9001 : 2015 memuat tujuh poin diantaranya

1. Fokus pelanggan
2. Kepemimpinan
3. Keterlibatan orang lain
4. Pendekatan proses bisnis
5. Peningkatan terus-menerus
6. Pendekatan faktual dalam membuat keputusan
7. Manajemen relasi

Manfaat Penerapan ISO 9001:2015 adalah :

a. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

ISO 9001 : 2015 mendorong perusahaan untuk selalu berorientasi pada pelanggan. Artinya, perusahaan pun perlu melakukan observasi untuk mengetahui apa yang sesungguhnya menjadi kebutuhan dan harapan pelanggan, lalu melakukan upaya-upaya untuk mewujudkan hal tersebut.

Begitu kebutuhan dan harapan tersebut terpenuhi, pelanggan akan merasa puas. Mereka pun akan mempertimbangkan untuk kembali menggunakan produk tersebut. Namun, jika kualitas produk yang dihasilkan tidak konsisten, maka pelanggan pun enggan untuk kembali melakukan pembelian di masa mendatang.

Pada akhirnya, kualitas akan memengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan pun akan memengaruhi loyalitas pelanggan, dan loyalitas pelanggan akan memengaruhi pendapatan serta kesuksesan perusahaan. Oleh sebab itu, demi menjaga kestabilan tersebut, diperlukan konsistensi.

b. Meningkatkan Citra dan Kepercayaan Pelanggan

Pelanggan yang puas dengan sebuah produk tidak jarang akan merekomendasikannya kepada masyarakat lebih luas, mulai dari orang-orang terdekat hingga orang asing melalui media sosial sekalipun. Semakin banyak ulasan positif yang diperoleh, makin bagus pula reputasi yang diperoleh perusahaan.

Di samping itu, mengingat ISO 9001 : 2015 sendiri merupakan standar yang diakui secara internasional, memiliki sertifikasi ini pun menjadi salah satu keunggulan yang bisa ditonjolkan oleh perusahaan (terutama apabila ingin bersaing di kancah global).

Pasalnya, perusahaan dengan ISO 9001 : 2015 akan menjaga mutu proses yang dilakukan, baik dari produksi maupun distribusi. Dengan demikian, supplier maupun mitra yang bekerja sama pun lebih terjamin kualitasnya.

c. Menjaga Keberlangsungan Perusahaan

Perusahaan tentu ingin menjaga eksistensinya selama mungkin dalam persaingan bisnis. Namun, untuk mewujudkannya diperlukan banyak aspek, mulai dari hal-hal yang berkaitan dengan pihak eksternal maupun internal.

ISO 9001 : 2015 menerapkan tujuh prinsip yang mencakup standar dari berbagai aspek. Tak hanya bagaimana menjaga kepuasan pelanggan, ISO 9001 : 2015 memberi panduan mengenai pentingnya menjaga relasi dengan seluruh stakeholder, apresiasi dan rasa hormat pada karyawan, dan lain-lain.

Seluruh faktor ini saling mendukung satu sama lain dalam mewujudkan iklim perusahaan yang terus bertumbuh sekaligus mendorong tercapainya tujuan perusahaan. Tentunya, prinsip-prinsip ini pun harus terus diterapkan (dapat dibuktikan melalui audit) agar mencapai sasaran.

Sertifikasi ISO 9001 : 2015

Perusahaan yang ingin memperoleh sertifikasi ISO 9001:2015 perlu melalui proses audit terlebih dahulu. Adapun proses audit ini secara umum terdiri dari dua tahap, yakni dokumentasi dan implementasi dokumen yang sudah disahkan dan kegiatan audit sertifikasi ISO 9001 : 2015 wajib dilakukan oleh Badan Sertifikasi atau independen.