



Silabus Workshop Awareness ISO 9001 Quality Management System (QMS)

1. Deskripsi Pelatihan

Workshop Awareness ISO 9001:2015 dirancang untuk memberikan pemahaman menyeluruh kepada peserta mengenai standar internasional Sistem Manajemen Mutu (Quality Management System/QMS) yang paling banyak diadopsi di dunia. Pelatihan ini membahas latar belakang, prinsip, struktur klausul, hingga penerapan praktis ISO 9001:2015 dalam operasional organisasi sehari-hari.

Selama 3 hari, peserta akan diajak memahami filosofi dasar manajemen mutu, tujuh prinsip manajemen mutu, pendekatan berbasis proses dan risiko (*risk-based thinking*), serta bagaimana menerjemahkan setiap klausul standar ke dalam praktik nyata di organisasi. Workshop ini juga membekali peserta dengan kemampuan dasar melakukan identifikasi proses, penyusunan dokumentasi mutu, hingga simulasi audit internal sederhana, sehingga peserta tidak hanya memahami teori tetapi juga siap berkontribusi dalam penerapan dan pemeliharaan QMS di unit kerjanya masing-masing.

2. Tujuan Pelatihan

Setelah mengikuti workshop ini, peserta diharapkan mampu:

1. Memahami latar belakang, tujuan, dan manfaat penerapan ISO 9001:2015 bagi organisasi.
2. Menjelaskan tujuh prinsip manajemen mutu (*quality management principles*).
3. Memahami struktur High Level Structure (HLS) dan seluruh klausul utama ISO 9001:2015.
4. Menerapkan pendekatan proses (*process approach*) dan pemikiran berbasis risiko (*risk-based thinking*).
5. Mengidentifikasi konteks organisasi, kebutuhan pemangku kepentingan, dan ruang lingkup QMS.
6. Memahami persyaratan dokumentasi (*documented information*) sesuai standar.
7. Memahami siklus PDCA (*Plan-Do-Check-Act*) dalam pengelolaan mutu.
8. Mengenali proses audit internal dan tinjauan manajemen sebagai bagian dari perbaikan berkelanjutan.



9. Mempersiapkan organisasi/unit kerja menuju implementasi atau sertifikasi ISO 9001:2015.

3. Target Audience

Workshop ini ditujukan bagi:

- Manajemen puncak dan pengambil keputusan (C-level, direksi, kepala divisi)
- Management Representative (MR) dan tim QMS/Quality Assurance
- Calon auditor internal dan tim audit mutu
- Kepala departemen/unit kerja yang terlibat dalam proses inti organisasi
- Staf operasional yang akan menjadi penanggung jawab proses (*process owner*)
- Tim procurement, produksi, HR, dan layanan pelanggan
- Konsultan dan praktisi manajemen mutu
- Instansi pemerintah dan organisasi publik yang tengah mempersiapkan sertifikasi ISO 9001

Catatan: Tidak diperlukan pengalaman sebelumnya dengan sistem manajemen mutu.

Workshop ini sesuai untuk pemula maupun peserta yang ingin menyegarkan pemahaman (refreshment).

4. Materi Pelatihan

HARI 1: Konsep Dasar dan Prinsip Manajemen Mutu

Sesi 1: Pembukaan dan Pengantar Manajemen Mutu

- Perkenalan dan tujuan pelatihan
- Sejarah dan perkembangan standar ISO 9001
- Manfaat penerapan QMS bagi organisasi (internal dan eksternal)

Sesi 2: Tujuh Prinsip Manajemen Mutu

- Fokus pelanggan (*customer focus*)
- Kepemimpinan (*leadership*)
- Keterlibatan orang (*engagement of people*)
- Pendekatan proses (*process approach*)
- Perbaikan (*improvement*)



- Pengambilan keputusan berbasis bukti (*evidence-based decision making*)
- Manajemen relasi (*relationship management*)

Sesi 3: Struktur dan Terminologi ISO 9001:2015

- High Level Structure (HLS) dan kesesuaiannya dengan standar manajemen lain
- Istilah dan definisi kunci dalam ISO 9001:2015
- Perbedaan ISO 9001:2008 vs ISO 9001:2015 (poin-poin perubahan utama)

Sesi 4: Pendekatan Proses dan Pemikiran Berbasis Risiko

- Konsep *process approach* dan pemetaan proses bisnis (SIPOC)
- *Risk-based thinking*: identifikasi risiko dan peluang
- Latihan: menyusun peta proses sederhana untuk unit kerja masing-masing

HARI 2: Klausul Utama ISO 9001:2015

Sesi 5: Klausul 4 & 5 — Konteks Organisasi dan Kepemimpinan

- Memahami konteks internal dan eksternal organisasi
- Kebutuhan dan ekspektasi pihak berkepentingan (*interested parties*)
- Penetapan ruang lingkup QMS
- Peran kepemimpinan, kebijakan mutu, dan peran/tanggung jawab organisasi

Sesi 6: Klausul 6 & 7 — Perencanaan dan Dukungan

- Perencanaan sasaran mutu (*quality objectives*) dan tindakan terhadap risiko/peluang
- Manajemen sumber daya (manusia, infrastruktur, lingkungan kerja)
- Kompetensi, kepedulian (*awareness*), dan komunikasi
- Persyaratan dokumentasi (*documented information*)

Sesi 7: Klausul 8 — Operasional

- Perencanaan dan pengendalian operasional
- Persyaratan produk/jasa dan desain & pengembangan
- Pengendalian penyedia eksternal (*external provider*)
- Produksi/penyediaan jasa, pelepasan produk, dan pengendalian ketidaksesuaian

Sesi 8: Latihan Kelompok — Pemetaan Proses dan Identifikasi Risiko



- Studi kasus: menyusun proses bisnis dan sasaran mutu untuk organisasi contoh
- Diskusi kelompok dan presentasi hasil kerja kelompok
- Umpan balik dari fasilitator

HARI 3: Evaluasi Kinerja, Audit, dan Persiapan Implementasi

Sesi 9: Klausul 9 — Evaluasi Kinerja

- Pemantauan, pengukuran, analisis, dan evaluasi
- Kepuasan pelanggan sebagai indikator kinerja mutu
- Audit internal: tujuan, prinsip, dan tahapan pelaksanaan
- Tinjauan manajemen (*management review*)

Sesi 10: Klausul 10 — Peningkatan Berkelanjutan

- Penanganan ketidaksesuaian dan tindakan korektif
- Konsep perbaikan berkelanjutan (*continual improvement*)
- Hubungan antara temuan audit, tindakan korektif, dan siklus PDCA

Sesi 11: Simulasi Audit Internal Sederhana

- Teknik dasar audit: wawancara, observasi, dan pemeriksaan dokumen
- Latihan menyusun checklist audit sederhana
- Simulasi audit internal dalam kelompok kecil dan presentasi temuan

Sesi 12: Persiapan Implementasi/Sertifikasi dan Penutupan

- Gap assessment sederhana: kesiapan organisasi terhadap ISO 9001:2015
- Tahapan umum menuju sertifikasi (badan sertifikasi, audit tahap 1 & 2)
- Tantangan umum dan praktik baik (*best practices*) implementasi QMS
- Evaluasi pelatihan, tanya jawab, dan penutupan



PT. Diva Cemerlang Nusantara

Catatan Tambahan

- Metode: presentasi interaktif, diskusi kelompok, studi kasus, dan simulasi audit
- Disarankan peserta membawa gambaran proses kerja/unit masing-masing untuk latihan pemetaan proses
- Jumlah peserta ideal: 15–25 orang per kelas
- Output peserta: pemahaman menyeluruh atas ISO 9001:2015 serta *draft* peta proses dan checklist audit sederhana sebagai bekal awal implementasi