

**Sistem Manajemen Mutu – Dasar-dasar dan  
Kosakata**  
**Quality Management Systems – Fundamentals and  
Vocabulary**  
(ISO 9000:2015, IDT)

## Daftar isi

Daftar isi.....	i
Prakata .....	ii
Pendahuluan.....	iii
1 Ruang lingkup.....	1
2 Konsep dasar dan prinsip manajemen mutu .....	2
2.1 Umum .....	2
2.2 Konsep dasar.....	2
2.3 Prinsip manajemen mutu .....	5
2.4 Pengembangan SMM menggunakan konsep dasar dan prinsip .....	15
3 Istilah dan definisi .....	18
3.1 Istilah terkait dengan orang atau kelompok orang .....	18
3.2 Istilah terkait dengan organisasi .....	20
3.3 Istilah terkait dengan kegiatan .....	23
3.4 Istilah terkait dengan proses .....	26
3.5 Istilah terkait dengan sistem .....	29
3.6 Istilah terkait dengan persyaratan.....	31
3.7 Istilah terkait dengan hasil .....	35
3.8 Istilah terkait dengan data, informasi, dan dokumen .....	39
3.9 Istilah terkait dengan pelanggan .....	43
3.10 Istilah terkait dengan karakteristik.....	45
3.11 Istilah terkait dengan determinasi .....	47
3.12 Istilah terkait dengan tindakan .....	49
3.13 Istilah terkait dengan audit.....	51
Lampiran A (informatif) Keterkaitan konsep dan representasi grafisnya .....	56
Bibliografi.....	85
Istilah indeks menurut abjad .....	87
Gambar A.1 – Representasi grafis dari relasi generik .....	57
Gambar A.2 – Representasi grafis dari relasi partitif.....	57
Gambar A.3 – Representasi grafis dari relasi asosiatif.....	58
Gambar A.4 – 3.1 Konsep dari kelas “orang atau personil” dan konsep terkait .....	59
Gambar A.5 – 3.2 Konsep dari kelas “organisasi” dan konsep terkait.....	61
Gambar A.6 – 3.3 Konsep dari kelas “kegiatan” dan konsep terkait .....	63
Gambar A.7 – 3.4 Konsep dari kelas “proses” dan konsep terkait .....	65
Gambar A.8 – 3.5 Konsep dari kelas “sistem” dan konsep terkait.....	67
Gambar A.9 – 3.6 Konsep dari kelas “persyaratan” dan konsep terkait .....	69
Gambar A.10 – 3.7 Konsep dari kelas “hasil” dan konsep terkait.....	71
Gambar A.11 – 3.8 Konsep dari kelas “data, informasi dan dokumen” dan konsep terkait... 73	
Gambar A.12 – 3.9 Konsep dari kelas “pelanggan” dan konsep terkait .....	75
Gambar A.13 – 3.10 Konsep dari kelas “karakteristik” dan konsep terkait.....	77
Gambar A.14 – 3.11 Konsep dari kelas “determinasi” dan konsep terkait .....	79
Gambar A.15 – 3.12 Konsep dari kelas “tindakan” dan konsep terkait .....	81
Gambar A.16 – 3.13 Konsep dari kelas “audit” dan konsep terkait .....	83

## **SNI ISO 9000:2015**

### **Prakata**

Standar Nasional Indonesia (SNI) ISO 9000:2015 dengan judul *Sistem manajemen mutu – Dasar-dasar dan kosakata*, merupakan adopsi identik dari ISO 9000:2015, *Quality management systems – Fundamentals and vocabulary*, dengan metode terjemahan dua bahasa (*bilingual*). SNI ini merevisi SNI ISO 9000:2008, *Sistem manajemen mutu – Dasar-dasar dan kosakata*.

Standar ini disusun oleh Komite Teknis 03-02, *Sistem Manajemen Mutu*. Standar ini telah dibahas dan disetujui dalam rapat konsensus nasional di Jakarta pada tanggal 11 November 2015. Konsensus ini dihadiri oleh para pemangku kepentingan (*stakeholder*) terkait, yaitu perwakilan dari produsen, konsumen, pakar dan pemerintah.

Dalam standar ini istilah "*this International Standard*" diganti dengan "*this Standard*" dan diterjemahkan menjadi "*Standar ini*".

Apabila pengguna menemukan keraguan dalam standar ini maka disarankan untuk melihat standar aslinya yaitu ISO 9000:2015 (E) dan/atau dokumen terkait lain yang menyertainya.

## Pendahuluan

Standar ini menyediakan konsep dasar, prinsip dan kosakata untuk sistem manajemen mutu (SMM) dan menyediakan fondasi untuk standar SMM lainnya. Standar ini dimaksudkan untuk membantu pengguna dalam memahami konsep dasar, prinsip dan kosakata dari sistem manajemen, untuk lebih efektif dan efisien dalam penerapan SMM dan nilai-nilai yang terkait dengan standar SMM lainnya.

Standar ini menyediakan definisi terkait SMM dengan baik, berdasarkan kerangka yang terintegrasi dengan konsep dasar yang sudah ada, prinsip, proses dan sumber daya yang terkait dengan mutu, guna membantu suatu organisasi mencapai sasarannya. Hal ini dapat diaplikasikan ke seluruh organisasi, tanpa memandang ukuran, kompleksitas atau bisnis model. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kepedulian organisasi dalam pelaksanaan tugas dan komitmennya untuk mencapai kebutuhan dan ekspektasi dari pelanggan dan pihak yang berkepentingan, dan memperoleh kepuasan dari produk dan jasa.

Standar ini berisi tujuh prinsip sistem manajemen untuk mendukung konsep dasar yang dijelaskan pada 2.2. Pada 2.3, untuk tiap prinsip sistem manajemen, terdapat "pernyataan" yang menjelaskan tiap prinsip, "pemikiran" yang menjelaskan mengapa suatu organisasi menangani prinsip, "manfaat utama" yang menghubungkan dengan prinsip, dan "tindakan yang mungkin" diambil oleh organisasi dalam menerapkan prinsip.

## Introduction

This Standard provides the fundamental concepts, principles and vocabulary for quality management systems (QMS) and provides the foundation for other QMS standards. This Standard is intended to help the user to understand the fundamental concepts, principles and vocabulary of quality management, in order to be able to effectively and efficiently implement a QMS and realize value from other QMS standards.

This Standard proposes a well-defined QMS, based on a framework that integrates established fundamental concepts, principles, processes and resources related to quality, in order to help organizations realize their objectives. It is applicable to all organizations, regardless of size, complexity or business model. Its aim is to increase an organization's awareness of its duties and commitment in fulfilling the needs and expectations of its customers and interested parties, and in achieving satisfaction with its products and services.

This Standard contains seven quality management principles supporting the fundamental concepts described in 2.2. In 2.3, for each quality management principle, there is a "statement" describing each principle, a "rationale" explaining why the organization would address the principle, "key benefits" that are attributed to the principles, and "possible actions" that an organization can take in applying the principle.

## **SNI ISO 9000:2015**

Standar ini berisi istilah dan definisi yang dapat diterapkan pada sistem manajemen dan standar SMM yang dikembangkan oleh ISO/TC 176, dan sektor lain yang spesifik berdasarkan standar SMM, pada saat publikasinya. Istilah dan definisi diatur dalam urutan konsep, dengan penyediaan indeks secara alfabetis pada akhir standar ini. Lampiran A berisi suatu diagram dari sistem konsep yang disusun untuk membangun urutan konsep.

**CATATAN** Tambahan pedoman dari kata yang dipergunakan di pengembangan standar SMM oleh ISO/TC 176, dan dimana telah diidentifikasi artinya, yang telah disediakan kamus secara online pada:  
[http://www.iso.org/iso/03\\_terminology\\_used\\_in\\_iso\\_9000\\_family.pdf](http://www.iso.org/iso/03_terminology_used_in_iso_9000_family.pdf)

This Standard contains the terms and definitions that apply to all quality management and QMS standards developed by ISO/TC 176, and other sector-specific QMS standards based on those standards, at the time of publication. The terms and definitions are arranged in conceptual order, with an alphabetical index provided at the end of the document. Annex A includes a set of diagrams of the concept systems that form the concept ordering.

**NOTE** Guidance on some additional frequently-used words in the QMS standards developed by ISO/TC 176, and which have an identified dictionary meaning, is provided in a glossary available at:  
[http://www.iso.org/iso/03\\_terminology\\_used\\_in\\_iso\\_9000\\_family.pdf](http://www.iso.org/iso/03_terminology_used_in_iso_9000_family.pdf)

## Sistem manajemen mutu — Dasar-dasar dan kosakata

## Quality management systems — Fundamentals and vocabulary

### 1 Ruang lingkup

Standar ini menjelaskan konsep dasar dan prinsip manajemen mutu yang secara universal diterapkan untuk hal berikut:

- organisasi yang ingin mencapai sukses berkelanjutan melalui penerapan sistem manajemen mutu;
- pelanggan yang mencari keyakinan terhadap kemampuan organisasi untuk menyediakan produk dan jasa secara konsisten yang sesuai persyaratannya;
- organisasi yang mencari keyakinan dalam rantai pasokan bahwa persyaratan produk dan jasa dapat dipenuhi;
- organisasi dan pihak berkepentingan yang ingin meningkatkan komunikasi melalui pemahaman yang sama terhadap istilah yang digunakan dalam manajemen mutu;
- organisasi yang melakukan penilaian kesesuaian terhadap persyaratan SNI ISO 9001;
- penyedia pelatihan, penilaian, atau pendamping dalam bidang manajemen mutu;
- pengembang standar terkait.

Standar ini menetapkan istilah dan definisi yang berlaku untuk semua standar manajemen mutu dan sistem manajemen mutu yang dikembangkan oleh ISO/TC 176.

### 1 Scope

This Standard describes the fundamental concepts and principles of quality management which are universally applicable to the following:

- organizations seeking sustained success through the implementation of a quality management system;
- customers seeking confidence in an organization's ability to consistently provide products and services conforming to their requirements;
- organizations seeking confidence in their supply chain that product and service requirements will be met;
- organizations and interested parties seeking to improve communication through a common understanding of the vocabulary used in quality management;
- organizations performing conformity assessments against the requirements of ISO 9001;
- providers of training, assessment or advice in quality management;
- developers of related standards.

This Standard specifies the terms and definitions that apply to all quality management and quality management system standards developed by ISO/TC 176.

## **2 Konsep dasar dan prinsip manajemen mutu**

### **2.1 Umum**

Konsep dan prinsip manajemen mutu yang dijelaskan dalam Standar ini memberikan kemampuan bagi organisasi untuk menghadapi tantangan lingkungan yang sangat berbeda dari beberapa dekade terakhir. Konteks dimana organisasi berada saat ini dicirikan oleh perubahan yang semakin cepat, globalisasi pasar, dan munculnya pengetahuan sebagai sumber daya utama. Dampak dari mutu diperluas cakupannya melebihi kepuasan pelanggan: juga dapat berdampak langsung pada reputasi organisasi.

Masyarakat sudah menjadi lebih berpendidikan dan menuntut lebih, yang membuat pihak berkepentingan semakin berpengaruh. Standar ini memberikan cara berpikir yang lebih luas tentang organisasi, dengan menyediakan konsep dasar dan prinsip untuk digunakan dalam pengembangan sistem manajemen mutu (SMM).

Keseluruhan konsep, prinsip, dan saling keterkaitannya sebaiknya dilihat sebagai satu kesatuan yang tidak saling terisolasi satu dengan yang lain. Tidak ada konsep individual atau prinsip yang dianggap lebih penting dari yang lainnya. Menemukan keseimbangan yang tepat dalam penerapannya pada setiap saat adalah kritikal.

### **2.2 Konsep dasar**

#### **2.2.1 Mutu**

Organisasi yang berfokus pada mutu mempromosikan budaya yang menghasilkan perilaku, sikap, kegiatan, dan proses yang menghasilkan nilai melalui pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan serta pihak berkepentingan relevan lainnya.

Mutu produk dan jasa organisasi ditentukan oleh kemampuan dalam memuaskan pelanggan dan dampak yang dimaksudkan

## **2 Fundamental concepts and quality management principles**

### **2.1 General**

The quality management concepts and principles described in this Standard give the organization the capacity to meet challenges presented by an environment that is profoundly different from recent decades. The context in which an organization works today is characterized by accelerated change, globalization of markets and the emergence of knowledge as a principal resource. The impact of quality extends beyond customer satisfaction: it can also have a direct impact on the organization's reputation.

Society has become better educated and more demanding, making interested parties increasingly more influential. By providing fundamental concepts and principles to be used in the development of a quality management system (QMS), this Standard provides a way of thinking about the organization more broadly.

All concepts, principles and their interrelationships should be seen as a whole and not in isolation of each other. No individual concept or principle is more important than another. At any one time, finding the right balance in application is critical.

### **2.2 Fundamental concepts**

#### **2.2.1 Quality**

An organization focused on quality promotes a culture that results in the behaviour, attitudes, activities and processes that deliver value through fulfilling the needs and expectations of customers and other relevant interested parties.

The quality of an organization's products and services is determined by the ability to satisfy customers and the intended and unintended

maupun tidak, terhadap pihak impact on relevant interested parties.  
berkepentingan yang relevan.

Mutu produk dan jasa tidak hanya mencakup fungsi dan kinerja termaksud, tetapi juga manfaat dan nilai yang dirasakan pelanggan. The quality of products and services includes not only their intended function and performance, but also their perceived value and benefit to the customer.

### 2.2.2 Sistem manajemen mutu

### 2.2.2 Quality management system

SMM terdiri dari kegiatan dimana organisasi mengidentifikasi sasaran dan menentukan proses serta sumber daya yang dipersyaratkan untuk mencapai hasil yang diinginkan. A QMS comprises activities by which the organization identifies its objectives and determines the processes and resources required to achieve desired results.

SMM mengelola berbagai proses yang saling berinteraksi, berikut sumber daya yang dipersyaratkan untuk memberikan nilai, serta menghasilkan hasil bagi pihak berkepentingan yang relevan. The QMS manages the interacting processes and resources required to provide value and realize results for relevant interested parties.

SMM membuat manajemen puncak mampu mengoptimalkan penggunaan sumber daya dengan mempertimbangkan konsekuensi jangka panjang serta jangka pendek dari keputusannya. The QMS enables top management to optimize the use of resources considering the long and short term consequences of their decision.

SMM menyediakan cara mengidentifikasi tindakan untuk menangani konsekuensi yang dimaksudkan maupun tidak dalam menyediakan produk dan jasa. A QMS provides the means to identify actions to address intended and unintended consequences in providing products and services.

### 2.2.3 Konteks organisasi

### 2.2.3 Context of an organization

Memahami konteks organisasi merupakan suatu proses. Proses ini menentukan faktor apa saja yang berpengaruh pada tujuan, sasaran, dan keberlanjutan organisasi. Proses ini juga mempertimbangkan faktor internal seperti nilai, budaya, pengetahuan, dan kinerja organisasi. Proses ini juga mempertimbangkan faktor eksternal seperti hukum, teknologi, persaingan, pasar, budaya, lingkungan ekonomi dan sosial. Understanding the context of the organization is a process. This process determines factors which influence the organization's purpose, objectives and sustainability. It considers internal factors such as values, culture, knowledge and performance of the organization. It also considers external factors such as legal, technological, competitive, market, cultural, social and economic environments.

Contoh cara tujuan organisasi dinyatakan dapat mencakup visi, misi, kebijakan, dan sasaran. Examples of the ways in which an organization's purpose can be expressed include its vision, mission, policies and objectives.

### 2.2.4 Pihak berkepentingan

### 2.2.4 Interested parties

Konsep pihak berkepentingan melampaui The concept of interested parties extends



## **SNI ISO 9000:2015**

fokus hanya pada pelanggan. Adalah penting untuk mempertimbangkan seluruh pihak berkepentingan yang relevan.

Mengidentifikasi pihak berkepentingan merupakan sebagian dari proses untuk memahami konteks organisasi.

Pihak berkepentingan yang relevan adalah mereka yang memberikan risiko signifikan terhadap keberlanjutan organisasi jika kebutuhan dan harapan mereka tidak dipenuhi. Organisasi menetapkan hasil apa yang perlu disampaikan ke pihak berkepentingan yang relevan untuk mengurangi risiko dimaksud.

Organisasi menarik, menangkap, dan memelihara dukungan pihak berkepentingan yang relevan dimana organisasi menggantungkan suksesnya.

### **2.2.5 Dukungan**

#### **2.2.5.1 Umum**

Dukungan manajemen puncak beserta perikatan orang dalam SMM memampukan:

- penyediaan sumber daya manusia dan sumber daya lain dengan memadai;
- pemantauan proses dan hasil;
- penentuan dan evaluasi risiko dan peluang;
- pelaksanaan tindakan yang sesuai.

Pengadaan, penggunaan, pemeliharaan, peningkatan, dan pembuangan sumber daya secara bertanggung jawab mendukung organisasi dalam mencapai sasarannya.

#### **2.2.5.2 Orang**

Orang merupakan sumber daya penting dalam organisasi. Kinerja organisasi bergantung pada bagaimana orang berperilaku dalam sistem di tempat orang tersebut bekerja.

beyond a focus solely on the customer. It is important to consider all relevant interested parties.

Part of the process for understanding the context of the organization is to identify its interested parties.

The relevant interested parties are those that provide significant risk to organizational sustainability if their needs and expectations are not met. Organizations define what results are necessary to deliver to those relevant interested parties to reduce that risk.

Organizations attract, capture and retain the support of the relevant interested parties they depend upon for their success.

### **2.2.5 Support**

#### **2.2.5.1 General**

Top management support of the QMS and engagement of people enables:

- provision of adequate human and other resources;
- monitoring processes and results;
- determining and evaluating of risks and opportunities;
- implementing appropriate actions.

Responsible acquisition, deployment, maintenance, enhancement and disposal of resources support the organization in achieving its objectives.

#### **2.2.5.2 People**

People are essential resources within the organization. The performance of the organization is dependent upon how people behave within the system in which they work.

Dalam organisasi, orang menjadi terlibat dan terselaraskan melalui pemahaman bersama mengenai kebijakan mutu serta hasil organisasi yang diinginkan.

Within an organization, people become engaged and aligned through a common understanding of the quality policy and the organization's desired results.

**2.2.5.3 Kompetensi**

**2.2.5.3 Competence**

SMM paling efektif saat seluruh karyawan memahami dan menggunakan keahlian, pelatihan, pendidikan, dan pengalaman yang diperlukan untuk melaksanakan peran dan tanggung jawabnya. Merupakan tanggung jawab manajemen puncak untuk memberikan kesempatan bagi orang guna mengembangkan kompetensi yang diperlukan ini.

A QMS is most effective when all employees understand and apply the skills, training, education and experience needed to perform their roles and responsibilities. It is the responsibility of top management to provide opportunities for people to develop these necessary competencies.

**2.2.5.4 Kepedulian**

**2.2.5.4 Awareness**

Kepedulian dicapai pada saat orang memahami akan tanggung jawab serta bagaimana tindakannya berkontribusi pada pencapaian sasaran organisasi.

Awareness is attained when people understand their responsibilities and how their actions contribute to the achievement of the organization's objectives.

**2.2.5.5 Komunikasi**

**2.2.5.5 Communication**

Komunikasi internal yang efektif dan direncanakan (contoh, dikeseluruhan organisasi) serta eksternal (contoh, dengan pihak berkepentingan relevan), akan meningkatkan perikatan orang dan menambah pemahaman dari:

Planned and effective internal (i.e. throughout the organization) and external (i.e. with relevant interested parties) communication enhances people's engagement and increased understanding of:

- konteks organisasi;
- kebutuhan dan harapan pelanggan serta pihak berkepentingan yang relevan lainnya;
- SMM

- the context of the organization;
- the needs and expectations of customers and other relevant interested parties;
- the QMS.

**2.3 Prinsip manajemen mutu**

**2.3 Quality management principles**

**2.3.1 Fokus pelanggan**

**2.3.1 Customer focus**

**2.3.1.1 Pernyataan**

**2.3.1.1 Statement**

Fokus utama dari manajemen mutu adalah memenuhi persyaratan pelanggan dan berusaha melampaui harapan pelanggan.

The primary focus of quality management is to meet customer requirements and to strive to exceed customer expectations.

### **2.3.1.2 Dasar pemikiran**

Sukses berkelanjutan dicapai ketika suatu organisasi menarik dan memelihara kepercayaan pelanggan pihak berkepentingan lainnya. Setiap aspek interaksi dengan pelanggan memberikan peluang untuk menciptakan nilai lebih bagi pelanggan. Memahami kebutuhan saat ini dan yang akan datang dari pelanggan dan pihak berkepentingan lainnya berkontribusi pada sukses berkelanjutan organisasi.

### **2.3.1.3 Manfaat utama**

Beberapa manfaat utama potensial adalah:

- meningkatnya nilai pelanggan;
- meningkatnya kepuasan pelanggan;
- memperbaiki loyalitas pelanggan;
- meningkatnya bisnis berulang;
- meningkatnya reputasi organisasi;
- memperluas basis pelanggan;
- meningkatnya pendapatan dan pangsa pasar.

### **2.3.1.4 Tindakan yang mungkin**

Tindakan yang mungkin mencakup:

- mengenali pelanggan langsung dan tidak langsung sebagai penerima nilai organisasi;
- memahami kebutuhan dan harapan saat ini dan yang akan datang dari pelanggan;
- menghubungkan sasaran organisasi dengan kebutuhan dan harapan pelanggan;
- mengomunikasikan kebutuhan dan harapan pelanggan keseluruhan organisasi;
- merencanakan, mendesain, mengembangkan, menghasilkan, menyampaikan, dan mendukung produk dan jasa untuk memenuhi kebutuhan dan harapan

### **2.3.1.2 Rationale**

Sustained success is achieved when an organization attracts and retains the confidence of customers and other relevant interested parties. Every aspect of customer interaction provides an opportunity to create more value for the customer. Understanding current and future needs of customers and other interested parties contributes to the sustained success of the organization.

### **2.3.1.3 Key benefits**

Some potential key benefits are:

- increased customer value;
- increased customer satisfaction;
- improved customer loyalty;
- enhanced repeat business;
- enhanced reputation of the organization;
- expanded customer base;
- increased revenue and market share.

### **2.3.1.4 Possible actions**

Possible actions include:

- recognize direct and indirect customers as those who receive value from the organization;
- understand customers' current and future needs and expectations;
- link the organization's objectives to customer needs and expectations;
- communicate customer needs and expectations throughout the organization;
- plan, design, develop, produce, deliver and support products and services to meet customer needs and expectations;

pelanggan;

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- mengukur dan memantau kepuasan pelanggan dan mengambil tindakan yang sesuai;</li> <li>- menentukan serta mengambil tindakan terhadap kebutuhan dan harapan yang sesuai dari pihak berkepentingan yang relevan serta dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan;</li> <li>- memelihara secara aktif hubungan dengan pelanggan untuk mencapai sukses berkelanjutan.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- measure and monitor customer satisfaction and take appropriate actions;</li> <li>- determine and take action on relevant interested parties' needs and appropriate expectations that can affect customer satisfaction;</li> <li>- actively manage relationships with customers to achieve sustained success.</li> </ul> |
|--|--|

### **2.3.2 Kepemimpinan**

### **2.3.2 Leadership**

#### **2.3.2.1 Pernyataan**

#### **2.3.2.1 Statement**

Pimpinan di seluruh tingkatan menetapkan kesatuan tujuan dan arah serta menciptakan kondisi dimana orang dilibatkan dalam mencapai sasaran mutu organisasi.

Leaders at all levels establish unity of purpose and direction and create conditions in which people are engaged in achieving the organization's quality objectives.

#### **2.3.2.2 Dasar pemikiran**

#### **2.3.2.2 Rationale**

Pembentukan kesatuan tujuan dan arah serta perikatan orang memungkinkan organisasi menyelaraskan strategi, kebijakan, dan sumber daya untuk mencapai sasarannya.

Creation of unity of purpose and the direction and engagement of people enable an organization to align its strategies, policies, processes and resources to achieve its objectives.

#### **2.3.2.3 Manfaat utama**

#### **2.3.2.3 Key benefits**

Beberapa manfaat utama potensial adalah:

Some potential key benefits are:

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- meningkatnya keefektifan dan efisiensi dalam mencapai sasaran mutu organisasi;</li> <li>- koordinasi yang lebih baik dari proses organisasi;</li> <li>- meningkatnya komunikasi antar tingkat dan fungsi organisasi;</li> <li>- membangun serta meningkatkan kapabilitas organisasi termasuk orangnya untuk menghasilkan hasil yang diinginkan.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- increased effectiveness and efficiency in meeting the organization's quality objectives;</li> <li>- better coordination of the organization's processes;</li> <li>- improved communication between levels and functions of the organization;</li> <li>- development and improvement of the capability of the organization and its people to deliver desired results.</li> </ul> |
|---|--|

#### **2.3.2.4 Tindakan yang mungkin**

#### **2.3.2.4 Possible actions**

Tindakan yang mungkin termasuk:

Possible actions include:

## **SNI ISO 9000:2015**

- |  |  |
|--|--|
| - mengomunikasikan misi, visi, strategi, kebijakan, dan proses organisasi ke seluruh organisasi;                           | - communicate the organization's mission, vision, strategy, policies and processes throughout the organization;  |
| - menciptakan dan mendukung model nilai, keadilan, dan etika, untuk perilaku di seluruh tingkatan organisasi;              | - create and sustain shared values, fairness and ethical models for behaviour at all levels of the organization; |
| - membangun budaya saling percaya dan integritas;  | - establish a culture of trust and integrity;  |
| - menggalakkan komitmen mutu di keseluruhan organisasi;  | - encourage an organization-wide commitment to quality;  |
| - memastikan pimpinan diseluruh tingkatan merupakan contoh positif untuk orang dalam organisasi;                           | - ensure that leaders at all levels are positive examples to people in the organization;                         |
| - melengkapi orang dengan sumber daya, pelatihan, dan kewenangan yang diperlukan untuk bertindak secara bertanggung jawab; | - provide people with the required resources, training and authority to act with accountability;                 |
| - menginspirasi, menggalakkan, dan mengenali kontribusi dari orang.  | - inspire, encourage and recognize the contribution of people.   |

### **2.3.3 Perikatan orang**

### **2.3.3 Engagement of people**

#### **2.3.3.1 Pernyataan**

#### **2.3.3.1 Statement**

Kompetensi, pemberdayaan dan pelibatan orang pada semua tingkatan organisasi sangat penting guna meningkatkan kapabilitas organisasi dalam menciptakan dan menyampaikan nilai.

Competent, empowered and engaged people at all levels throughout the organization are essential to enhance the organization's capability to create and deliver value.

#### **2.3.3.2 Dasar pemikiran**

#### **2.3.3.2 Rationale**

Untuk dapat mengelola organisasi secara efektif dan efisien, sangatlah penting menghargai dan melibatkan seluruh orang di semua tingkatan. Pengakuan, pemberdayaan, serta peningkatan kompetensi akan memfasilitasi perikatan orang dalam pencapaian sasaran mutu organisasi.

In order to manage an organization effectively and efficiently, it is important to respect and involve all people at all levels. Recognition, empowerment and enhancement of competence facilitate the engagement of people in achieving the organization's quality objectives.

#### **2.3.3.3 Manfaat utama**

#### **2.3.3.3 Key benefits**

Beberapa manfaat utama potensial adalah:

Some potential key benefits are:

- meningkatnya pemahaman akan sasaran

- improved understanding of the

mutu organisasi oleh orang dalam organisasi serta meningkatnya motivasi untuk pencapaiannya;

organization's quality objectives by people in the organization and increased motivation to achieve them;

- meningkatnya pelibatan orang dalam kegiatan peningkatan;
- meningkatnya pengembangan personal, inisiatif, dan kreatifitas;
- meningkatnya kepuasan orang;
- meningkatnya kepercayaan dan kolaborasi di keseluruhan organisasi;
- meningkatnya perhatian untuk berbagi nilai dan budaya di keseluruhan organisasi.

- enhanced involvement of people in improvement activities;
- enhanced personal development, initiatives and creativity;
- enhanced people satisfaction;
- enhanced trust and collaboration throughout the organization;
- increased attention to shared values and culture throughout the organization.

**2.3.3.4 Tindakan yang mungkin**

**2.3.3.4 Possible actions**

Tindakan yang mungkin termasuk:

Possible actions include:

- mengomunikasikan ke orang untuk mendorong pemahaman pentingnya kontribusi individual mereka;
- mendorong kolaborasi di seluruh organisasi;
- memfasilitasi diskusi terbuka serta saling berbagi pengetahuan dan pengalaman;
- memberdayakan orang untuk menentukan hambatan kinerja serta mengambil inisiatif tanpa rasa takut;
- mengenali dan mengakui akan kontribusi, pembelajaran, dan peningkatan dari orang;
- memberi kesempatan evaluasi mandiri kinerja terhadap sasaran personal;
- melakukan survei penilaian kepuasan orang, mengomunikasikan hasilnya, dan mengambil tindakan yang sesuai.

- communicate with people to promote understanding of the importance of their individual contribution;
- promote collaboration throughout the organization;
- facilitate open discussion and sharing of knowledge and experience;
- empower people to determine constraints to performance and to take initiatives without fear;
- recognize and acknowledge people's contribution, learning and improvement;
- enable self-evaluation of performance against personal objectives;
- conduct surveys to assess people's satisfaction, communicate the results and take appropriate actions.

**2.3.4 Pendekatan proses**

**2.3.4 Process approach**

**2.3.4.1 Pernyataan**

**2.3.4.1 Statement**

Hasil yang konsisten serta dapat diperkirakan tercapai dengan lebih efektif

Consistent and predictable results are achieved more effectively and efficiently

## **SNI ISO 9000:2015**

dan efisien ketika kegiatan dipahami dan dikelola sebagai proses saling terkait yang berfungsi sebagai sistem koheren.

when activities are understood and managed as interrelated processes that function as a coherent system.

### **2.3.4.2 Dasar pemikiran**

SMM terdiri dari proses yang saling terkait. Pemahaman bagaimana hasil dihasilkan oleh sistem ini memungkinkan organisasi mengoptimalkan sistem dan kinerjanya.

### **2.3.4.2 Rationale**

The QMS consists of interrelated processes. Understanding how results are produced by this system enables an organization to optimize the system and its performance.

### **2.3.4.3 Manfaat utama**

Beberapa manfaat utama potensial adalah:

- meningkatkan kemampuan untuk fokus upaya pada proses kunci dan peluang untuk peningkatan;
- hasil yang konsisten serta dapat diprediksi melalui sistem yang prosesnya diselaraskan;
- mengoptimalkan kinerja melalui manajemen proses yang efektif, penggunaan sumber daya yang efisien, serta pengurangan hambatan lintas-fungsi;
- memberi kesempatan organisasi untuk dapat meyakinkan pihak berkepentingan akan konsistensi, keefektifan dan efisiensi.

### **2.3.4.3 Key benefits**

Some potential key benefits are:

- enhanced ability to focus effort on key processes and opportunities for improvement;
- consistent and predictable outcomes through a system of aligned processes;
- optimized performance through effective process management, efficient use of resources and reduced cross-functional barriers;
- enabling the organization to provide confidence to interested parties related to its consistency, effectiveness and efficiency.

### **2.3.4.4 Tindakan yang mungkin**

Tindakan yang mungkin termasuk:

- menetapkan sasaran dari sistem dan proses yang perlu untuk pencapaiannya;
- menetapkan kewenangan, tanggung jawab, dan akuntabilitas untuk mengelola proses;
- memahami kemampuan organisasi dan menentukan hambatan sumber daya sebelum melakukannya;
- menetapkan saling ketergantungan proses dan menganalisa dampak modifikasi untuk proses individual, pada sistem secara keseluruhan;

### **2.3.4.4 Possible actions**

Possible actions include:

- define objectives of the system and processes necessary to achieve them;
- establish authority, responsibility and accountability for managing processes;
- understand the organization's capabilities and determine resource constraints prior to action;
- determine process interdependencies and analyse the effect of modifications to individual processes on the system as a whole;

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- mengelola berbagai proses dan saling keterkaitannya sebagai sistem untuk mencapai sasaran mutu organisasi secara efektif dan efisien;</li> </ul>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- manage processes and their interrelations as a system to achieve the organization's quality objectives effectively and efficiently;</li> </ul>                            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- memastikan ketersediaan informasi yang perlu untuk mengoperasikan dan memperbaiki proses, serta untuk memantau, menganalisa, dan mengevaluasi kinerja keseluruhan sistem;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ensure the necessary information is available to operate and improve the processes and to monitor, analyse and evaluate the performance of the overall system;</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- mengelola risiko yang dapat mempengaruhi keluaran proses dan hasil keseluruhan SMM.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- manage risks which can affect outputs of the processes and overall outcomes of the QMS.</li> </ul>  |

**2.3.5 Peningkatan**

**2.3.5 Improvement**

**2.3.5.1 Pernyataan**

**2.3.5.1 Statement**

Organisasi yang sukses memiliki fokus berkelanjutan pada peningkatan.

Successful organizations have an ongoing focus on improvement.

**2.3.5.2 Dasar pemikiran**

**2.3.5.2 Rationale**

Peningkatan penting bagi organisasi untuk memelihara tingkat kinerja saat ini, dan untuk bereaksi terhadap perubahan kondisi internal dan eksternal, serta menciptakan peluang baru.

Improvement is essential for an organization to maintain current levels of performance, to react to changes in its internal and external conditions and to create new opportunities.

**2.3.5.3 Manfaat utama**

**2.3.5.3 Key benefits**

Beberapa manfaat utama potensial adalah:

Some potential key benefits are:

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- meningkatnya kinerja proses, kapabilitas organisasi, serta kepuasan pelanggan;</li> </ul>                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- improved process performance, organizational capability and customer satisfaction;</li> </ul>                           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- meningkatnya fokus investigasi dan menentukan penyebab akar diikuti tindakan pencegahan, dan tindakan korektif;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- enhanced focus on root cause investigation and determination, followed by prevention and corrective actions;</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- meningkatnya kemampuan mengantisipasi dan bereaksi pada resiko serta peluang internal dan eksternal;</li> </ul>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- enhanced ability to anticipate and react to internal and external risks and opportunities;</li> </ul>                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- mendorong pertimbangan peningkatan baik secara bertahap maupun terobosan;</li> </ul>                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- enhanced consideration of both incremental and breakthrough improvement;</li> </ul>                                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- meningkatnya penggunaan pembelajaran untuk peningkatan;</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- improved use of learning for improvement;</li> </ul>  |



## **SNI ISO 9000:2015**

- meningkatnya dorongan untuk berinovasi.

- enhanced drive for innovation.

### **2.3.5.4 Tindakan yang mungkin**

### **2.3.5.4 Possible actions**

Tindakan yang mungkin termasuk:

Possible actions include:

- mempromosikan penetapan peningkatan sasaran di seluruh tingkatan organisasi;

- promote establishment of improvement objectives at all levels of the organization;

- mendidik dan melatih orang di seluruh tingkatan organisasi tentang bagaimana memakai peralatan dasar serta metodologi untuk mencapai peningkatan sasaran;

- educate and train people at all levels on how to apply basic tools and methodologies to achieve improvement objectives;

- memastikan orang berkompeten untuk mempromosikan serta menyelesaikan proyek peningkatan dengan sukses;

- ensure people are competent to successfully promote and complete improvement projects;

- membangun dan menyebarkan proses untuk menerapkan proyek peningkatan di seluruh organisasi;

- develop and deploy processes to implement improvement projects throughout the organization;

- menelusuri, meninjau, serta mengaudit perencanaan, penerapan, penyelesaian, dan hasil proyek peningkatan;

- track, review and audit the planning, implementation, completion and results of improvement projects;

- mengintegrasikan pertimbangan peningkatan ke dalam pengembangan baru atau modifikasi produk dan jasa, serta proses;

- integrate improvement consideration into development of new or modified products and services and processes;

- mengenali dan mengakui peningkatan.

- recognize and acknowledge improvement.

### **2.3.6 Pengambilan keputusan berdasarkan bukti**

### **2.3.6 Evidence-based decision making**

#### **2.3.6.1 Pernyataan**

#### **2.3.6.1 Statement**

Keputusan berdasarkan pada analisa dan evaluasi data serta informasi lebih memungkinkan untuk menghasilkan hasil yang diharapkan.

Decisions based on the analysis and valuation of data and information are more likely to produce desired results.

#### **2.3.6.2 Dasar pemikiran**

#### **2.3.6.2 Rationale**

Pengambilan keputusan dapat merupakan suatu proses kompleks dan selalu melibatkan ketidakpastian. Pengambilan keputusan sering melibatkan berbagai jenis dan sumber masukan, sebagaimana juga interpretasinya, yang dapat bersifat subjektif.

Decision-making can be a complex process and it always involves some uncertainty. It often involves multiple types and sources of inputs, as well as their interpretation, which can be subjective. It is important to understand cause and effect relationships

Adalah penting memahami relasi sebab dan akibat serta potensi konsekuensi yang tidak diinginkan. Fakta, bukti, berikut analisa data membawa pada objektivitas dan keyakinan yang lebih besar dalam membuat keputusan.

and potential unintended consequences. Facts, evidence and data analysis lead to greater objectivity and confidence in decision making.

**2.3.6.3 Manfaat utama**

**2.3.6.3 Key benefits**

Beberapa manfaat utama potensial adalah:

Some potential key benefits are:

- meningkatkan proses untuk mengambil keputusan;
- meningkatkan penilaian kinerja proses dan kemampuan pencapaian sasaran;
- meningkatkan keefektifan dan efisiensi operasional;
- meningkatkan kemampuan meninjau, mendebat, dan merubah opini serta keputusan;
- meningkatkan kemampuan mempertunjukkan keefektifan keputusan yang diambil saat lalu.

- improved decision making processes;
- improved assessment of process performance and ability to achieve objectives;
- improved operational effectiveness and efficiency;
- increased ability to review, challenge and change opinions and decisions;
- increased ability to demonstrate the effectiveness of past decisions.

**2.3.6.4 Tindakan yang mungkin**

**2.3.6.4 Possible actions**

Tindakan yang mungkin termasuk:

Possible actions include:

- menentukan, mengukur, dan meninjau indikator kunci guna mempertunjukkan kinerja organisasi;
- membuat semua data yang dibutuhkan tersedia bagi orang yang relevan;
- memastikan data dan informasi akurasi mencukupi, dipercaya, dan aman;
- menganalisa, dan mengevaluasi data serta informasi menggunakan metode yang tepat;
- memastikan orang kompeten untuk menganalisa dan mengevaluasi data sebagaimana diperlukan;
- membuat keputusan dan mengambil tindakan berdasarkan bukti, yang diseimbangkan dengan pengalaman serta

- determine, measure and monitor key indicators to demonstrate the organization's performance;
- make all data needed available to the relevant people;
- ensure that data and information are sufficiently accurate, reliable and secure;
- analyse and evaluate data and information using suitable methods;
- ensure people are competent to analyse and evaluate data as needed;
- make decisions and take actions based on evidence, balanced with experience and intuition.

intuisi.

### **2.3.7 Manajemen relasi**

#### **2.3.7.1 Pernyataan**

Untuk sukses berkelanjutan, organisasi mengelola hubungannya dengan pihak berkepentingan yang relevan, seperti penyedia.

#### **2.3.7.2 Dasar pemikiran**

Pihak berkepentingan relevan mempengaruhi kinerja dari suatu organisasi. Sukses berkelanjutan lebih mungkin tercapai ketika organisasi mengelola relasi dengan semua pihak berkepentingannya, dalam rangka mengoptimalkan dampak mereka terhadap kinerja organisasi. Manajemen relasi dengan penyedia dan jejaring mitra adalah sangat penting.

#### **2.3.7.3 Manfaat utama**

Beberapa benefit utama potensial adalah:

- meningkatnya kinerja organisasi dan pihak berkepentingan yang relevan dengan menanggapi peluang dan hambatan yang terkait dengan masing-masing pihak berkepentingan;
- pemahaman bersama diantara pihak berkepentingan akan sasaran dan nilai;
- meningkatnya kapabilitas menciptakan nilai bagi pihak berkepentingan dengan berbagi sumber daya dan kompetensi, dan mengelola risiko berkaitan dengan mutu;
- mengelola dengan baik rantai pasokan yang menyediakan aliran produk dan jasa yang stabil.

#### **2.3.7.4 Tindakan yang mungkin**

Tindakan yang mungkin mencakup:

- mengelola dengan baik pihak berkepentingan (seperti penyedia, mitra, pelanggan, investor, pekerja, atau

### **2.3.7 Relationship management**

#### **2.3.7.1 Statement**

For sustained success, organizations manage their relationships with relevant interested parties, such as providers.

#### **2.3.7.2 Rationale**

Relevant interested parties influence the performance of an organization. Sustained success is more likely to be achieved when the organization manages relationships with all of its interested parties to optimize their impact on its performance. Relationship management with its provider and partner networks is of particular importance.

#### **2.3.7.3 Key benefits**

Some potential key benefits are:

- enhanced performance of the organization and its relevant interested parties through responding to the opportunities and constraints related to each interested party;
- common understanding of objectives and values among interested parties;
- increased capability to create value for interested parties by sharing resources and competence and managing quality related risks;
- a well-managed supply chain that provides a stable flow of products and services.

#### **2.3.7.4 Possible actions**

Possible actions include:

- determine relevant interested parties (such as providers, partners, customers, investors, employees or society as a

- |   |   |
|---|---|
| <p>keseluruhan masyarakat) dan relasi mereka dengan organisasi;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- menentukan dan membuat prioritas relasi dengan pihak berkepentingan yang perlu untuk dikelola;</li> <li>- membangun relasi yang dapat menyeimbangkan akan perolehan jangka pendek dengan pertimbangan jangka panjang;</li> <li>- mengumpulkan dan membagi informasi, keahlian, serta sumber daya ke pihak berkepentingan relevan;</li> <li>- mengukur kinerja dan memberikan umpan balik kinerja ke pihak berkepentingan relevan, sebagaimana diperlukan, untuk mendorong inisiatif peningkatan;</li> <li>- menetapkan kegiatan kerjasama pengembangan dan peningkatan bersama penyedia, mitra, dan pihak berkepentingan lainnya;</li> <li>- mendorong dan mengakui peningkatan dan pencapaian oleh pihak penyedia dan mitra.</li> </ul> | <p>whole) and their relationship with the organization;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- determine and prioritize interested party relationships that need to be managed;</li> <li>- establish relationships that balance short-term gains with long-term considerations;</li> <li>- gather and share information, expertise and resources with relevant interested parties;</li> <li>- measure performance and provide performance feedback to interested parties, as appropriate, to enhance improvement initiatives;</li> <li>- establish collaborative development and improvement activities with providers, partners and other interested parties;</li> <li>- encourage and recognize improvements and achievements by providers and partners.</li> </ul> |
|---|---|

**2.4 Pengembangan SMM menggunakan konsep dasar dan prinsip**

**2.4 Developing the QMS using fundamental concepts and principles**

**2.4.1 Model SMM**

**2.4.1 QMS model**

**2.4.1.1 Umum**

**2.4.1.1 General**

Organisasi berbagi banyak karakteristik dengan manusia sebagai makhluk sosial yang hidup dan berinteraksi secara sosial. Keduanya beradaptasi dan saling berinteraksi terhadap sistem, proses dan kegiatan. Agar dapat beradaptasi terhadap konteksnya yang bervariasi, setiap hal tersebut mampu untuk berubah. Organisasi sering kali berinovasi untuk mencapai peningkatan melalui terobosan. Model SMM organisasi mengenal tidak semua sistem, proses, dan kegiatan dapat ditetapkan sebelumnya; oleh karena itu organisasi diperlukan kelenturan dan penyesuaian kompleksitas dari konteks organisasi.

Organizations share many characteristics with humans as a living and learning social organism. Both are adaptive and comprise interacting systems, processes and activities. In order to adapt to their varying context, each needs the ability to change. Organizations often innovate to achieve breakthrough improvements. An organization's QMS model recognizes that not all systems, processes and activities can be predetermined; therefore it needs to be flexible and adaptable within the complexities of the organizational context.

## **SNI ISO 9000:2015**

### **2.4.1.2 Sistem**

Organisasi mencari pemahaman terhadap konteks internal dan eksternal untuk mengidentifikasi kebutuhan dan harapan dari pihak berkepentingan yang relevan. Informasi ini digunakan dalam pengembangan SMM untuk mencapai keberlanjutan organisasi. Keluaran dari satu proses dapat menjadi masukan pada proses lainnya dan saling terkait ke seluruh jaringan. Meskipun sering kelihatan terdiri dari proses yang serupa, tiap organisasi dan SMM nya adalah unik.

### **2.4.1.3 Proses**

Organisasi mempunyai proses yang dapat didefinisikan, diukur dan ditingkatkan. Proses ini berinteraksi untuk menghasilkan hasil yang konsisten sesuai dengan sasaran organisasi, dan melintasi batas fungsi. Beberapa proses dapat menjadi kritikal dimana sementara yang lainnya tidak. Proses mempunyai kegiatan yang saling terkait dengan masukan untuk menghasilkan keluaran.

### **2.4.1.4 Kegiatan**

Orang berkolaborasi dalam proses untuk melaksanakan kegiatannya setiap hari. Beberapa kegiatan diuraikan dan tergantung pada pemahaman sasaran organisasi, sedangkan yang lainnya tidak dan bereaksi terhadap stimulus eksternal untuk menetapkan sifat dan pelaksanaannya.

## **2.4.2 Pengembangan SMM**

SMM merupakan sistem yang dinamik dan berkembang setiap waktu melalui berbagai periode peningkatan. Setiap organisasi mempunyai kegiatan manajemen mutu, baik direncanakan secara formal atau tidak. Standar ini menyediakan acuan untuk mengembangkan sistem yang formal dalam mengelola aktivitas tersebut. Hal ini perlu untuk menentukan kegiatan yang sudah ada sebelumnya dalam organisasi dan kesesuaiannya terhadap konteks organisasi. Standar ini, bersamaan dengan SNI ISO 9004 dan SNI ISO 9001, dapat digunakan untuk membantu organisasi

### **2.4.1.2 System**

Organizations seek to understand the internal and external context to identify the needs and expectations of relevant interested parties. This information is used in the development of the QMS to achieve organizational sustainability. The outputs from one process can be the inputs into other processes and are interlinked into the overall network. Although often appearing to be comprised of similar processes, each organization and its QMS is unique.

### **2.4.1.3 Processes**

The organization has processes that can be defined, measured and improved. These processes interact to deliver results consistent with the organization's objectives and cross functional boundaries. Some processes can be critical while others are not. Processes have interrelated activities with inputs to deliver outputs.

### **2.4.1.4 Activity**

People collaborate within a process to carry out their daily activities. Some activities are prescribed and depend on an understanding of the objectives of the organization, while others are not and react to external stimuli to determine their nature and execution.

## **2.4.2 Development of a QMS**

A QMS is a dynamic system that evolves over time through periods of improvement. Every organization has quality management activities, whether they have been formally planned or not. This Standard provides guidance on how to develop a formal system to manage these activities. It is necessary to determine activities which already exist in the organization and their suitability regarding the context of the organization. This Standard, along with ISO 9004 and ISO 9001, can then be used to assist the organization to develop a cohesive QMS.

mengembangkan SMM yang terpadu.

SMM yang formal menyediakan kerangka kerja untuk merencanakan, melaksanakan, memantau dan meningkatkan kinerja dari kegiatan manajemen mutu. SMM tidak perlu rumit; sebaliknya perlu secara akurat merefleksikan kebutuhan dari organisasi. Dalam pengembangan SMM, prinsip dan konsep dasar diberikan pada standar ini yang menyediakan acuan yang berharga.

Perencanaan SMM bukan merupakan kejadian tunggal, melainkan merupakan proses yang sedang berjalan. Rencana mencakup pembelajaran dan perubahan kondisi organisasi. Rencana diperhitungkan pada semua kegiatan mutu organisasi dan memastikan hal ini mencakup seluruh acuan dari standar dan persyaratan SNI ISO 9001. Rencana diterapkan setelah ada persetujuan.

Penting bagi organisasi secara berkala untuk memantau dan mengevaluasi baik penerapan rencana maupun kinerja SMM. Pertimbangkan secara hati-hati indikator fasilitas kegiatan pemantauan dan evaluasi ini.

Mengaudit adalah cara mengevaluasi keefektifan dari SMM, untuk risiko dan menentukan pemenuhan persyaratan. Agar audit menjadi efektif, bukti terukur maupun tidak perlu dikumpulkan. Tindakan diambil, untuk koreksi dan peningkatan berdasarkan hasil analisa bukti yang dikumpulkan. Pengetahuan yang diperoleh dapat mengarah kepada inovasi, kinerja pada tingkatan yang lebih tinggi.

#### **2.4.3 Standar SMM, sistem manajemen lain dan model prima**

Pendekatan SMM yang dijelaskan dalam standar SMM yang dikembangkan oleh ISO/TC 176, dalam standar manajemen lainnya, dan dalam model prima organisasi berdasarkan prinsip umum. Keseluruhannya memungkinkan organisasi untuk mengidentifikasi risiko dan peluang, serta berisi acuan untuk peningkatan. Dalam konteks sekarang, banyak isu seperti inovasi, kepercayaan, dan reputasi dapat

A formal QMS provides a framework for planning, executing, monitoring and improving the performance of quality management activities. The QMS does not need to be complicated; rather it needs to accurately reflect the needs of the organization. In developing the QMS, the fundamental concepts and principles given in this Standard can provide valuable guidance.

QMS planning is not a singular event, rather it is an ongoing process. Plans evolve as the organization learns and circumstances change. A plan takes into account all quality activities of the organization and ensures that it covers all guidance of this Standard and requirements of ISO 9001. The plan is implemented upon approval.

It is important for an organization to regularly monitor and evaluate both the implementation of the plan and the performance of the QMS. Carefully considered indicators facilitate these monitoring and evaluation activities.

Auditing is a means of evaluating the effectiveness of the QMS, in order to identify risks and to determine the fulfilment of requirements. In order for audits to be effective, tangible and intangible evidence needs to be collected. Actions are taken for correction and improvement based upon analysis of the evidence gathered. The knowledge gained could lead to innovation, taking QMS performance to higher levels.

#### **2.4.3 QMS standards, other management systems and excellence models**

The approaches to a QMS described in QMS standards developed by ISO/TC 176, in other management system standards and in organizational excellence models are based on common principles. They all enable an organization to identify risks and opportunities and contain guidance for improvement. In the current context, many issues such as innovation, ethics, trust and reputation could be regarded as parameters

## SNI ISO 9000:2015

dijadikan sebagai parameter dalam SMM. Standar yang terkait dengan manajemen mutu (misalnya SNI ISO 9001), manajemen lingkungan (misalnya SNI ISO 14001) dan manajemen energi (misalnya SNI ISO 50001), seperti juga standar manajemen lainnya, model organisasi prima, sudah dicakup hal tersebut.

Pengembangan standar SMM oleh ISO/TC 176 menyediakan seperangkat persyaratan dan pedoman untuk SMM yang komprehensif. ISO 9001 menjelaskan persyaratan untuk SMM. ISO 9004 menyediakan acuan untuk lingkup yang lebih luas dari sasaran SMM, untuk sukses berkelanjutan dan peningkatan kinerja. Pedoman untuk komponen SMM mencakup ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003, ISO 10004, ISO 10008, ISO 10012 dan ISO 19011. Pedoman untuk subjek teknis untuk mendukung SMM mencakup ISO 10005, ISO 10006, ISO 10007, ISO 10014, ISO 10015, ISO 10018 dan ISO 10019. Laporan teknis untuk mendukung SMM mencakup ISO/TR 10013 dan ISO/TR 10017. Persyaratan untuk SMM juga disediakan dalam standar sektor spesifik, seperti ISO/TS 16949.

Berbagai bagian dari sistem manajemen organisasi, termasuk SMM nya, dapat diintegrasikan sistem manajemen tunggal. Sasaran, proses, dan sumber daya terkait dengan mutu, pertumbuhan, pembiayaan, keuntungan, lingkungan, keselamatan dan kesehatan kerja, energi, keamanan dan aspek lainnya dalam organisasi, dapat dicapai dan dipergunakan dengan lebih efektif dan efisien, jika SMM terintegrasi dengan sistem manajemen lain tersebut. Organisasi dapat melaksanakan audit terintegrasi dari sistem manajemennya terhadap persyaratan dari beberapa Standar, seperti SNI ISO 9001, SNI ISO 14001, SNI ISO/IEC 27001 dan SNI ISO 50001.

**CATATAN** *Handbook ISO "The integrated use of management system standards"* dapat menyediakan panduan yang bermanfaat.

within the QMS. Standards related to quality management (e.g. ISO 9001), environmental management (e.g. ISO 14001) and energy management (e.g. ISO 50001), as well as other management standards and organizational excellence models, have addressed this.

The QMS standards developed by ISO/TC 176 provide a comprehensive set of requirements and guidelines for a QMS. ISO 9001 specifies requirements for a QMS. ISO 9004 provides guidance on a wide range of objectives of a QMS for sustainable success and improved performance. Guidelines for components of a QMS include ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003, ISO 10004, ISO 10008, ISO 10012 and ISO 19011. Guidelines for technical subjects in support of a QMS include ISO 10005, ISO 10006, ISO 10007, ISO 10014, ISO 10015, ISO 10018 and ISO 10019. Technical reports in support of a QMS include ISO/TR 10013 and ISO/TR 10017. Requirements for a QMS are also provided in sector-specific standards, such as ISO/TS 16949.

The various parts of an organization's management system, including its QMS, can be integrated as a single management system. The objectives, processes and resources related to quality, growth, funding, profitability, environment, occupational health and safety, energy, security and other aspects of the organization can be more effectively and efficiently achieved and used when the QMS is integrated with other management systems. The organization can perform an integrated audit of its management system against the requirements of multiple International Standards, such as ISO 9001, ISO 14001, ISO/IEC 27001 and ISO 50001.

**NOTE** The ISO handbook "The integrated use of management system standards" can provide useful guidance.

### 3 Istilah dan definisi

#### 3.1 Istilah terkait dengan orang atau kelompok orang

### 3 Terms and definitions

#### 3.1 Terms related to person or people

**3.1.1****manajemen puncak**

orang atau kelompok orang yang mengarahkan dan mengendalikan *organisasi* (3.2.1) di level tertinggi

**CATATAN 1** Manajemen puncak memiliki kekuasaan untuk mendelegasikan kewenangan dan menyediakan sumber daya di dalam organisasi.

**CATATAN 2** Jika ruang lingkup *sistem manajemen* (3.5.3) mencakup hanya sebagian organisasi, pengertian manajemen puncak mengacu pada siapa yang mengarahkan dan mengendalikan bagian organisasi tersebut.

**CATATAN 3** Ini merupakan satu dari istilah umum dan definisi inti untuk standar sistem manajemen ISO yang diberikan dalam Lampiran SL, dari *Consolidated ISO Supplement* untuk *ISO/IEC Directives*, Bagian 1.

**3.1.2****konsultan sistem manajemen mutu**

orang yang mendampingi *organisasi* (3.2.1) pada *realisasi sistem manajemen mutu* (3.4.3), yang memberikan advis atau *informasi* (3.8.2)

**CATATAN 1** Konsultan sistem manajemen mutu dapat juga mendampingi dalam merealisasikan sebagian dari *sistem manajemen mutu* (3.5.4).

**CATATAN 2** ISO 10019:2005 menyediakan pedoman untuk membedakan konsultan sistem manajemen mutu yang kompeten dari seseorang yang tidak kompeten.

[SUMBER: ISO 10019:2005, 3.2, dimodifikasi]

**3.1.3****pelibatan**

mengambil bagian dalam suatu kegiatan, kejadian, atau situasi

**3.1.4****perikatan**

*pelibatan* (3.1.3) dalam, dan kontribusi untuk, kegiatan pencapaian *sasaran* (3.7.1) bersama

**3.1.1****top management**

person or group of people who directs and controls an *organization* (3.2.1) at the highest level

**NOTE 1 to entry:** Top management has the power to delegate authority and provide resources within the organization.

**NOTE 2 to entry:** If the scope of the *management system* (3.5.3) covers only part of an organization, then top management refers to those who direct and control that part of the organization.

**NOTE 3 to entry:** This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1.

**3.1.2****quality management system consultant**

person who assists the *organization* (3.2.1) on *quality management system realization* (3.4.3), giving advice or *information* (3.8.2)

**NOTE 1 to entry:** The quality management system consultant can also assist in realizing parts of a *quality management system* (3.5.4).

**NOTE 2 to entry:** ISO 10019:2005 provides guidance on how to distinguish a competent quality management system consultant from one who is not competent.

[SOURCE: ISO 10019:2005, 3.2, modified]

**3.1.3****involvement**

taking part in an activity, event or situation

**3.1.4****engagement**

*involvement* (3.1.3) in, and contribution to, activities to achieve shared *objectives* (3.7.1)



## SNI ISO 9000:2015

### 3.1.5

#### kewenangan konfigurasi

dewan pengendali konfigurasi  
kewenangan mendisposisi  
orang atau kelompok orang dengan tanggung jawab dan wewenang untuk mengambil keputusan pada *konfigurasi* (3.10.6)

**CATATAN 1** Pihak berkepentingan (3.2.3) relevan di dalam dan di luar *organisasi* (3.2.1) sebaiknya diwakilkan pada kewenangan konfigurasi.

[SUMBER: ISO 10007:2003, 3.8, dimodifikasi]

### 3.1.6

#### penyelesai sengketa

<kepuasan pelanggan> perseorangan yang ditugaskan *penyedia DRP* (3.2.7) untuk membantu para pihak dalam menyelesaikan suatu *sengketa* (3.9.6)

**CONTOH** Staf, relawan, personil *kontrak* (3.4.7).

[SUMBER: ISO 10003:2007, 3.7, dimodifikasi]

## 3.2 Istilah terkait dengan organisasi

### 3.2.1

#### organisasi

orang atau kelompok orang yang memiliki fungsi masing-masing dengan tanggung jawab, wewenang, dan hubungan, untuk mencapai *sasarannya* (3.7.1)

**CATATAN 1** Konsep organisasi mencakup, tapi tidak terbatas pada, pedagang perorangan, perusahaan, korporasi, firma, *enterprise*, penguasa, kemitraan, *asosiasi* (3.2.8), badan atau institusi amal, atau bagian atau kombinasi daripadanya, baik berupa perseroan terbatas ataupun tidak, perusahaan publik ataupun privat.

**CATATAN 2** Ini merupakan satu dari istilah umum dan definisi inti untuk standar sistem manajemen ISO yang diberikan di Lampiran SL, dari *Consolidated ISO Supplement* untuk *ISO/IEC Directives*, Bagian 1. Definisi asli sudah dimodifikasi dengan menambahkan Catatan 1.

### 3.2.2

#### konteks organisasi

kombinasi isu internal dan eksternal yang dapat berpengaruh pada pendekatan *organisasi* (3.2.1) di dalam mengembangkan

### 3.1.5

#### configuration authority

configuration control board  
dispositioning authority  
person or a group of persons with assigned responsibility and authority to make decisions on the *configuration* (3.10.6)

**NOTE 1 to entry:** Relevant *interested parties* (3.2.3) within and outside the *organization* (3.2.1) should be represented on the configuration authority.

[SOURCE: ISO 10007:2003, 3.8, modified]

### 3.1.6

#### dispute resolver

<customer satisfaction> individual person assigned by a *DRP-provider* (3.2.7) to assist the parties in resolving a *dispute* (3.9.6)

**EXAMPLE** Staff, volunteer, *contract* (3.4.7) personnel.

[SOURCE: ISO 10003:2007, 3.7, modified]

## 3.2 Terms related to organization

### 3.2.1

#### organization

person or group of people that has its own functions with responsibilities, authorities and relationships to achieve its *objectives* (3.7.1)

**NOTE 1 to entry:** The concept of organization includes, but is not limited to, sole-trader, company, corporation, firm, enterprise, authority, partnership, *association* (3.2.8), charity or institution, or part or combination thereof, whether incorporated or not, public or private.

**NOTE 2 to entry:** This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1. The original definition has been modified by modifying Note 1 to entry.

### 3.2.2

#### context of the organization

combination of internal and external issues that can have an effect on an *organization's* (3.2.1) approach to developing and achieving

dan mencapai *sasaran* (3.7.1)

**CATATAN 1** Sasaran organisasi dapat terkait dengan *produk* (3.7.6) dan *jasa* (3.7.7), investasi, serta perilaku terhadap *pihak berkepentingan* (3.2.3).

**CATATAN 2** Konsep konteks organisasi dipergunakan tidak berbeda untuk organisasi non profit, atau untuk organisasi pelayanan publik, ataupun organisasi yang mencari profit.

**CATATAN 3** Konsep ini sering diacu dengan istilah lainnya seperti "lingkungan bisnis", "lingkungan organisasi", atau "ekosistem organisasi".

**CATATAN 4** Pemahaman istilah *infrastruktur* (3.5.2) dapat membantu menetapkan konteks organisasi.

### 3.2.3

#### pihak berkepentingan

pemangku kepentingan

orang atau *organisasi* (3.2.1) yang dapat mempengaruhi, dipengaruhi, atau menganggap dirinya terpengaruh oleh suatu keputusan atau kegiatan

**CONTOH** *Pelanggan* (3.2.4), pemilik, orang dalam organisasi, *penyedia* (3.2.5), bankir, regulator, serikat, mitra, atau masyarakat yang dapat mencakup pesaing atau kelompok oposisi.

**CATATAN 1** Ini merupakan satu dari istilah umum dan definisi inti untuk standar sistem manajemen ISO yang diberikan di Lampiran SL, dari *Consolidated ISO Supplement* untuk *ISO/IEC Directives*, Bagian 1. Definisi asli sudah dimodifikasi dengan menambahkan Contoh.

### 3.2.4

#### pelanggan

orang atau *organisasi* (3.2.1) yang dapat atau menerima *produk* (3.7.6) atau *jasa* (3.7.7) yang dimaksudkan atau dibutuhkan oleh orang atau organisasi tersebut

**CONTOH** Konsumen, klien, pengguna akhir, pengecer, penerima produk atau jasa dari *proses* (3.4.1) internal, penerima manfaat, dan pembeli.

**CATATAN 1** Pelanggan dapat berasal dari internal atau eksternal organisasi.

its *objectives* (3.7.1)

**NOTE 1 to entry:** The organization's objectives can be related to its *products* (3.7.6) and *services* (3.7.7), investments and behaviour towards its *interested parties* (3.2.3).

**NOTE 2 to entry:** The concept of context of the organization is equally applicable to not-for-profit or public service organizations as it is to those seeking profits.

**NOTE 3 to entry:** In English, this concept is often referred to by other terms such as "business environment", "organizational environment" or "ecosystem of an organization".

**NOTE 4 to entry:** Understanding the *infrastructure* (3.5.2) can help to define the context of the organization.

### 3.2.3

#### interested party

stakeholder

person or *organization* (3.2.1) that can affect, be affected by, or perceive itself to be affected by a decision or activity

**EXAMPLE** *Customers* (3.2.4), owners, people in an organization, *providers* (3.2.5), bankers, regulators, unions, partners or society that can include competitors or opposing pressure groups.

**NOTE 1 to entry:** This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1. The original definition has been modified by adding the Example.

### 3.2.4

#### customer

person or *organization* (3.2.1) that could or does receive a *product* (3.7.6) or a *service* (3.7.7) that is intended for or required by this person or organization

**EXAMPLE** Consumer, client, end-user, retailer, receiver of product or service from an internal *process* (3.4.1), beneficiary and purchaser.

**NOTE 1 to entry:** A customer can be internal or external to the organization.

## SNI ISO 9000:2015

### 3.2.5

#### penyedia

pemasok

*organisasi* (3.2.1) yang menyediakan *produk* (3.7.6) atau *jasa* (3.7.7)

**CONTOH** Produser, distributor, pengecer atau vendor produk atau jasa.

**CATATAN 1** Penyedia dapat berasal dari internal atau eksternal organisasi.

**CATATAN 2** Dalam kondisi kontrak, penyedia sering disebut "kontraktor"

### 3.2.6

#### penyedia eksternal

pemasok eksternal

*penyedia* (3.2.5) yang bukan bagian dari suatu *organisasi* (3.2.1)

**CONTOH** Produser, distributor, pengecer atau vendor *produk* (3.7.6) atau *jasa* (3.7.7)

### 3.2.7

#### penyedia DRP

penyedia *dispute resolution process*

orang atau *organisasi* (3.2.1) penyedia proses penyelesaian sengketa yang memasok dan mengoperasikan *proses* (3.4.1) penyelesaian *sengketa* (3.9.6) eksternal

**CATATAN 1** Secara umum, penyedia DRP adalah entitas hukum, terpisah dari organisasi atau orang pribadi dan orang yang mengajukan keluhan. Dalam hal ini, atribut independensi dan keadilan ditekankan. Dalam beberapa situasi, unit terpisah ditetapkan di dalam organisasi untuk menangani *keluhan* (3.9.3) yang tidak dapat diselesaikan.

**CATATAN 2** Penyedia DRP membuat *kontrak* (3.4.7) dengan para pihak untuk menyediakan penyelesaian sengketa, dan bertanggung jawab terhadap *kinerja* (3.7.8). Penyedia DRP menyediakan *penyelesai sengketa* (3.1.6). Penyedia DRP juga memanfaatkan dukungan, eksekutif, dan staf manajerial lainnya untuk menyediakan sumber daya keuangan, dukungan administrasi, bantuan penjadwalan, pelatihan, ruang rapat, supervisi, dan fungsi sejenis.

**CATATAN 3** Penyedia DRP dapat dalam berbagai bentuk termasuk entitas nir-laba, pencari laba, ataupun publik. *Asosiasi* (3.2.8) juga dapat menjadi penyedia DRP.

### 3.2.5

#### provider

supplier

*organization* (3.2.1) that provides a *product* (3.7.6) or a *service* (3.7.7)

**EXAMPLE** Producer, distributor, retailer or vendor of a product or a service.

**NOTE 1 to entry:** A provider can be internal or external to the organization.

**NOTE 2 to entry:** In a contractual situation, a provider is sometimes called "contractor".

### 3.2.6

#### external provider

external supplier

*provider* (3.2.5) that is not part of the *organization* (3.2.1)

**EXAMPLE** Producer, distributor, retailer or vendor of a *product* (3.7.6) or a *service* (3.7.7)

### 3.2.7

#### DRP-provider

dispute resolution process provider

person or *organization* (3.2.1) that supplies and operates an external *dispute* (3.9.6) resolution *process* (3.4.1)

**NOTE 1 to entry:** Generally, a DRP-provider is a legal entity, separate from the organization or person as an individual and the complainant. In this way, the attributes of independence and fairness are emphasized. In some situations, a separate unit is established within the organization to handle unresolved *complaints* (3.9.3).

**NOTE 2 to entry:** The DRP-provider *contracts* (3.4.7) with the parties to provide dispute resolution, and is accountable for *performance* (3.7.8). The DRP-provider supplies *dispute resolvers* (3.1.6). The DRP-provider also utilizes support, executive and other managerial staff to supply financial resources, clerical support, scheduling assistance, training, meeting rooms, supervision and similar functions.

**NOTE 3 to entry:** DRP-providers can take many forms including not-for-profit, for-profit and public entities. An *association* (3.2.8) can also be a DRP-provider.

**CATATAN 4** Pada ISO 10003:2007, digunakan istilah "penyedia" sebagai pengganti istilah penyedia DRP.

[SUMBER: ISO 10003:2007, 3.9, dimodifikasi]

### 3.2.8

#### asosiasi

<kepuasan pelanggan> *organisasi* (3.2.1) yang terdiri dari anggota organisasi atau orang

[SUMBER: ISO 10003:2007, 3.1]

### 3.2.9

#### fungsi metrologik

unit fungsional dengan tanggung jawab administratif dan teknis untuk menetapkan dan menerapkan *sistem manajemen pengukuran* (3.5.7)

[SUMBER: ISO 10012:2003, 3.6, dimodifikasi]

## 3.3 Istilah terkait dengan kegiatan

### 3.3.1

#### peningkatan

kegiatan untuk menambah *kinerja* (3.7.8)

**CATATAN 1** Kegiatan dapat berulang atau sekali.

### 3.3.2

#### peningkatan berkelanjutan

kegiatan berulang untuk menambah *kinerja* (3.7.8)

**CATATAN 1** *Proses* (3.4.1) penetapan *sasaran* (3.7.1) dan menemukan peluang untuk *peningkatan* (3.3.1) merupakan proses berkelanjutan melalui penggunaan *temuan audit* (3.13.9) dan *kesimpulan audit* (3.13.10), analisis *data* (3.8.1), *manajemen* (3.3.3) *tinjauan* (3.11.2), atau cara lain dan umumnya mengarah pada *tindakan korektif* (3.12.2) atau *tindakan pencegahan* (3.12.1).

**CATATAN 2** Ini merupakan satu dari istilah umum dan definisi inti untuk standar sistem manajemen ISO yang diberikan di Lampiran SL, dari *Consolidated ISO Supplement* untuk *ISO/IEC Directives*, Bagian 1. Definisi asli sudah dimodifikasi dengan menambahkan Catatan 1.

**NOTE 4 to entry:** In ISO 10003:2007 instead of the term DRP-provider, the term "provider" is used.

[SOURCE: ISO 10003:2007, 3.9, modified]

### 3.2.8

#### association

<customer satisfaction> *organization* (3.2.1) consisting of member organizations or persons

[SOURCE: ISO 10003:2007, 3.1]

### 3.2.9

#### metrological function

functional unit with administrative and technical responsibility for defining and implementing the *measurement management system* (3.5.7)

[SOURCE: ISO 10012:2003, 3.6, modified]

## 3.3 Terms related to activity

### 3.3.1

#### improvement

activity to enhance *performance* (3.7.8)

**NOTE 1 to entry:** The activity can be recurring or singular.

### 3.3.2

#### continual improvement

recurring activity to enhance *performance* (3.7.8)

**NOTE 1 to entry:** The *process* (3.4.1) of establishing *objectives* (3.7.1) and finding opportunities for *improvement* (3.3.1) is a continual process through the use of *audit findings* (3.13.9) and *audit conclusions* (3.13.10), analysis of *data* (3.8.1), *management* (3.3.3) *reviews* (3.11.2) or other means and generally leads to *corrective action* (3.12.2) or *preventive action* (3.12.1).

**NOTE 2 to entry:** This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1. The original definition has been modified by adding Note 1 to entry.

### 3.3.3 manajemen

kegiatan terkoordinasi untuk mengarahkan dan mengendalikan *organisasi* (3.2.1)

**CATATAN 1** Manajemen dapat mencakup penetapan *kebijakan* (3.5.8) *sasaran* (3.7.1), dan *proses* (3.4.1) untuk mencapai sasaran tersebut.

**CATATAN 2** Kata "manajemen" seringkali mengacu pada orang, yakni seseorang atau kelompok orang dengan wewenang dan tanggung jawab untuk melaksanakan dan mengendalikan organisasi. Bila "manajemen" dipakai dalam kalimat ini, sebaiknya selalu digunakan dengan beberapa bentuk kualifikasi untuk menghindari keraguan dengan konsep "manajemen" sebagai sekumpulan kegiatan yang dijelaskan di atas. Sebagai contoh, "manajemen harus..." tidak digunakan lagi, sementara itu "*manajemen puncak* (3.1.1) harus..." dapat diterima. Di lain pihak kata yang berbeda sebaiknya diadopsi untuk menyampaikan konsep yang terkait dengan orang, misalnya manajerial atau manajer.

### 3.3.4 manajemen mutu

*manajemen* (3.3.3) yang berkaitan dengan *mutu* (3.6.2)

**CATATAN 1** Manajemen mutu dapat mencakup, menetapkan *kebijakan mutu* (3.5.9) dan *sasaran mutu* (3.7.2), serta *proses* (3.4.1) untuk mencapai sasaran mutu melalui *perencanaan mutu* (3.3.5), *pemastian mutu* (3.3.6), *kendali mutu* (3.3.7), dan *peningkatan mutu* (3.3.8).

### 3.3.5 perencanaan mutu

bagian dari *manajemen mutu* (3.3.4) yang berfokus pada pengaturan *sasaran mutu* (3.7.2) dan menetapkan *proses* (3.4.1) operasional yang diperlukan, dan sumber daya terkait untuk mencapai sasaran mutu

**CATATAN 1** Penetapan *rencana mutu* (3.8.9) dapat menjadi bagian dari perencanaan mutu.

### 3.3.6 pemastian mutu

bagian dari *manajemen mutu* (3.3.4) yang berfokus pada pemberian keyakinan bahwa *persyaratan mutu* (3.6.5) akan dipenuhi

### 3.3.3 management

coordinated activities to direct and control an *organization* (3.2.1)

**NOTE 1 to entry:** Management can include establishing *policies* (3.5.8) and *objectives* (3.7.1), and *processes* (3.4.1) to achieve these objectives.

**NOTE 2 to entry:** The word "management" sometimes refers to people, i.e. a person or group of people with authority and responsibility for the conduct and control of an organization. When "management" is used in this sense, it should always be used with some form of qualifier to avoid confusion with the concept of "management" as a set of activities defined above. For example, "management shall..." is deprecated whereas "*top management* (3.1.1) shall..." is acceptable. Otherwise different words should be adopted to convey the concept when related to people, e.g. managerial or managers.

### 3.3.4 quality management

*management* (3.3.3) with regard to *quality* (3.6.2)

**NOTE 1 to entry:** Quality management can include establishing *quality policies* (3.5.9) and *quality objectives* (3.7.2), and *processes* (3.4.1) to achieve these quality objectives through *quality planning* (3.3.5), *quality assurance* (3.3.6), *quality control* (3.3.7), and *quality improvement* (3.3.8).

### 3.3.5 quality planning

part of *quality management* (3.3.4) focused on setting *quality objectives* (3.7.2) and specifying necessary operational *processes* (3.4.1), and related resources to achieve the quality objectives

**NOTE 1 to entry:** Establishing *quality plans* (3.8.9) can be part of quality planning.

### 3.3.6 quality assurance

part of *quality management* (3.3.4) focused on providing confidence that *quality requirements* (3.6.5) will be fulfilled

**3.3.7****kendali mutu**

bagian dari *manajemen mutu* (3.3.4) yang berfokus pada pemenuhan *persyaratan mutu* (3.6.5)

**3.3.8****peningkatan mutu**

bagian dari *manajemen mutu* (3.3.4) yang berfokus pada peningkatan kemampuan untuk memenuhi *persyaratan mutu* (3.6.5)

**CATATAN 1** Persyaratan mutu dapat terkait dengan aspek apapun seperti *keefektifan* (3.7.11), *efisiensi* (3.7.10) atau *ketertelusuran* (3.6.13)

**3.3.9****manajemen konfigurasi**

kegiatan terkoordinasi untuk mengarahkan dan mengendalikan *konfigurasi* (3.10.6)

**CATATAN 1** Manajemen konfigurasi umumnya terkonsentrasi pada kegiatan teknis dan kegiatan organisasi yang menetapkan dan memelihara pengendalian *produk* (3.7.6) atau *jasa* (3.7.7) dan *informasi konfigurasi produk* (3.6.8) tersebut di keseluruhan siklus hidup produk.

[SUMBER: ISO 10007:2003, 3.6, dimodifikasi — Catatan 1 sudah dimodifikasi]

**3.3.10****kendali perubahan**

<manajemen konfigurasi> kegiatan untuk mengendalikan *keluaran* (3.7.5) setelah persetujuan formal terhadap *informasi konfigurasi produk* (3.6.8)

[SUMBER: ISO 10007:2003, 3.1, dimodifikasi]

**3.3.11****kegiatan**

<manajemen proyek> objek paling kecil yang teridentifikasi dari pekerjaan dalam suatu *proyek* (3.4.2)

[SUMBER: ISO 10006:2003, 3.1, dimodifikasi]

**3.3.12****manajemen proyek**

perencanaan, pengorganisasian, *pemantauan* (3.11.3), pengendalian, dan pelaporan keseluruhan aspek dari suatu *proyek* (3.4.2) dan motivasi dari seluruh

**3.3.7****quality control**

part of *quality management* (3.3.4) focused on fulfilling *quality requirements* (3.6.5)

**3.3.8****quality improvement**

part of *quality management* (3.3.4) focused on increasing the ability to fulfil *quality requirements* (3.6.5)

**NOTE 1 to entry:** The quality requirements can be related to any aspect such as *effectiveness* (3.7.11), *efficiency* (3.7.10) or *traceability* (3.6.13).

**3.3.9****configuration management**

coordinated activities to direct and control *configuration* (3.10.6)

**NOTE 1 to entry:** Configuration management generally concentrates on technical and organizational activities that establish and maintain control of a *product* (3.7.6) or *service* (3.7.7) and its *product configuration information* (3.6.8) throughout the life cycle of the product.

[SOURCE: ISO 10007:2003, 3.6, modified — Note 1 to entry has been modified]

**3.3.10****change control**

<configuration management> activities for control of the *output* (3.7.5) after formal approval of its *product configuration information* (3.6.8)

[SOURCE: ISO 10007:2003, 3.1, modified]

**3.3.11****activity**

<project management> smallest identified object of work in a *project* (3.4.2)

[SOURCE: ISO 10006:2003, 3.1, modified]

**3.3.12****project management**

planning, organizing, *monitoring* (3.11.3), controlling and reporting of all aspects of a *project* (3.4.2), and the motivation of all those involved in it to achieve the project objectives

## SNI ISO 9000:2015

pihak yang terlibat dalam mencapai sasaran proyek

[SUMBER: ISO 10006:2003, 3.6]

### 3.3.13

#### objek konfigurasi

*objek* (3.6.1) dalam *konfigurasi* (3.10.6) yang memenuhi suatu fungsi akhir penggunaan

[SUMBER: ISO 10007:2003, 3.5, dimodifikasi]

## 3.4 Istilah terkait dengan proses

### 3.4.1

#### proses

kumpulan dari kegiatan yang saling terkait atau berinteraksi yang menggunakan masukan untuk menghasilkan suatu hasil yang dimaksudkan

**CATATAN 1** "Hasil yang dimaksud" dari suatu proses dapat disebut *keluaran* (3.7.5), *produk* (3.7.6) atau *jasa* (3.7.7), tergantung pada konteks dari acuan.

**CATATAN 2** Masukan proses umumnya berupa keluaran dari proses lain, dan keluaran proses umumnya dapat menjadi masukan untuk proses lainnya.

**CATATAN 3** Dua atau lebih proses saling terkait dan berinteraksi secara berurutan dapat juga diacu sebagai satu proses.

**CATATAN 4** Proses di *organisasi* (3.2.1) umumnya direncanakan dan dijalankan dalam kondisi terkendali untuk menambah nilai.

**CATATAN 5** Proses *kesesuaian* (3.6.11) hasil keluarannya tidak dapat segera atau secara ekonomis divalidasi, disebut sebagai "proses khusus".

**CATATAN 6** Ini merupakan satu dari istilah umum dan definisi inti untuk standar sistem manajemen ISO yang diberikan dalam Lampiran SL, dari *Consolidated ISO Supplement* untuk *ISO/IEC Directives*, Bagian 1. Definisi asli sudah dimodifikasi untuk mencegah perputaran antara proses dan keluaran, dan Catatan 1 sampai dengan 5 telah ditambahkan.

### 3.4.2

#### proyek

*proses* (3.4.1) unik, yang terdiri dari kumpulan kegiatan yang dikoordinasikan dan dikendalikan dengan tanggal awal dan

[SOURCE: ISO 10006:2003, 3.6]

### 3.3.13

#### configuration object

*object* (3.6.1) within a *configuration* (3.10.6) that satisfies an end-use function

[SOURCE: ISO 10007:2003, 3.5, modified]

## 3.4 Terms related to process

### 3.4.1

#### process

set of interrelated or interacting activities that use inputs to deliver an intended result

**NOTE 1 to entry:** Whether the "intended result" of a process is called *output* (3.7.5), *product* (3.7.6) or *service* (3.7.7) depends on the context of the reference.

**NOTE 2 to entry:** Inputs to a process are generally the outputs of other processes and outputs of a process are generally the inputs to other processes.

**NOTE 3 to entry:** Two or more interrelated and interacting processes in series can also be referred to as a process.

**NOTE 4 to entry:** Processes in an *organization* (3.2.1) are generally planned and carried out under controlled conditions to add value.

**NOTE 5 to entry:** A process where the *conformity* (3.6.11) of the resulting output cannot be readily or economically validated is frequently referred to as a "special process".

**NOTE 6 to entry:** This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1. The original definition has been modified to prevent circularity between process and output, and Notes 1 to 5 to entry have been added.

### 3.4.2

#### project

unique *process* (3.4.1), consisting of a set of coordinated and controlled activities with start and finish dates, undertaken to achieve

tanggal akhir, dilakukan untuk mencapai *sasaran* (3.7.1) sesuai *persyaratan* (3.6.4) spesifik, termasuk keterbatasan waktu, biaya, dan sumber daya

an *objective* (3.7.1) conforming to specific *requirements* (3.6.4), including the constraints of time, cost and resources

**CATATAN 1** Proyek individual dapat menjadi bagian dari struktur proyek yang lebih besar dan umumnya mempunyai tanggal awal dan tanggal akhir yang ditetapkan.

**NOTE 1 to entry:** An individual project can form part of a larger project structure and generally has a defined start and finish date.

**CATATAN 2** Dalam beberapa proyek, sasaran dan ruang lingkup dimutakhirkan dan *karakteristik* (3.10.1) *produk* (3.7.6) atau *jasa* (3.7.7) ditentukan secara progresif sesuai kemajuan proyek.

**NOTE 2 to entry:** In some projects the objectives and scope are updated and the *product* (3.7.6) or *service* (3.7.7) *characteristics* (3.10.1) defined progressively as the project proceeds.

**CATATAN 3** *Keluaran* (3.7.5) proyek dapat berupa satu atau beberapa unit dari produk atau jasa.

**NOTE 3 to entry:** The *output* (3.7.5) of a project can be one or several units of product or service.

**CATATAN 4** *Organisasi* (3.2.1) proyek umumnya sementara dan ditetapkan selama masa proyek.

**NOTE 4 to entry:** The project's *organization* (3.2.1) is normally temporary and established for the lifetime of the project.

**CATATAN 5** Kompleksitas interaksi diantara kegiatan proyek, tidak selalu terkait dengan ukuran proyek.

**NOTE 5 to entry:** The complexity of the interactions among project activities is not necessarily related to the project size.

[SUMBER: ISO 10006:2003, 3.5, dimodifikasi — Catatan 1 sampai dengan 3 sudah dimodifikasi]

[SOURCE: ISO 10006:2003, 3.5, modified — Notes 1 to 3 have been modified]

### 3.4.3

#### realisasi sistem manajemen mutu

*proses* (3.4.1) penetapan, pendokumentasian, penerapan, pemeliharaan, dan proses peningkatan berkelanjutan *sistem manajemen mutu* (3.5.4)

### 3.4.3

#### quality management system realization

*process* (3.4.1) of establishing, documenting, implementing, maintaining and continually improving a *quality management system* (3.5.4)

[SUMBER: ISO 10019:2005, 3.1, dimodifikasi — Catatan sudah dihapus]

[SOURCE: ISO 10019:2005, 3.1, modified — Notes have been deleted]

### 3.4.4

#### perolehan kompetensi

*proses* (3.4.1) untuk mencapai *kompetensi* (3.10.4)

### 3.4.4

#### competence acquisition

*process* (3.4.1) of attaining *competence* (3.10.4)

[SUMBER: ISO 10018:2012, 3.2, dimodifikasi]

[SOURCE: ISO 10018:2012, 3.2, modified]

### 3.4.5

#### prosedur

cara tertentu untuk melaksanakan kegiatan atau *proses* (3.4.1)

### 3.4.5

#### procedure

specified way to carry out an activity or a *process* (3.4.1)

**CATATAN 1** Prosedur dapat didokumentasikan atau tidak.

**NOTE 1 to entry:** Procedures can be documented or not.



### 3.4.6

#### **alih daya** (kata kerja)

membuat pengaturan bagi *organisasi* (3.2.1) eksternal yang melaksanakan sebagian fungsi atau *proses* (3.4.1) organisasi

**CATATAN 1** Organisasi eksternal adalah diluar ruang lingkup *sistem manajemen* (3.5.3) walaupun fungsi atau proses yang dialihdayakan ada dalam ruang lingkup.

**CATATAN 2** Ini merupakan satu dari istilah umum dan definisi inti untuk standar sistem manajemen ISO yang diberikan dalam Lampiran SL, dari *Consolidated ISO Supplement* untuk *ISO/IEC Directives*, Bagian 1.

### 3.4.7

#### **kontrak**

perjanjian mengikat

### 3.4.8

#### **desain dan pengembangan**

kumpulan *proses* (3.4.1) yang merubah *persyaratan* (3.6.4) *objek* (3.6.1) menjadi persyaratan yang lebih rinci untuk objek tersebut

**CATATAN 1** Bentuk persyaratan masukan untuk desain dan pengembangan sering merupakan hasil dari suatu riset dan dapat dinyatakan lebih luas, dalam arti yang lebih umum daripada membentuk persyaratan *keluaran* (3.7.5) desain dan pengembangan. Persyaratan umumnya didefinisikan dalam istilah *karakteristik* (3.10.1). Dalam *proyek* (3.4.2) bisa ada beberapa tahapan desain dan pengembangan.

**CATATAN 2** Kata "desain" dan "pengembangan" dan istilah "desain dan pengembangan" sering digunakan secara sinonim dan sering digunakan untuk mendefinisikan tahap berbeda dari keseluruhan desain dan pengembangan.

**CATATAN 3** Pengkualifikasi dapat diterapkan untuk mengidentifikasi sifat dari apa yang didesain dan dikembangkan (misalnya, desain dan pengembangan *produk* (3.7.6), desain dan pengembangan *jasa* (3.7.7), atau desain dan pengembangan proses).

### 3.4.6

#### **outsource** (verb)

make an arrangement where an external *organization* (3.2.1) performs part of an organization's function or *process* (3.4.1)

**NOTE 1 to entry:** An external organization is outside the scope of the *management system* (3.5.3), although the outsourced function or process is within the scope.

**NOTE 2 to entry:** This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1.

### 3.4.7

#### **contract**

binding agreement

### 3.4.8

#### **design and development**

set of *processes* (3.4.1) that transform *requirements* (3.6.4) for an *object* (3.6.1) into more detailed requirements for that object

**NOTE 1 to entry:** The requirements forming input to design and development are often the result of research and can be expressed in a broader, more general sense than the requirements forming the *output* (3.7.5) of design and development. The requirements are generally defined in terms of *characteristics* (3.10.1). In a *project* (3.4.2) there can be several design and development stages.

**NOTE 2 to entry:** In English the words "design" and "development" and the term "design and development" are sometimes used synonymously and sometimes used to define different stages of the overall design and development. In French the words "conception" and "développement" and the term "conception et développement" are sometimes used synonymously and sometimes used to define different stages of the overall design and development.

**NOTE 3 to entry:** A qualifier can be applied to indicate the nature of what is being designed and developed (e.g. *product* (3.7.6) design and development, *service* (3.7.7) design and development or process design and development).

**3.5 Istilah terkait dengan sistem****3.5.1****sistem**

kumpulan unsur yang saling terkait atau berinteraksi

**3.5.2****infrastruktur**

<organisasi> *sistem* (3.5.1) dari fasilitas, peralatan, dan *jasa* (3.7.7) yang dibutuhkan untuk operasi *organisasi* (3.2.1)

**3.5.3****sistem manajemen**

kumpulan unsur *organisasi* (3.2.1) yang saling terkait dan berinteraksi untuk menetapkan *kebijakan* (3.5.8), *sasaran* (3.7.1), dan *proses* (3.4.1) untuk mencapai sasaran tersebut

**CATATAN 1** Suatu sistem manajemen dapat menangani disiplin tunggal atau beberapa disiplin, misalnya *manajemen mutu* (3.3.4), manajemen keuangan, atau manajemen lingkungan.

**CATATAN 2** Unsur sistem manajemen membentuk struktur organisasi, peran dan tanggung jawab, perencanaan, pengoperasian, kebijakan, praktik, aturan, kepercayaan, sasaran, dan proses untuk mencapai sasaran tersebut.

**CATATAN 3** Ruang lingkup sistem manajemen dapat mencakup keseluruhan organisasi, fungsi organisasi yang spesifik dan teridentifikasi, bagian organisasi spesifik dan teridentifikasi, atau satu atau lebih fungsi antar kelompok organisasi.

**CATATAN 4** Ini merupakan satu dari istilah umum dan definisi inti untuk standar sistem manajemen ISO yang diberikan dalam Lampiran SL, dari *Consolidated ISO Supplement* untuk *ISO/IEC Directives*, Bagian 1. Definisi asli sudah dimodifikasi dengan memodifikasi Catatan 1 sampai dengan 3.

**3.5.4****sistem manajemen mutu**

bagian dari *sistem manajemen* (3.5.3) yang berkaitan dengan *mutu* (3.6.2)

**3.5.5****lingkungan kerja**

sekumpulan kondisi pada tempat pekerjaan

**3.5 Terms related to system****3.5.1****system**

set of interrelated or interacting elements

**3.5.2****infrastructure**

<organization> *system* (3.5.1) of facilities, equipment and *services* (3.7.7) needed for the operation of an *organization* (3.2.1)

**3.5.3****management system**

set of interrelated or interacting elements of an *organization* (3.2.1) to establish *policies* (3.5.8) and *objectives* (3.7.1), and *processes* (3.4.1) to achieve those objectives

**NOTE 1 to entry:** A management system can address a single discipline or several disciplines, e.g. *quality management* (3.3.4), financial management or environmental management.

**NOTE 2 to entry:** The management system elements establish the organization's structure, roles and responsibilities, planning, operation, policies, practices, rules, beliefs, objectives and processes to achieve those objectives.

**NOTE 3 to entry:** The scope of a management system can include the whole of the organization, specific and identified functions of the organization, specific and identified sections of the organization, or one or more functions across a group of organizations.

**NOTE 4 to entry:** This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1. The original definition has been modified by modifying Notes 1 to 3 to entry.

**3.5.4****quality management system**

part of a *management system* (3.5.3) with regard to *quality* (3.6.2)

**3.5.5****work environment**

set of conditions under which work is

dilaksanakan

performed

**CATATAN 1** Kondisi dapat mencakup faktor fisik, sosial, psikologis, dan lingkungan (seperti suhu, pencahayaan, skema pengakuan, tekanan pekerjaan, ergonomik, komposisi atmosfer).

**NOTE 1 to entry:** Conditions can include physical, social, psychological and environmental factors (such as temperature, lighting, recognition schemes, occupational stress, ergonomics and atmospheric composition).

### 3.5.6

#### **konfirmasi metrologik**

sekumpulan operasi yang diperlukan untuk memastikan bahwa *peralatan pengukuran* (3.11.6) sesuai dengan *persyaratan* (3.6.4) penggunaannya

### 3.5.6

#### **metrological confirmation**

set of operations required to ensure that *measuring equipment* (3.11.6) conforms to the *requirements* (3.6.4) for its intended use

**CATATAN 1** Konfirmasi metrologik umumnya mencakup kalibrasi atau *verifikasi* (3.8.12), penyesuaian yang perlu atau *perbaikan* (3.12.9), kalibrasi berikutnya, perbandingan dengan persyaratan metrologik untuk penggunaan tertentu peralatan, serta penyegelan dan pelabelan yang diperlukan.

**NOTE 1 to entry:** Metrological confirmation generally includes calibration or *verification* (3.8.12), any necessary adjustment or *repair* (3.12.9), and subsequent recalibration, comparison with the metrological requirements for the intended use of the equipment, as well as any required sealing and labelling.

**CATATAN 2** Konfirmasi metrologik terpenuhi apabila kesesuaian peralatan pengukuran untuk penggunaan tertentu telah dibuktikan dan didokumentasikan.

**NOTE 2 to entry:** Metrological confirmation is not achieved until and unless the fitness of the measuring equipment for the intended use has been demonstrated and documented.

**CATATAN 3** Persyaratan untuk penggunaan tertentu mencakup seperti pertimbangan rentang, resolusi, dan kesalahan maksimum yang diizinkan.

**NOTE 3 to entry:** The requirements for intended use include such considerations as range, resolution and maximum permissible errors.

**CATATAN 4** Persyaratan metrologik biasanya berbeda dari persyaratan produk, dan tidak dinyatakan dalam, persyaratan *produk* (3.7.6).

**NOTE 4 to entry:** Metrological requirements are usually distinct from, and are not specified in, *product* (3.7.6) requirements.

[SUMBER: ISO 10012:2003, 3.5, dimodifikasi — Catatan 1 sudah dimodifikasi]

[SOURCE: ISO 10012:2003, 3.5, modified — Note 1 to entry has been modified]

### 3.5.7

#### **sistem manajemen pengukuran**

sekumpulan unsur yang saling terkait atau saling berinteraksi yang diperlukan untuk mencapai *konfirmasi metrologik* (3.5.6) dan kendali *pengukuran proses* (3.11.5)

### 3.5.7

#### **measurement management system**

set of interrelated or interacting elements necessary to achieve *metrological confirmation* (3.5.6) and control of *measurement processes* (3.11.5)

[SUMBER: ISO 10012:2003, 3.1, dimodifikasi]

[SOURCE: ISO 10012:2003, 3.1, modified]

### 3.5.8

#### **kebijakan**

<organisasi> maksud dan tujuan dari *organisasi* (3.2.1) yang dinyatakan secara formal oleh *manajemen puncak* (3.1.1)

### 3.5.8

#### **policy**

<organization> intentions and direction of an *organization* (3.2.1) as formally expressed by its *top management* (3.1.1)

**CATATAN 1** Ini merupakan satu dari istilah umum dan definisi inti untuk standar sistem

**NOTE 1 to entry:** This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO

manajemen ISO yang diberikan dalam Lampiran SL, dari *Consolidated ISO Supplement* untuk *ISO/IEC Directives*, Bagian 1.

management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the *ISO/IEC Directives*, Part 1.

### 3.5.9

#### kebijakan mutu

*kebijakan* (3.5.8) terkait dengan *mutu* (3.6.2)

### 3.5.9

#### quality policy

*policy* (3.5.8) related to *quality* (3.6.2)

**CATATAN 1** Umumnya kebijakan mutu konsisten dengan kebijakan umum *organisasi* (3.2.1), dapat diselaraskan dengan *visi* (3.5.10) dan *misi* (3.5.11), dan menyediakan kerangka untuk menetapkan *sasaran mutu* (3.7.2).

**NOTE 1 to entry:** Generally the quality policy is consistent with the overall policy of the *organization* (3.2.1), can be aligned with the organization's *vision* (3.5.10) and *mission* (3.5.11) and provides a framework for the setting of *quality objectives* (3.7.2).

**CATATAN 2** Prinsip manajemen mutu yang diberikan dalam Standar ini dapat membentuk dasar penetapan dari suatu kebijakan mutu.

**NOTE 2 to entry:** Quality management principles presented in this Standard can form a basis for the establishment of a quality policy.

### 3.5.10

#### visi

<organisasi> aspirasi dan cita-cita *organisasi* (3.2.1) sebagaimana dinyatakan *manajemen puncak* (3.1.1)

### 3.5.10

#### vision

<organization> aspiration of what an *organization* (3.2.1) would like to become as expressed by *top management* (3.1.1)

### 3.5.11

#### misi

<organisasi> tujuan dari keberadaan *organisasi* (3.2.1) sebagaimana dinyatakan *manajemen puncak* (3.1.1)

### 3.5.11

#### mission

<organization> *organization's* (3.2.1) purpose for existing as expressed by *top management* (3.1.1)

### 3.5.12

#### strategi

rencana untuk mencapai *sasaran* (3.7.1) jangka panjang atau menyeluruh

### 3.5.12

#### strategy

plan to achieve a long-term or overall *objective* (3.7.1)

## 3.6 Istilah terkait dengan persyaratan

## 3.6 Terms related to requirement

### 3.6.1

#### objek

entitas

*item*

segala sesuatu yang dapat dilihat atau dibayangkan

### 3.6.1

#### object

entity

*item*

anything perceivable or conceivable

**CONTOH** *Produk* (3.7.6), *jasa* (3.7.7), *proses* (3.4.1), orang, *organisasi* (3.2.1), *sistem* (3.5.1), sumber daya.

**EXAMPLE** *Product* (3.7.6), *service* (3.7.7), *process* (3.4.1), person, *organization* (3.2.1), *system* (3.5.1), resource.

**CATATAN 1** Objek dapat berupa material (misalnya mesin, selembar kertas, intan), non material (misalnya ratio konversi, rencana proyek), atau imajinasi (misalnya masa depan organisasi).

**NOTE 1 to entry:** Objects can be material (e.g. an engine, a sheet of paper, a diamond), non-material (e.g. conversion ratio, a project plan) or imagined (e.g. the future state of the organization).

## SNI ISO 9000:2015

### 3.6.2

#### mutu

derajat dari sekumpulan *karakteristik* (3.10.1) melekat pada suatu *objek* (3.6.1) yang memenuhi *persyaratan* (3.6.4)

**CATATAN 1** Istilah “mutu” dapat dipakai bersama kata sifat seperti jelek, baik, prima.

**CATATAN 2** “melekat”, sebagai lawan kata “diberikan”, berarti ada dalam *objek* (3.6.1)

### 3.6.3

#### tingkat

kategori atau peringkat yang diberikan berdasarkan *persyaratan* (3.6.4) yang berbeda untuk suatu *objek* (3.6.1) dengan fungsi sama

**CONTOH** Kelas tiket penerbangan dan kategori hotel yang sesuai dengan brosur hotel.

**CATATAN 1** Ketika menetapkan *persyaratan mutu* (3.6.5), tingkat umumnya spesifik.

### 3.6.4

#### persyaratan

kebutuhan atau harapan yang dinyatakan, umumnya tersirat atau wajib

**CATATAN 1** “Umumnya tersirat” berarti, hal ini merupakan kebiasaan atau praktik umum untuk *organisasi* (3.2.1) dan *pihak berkepentingan* (3.2.3) sesuai kebutuhan dan harapan yang dipertimbangkan tersirat.

**CATATAN 2** Persyaratan yang ditetapkan adalah sesuatu yang dinyatakan, contoh, dalam *informasi terdokumentasi* (3.8.6).

**CATATAN 3** Pengkualifikasi dapat digunakan untuk menandakan jenis persyaratan spesifik, misalnya persyaratan *produk* (3.7.6), persyaratan *manajemen mutu* (3.3.4), persyaratan *pelanggan* (3.2.4), *persyaratan mutu* (3.6.5).

**CATATAN 4** Persyaratan dapat bersumber dari pihak berkepentingan berbeda atau organisasi itu sendiri.

**CATATAN 5** Dapat diperlukan untuk pencapaian *kepuasan pelanggan* (3.9.2) yang tinggi agar dapat memenuhi harapan pelanggan walaupun hal ini dinyatakan atau tidak dinyatakan, maupun wajib.

### 3.6.2

#### quality

degree to which a set of inherent *characteristics* (3.10.1) of an *object* (3.6.1) fulfils *requirements* (3.6.4)

**NOTE 1 to entry:** The term “quality” can be used with adjectives such as poor, good or excellent.

**NOTE 2 to entry:** “Inherent”, as opposed to “assigned”, means existing in the *object* (3.6.1).

### 3.6.3

#### grade

category or rank given to different *requirements* (3.6.4) for an *object* (3.6.1) having the same functional use

**EXAMPLE** Class of airline ticket and category of hotel in a hotel brochure.

**NOTE 1 to entry:** When establishing a *quality requirement* (3.6.5), the grade is generally specified.

### 3.6.4

#### requirement

need or expectation that is stated, generally implied or obligatory

**NOTE 1 to entry:** “Generally implied” means that it is custom or common practice for the *organization* (3.2.1) and *interested parties* (3.2.3) that the need or expectation under consideration is implied.

**NOTE 2 to entry:** A specified requirement is one that is stated, for example in *documented information* (3.8.6).

**NOTE 3 to entry:** A qualifier can be used to denote a specific type of requirement, e.g. *product* (3.7.6) requirement, *quality management* (3.3.4) requirement, *customer* (3.2.4) requirement, *quality requirement* (3.6.5).

**NOTE 4 to entry:** Requirements can be generated by different interested parties or by the organization itself.

**NOTE 5 to entry:** It can be necessary for achieving high *customer satisfaction* (3.9.2) to fulfil an expectation of a customer even if it is neither stated nor generally implied or obligatory.

**CATATAN 6** Ini merupakan satu dari istilah umum dan definisi inti untuk standar sistem manajemen ISO yang diberikan dalam Lampiran SL, dari *Consolidated ISO Supplement* untuk *ISO/IEC Directives*, Bagian 1. Definisi asli sudah dimodifikasi dengan menambahkan Catatan 3 sampai dengan 5.

**NOTE 6 to entry:** This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1. The original definition has been modified by adding Notes 3 to 5 to entry.

### 3.6.5

#### **persyaratan mutu**

*persyaratan* (3.6.4) terkait dengan *mutu* (3.6.2)

### 3.6.5

#### **quality requirement**

*requirement* (3.6.4) related to *quality* (3.6.2)

### 3.6.6

#### **persyaratan perundang-undangan**

*persyaratan* (3.6.4) wajib yang ditetapkan badan legislatif

### 3.6.6

#### **statutory requirement**

*obligatory requirement* (3.6.4) specified by a legislative body

### 3.6.7

#### **persyaratan peraturan**

*persyaratan* (3.6.4) wajib yang ditetapkan pemerintah yang dimandatkan oleh badan legislatif

### 3.6.7

#### **regulatory requirement**

*obligatory requirement* (3.6.4) specified by an authority mandated by a legislative body

### 3.6.8

#### **informasi konfigurasi produk**

*persyaratan* (3.6.4) atau informasi lainnya untuk *produk* (3.7.6) yang meliputi desain, realisasi, *verifikasi* (3.8.12), operasi, dan dukungan

### 3.6.8

#### **product configuration information**

*requirement* (3.6.4) or other information for *product* (3.7.6) design, realization, *verification* (3.8.12), operation and support

[SUMBER: ISO 10007:2003, 3.9, dimodifikasi]

[SOURCE: ISO 10007:2003, 3.9, modified]

### 3.6.9

#### **ketidaksesuaian**

tidak terpenuhinya *persyaratan* (3.6.4)

### 3.6.9

#### **nonconformity**

non-fulfilment of a *requirement* (3.6.4)

**CATATAN 1** Ini merupakan satu dari istilah umum dan definisi inti untuk standar sistem manajemen ISO yang diberikan dalam Lampiran SL, dari *Consolidated ISO Supplement* untuk *ISO/IEC Directives*, Bagian 1.

**NOTE 1 to entry:** This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1.

### 3.6.10

#### **cacat**

*ketidaksesuaian* (3.6.9) yang terkait dengan penggunaan yang ditetapkan atau dimaksudkan

### 3.6.10

#### **defect**

*nonconformity* (3.6.9) related to an intended or specified use

**CATATAN 1** Perbedaan antara konsep cacat dan ketidaksesuaian adalah penting, karena merupakan konotasi legal, khususnya yang berkaitan dengan pertanggungjawaban *produk* (3.7.6) dan *jasa* (3.7.7).

**NOTE 1 to entry:** The distinction between the concepts defect and nonconformity is important as it has legal connotations, particularly those associated with *product* (3.7.6) and *service* (3.7.7) liability issues.

**CATATAN 2** Penggunaan dimaksud seperti

**NOTE 2 to entry:** The intended use as intended

## SNI ISO 9000:2015

yang diinginkan oleh *pelanggan* (3.2.4) dapat dipengaruhi oleh sifat *informasi* (3.8.2), seperti instruksi pengoperasian atau pemeliharaan, yang disediakan *penyedia* (3.2.5).

### 3.6.11

#### **kesesuaian**

pemenuhan dari suatu persyaratan (3.6.4)

**CATATAN 1** Kata "conformance" adalah merupakan sinonim tapi sudah usang. Kata "compliance" adalah merupakan sinonim tapi sudah usang.

**CATATAN 2** Ini merupakan satu dari istilah umum dan definisi inti untuk standar sistem manajemen ISO yang diberikan dalam Lampiran SL, dari *Consolidated ISO Supplement* untuk *ISO/IEC Directives*, Bagian 1. Definisi asli sudah dimodifikasi dengan menambahkan Catatan 1.

### 3.6.12

#### **kapabilitas**

kemampuan *objek* (3.6.1) menghasilkan *keluaran* (3.7.5) yang dapat memenuhi *persyaratan* (3.6.4) untuk keluaran tersebut

**CATATAN 1** Istilah kapabilitas *proses* (3.4.1) dalam bidang statistik didefinisikan dalam ISO 3534-2.

### 3.6.13

#### **ketertelusuran**

kemampuan untuk merunut balik penggunaan atau lokasi dari suatu *objek* (3.6.1)

**CATATAN 1** Saat mempertimbangkan *produk* (3.7.6) atau *jasa* (3.7.7), ketertelusuran dapat berkaitan dengan:

- asal material dan komponen;
- riwayat pemrosesan;
- distribusi dan lokasi dari produk atau jasa sesudah penyerahan.

**CATATAN 2** Dalam bidang metrologi, definisi pada *ISO/IEC Guide 99* adalah definisi yang dapat diterima.

### 3.6.14

#### **kehandalan**

kemampuan berkinerja sesuai dan ketika diperlukan

[SUMBER: IEC 60050-192, dimodifikasi — Catatan sudah dihapus]

by the *customer* (3.2.4) can be affected by the nature of the *information* (3.8.2), such as operating or maintenance instructions, provided by the *provider* (3.2.5).

### 3.6.11

#### **conformity**

fulfilment of a *requirement* (3.6.4)

**NOTE 1 to entry:** In English the word "conformance" is synonymous but deprecated. In French the word "compliance" is synonymous but deprecated.

**NOTE 2 to entry:** This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1. The original definition has been modified by adding Note 1 to entry.

### 3.6.12

#### **capability**

ability of an *object* (3.6.1) to realize an *output* (3.7.5) that will fulfil the *requirements* (3.6.4) for that output

**NOTE 1 to entry:** *Process* (3.4.1) capability terms in the field of statistics are defined in ISO 3534-2.

### 3.6.13

#### **traceability**

ability to trace the history, application or location of an *object* (3.6.1)

**NOTE 1 to entry:** When considering a *product* (3.7.6) or a *service* (3.7.7), traceability can relate to:

- the origin of materials and parts;
- the processing history;
- the distribution and location of the product or service after delivery.

**NOTE 2 to entry:** In the field of metrology, the definition in ISO/IEC Guide 99 is the accepted definition.

### 3.6.14

#### **dependability**

ability to perform as and when required

[SOURCE: IEC 60050-192, modified — Notes have been deleted]

### 3.6.15 inovasi

*objek* (3.6.1) baru atau diubah yang merealisasikan atau meningkatkan nilai

**CATATAN 1** Kegiatan yang menghasilkan inovasi umumnya dikelola.

**CATATAN 2** Inovasi umumnya memberikan dampak signifikan.

## 3.7 Istilah terkait dengan hasil

### 3.7.1 sasaran

hasil yang ingin dicapai

**CATATAN 1** Sasaran dapat strategis, taktis, ataupun operasional.

**CATATAN 2** Sasaran dapat berkaitan dengan disiplin berbeda (seperti sasaran keuangan, kesehatan dan keselamatan, dan lingkungan) dan dapat diterapkan pada level berbeda (seperti strategik, keseluruhan *organisasi* (3.2.1), *proyek* (3.4.2), *produk* (3.7.6), dan *proses* (3.4.1)).

**CATATAN 3** Sasaran dapat dinyatakan dengan cara lain, misalnya, sebagai hasil yang diharapkan, tujuan, kriteria operasional, *sasaran mutu* (3.7.2), atau dengan penggunaan kata lain dengan arti yang sama (misalnya, tujuan, gol, atau target).

**CATATAN 4** Dalam konteks sistem *manajemen mutu* (3.5.4) *sasaran mutu* (3.7.2) ditetapkan *organisasi* (3.2.1), konsisten dengan *kebijakan mutu* (3.5.9), guna mencapai hasil tertentu.

**CATATAN 5** Ini merupakan satu dari istilah umum dan definisi inti untuk standar sistem manajemen ISO yang diberikan dalam Lampiran SL, dari *Consolidated ISO Supplement* untuk *ISO/IEC Directives*, Bagian 1. Definisi asli sudah dimodifikasi dengan memodifikasi Catatan 2.

### 3.7.2 sasaran mutu

*sasaran* (3.7.1) yang terkait dengan *mutu* (3.6.2)

**CATATAN 1** Sasaran mutu umumnya didasarkan pada *kebijakan mutu* (3.5.9) *organisasi* (3.2.1).

### 3.6.15 innovation

new or changed *object* (3.6.1) realizing or redistributing value

**NOTE 1 to entry:** Activities resulting in innovation are generally managed.

**NOTE 2 to entry:** Innovation is generally significant in its effect.

## 3.7 Terms related to result

### 3.7.1 objective

result to be achieved

**NOTE 1 to entry:** An objective can be strategic, tactical, or operational.

**NOTE 2 to entry:** Objectives can relate to different disciplines (such as financial, health and safety, and environmental objectives) and can apply at different levels (such as strategic, *organization* (3.2.1)-wide, *project* (3.4.2), *product* (3.7.6) and *process* (3.4.1)).

**NOTE 3 to entry:** An objective can be expressed in other ways, e.g. as an intended outcome, a purpose, an operational criterion, as a *quality objective* (3.7.2) or by the use of other words with similar meaning (e.g. aim, goal, or target).

**NOTE 4 to entry:** In the context of *quality management systems* (3.5.4) *quality objectives* (3.7.2) are set by the *organization* (3.2.1), consistent with the *quality policy* (3.5.9), to achieve specific results.

**NOTE 5 to entry:** This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1. The original definition has been modified by modifying Note 2 to entry.

### 3.7.2 quality objective

*objective* (3.7.1) related to *quality* (3.6.2)

**NOTE 1 to entry:** Quality objectives are generally based on the *organization's* (3.2.1) *quality policy* (3.5.9).



**CATATAN 2** Sasaran mutu umumnya ditetapkan untuk fungsi relevan, tingkatan, dan proses (3.4.1) dalam suatu *organisasi* (3.2.1).

**3.7.3  
sukses**

<organisasi> pencapaian dari suatu *sasaran* (3.7.1)

**CATATAN 1** Sukses *organisasi* (3.2.1) menekankan kebutuhan akan keseimbangan antara kepentingan ekonomi atau keuangan dan kebutuhan *pihak berkepentingan* (3.2.3), seperti *pelanggan* (3.2.4), pengguna, investor/pemegang saham (pemilik), orang dalam organisasi, *penyedia* (3.2.5), mitra, pemerhati, dan masyarakat.

**3.7.4  
sukses berkelanjutan**

<organisasi> *sukses* (3.7.3) yang melampaui satu periode waktu

**CATATAN 1** Sukses berkelanjutan menekankan perlunya keseimbangan antara kepentingan ekonomi-keuangan *organisasi* (3.2.1) dan lingkungan sosial dan ekologi.

**CATATAN 2** Sukses berkelanjutan berkaitan dengan *pihak berkepentingan* (3.2.3) organisasi, seperti *pelanggan* (3.2.4), pemilik, orang di organisasi, *penyedia* (3.2.5), bankir, serikat pekerja, mitra, atau masyarakat.

**3.7.5  
keluaran**

hasil dari suatu *proses* (3.4.1)

**CATATAN 1** Keluaran dari *organisasi* (3.2.1) dalam bentuk *produk* (3.7.6) atau *jasa* (3.7.7), bergantung pada *karakteristik* (3.10.1) dominan yang terlibat, misalnya lukisan yang dijual di galeri adalah produk, sedangkan pelaksana penyedia lukisan adalah jasa, hamburger yang dibeli di toko eceran adalah produk, apabila menerima pesanan dan melayani pesanan hamburger yang dipesan di restoran adalah bagian dari jasa.

**3.7.6  
produk**

*keluaran* (3.7.5) dari suatu *organisasi* (3.2.1) yang dapat dihasilkan tanpa perlu terjadi transaksi antara organisasi dengan *pelanggan* (3.2.4)

**NOTE 2 to entry:** Quality objectives are generally specified for relevant functions, levels and processes (3.4.1) in the *organization* (3.2.1).

**3.7.3  
success**

<organization> achievement of an *objective* (3.7.1)

**NOTE 1 to entry:** The success of an *organization* (3.2.1) emphasizes the need for a balance between its economic or financial interests and the needs of its *interested parties* (3.2.3), such as *customers* (3.2.4), users, investors/shareholders (owners), people in the organization, *providers* (3.2.5), partners, interest groups and communities.

**3.7.4  
sustained success**

<organization> *success* (3.7.3) over a period of time

**NOTE 1 to entry:** Sustained success emphasizes the need for a balance between economic-financial interests of an *organization* (3.2.1) and those of the social and ecological environment.

**NOTE 2 to entry:** Sustained success relates to the *interested parties* (3.2.3) of an organization, such as *customers* (3.2.4), owners, people in an organization, *providers* (3.2.5), bankers, unions, partners or society.

**3.7.5  
output**  
result of a *process* (3.4.1)

**NOTE 1 to entry:** Whether an output of the *organization* (3.2.1) is a *product* (3.7.6) or a *service* (3.7.7) depends on the preponderance of the *characteristics* (3.10.1) involved, e.g. a painting for sale in a gallery is a product whereas supply of a commissioned painting is a service, a hamburger bought in a retail store is a product whereas receiving an order and serving a hamburger ordered in a restaurant is part of a service.

**3.7.6  
product**  
*output* (3.7.5) of an *organization* (3.2.1) that can be produced without any transaction taking place between the organization and the *customer* (3.2.4)

**NOTE 1 to entry:** Production of a product is

**CATATAN 1** Produksi dari suatu produk dicapai tanpa perlu terjadi transaksi antara *penyedia* (3.2.5) dengan pelanggan, akan tetapi sering melibatkan unsur *jasa* (3.7.7) saat penyampaian produk ke pelanggan.

**CATATAN 2** Unsur dominan suatu produk biasanya yang berwujud.

**CATATAN 3** Perangkat keras adalah sesuatu yang berwujud dan *berkarakteristik* (3.10.1) dapat dihitung (misalnya, ban). Material diproses adalah sesuatu yang berwujud yang jumlahnya berkarakteristik kontinu (misalnya, bensin atau minuman ringan). Perangkat keras dan material diproses sering disebut produk. Perangkat lunak terdiri dari *informasi* (3.8.2) tanpa memandang media pengantarnya (misalnya, program komputer, aplikasi telepon genggam, petunjuk pemakaian, isi kamus, hak cipta komposisi musik, surat izin mengemudi).

### 3.7.7

#### **jasa**

*keluaran* (3.7.5) dari suatu *organisasi* (3.2.1) dengan paling sedikit satu kegiatan yang perlu direalisasikan antara organisasi dengan *pelanggan* (3.2.4)

**CATATAN 1** Unsur dominan suatu jasa umumnya tidak berwujud.

**CATATAN 2** Jasa sering melibatkan kegiatan pada bidang temu dengan pelanggan untuk menetapkan *persyaratan* (3.6.4) pelanggan, serta pada saat penyampaian layanan, dan dapat melibatkan hubungan yang berkelanjutan seperti di bank, akuntansi atau organisasi publik; misalnya, sekolah, atau rumah sakit.

**CATATAN 3** Penyediaan jasa dapat melibatkan, contoh, sebagai berikut:

- kegiatan yang diterapkan pada *produk* (3.7.6) berwujud yang dipasok pelanggan (misalnya reparasi mobil);
- kegiatan yang diterapkan pada produk tidak berwujud yang dipasok pelanggan (misalnya laporan laba-rugi untuk keperluan pengembalian pajak);
- penyampaian suatu produk tidak berwujud (misalnya penyampaian *informasi* (3.8.2) dalam konteks penyampaian pengetahuan);
- penciptaan suasana untuk pelanggan (misalnya, dalam hotel dan restoran);

achieved without any transaction necessarily taking place between *provider* (3.2.5) and customer, but can often involve this *service* (3.7.7) element upon its delivery to the customer.

**NOTE 2 to entry:** The dominant element of a product is that it is generally tangible.

**NOTE 3 to entry:** Hardware is tangible and its amount is a countable *characteristic* (3.10.1) (e.g. tyres). Processed materials are tangible and their amount is a continuous characteristic (e.g. fuel and soft drinks). Hardware and processed materials are often referred to as goods. Software consists of *information* (3.8.2) regardless of delivery medium (e.g. computer programme, mobile phone app, instruction manual, dictionary content, musical composition copyright, driver's license).

### 3.7.7

#### **service**

*output* (3.7.5) of an *organization* (3.2.1) with at least one activity necessarily performed between the organization and the *customer* (3.2.4)

**NOTE 1 to entry:** The dominant elements of a service are generally intangible.

**NOTE 2 to entry:** Service often involves activities at the interface with the customer to establish customer *requirements* (3.6.4) as well as upon delivery of the service and can involve a continuing relationship such as banks, accountancies or public organizations, e.g. schools or hospitals.

**NOTE 3 to entry:** Provision of a service can involve, for example, the following:

- an activity performed on a customer-supplied tangible *product* (3.7.6) (e.g. a car to be repaired);
- an activity performed on a customer-supplied intangible product (e.g. the income statement needed to prepare a tax return);
- the delivery of an intangible product (e.g. the delivery of *information* (3.8.2) in the context of knowledge transmission);
- the creation of ambience for the customer (e.g. in hotels and restaurants);

## SNI ISO 9000:2015

**CATATAN 4** Jasa pada umumnya berupa sesuatu yang dialami oleh pelanggan.

**NOTE 4 to entry:** A service is generally experienced by the customer.

**3.7.8**  
**kinerja**  
hasil yang dapat diukur

**3.7.8**  
**performance**  
measurable result

**CATATAN 1** Kinerja dapat dihubungkan baik dengan temuan kuantitatif maupun kualitatif

**NOTE 1 to entry:** Performance can relate either to quantitative or qualitative findings.

**CATATAN 2** Kinerja dapat terkait dengan *manajemen* (3.3.3) dari *kegiatan* (3.3.11), *proses* (3.4.1), *produk* (3.7.6), *jasa* (3.7.7), *sistem* (3.5.1), atau *organisasi* (3.2.1).

**NOTE 2 to entry:** Performance can relate to the *management* (3.3.3) of *activities* (3.3.11), *processes* (3.4.1), *products* (3.7.6), *services* (3.7.7), *systems* (3.5.1) or *organizations* (3.2.1).

**CATATAN 3** Ini merupakan satu dari istilah umum dan definisi inti untuk standar sistem manajemen ISO yang diberikan dalam Lampiran SL, dari *Consolidated ISO Supplement* untuk *ISO/IEC Directives*, Bagian 1. Definisi asli sudah dimodifikasi dengan memodifikasi Catatan 2.

**NOTE 3 to entry:** This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1. The original definition has been modified by modifying Note 2 to entry.

**3.7.9**  
**risiko**  
dampak dari ketidakpastian

**3.7.9**  
**risk**  
effect of uncertainty

**CATATAN 1** Dampak adalah suatu penyimpangan negatif atau positif dari yang diinginkan.

**NOTE 1 to entry:** An effect is a deviation from the expected — positive or negative.

**CATATAN 2** Ketidakpastian adalah keadaan dari kekurangan *informasi* (3.8.2) walaupun parsial, yang berkaitan dengan pemahaman atau pengetahuan akan suatu kejadian, konsekuensi, atau kemungkinan.

**NOTE 2 to entry:** Uncertainty is the state, even partial, of deficiency of *information* (3.8.2) related to, understanding or knowledge of, an event, its consequence, or likelihood.

**CATATAN 3** Risiko sering dikarakteristikan dengan acuan untuk kejadian potensial (seperti didefinisikan dalam ISO Guide 73:2009, 3.5.1.3) dan konsekuensi (seperti didefinisikan dalam ISO Guide 73:2009, 3.6.1.3), atau kombinasi keduanya.

**NOTE 3 to entry:** Risk is often characterized by reference to potential events (as defined in ISO Guide 73:2009, 3.5.1.3) and consequences (as defined in ISO Guide 73:2009, 3.6.1.3), or a combination of these.

**CATATAN 4** Risiko sering dinyatakan dalam kombinasi istilah dari konsekuensi suatu peristiwa (termasuk perubahan dalam lingkungan) dan kemungkinan terjadinya (seperti didefinisikan dalam ISO Guide 73:2009, 3.6.1.1).

**NOTE 4 to entry:** Risk is often expressed in terms of a combination of the consequences of an event (including changes in circumstances) and the associated likelihood (as defined in ISO Guide 73:2009, 3.6.1.1) of occurrence.

**CATATAN 5** Kata "risiko" sering digunakan ketika ada kemungkinan yang konsekuensinya negatif.

**NOTE 5 to entry:** The word "risk" is sometimes used when there is the possibility of only negative consequences.

**CATATAN 6** Ini merupakan satu dari istilah umum dan definisi inti untuk standar sistem manajemen ISO yang diberikan dalam Lampiran SL, dari *Consolidated ISO Supplement* untuk *ISO/IEC Directives*, Bagian 1. Definisi asli sudah dimodifikasi dengan menambahkan Catatan 5

**NOTE 6 to entry:** This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1. The original definition has been modified by adding Note 5 to entry.

**3.7.10****efisiensi**

hubungan antara hasil yang dicapai dan sumber daya yang digunakan

**3.7.11****keefektifan**

sejauh mana rencana kegiatan terealisasi dan hasil yang direncanakan tercapai

**CATATAN 1** Ini merupakan satu dari istilah umum dan definisi inti untuk standar sistem manajemen ISO yang diberikan dalam Lampiran SL, dari *Consolidated ISO Supplement* untuk *ISO/IEC Directives*, Bagian 1. Definisi asli sudah dimodifikasi dengan menambahkan "adalah" sebelum "tercapai".

**3.8 Istilah terkait dengan data, informasi, dan dokumen**

**3.8.1****data**

fakta tentang suatu *objek* (3.6.1)

**3.8.2****informasi**

*data* (3.8.1) yang memiliki nilai

**3.8.3****bukti objektif**

*data* (3.8.1) pendukung keberadaan atau kebenaran atas sesuatu hal

**CATATAN 1** Bukti objektif dapat diperoleh melalui observasi, *pengukuran* (3.11.4), *uji* (3.11.8), atau cara lain.

**CATATAN 2** Bukti objektif untuk tujuan *audit* (3.13.1) umumnya terdiri dari *rekaman* (3.8.10), pernyataan fakta atau *informasi* (3.8.2) lain yang relevan dengan *kriteria audit* (3.13.7) dan dapat diverifikasi.

**3.8.4****sistem informasi**

<sistem manajemen mutu> jejaring saluran komunikasi yang digunakan di dalam *organisasi* (3.2.1)

**3.8.5****dokumen**

*informasi* (3.8.2) berikut media penyimpanannya

**3.7.10****efficiency**

relationship between the result achieved and the resources used

**3.7.11****effectiveness**

extent to which planned activities are realized and planned results are achieved

**NOTE 1 to entry:** This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1. The original definition has been modified by adding "are" before "achieved".

**3.8 Terms related to data, information and document**

**3.8.1****data**

facts about an *object* (3.6.1)

**3.8.2****information**

meaningful *data* (3.8.1)

**3.8.3****objective evidence**

*data* (3.8.1) supporting the existence or verity of something

**NOTE 1 to entry:** Objective evidence can be obtained through observation, *measurement* (3.11.4), *test* (3.11.8), or by other means.

**NOTE 2 to entry:** Objective evidence for the purpose of *audit* (3.13.1) generally consists of *records* (3.8.10), statements of fact or other *information* (3.8.2) which are relevant to the *audit criteria* (3.13.7) and verifiable.

**3.8.4****information system**

<quality management system> network of communication channels used within an *organization* (3.2.1)

**3.8.5****document**

*information* (3.8.2) and the medium on which it is contained

**CONTOH** *Rekaman* (3.8.10), *spesifikasi* (3.8.7)

**EXAMPLE** *Record* (3.8.10), *specification* (3.8.7),

## SNI ISO 9000:2015

dokumen prosedur, gambar, laporan, standar.

procedure document, drawing, report, standard.

**CATATAN 1** Media dapat berupa kertas magnetik, disket komputer elektronik atau optikal, foto atau sampel master, atau kombinasinya.

**NOTE 1 to entry:** The medium can be paper, magnetic, electronic or optical computer disc, photograph or master sample, or combination thereof.

**CATATAN 2** Sekelompok dokumen, misalnya, spesifikasi dan rekaman yang sering disebut "dokumentasi".

**NOTE 2 to entry:** A set of documents, for example specifications and records, is frequently called "documentation".

**CATATAN 3** Beberapa *persyaratan* (3.6.4) (misalnya, persyaratan yang dapat dibaca) berlaku umum untuk seluruh jenis dokumen. Namun dapat terjadi perbedaan persyaratan untuk spesifikasi (misalnya, persyaratan revisi yang dapat dikendalikan) dan untuk rekaman (misalnya, persyaratan, rekaman dapat diambil kembali).

**NOTE 3 to entry:** Some *requirements* (3.6.4) (e.g. the requirement to be readable) relate to all types of documents. However there can be different requirements for specifications (e.g. the requirement to be revision controlled) and for records (e.g. the requirement to be retrievable).

### 3.8.6

#### informasi terdokumentasi

*informasi* (3.8.2) dalam bentuk media penyimpanan yang dipersyaratkan untuk dikendalikan dan dipelihara oleh *organisasi* (3.2.1)

### 3.8.6

#### documented information

*information* (3.8.2) required to be controlled and maintained by an *organization* (3.2.1) and the medium on which it is contained

**CATATAN 1** Informasi terdokumentasi dapat dalam format dan media apa saja dan dari sumber apapun.

**NOTE 1 to entry:** Documented information can be in any format and media and from any source.

**CATATAN 2** Informasi terdokumentasi dapat berupa:

**NOTE 2 to entry:** Documented information can refer to:

- *sistem manajemen* (3.5.3) termasuk *proses* (3.4.1) terkaitnya;
- informasi yang dibuat dalam rangka beroperasinya organisasi (dokumentasi);
- bukti hasil yang dicapai (*rekaman* (3.8.10)).

- the *management system* (3.5.3), including related *processes* (3.4.1);
- information created in order for the organization to operate (documentation);
- evidence of results achieved (*records* (3.8.10)).

**CATATAN 3** Ini merupakan satu dari istilah umum dan definisi inti untuk standar sistem manajemen ISO yang diberikan dalam Lampiran SL, dari *Consolidated ISO Supplement* untuk *ISO/IEC Directives*, Bagian 1.

**NOTE 3 to entry:** This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1.

### 3.8.7

#### spesifikasi

*dokumen* (3.8.5) yang menyatakan *persyaratan* (3.6.4)

### 3.8.7

#### specification

*document* (3.8.5) stating requirements (3.6.4)

**CONTOH** *Manual mutu* (3.8.8), *rencana mutu* (3.8.9), gambar teknis, dokumen prosedur, instruksi kerja.

**EXAMPLE** *Quality manual* (3.8.8), *quality plan* (3.8.9), technical drawing, procedure document, work instruction.

**CATATAN 1** Spesifikasi dapat terkait dengan

**NOTE 1 to entry:** A specification can be related

kegiatan (misalnya, dokumen prosedur, spesifikasi *proses* (3.4.1), dan spesifikasi *uji* (3.11.8)), atau *produk* (3.7.6) (misalnya, spesifikasi produk, spesifikasi *kinerja* (3.7.8) dan gambar).

to activities (e.g. procedure document, *process* (3.4.1) specification and *test* (3.11.8) specification), or *products* (3.7.6) (e.g. product specification, *performance* (3.7.8) specification and drawing).

**CATATAN 2** Dengan menyatakan persyaratan, suatu spesifikasi juga menyatakan hasil yang dicapai oleh *desain dan pengembangan* (3.4.8) dan di beberapa kasus dapat digunakan sebagai *rekaman* (3.8.10).

**NOTE 2 to entry:** It can be that, by stating requirements, a specification additionally is stating results achieved by *design and development* (3.4.8) and thus in some cases can be used as a *record* (3.8.10).

### 3.8.8

#### manual mutu

*spesifikasi* (3.8.7) *sistem manajemen mutu* (3.5.4) *organisasi* (3.2.1)

### 3.8.8

#### quality manual

*specification* (3.8.7) for the quality management *system* (3.5.4) of an *organization* (3.2.1)

**CATATAN 1** Manual mutu dapat bervariasi dalam detail dan format untuk menyesuaikan ukuran dan kompleksitas masing-masing *organisasi* (3.2.1).

**NOTE 1 to entry:** Quality manuals can vary in detail and format to suit the size and complexity of an individual *organization* (3.2.1).

### 3.8.9

#### rencana mutu

*spesifikasi* (3.8.7) *prosedur* (3.4.5) berikut sumber daya terkait yang akan diterapkan, kapan dan oleh siapa, ke *objek* (3.6.1) spesifik

### 3.8.9

#### quality plan

*specification* (3.8.7) of the *procedures* (3.4.5) and associated resources to be applied when and by whom to a specific *object* (3.6.1)

**CATATAN 1** Prosedur ini umumnya mencakup hal yang mengacu pada *proses* (3.4.1) *manajemen mutu* (3.3.4) serta proses realisasi *produk* (3.7.6) dan *jasa* (3.7.7).

**NOTE 1 to entry:** These procedures generally include those referring to *quality management* (3.3.4) *processes* (3.4.1) and to *product* (3.7.6) and *service* (3.7.7) realization processes.

**CATATAN 2** Rencana mutu sering menjadi acuan bagian dari *manual mutu* (3.8.8) atau *dokumen* (3.8.5) prosedur.

**NOTE 2 to entry:** A quality plan often makes reference to parts of the *quality manual* (3.8.8) or to procedure *documents* (3.8.5).

**CATATAN 3** Rencana mutu umumnya hasil dari *perencanaan mutu* (3.3.5).

**NOTE 3 to entry:** A quality plan is generally one of the results of *quality planning* (3.3.5).

### 3.8.10

#### rekaman

*dokumen* (3.8.5) yang menyatakan hasil yang sudah dicapai atau penyediaan bukti kegiatan telah dilaksanakan

### 3.8.10

#### record

*document* (3.8.5) stating results achieved or providing evidence of activities performed

**CATATAN 1** Rekaman dapat digunakan, sebagai contoh, untuk memformalkan *ketertelusuran* (3.6.13) dan untuk menyediakan bukti *verifikasi* (3.8.12), *tindakan pencegahan* (3.12.1) dan *tindakan korektif* (3.12.2).

**NOTE 1 to entry:** Records can be used, for example, to formalize *traceability* (3.6.13) and to provide evidence of *verification* (3.8.12), *preventive action* (3.12.1) and *corrective action* (3.12.2).

**CATATAN 2** Umumnya rekaman tidak perlu pengendalian revisi.

**NOTE 2 to entry:** Generally records need not be under revision control.

### 3.8.11

#### rencana manajemen proyek

*dokumen* (3.8.5) yang menetapkan apa yang diperlukan untuk memenuhi *sasaran* (3.7.1) *proyek* (3.4.2)

**CATATAN 1** Rencana manajemen proyek sebaiknya mencakup atau mengacu pada *rencana mutu* (3.8.9) proyek.

**CATATAN 2** Rencana manajemen proyek juga mencakup atau mengacu rencana lainnya yang terkait dengan struktur organisasi, sumber daya, jadwal, anggaran, *manajemen* (3.3.3) *risiko* (3.7.9), manajemen lingkungan, manajemen keselamatan dan kesehatan serta manajemen keamanan, jika sesuai.

[SUMBER: ISO 10006:2003, 3.7]

### 3.8.12

#### verifikasi

konfirmasi, melalui penyediaan *bukti objektif* (3.8.3), yang menyatakan *persyaratan* (3.6.4) telah dipenuhi

**CATATAN 1** Bukti objektif yang diperlukan untuk verifikasi, dapat berupa hasil *inspeksi* (3.11.7) atau dalam bentuk *determinasi* (3.11.1) lainnya seperti melakukan kalkulasi alternatif atau meninjau *dokumen* (3.8.5).

**CATATAN 2** Kegiatan yang dilaksanakan untuk verifikasi terkadang disebut *proses* (3.4.1) kualifikasi.

**CATATAN 3** Kata “terverifikasi” digunakan untuk menunjukkan statusnya.

### 3.8.13

#### validasi

konfirmasi, melalui penyediaan *bukti objektif* (3.8.3), bahwa *persyaratan* (3.6.4) penggunaan untuk maksud tertentu atau aplikasi sudah dipenuhi

**CATATAN 1** Bukti objektif yang dibutuhkan untuk validasi adalah hasil *uji* (3.11.8) atau bentuk *determinasi* (3.11.1) lain seperti melakukan kalkulasi alternatif atau meninjau *dokumen* (3.8.5).

**CATATAN 2** Kata “tervalidasi” digunakan untuk menunjukkan statusnya.

**CATATAN 3** Kondisi penggunaan untuk validasi dapat nyata atau disimulasikan.

### 3.8.11

#### project management plan

*document* (3.8.5) specifying what is necessary to meet the *objective(s)* (3.7.1) of the *project* (3.4.2)

**NOTE 1 to entry:** A project management plan should include or refer to the project's *quality plan* (3.8.9).

**NOTE 2 to entry:** The project management plan also includes or references such other plans as those relating to organizational structures, resources, schedule, budget, *risk* (3.7.9) *management* (3.3.3), environmental management, health and safety management, and security management, as appropriate.

[SOURCE: ISO 10006:2003, 3.7]

### 3.8.12

#### verification

confirmation, through the provision of *objective evidence* (3.8.3), that specified *requirements* (3.6.4) have been fulfilled

**NOTE 1 to entry:** The objective evidence needed for a verification can be the result of an *inspection* (3.11.7) or of other forms of *determination* (3.11.1) such as performing alternative calculations or reviewing *documents* (3.8.5).

**NOTE 2 to entry:** The activities carried out for verification are sometimes called a qualification *process* (3.4.1).

**NOTE 3 to entry:** The word “verified” is used to designate the corresponding status.

### 3.8.13

#### validation

confirmation, through the provision of *objective evidence* (3.8.3), that the *requirements* (3.6.4) for a specific intended use or application have been fulfilled

**NOTE 1 to entry:** The objective evidence needed for a validation is the result of a *test* (3.11.8) or other form of *determination* (3.11.1) such as performing alternative calculations or reviewing *documents* (3.8.5).

**NOTE 2 to entry:** The word “validated” is used to designate the corresponding status.

**NOTE 3 to entry:** The use conditions for validation can be real or simulated.

**3.8.14****laporan status konfigurasi**

rekaman dan laporan formal dari *informasi konfigurasi produk* (3.6.8), status perubahan yang diusulkan, dan status implementasi perubahan yang sudah disetujui

[SUMBER: ISO 10007:2003, 3.7]

**3.8.15****kasus khusus**

<rencana mutu> subjek dari *rencana mutu* (3.8.9)

**CATATAN 1** Istilah ini digunakan untuk menghindari repetisi "*proses* (3.4.1), *produk* (3.7.6), *proyek* (3.4.2) atau *kontrak* (3.4.7)" dalam ISO 10005.

[SUMBER: ISO 10005:2005, 3.10, dimodifikasi — Catatan 1 sudah dimodifikasi]

**3.8.14****configuration status accounting**

formalized recording and reporting of *product configuration information* (3.6.8), the status of proposed changes and the status of the implementation of approved changes

[SOURCE: ISO 10007:2003, 3.7]

**3.8.15****specific case**

<quality plan> subject of the *quality plan* (3.8.9)

**NOTE 1 to entry:** This term is used to avoid repetition of "*process* (3.4.1), *product* (3.7.6), *project* (3.4.2) or *contract* (3.4.7)" within ISO 10005.

[SOURCE: ISO 10005:2005, 3.10, modified — NOTE 1 to entry has been modified]

**3.9 Istilah terkait dengan pelanggan****3.9.1****umpan balik**

<kepuasan pelanggan> opini, komentar, dan ekspresi ketertarikan pada *produk* (3.7.6), *jasa* (3.7.7), atau *proses* (3.4.1) penanganan keluhan

[SUMBER: ISO 10002:2014, 3.6, dimodifikasi — Istilah "jasa" sudah diikutkan dalam definisi]

**3.9.2****kepuasan pelanggan**

persepsi *pelanggan* (3.2.4) terhadap tingkat harapan pelanggan sudah terpenuhi

**CATATAN 1** Harapan pelanggan bisa saja tidak diketahui oleh *organisasi* (3.2.1) atau bahkan pelanggan sendiri, sampai *produk* (3.7.6) atau *jasa* (3.7.7) diterima. Bila diperlukan pencapaian kepuasan pelanggan yang tinggi melalui pemenuhan harapan pelanggan yang dinyatakan atau tidak, yang tersirat atau merupakan hal yang wajib.

**CATATAN 2** *Keluhan* (3.9.3) adalah indikator umum dari tingkat kepuasan pelanggan yang rendah, tetapi tidak adanya keluhan bukan berarti kepuasan pelanggan tinggi.

**CATATAN 3** Bahkan ketika *persyaratan* (3.6.4) pelanggan yang sudah disepakati dengan pelanggan sudah dipenuhi, hal ini tidak selalu

**3.9 Terms related to customer****3.9.1****feedback**

<customer satisfaction> opinions, comments and expressions of interest in a *product* (3.7.6), a *service* (3.7.7) or a complaints-handling *process* (3.4.1)

[SOURCE: ISO 10002:2014, 3.6, modified — The term "service" has been included in the definition]

**3.9.2****customer satisfaction**

*customer's* (3.2.4) perception of the degree to which the customer's expectations have been fulfilled

**NOTE 1 to entry:** It can be that the customer's expectation is not known to the *organization* (3.2.1), or even to the customer in question, until the *product* (3.7.6) or *service* (3.7.7) is delivered. It can be necessary for achieving high customer satisfaction to fulfil an expectation of a customer even if it is neither stated nor generally implied or obligatory.

**NOTE 2 to entry:** *Complaints* (3.9.3) are a common indicator of low customer satisfaction but their absence does not necessarily imply high customer satisfaction.

**NOTE 3 to entry:** Even when customer *requirements* (3.6.4) have been agreed with the customer and fulfilled, this does not necessarily



## SNI ISO 9000:2015

memastikan kepuasan pelanggan tinggi.

ensure high customer satisfaction.

[SUMBER: ISO 10004:2012, 3.3, dimodifikasi — Catatan sudah dimodifikasi]

[SOURCE: ISO 10004:2012, 3.3, modified — Notes have been modified]

### 3.9.3

#### keluhan

<kepuasan pelanggan> ekspresi ketidakpuasan ditujukan ke *organisasi* (3.2.1) yang berkaitan dengan *produk* (3.7.6) atau *jasa* (3.7.7), atau *proses* (3.4.1) penanganan keluhan itu sendiri, dimana tanggapan atau penyelesaian diharapkan secara tersirat atau eksplisit.

### 3.9.3

#### complaint

<customer satisfaction> expression of dissatisfaction made to an *organization* (3.2.1), related to its *product* (3.7.6) or *service* (3.7.7), or the complaints-handling *process* (3.4.1) itself, where a response or resolution is explicitly or implicitly expected

[SUMBER: ISO 10002:2014, 3.2, dimodifikasi — Istilah "jasa" sudah diikutkan dalam definisi]

[SOURCE: ISO 10002:2014, 3.2, modified — The term "service" has been included in the definition]

### 3.9.4

#### layanan pelanggan

interaksi *organisasi* (3.2.1) dengan *pelanggan* (3.2.4) di keseluruhan daur hidup *produk* (3.7.6) atau *jasa* (3.7.7)

### 3.9.4

#### customer service

interaction of the *organization* (3.2.1) with the *customer* (3.2.4) throughout the life cycle of a *product* (3.7.6) or a *service* (3.7.7)

[SUMBER: ISO 10002:2014, 3.5, dimodifikasi — Istilah "jasa" sudah diikutkan dalam definisi]

[SOURCE: ISO 10002:2014, 3.5, modified — The term "service" has been included in the definition]

### 3.9.5

#### code of conduct kepuasan pelanggan

janji, ke *pelanggan* (3.2.4) yang dibuat *organisasi* (3.2.1) terkait perilaku, yang ditujukan untuk peningkatan *kepuasan pelanggan* (3.9.2) dan syarat terkait

### 3.9.5

#### customer satisfaction code of conduct

promises, made to *customers* (3.2.4) by an organization (3.2.1) concerning its behaviour, that are aimed at enhanced customer satisfaction (3.9.2) and related provisions

**CATATAN 1** Syarat terkait dapat mencakup *sasaran* (3.7.1), kondisi, limitasi, kontak *informasi* (3.8.2), dan *prosedur* (3.4.5) penanganan *keluhan* (3.9.3).

**NOTE 1 to entry:** Related provisions can include *objectives* (3.7.1), conditions, limitations, contact *information* (3.8.2), and *complaints* (3.9.3) handling *procedures* (3.4.5).

**CATATAN 2** Dalam ISO 10001:2007, istilah "kode" digunakan sebagai pengganti dari "code of conduct kepuasan pelanggan".

**NOTE 2 to entry:** In ISO 10001:2007, the term "code" is used instead of "customer satisfaction code of conduct".

[SUMBER: ISO 10001:2007, 3.1, dimodifikasi — Istilah "kode" sudah dihapus sebagai istilah pengakuan, dan Catatan 2 sudah dimodifikasi]

[SOURCE: ISO 10001:2007, 3.1, modified — The term "code" has been removed as an admitted term, and Note 2 to entry has been modified]

### 3.9.6

#### sengketa

<kepuasan pelanggan> ketidaksepakatan, yang timbul dari *keluhan* (3.9.3), yang disampaikan ke *penyedia DRP* (3.2.7).

### 3.9.6

#### dispute

<customer satisfaction> disagreement, arising from a *complaint* (3.9.3), submitted to a *DRP-provider* (3.2.7)

**CATATAN 1** Beberapa *organisasi* (3.2.1) membolehkan *pelanggannya* (3.2.4) untuk menyatakan ketidakpuasannya ke penyedia DRP di kesempatan pertama. Dalam situasi demikian,

**NOTE 1 to entry:** Some *organizations* (3.2.1) allow their *customers* (3.2.4) to express their dissatisfaction to a DRP-provider in the first instance. In this situation, the expression of

ekspresi ketidakpuasan menjadi keluhan jika dikirimkan ke organisasi untuk dijawab, dan menjadi sengketa jika tidak terselesaikan organisasi tanpa mengikutkan penyedia DRP. Banyak organisasi lebih menyukai pelanggannya menyampaikan terlebih dahulu ketidakpuasannya ke organisasi sebelum menggunakan penyelesaian sengketa diluar organisasi.

[SUMBER: ISO 10003:2007, 3.6, dimodifikasi]

### 3.10 Istilah terkait dengan karakteristik

#### 3.10.1

##### **karakteristik**

ciri yang membedakan

**CATATAN 1** Karakteristik dapat melekat atau ditetapkan.

**CATATAN 2** Karakteristik dapat kualitatif atau kuantitatif.

**CATATAN 3** Ada bermacam kelas karakteristik, seperti berikut:

- a) fisik (misalnya, karakteristik mekanikal, elektrik, biologi atau kimia);
- b) sensorik (misalnya, yang terkait dengan bau, sentuhan, rasa, penglihatan, pendengaran);
- c) perilaku (misalnya, kesopanan, kejujuran, kebenaran);
- d) temporal (misalnya, ketepatan waktu, kehandalan, ketersediaan, keberlanjutan);
- e) ergonomik (misalnya, karakteristik fisiologikal, atau yang terkait dengan keselamatan manusia);
- f) fungsional (misalnya, kecepatan maksimum pesawat).

#### 3.10.2

##### **karakteristik mutu**

*karakteristik* (3.10.1) yang melekat pada *objek* (3.6.1) yang berkaitan dengan *persyaratan* (3.6.4)

**CATATAN 1** Melekat berarti sudah ada dalam sesuatu, utamanya sebagai karakteristik permanen.

**CATATAN 2** Karakteristik yang ditetapkan pada objek (misalnya harga suatu objek) bukanlah

dissatisfaction becomes a complaint when sent to the organization for a response, and becomes a dispute if not resolved by the organization without DRP-provider intervention. Many organizations prefer their customers to first express any dissatisfaction to the organization before utilizing dispute resolution external to the organization.

[SOURCE: ISO 10003:2007, 3.6, modified]

### 3.10 Terms related to characteristic

#### 3.10.1

##### **characteristic**

distinguishing feature

**NOTE 1 to entry:** A characteristic can be inherent or assigned.

**NOTE 2 to entry:** A characteristic can be qualitative or quantitative.

**NOTE 3 to entry:** There are various classes of characteristic, such as the following:

- a) physical (e.g. mechanical, electrical, chemical or biological characteristics);
- b) sensory (e.g. related to smell, touch, taste, sight, hearing);
- c) behavioural (e.g. courtesy, honesty, veracity);
- d) temporal (e.g. punctuality, reliability, availability, continuity);
- e) ergonomic (e.g. physiological characteristic, or related to human safety);
- f) functional (e.g. maximum speed of an aircraft).

#### 3.10.2

##### **quality characteristic**

*inherent characteristic* (3.10.1) of an *object* (3.6.1) related to a *requirement* (3.6.4)

**NOTE 1 to entry:** Inherent means existing in something, especially as a permanent characteristic.

**NOTE 2 to entry:** A characteristic assigned to an object (e.g. the price of an object) is not a quality

## SNI ISO 9000:2015

karakteristik mutu objek.

characteristic of that object.

### 3.10.3

#### **faktor manusia**

*karakteristik* (3.10.1) dari seseorang yang berpengaruh pada *objek* (3.6.1) yang dipertimbangkan

### 3.10.3

#### **human factor**

*characteristic* (3.10.1) of a person having an impact on an *object* (3.6.1) under consideration

**CATATAN 1** Karakteristik dapat fisik, kognitif, atau sosial

**NOTE 1 to entry:** Characteristics can be physical, cognitive or social.

**CATATAN 2** Faktor manusia dapat berdampak signifikan pada *sistem manajemen* (3.5.3).

**NOTE 2 to entry:** Human factors can have a significant impact on a *management system* (3.5.3).

### 3.10.4

#### **kompetensi**

kemampuan menggunakan pengetahuan dan keterampilan untuk mencapai hasil yang diinginkan

### 3.10.4

#### **competence**

ability to apply knowledge and skills to achieve intended results

**CATATAN 1** Kompetensi yang didemonstrasikan kadang diacu sebagai kualifikasi.

**NOTE 1 to entry:** Demonstrated competence is sometimes referred to as qualification.

**CATATAN 2** Ini merupakan satu dari istilah umum dan definisi inti untuk standar sistem manajemen ISO yang diberikan dalam Lampiran SL, dari *Consolidated ISO Supplement* untuk *ISO/IEC Directives*, Bagian 1. Definisi asli sudah dimodifikasi dengan menambahkan Catatan 1.

**NOTE 2 to entry:** This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1. The original definition has been modified by adding Note 1 to entry.

### 3.10.5

#### **karakteristik metrologik**

*karakteristik* (3.10.1) yang dapat mempengaruhi hasil *pengukuran* (3.11.4)

### 3.10.5

#### **metrological characteristic**

*characteristic* (3.10.1) which can influence the results of *measurement* (3.11.4)

**CATATAN 1** *Peralatan pengukuran* (3.11.6) biasanya memiliki beberapa karakteristik metrologik.

**NOTE 1 to entry:** *Measuring equipment* (3.11.6) usually has several metrological characteristics.

**CATATAN 2** Karakteristik metrologik dapat menjadi subjek kalibrasi.

**NOTE 2 to entry:** Metrological characteristics can be the subject of calibration.

### 3.10.6

#### **konfigurasi**

keterhubungan *karakteristik* (3.10.1) fungsi dan fisik *produk* (3.7.6) atau *jasa* (3.7.7) yang didefinisikan pada *informasi konfigurasi produk* (3.6.8)

### 3.10.6

#### **configuration**

interrelated functional and physical *characteristics* (3.10.1) of a *product* (3.7.6) or *service* (3.7.7) defined in *product configuration information* (3.6.8)

[SUMBER: ISO 10007:2003, 3.3, dimodifikasi — Istilah "jasa" sudah diikutkan dalam definisi]

[SOURCE: ISO 10007:2003, 3.3, modified — The term "service" has been included in the definition]

### 3.10.7

#### **basis dasar konfigurasi**

*informasi konfigurasi produk* (3.6.8) yang

### 3.10.7

#### **configuration baseline**

approved *product configuration information*

sudah disetujui yang menetapkan *karakteristik* (3.10.1) *produk* (3.7.6) atau *jasa* (3.7.7) pada satu titik waktu dimana layanan sebagai acuan untuk kegiatan di keseluruhan daur hidup dari produk atau jasa

[SUMBER: ISO 10007:2003, 3.4, dimodifikasi — Istilah “jasa” sudah diikutkan dalam definisi]

### 3.11 Istilah terkait dengan determinasi

#### 3.11.1 determinasi

kegiatan menemukan satu atau lebih *karakteristik* (3.10.1) berikut nilai karakteristiknya

#### 3.11.2 tinjauan

*determinasi* (3.11.1) kesesuaian, kecukupan, atau *keefektifan* (3.7.11) dari *objek* (3.6.1) untuk mencapai *sasaran* (3.7.1) yang sudah ditetapkan

**CONTOH** Tinjauan manajemen, tinjauan *desain dan pengembangan* (3.4.8), tinjauan *persyaratan* (3.6.4) *pelanggan* (3.2.4), tinjauan *tindakan korektif* (3.12.2), tinjauan sejawat.

**CATATAN 1** Tinjauan dapat mencakup determinasi dari *efisiensi* (3.7.10).

#### 3.11.3 pemantauan

*menentukan* (3.11.1) status dari *sistem* (3.5.1), *proses* (3.4.1), *produk* (3.7.6), *jasa* (3.7.7), atau kegiatan

**CATATAN 1** Untuk status determinasi, dapat dibutuhkan pemeriksaan, supervisi, atau pengamatan secara kritis.

**CATATAN 2** Pemantauan pada umumnya adalah suatu determinasi status *objek* (3.6.1), yang dijalankan pada tahapan yang berbeda atau pada waktu yang berbeda.

**CATATAN 3** Ini merupakan satu dari istilah umum dan definisi inti untuk standar sistem manajemen ISO yang diberikan dalam Lampiran SL, dari *Consolidated ISO Supplement* untuk *ISO/IEC Directives*, Bagian 1. Definisi asli sudah dimodifikasi dan Catatan 2 sudah ditambahkan.

(3.6.8) that establishes the characteristics (3.10.1) of a product (3.7.6) or service (3.7.7) at a point in time that serves as reference for activities throughout the life cycle of the product or service

[SOURCE: ISO 10007:2003, 3.4, modified — The term “service” has been included in the definition]

### 3.11 Terms related to determination

#### 3.11.1 determination

activity to find out one or more *characteristics* (3.10.1) and their characteristic values

#### 3.11.2 review

*determination* (3.11.1) of the suitability, adequacy or *effectiveness* (3.7.11) of an *object* (3.6.1) to achieve established *objectives* (3.7.1)

**EXAMPLE** Management review, *design and development* (3.4.8) review, review of *customer* (3.2.4) *requirements* (3.6.4), review of *corrective action* (3.12.2) and peer review.

**NOTE 1 to entry:** Review can also include the determination of *efficiency* (3.7.10).

#### 3.11.3 monitoring

*determining* (3.11.1) the status of a *system* (3.5.1), a *process* (3.4.1), a *product* (3.7.6), a *service* (3.7.7), or an activity

**NOTE 1 to entry:** For the determination of the status there can be a need to check, supervise or critically observe.

**NOTE 2 to entry:** Monitoring is generally a determination of the status of an *object* (3.6.1), carried out at different stages or at different times.

**NOTE 3 to entry:** This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1. The original definition and Note 1 to entry have been modified, and Note 2 to entry has been added.

**3.11.4**

**pengukuran**

*proses* (3.4.1) untuk determinasi nilai

**CATATAN 1** Berdasarkan ISO 3534-2, nilai yang ditetapkan umumnya adalah nilai kuantitas.

**CATATAN 2** Ini merupakan satu dari istilah umum dan definisi inti untuk standar sistem manajemen ISO yang diberikan dalam Lampiran SL, dari *Consolidated ISO Supplement* untuk *ISO/IEC Directives*, Bagian 1. Definisi asli sudah dimodifikasi dengan menambahkan Catatan 1.

**3.11.5**

**pengukuran proses**

kumpulan dari operasi untuk menentukan nilai dari suatu besaran

**3.11.6**

**peralatan pengukuran**

alat pengukur, perangkat lunak, standar pengukuran, materi acuan, atau peralatan pelengkap atau kombinasinya yang diperlukan untuk merealisasikan *pengukuran proses* (3.11.5)

**3.11.7**

**inspeksi**

*determinasi* (3.11.1) *kesesuaian* (3.6.11) terhadap *persyaratan* (3.6.4) tertentu

**CATATAN 1** Jika hasil inspeksi menunjukkan kesesuaian, hal tersebut dapat digunakan untuk keperluan *verifikasi* (3.8.12).

**CATATAN 2** Hasil inspeksi dapat menunjukkan kesesuaian, atau *ketidaksesuaian* (3.6.9), atau derajat dari kesesuaian.

**3.11.8**

**uji**

*determinasi* (3.11.1) mengacu *persyaratan* (3.6.4) untuk penggunaan atau aplikasi tertentu

**CATATAN 1** Jika hasil uji menunjukkan kesesuaian (3.6.11), hal tersebut dapat digunakan untuk keperluan *validasi* (3.8.13).

**3.11.9**

**evaluasi kemajuan**

<manajemen proyek> penilaian kemajuan pada pencapaian *sasaran* (3.7.1) *proyek* (3.4.2)

**3.11.4**

**measurement**

*process* (3.4.1) to determine a value

**NOTE 1 to entry:** According to ISO 3534-2, the value determined is generally the value of a quantity.

**NOTE 2 to entry:** This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1. The original definition has been modified by adding Note 1 to entry.

**3.11.5**

**measurement process**

set of operations to determine the value of a quantity

**3.11.6**

**measuring equipment**

measuring instrument, software, measurement standard, reference material or auxiliary apparatus or combination thereof necessary to realize a *measurement process* (3.11.5)

**3.11.7**

**inspection**

*determination* (3.11.1) of *conformity* (3.6.11) to specified *requirements* (3.6.4)

**NOTE 1 to entry:** If the result of an inspection shows conformity, it can be used for purposes of *verification* (3.8.12).

**NOTE 2 to entry:** The result of an inspection can show conformity or *nonconformity* (3.6.9) or a degree of conformity.

**3.11.8**

**test**

*determination* (3.11.1) according to *requirements* (3.6.4) for a specific intended use or application

**NOTE 1 to entry:** If the result of a test shows *conformity* (3.6.11), it can be used for purposes of *validation* (3.8.13).

**3.11.9**

**progress evaluation**

<project management> assessment of progress made on achievement of the *project* (3.4.2) objectives (3.7.1)

**CATATAN 1** Penilaian ini sebaiknya dijalankan pada titik yang sesuai dalam daur hidup proyek di seluruh *proses* (3.4.1) proyek, berdasarkan kriteria untuk proses proyek dan *produk* (3.7.6) atau *jasa* (3.7.7).

**CATATAN 2** Hasil dari evaluasi kemajuan dapat mengarah pada revisi *rencana manajemen proyek* (3.8.11).

[SUMBER: ISO 10006:2003, 3.4, dimodifikasi — Catatan sudah dimodifikasi]

### 3.12 Istilah terkait dengan tindakan

#### 3.12.1

##### tindakan pencegahan

tindakan untuk menghilangkan penyebab potensi *ketidaksesuaian* (3.6.9) atau potensi situasi lainnya yang tidak diinginkan

**CATATAN 1** Dapat saja terjadi lebih dari satu penyebab ketidaksesuaian potensial.

**CATATAN 2** Tindakan pencegahan diambil untuk mencegah terjadinya, dimana *tindakan korektif* (3.12.2) diambil untuk mencegah kejadian berulang.

#### 3.12.2

##### tindakan korektif

tindakan untuk menghilangkan sumber *ketidaksesuaian* (3.6.9) dan mencegah kejadian berulang

**CATATAN 1** Dapat saja terjadi lebih dari satu penyebab ketidaksesuaian.

**CATATAN 2** Tindakan korektif diambil untuk mencegah kejadian berulang, sedangkan *tindakan pencegahan* (3.12.1) diambil untuk mencegah kejadian.

**CATATAN 3** Ini merupakan satu dari istilah umum dan definisi inti untuk standar sistem manajemen ISO yang diberikan dalam Lampiran SL, dari *Consolidated ISO Supplement* untuk *ISO/IEC Directives*, Bagian 1. Definisi asli sudah dimodifikasi dengan menambahkan Catatan 1 dan 2.

#### 3.12.3

##### koreksi

tindakan untuk menghilangkan *ketidaksesuaian* (3.6.9) terdeteksi

**NOTE 1 to entry:** This assessment should be carried out at appropriate points in the project life cycle across project *processes* (3.4.1), based on criteria for project processes and *product* (3.7.6) or *service* (3.7.7).

**NOTE 2 to entry:** The results of progress evaluations can lead to revision of the *project management plan* (3.8.11).

[SOURCE: ISO 10006:2003, 3.4, modified — Notes to entry have been modified]

### 3.12 Terms related to action

#### 3.12.1

##### preventive action

action to eliminate the cause of a potential *nonconformity* (3.6.9) or other potential undesirable situation

**NOTE 1 to entry:** There can be more than one cause for a potential nonconformity.

**NOTE 2 to entry:** Preventive action is taken to prevent occurrence whereas *corrective action* (3.12.2) is taken to prevent recurrence.

#### 3.12.2

##### corrective action

action to eliminate the cause of a *nonconformity* (3.6.9) and to prevent recurrence

**NOTE 1 to entry:** There can be more than one cause for a nonconformity.

**NOTE 2 to entry:** Corrective action is taken to prevent recurrence whereas *preventive action* (3.12.1) is taken to prevent occurrence.

**NOTE 3 to entry:** This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1. The original definition has been modified by adding Notes 1 and 2 to entry.

#### 3.12.3

##### correction

action to eliminate a detected *nonconformity* (3.6.9)

## SNI ISO 9000:2015

**CATATAN 1** Koreksi dapat dibuat mendahului, dalam hubungannya dengan atau sesudah *tindakan korektif* (3.12.2).

**NOTE 1 to entry:** A correction can be made in advance of, in conjunction with or after a *corrective action* (3.12.2).

**CATATAN 2** Koreksi dapat berupa, contoh, *pengerjaan ulang* (3.12.8) atau *pemeringkatan ulang* (3.12.4)

**NOTE 2 to entry:** A correction can be, for example, *rework* (3.12.8) or *regrade* (3.12.4).

### 3.12.4

#### **pemeringkatan ulang**

perubahan *tingkat* (3.6.3) dari *ketidaksesuaian* (3.6.9) *produk* (3.7.6) atau *jasa* (3.7.7) dalam rangka membuatnya menjadi sesuai *persyaratan* (3.6.4) yang berbeda dari persyaratan semula

### 3.12.4

#### **regrade**

alteration of the *grade* (3.6.3) of a *nonconforming* (3.6.9) *product* (3.7.6) or *service* (3.7.7) in order to make it conform to *requirements* (3.6.4) differing from the initial requirements

### 3.12.5

#### **konsesi**

izin penggunaan atau *pelepasan* (3.12.7) *produk* (3.7.6) atau *jasa* (3.7.7) yang tidak sesuai dengan *persyaratan* (3.6.4) yang ditentukan

### 3.12.5

#### **concession**

permission to use or *release* (3.12.7) a *product* (3.7.6) or *service* (3.7.7) that does not conform to specified *requirements* (3.6.4)

**CATATAN 1** Konsesi pada umumnya terbatas pada penyampaian produk atau jasa yang punya *karakteristik* (3.10.1) *ketidaksesuaian* (3.6.9) dalam batas tertentu dan umumnya dibolehkan dalam jumlah terbatas produk dan jasa, atau periode waktu, dan untuk penggunaan tertentu.

**NOTE 1 to entry:** A concession is generally limited to the delivery of products and services that have *nonconforming* (3.6.9) *characteristics* (3.10.1) within specified limits and is generally given for a limited quantity of products and services or period of time, and for a specific use.

### 3.12.6

#### **penyimpangan yang diperbolehkan**

penyimpangan yang diperbolehkan dari *persyaratan* (3.6.4) awal yang ditetapkan sebelum *produk* (3.7.6) atau *jasa* (3.7.7) direalisasikan

### 3.12.6

#### **deviation permit**

permission to depart from the originally specified *requirements* (3.6.4) of a *product* (3.7.6) or *service* (3.7.7) prior to its realization

**CATATAN 1** Penyimpangan yang diperbolehkan biasanya diberikan untuk jumlah terbatas atau jangka waktu, dan untuk penggunaan tertentu dari produk dan jasa.

**NOTE 1 to entry:** A deviation permit is generally given for a limited quantity of products and services or period of time, and for a specific use.

### 3.12.7

#### **pelepasan**

izin untuk meneruskan ke tahapan berikutnya dari suatu *proses* (3.4.1) atau ke proses berikutnya

### 3.12.7

#### **release**

permission to proceed to the next stage of a *process* (3.4.1) or the next process

**CATATAN 1** Dalam konteks perangkat lunak dan *dokumen* (3.8.5), kata "pelepasan" biasanya digunakan untuk mengacu versi perangkat lunak atau dokumen itu sendiri.

**NOTE 1 to entry:** In English, in the context of software and *documents* (3.8.5), the word "release" is frequently used to refer to a version of the software or the document itself.

### 3.12.8

#### **pengerjaan ulang**

tindakan terhadap *ketidaksesuaian* (3.6.9) *produk* (3.7.6) atau *jasa* (3.7.7), untuk

### 3.12.8

#### **rework**

action on a *nonconforming* (3.6.9) *product* (3.7.6) or *service* (3.7.7) to make it conform

membuatnya menjadi sesuai dengan *persyaratan* (3.6.4) to the *requirements* (3.6.4)

**CATATAN 1** Pengerjaan ulang dapat berdampak atau merubah bagian dari ketidaksesuaian produk atau jasa.

**NOTE 1 to entry:** Rework can affect or change parts of the nonconforming product or service.

### 3.12.9 perbaikan

tindakan terhadap *ketidaksesuaian* (3.6.9) produk (3.7.6) atau *jasa* (3.7.7) untuk membuatnya dapat diterima untuk penggunaan tertentu

### 3.12.9 repair

action on a *nonconforming* (3.6.9) product (3.7.6) or *service* (3.7.7) to make it acceptable for the intended use

**CATATAN 1** Perbaikan yang berhasil dari ketidaksesuaian produk atau jasa, tidak selalu membuat produk atau jasa memenuhi *persyaratan* (3.6.4). Dimungkinkan bersamaan dengan perbaikan dibutuhkan suatu *konsesi* (3.12.5).

**NOTE 1 to entry:** A successful repair of a nonconforming product or service does not necessarily make the product or service conform to the *requirements* (3.6.4). It can be that in conjunction with a repair a *concession* (3.12.5) is required.

**CATATAN 2** Perbaikan termasuk tindakan pemulihan yang dilakukan pada produk atau jasa yang sebelumnya sesuai untuk kembali siap digunakan, contoh sebagai bagian pemeliharaan.

**NOTE 2 to entry:** Repair includes remedial action taken on a previously conforming product or service to restore it for use, for example as part of maintenance.

**CATATAN 3** Perbaikan dapat berdampak atau merubah bagian dari ketidaksesuaian produk atau jasa.

**NOTE 3 to entry:** Repair can affect or change parts of the nonconforming product or service.

### 3.12.10 pembuangan

tindakan terhadap *ketidaksesuaian* (3.6.9) produk (3.7.6) atau *jasa* (3.7.7) untuk mencegah penggunaan yang semula dimaksudkan

### 3.12.10 scrap

action on a *nonconforming* (3.6.9) product (3.7.6) or *service* (3.7.7) to preclude its originally intended use

**CONTOH** Daur ulang, penghancuran.

**EXAMPLE** Recycling, destruction.

**CATATAN 1** Pada kondisi ketidaksesuaian jasa, penggunaan ditutup dengan menghentikan jasa.

**NOTE 1 to entry:** In a nonconforming service situation, use is precluded by discontinuing the service.

## 3.13 Istilah terkait dengan audit

## 3.13 Terms related to audit

### 3.13.1 audit

*proses* (3.4.1) yang sistematis, independen, dan terdokumentasi untuk memperoleh *bukti objektif* (3.8.3), dan mengevaluasi bukti tersebut secara objektif, untuk menentukan sejauh mana *kriteria audit* (3.13.7) dipenuhi

### 3.13.1 audit

systematic, independent and documented *process* (3.4.1) for obtaining *objective evidence* (3.8.3) and evaluating it objectively to determine the extent to which the *audit criteria* (3.13.7) are fulfilled

**CATATAN 1** Unsur dasar dari audit mencakup *determinasi* (3.11.1) *kesesuaian* (3.6.11) *objek* (3.6.1) berdasarkan *prosedur* (3.4.5) yang

**NOTE 1 to entry:** The fundamental elements of an audit include the *determination* (3.11.1) of the *conformity* (3.6.11) of an *object* (3.6.1) according



## SNI ISO 9000:2015

dijalankan oleh personil yang tidak memiliki tanggung jawab terhadap objek yang diaudit.

**CATATAN 2** Suatu audit dapat berupa audit internal (pihak pertama), atau audit eksternal (pihak kedua atau pihak ketiga), dan dapat berupa *audit kombinasi* (3.13.2) atau *audit gabungan* (3.13.3).

**CATATAN 3** Internal audit kadang disebut audit pihak pertama, yang dijalankan oleh, atau atas nama *organisasi* (3.2.1) sendiri untuk *tinjauan* (3.11.2) *manajemen* (3.3.3) atau keperluan internal lainnya, dan dapat menjadi basis organisasi untuk menyatakan kesesuaian. Independensi dapat ditunjukkan oleh kebebasan tanggung jawab untuk kegiatan yang sedang di audit.

**CATATAN 4** Audit eksternal mencakup yang umum dikenal dengan audit pihak kedua atau ketiga. Audit pihak kedua dilakukan oleh pihak yang berkepentingan dengan organisasi, seperti *pelanggan* (3.2.4), atau oleh orang lain yang mewakilinya. Audit pihak ketiga dilakukan oleh organisasi audit eksternal yang independen, seperti oleh mereka yang memberikan sertifikasi/registrasi kesesuaian atau agen pemerintah.

**CATATAN 5** Ini merupakan satu dari istilah umum dan definisi inti untuk standar sistem manajemen ISO yang diberikan dalam Lampiran SL, dari *Consolidated ISO Supplement* untuk *ISO/IEC Directives*, Bagian 1. Definisi asli dan Catatan sudah dimodifikasi untuk menghilangkan efek sirkularitas antara istilah kriteria audit dan bukti audit, dan Catatan 3 dan 4 sudah ditambahkan.

### 3.13.2

#### **audit kombinasi**

*audit* (3.13.1) yang dilaksanakan bersama di satu *auditi* (3.13.12) pada dua atau lebih *sistem manajemen* (3.5.3)

**CATATAN 1** Bagian sistem manajemen yang dapat dilibatkan dalam audit kombinasi, dapat diidentifikasi oleh standar sistem manajemen relevan, standar produk, standar layanan, atau standar proses yang diterapkan *organisasi* (3.2.1).

### 3.13.3

#### **audit gabungan**

*audit* (3.13.1) bersama yang dilaksanakan di satu *auditi* (3.13.12) oleh dua atau lebih *organisasi* (3.2.1) audit

to a *procedure* (3.4.5) carried out by personnel not being responsible for the object audited.

**NOTE 2 to entry:** An audit can be an internal audit (first party), or an external audit (second party or third party), and it can be a *combined audit* (3.13.2) or a joint audit (3.13.3).

**NOTE 3 to entry:** Internal audits, sometimes called first-party audits, are conducted by, or on behalf of, the *organization* (3.2.1) itself for *management* (3.3.3) *review* (3.11.2) and other internal purposes, and can form the basis for an organization's declaration of conformity. Independence can be demonstrated by the freedom from responsibility for the activity being audited.

**NOTE 4 to entry:** External audits include those generally called second and third-party audits. Second party audits are conducted by parties having an interest in the organization, such as *customers* (3.2.4), or by other persons on their behalf. Third-party audits are conducted by external, independent auditing organizations such as those providing certification/registration of conformity or governmental agencies.

**NOTE 5 to entry:** This constitutes one of the common terms and core definitions for ISO management system standards given in Annex SL of the Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1. The original definition and Notes to entry have been modified to remove effect of circularity between audit criteria and audit evidence term entries, and Notes 3 and 4 to entry have been added.

### 3.13.2

#### **combined audit**

*audit* (3.13.1) carried out together at a single *auditee* (3.13.12) on two or more *management systems* (3.5.3)

**NOTE 1 to entry:** The parts of a management system that can be involved in a combined audit can be identified by the relevant management system standards, product standards, service standards or process standards being applied by the *organization* (3.2.1).

### 3.13.3

#### **joint audit**

*audit* (3.13.1) carried out at a single *auditee* (3.13.12) by two or more auditing *organizations* (3.2.1)

**3.13.4****program audit**

kumpulan dari satu atau lebih *audit* (3.13.1) yang direncanakan dalam jangka waktu tertentu dan diarahkan untuk maksud tertentu

[SUMBER: ISO 19011:2011, 3.13, dimodifikasi]

**3.13.4****audit programme**

set of one or more *audits* (3.13.1) planned for a specific time frame and directed towards a specific purpose

[SOURCE: ISO 19011:2011, 3.13, modified]

**3.13.5****ruang lingkup audit**

cakupan dan batasan *audit* (3.13.1)

**CATATAN 1** Ruang lingkup audit umumnya mencakup penjelasan lokasi fisik, unit organisasi, kegiatan, dan *proses* (3.4.1).

[SUMBER: ISO 19011:2011, 3.14, dimodifikasi — Catatan sudah dimodifikasi]

**3.13.5****audit scope**

extent and boundaries of an *audit* (3.13.1)

**NOTE 1 to entry:** The audit scope generally includes a description of the physical locations, organizational units, activities and *processes* (3.4.1).

[SOURCE: ISO 19011:2011, 3.14, modified — Note to entry has been modified]

**3.13.6****rencana audit**

uraian kegiatan dan pengaturan *audit* (3.13.1)

[SUMBER: ISO 19011:2011, 3.15]

**3.13.6****audit plan**

description of the activities and arrangements for an *audit* (3.13.1)

[SOURCE: ISO 19011:2011, 3.15]

**3.13.7****kriteria audit**

seperangkat *kebijakan* (3.5.8), *prosedur* (3.4.5), atau *persyaratan* (3.6.4) yang digunakan sebagai acuan pembandingan terhadap *bukti objektif* (3.8.3)

[SUMBER: ISO 19011:2011, 3.2, dimodifikasi — Istilah "bukti audit" sudah digantikan dengan "bukti objektif"]

**3.13.7****audit criteria**

set of *policies* (3.5.8), *procedures* (3.4.5) or *requirements* (3.6.4) used as a reference against which *objective evidence* (3.8.3) is compared

[SOURCE: ISO 19011:2011, 3.2, modified — The term "audit evidence" has been replaced by "objective evidence"]

**3.13.8****bukti audit**

rekaman, pernyataan mengenai fakta, atau informasi lain yang terkait dengan *kriteria audit* (3.13.7) dan dapat diverifikasi

[SUMBER: ISO 19011:2011, 3.3, dimodifikasi — Catatan sudah dihapus]

**3.13.8****audit evidence**

records, statements of fact or other information, which are relevant to the *audit criteria* (3.13.7) and verifiable

[SOURCE: ISO 19011:2011, 3.3, modified — Note to entry has been deleted]

**3.13.9****temuan audit**

hasil evaluasi terhadap *bukti audit* (3.13.8) yang dikumpulkan dibandingkan dengan *kriteria audit* (3.13.7)

**3.13.9****audit findings**

results of the evaluation of the collected *audit evidence* (3.13.8) against *audit criteria* (3.13.7)

## SNI ISO 9000:2015

**CATATAN 1** Temuan audit mengindikasikan *kesesuaian* (3.13.8) atau *ketidaksesuaian* (3.6.9).

**CATATAN 2** Temuan audit dapat mengarah pada identifikasi peluang *peningkatan* (3.3.1) atau merekam praktik terbaik.

**CATATAN 3** Jika *kriteria audit* (3.13.7) dipilih dari *persyaratan perundang-undangan* (3.6.6) atau *persyaratan peraturan* (3.6.7), temuan audit dapat disebut kepatuhan atau ketidakpatuhan.

[SUMBER: ISO 19011:2011, 3.4, dimodifikasi — Catatan 3 sudah dimodifikasi]

### 3.13.10 kesimpulan audit

hasil *audit* (3.13.1), setelah mempertimbangkan sasaran audit dan keseluruhan *temuan audit* (3.13.9)

[SUMBER: ISO 19011:2011, 3.5]

### 3.13.11 klien audit

*organisasi* (3.2.1) atau orang yang meminta *audit* (3.13.1)

[SUMBER: ISO 19011:2011, 3.6, dimodifikasi — Catatan sudah dihapus]

### 3.13.12 auditi *organisasi* (3.2.1) yang diaudit

[SUMBER: ISO 19011:2011, 3.7]

### 3.13.13 pemandu <audit> orang yang ditunjuk oleh *auditi* (3.13.12) untuk membantu *tim audit* (3.13.14)

[SUMBER: ISO 19011:2011, 3.12]

### 3.13.14 tim audit satu atau lebih orang yang melaksanakan *audit* (3.13.1), dapat didukung oleh *tenaga ahli* (3.13.16) bila dibutuhkan

**CATATAN 1** Satu *auditor* (3.13.15) dari tim audit ditunjuk sebagai ketua tim audit.

**CATATAN 2** Tim audit dapat mencakup auditor magang.

**NOTE 1 to entry:** Audit findings indicate *conformity* (3.6.11) or *nonconformity* (3.6.9).

**NOTE 2 to entry:** Audit findings can lead to the identification of opportunities for *improvement* (3.3.1) or recording good practices.

**NOTE 3 to entry:** In English, if the *audit criteria* (3.13.7) are selected from *statutory requirements* (3.6.6) or *regulatory requirements* (3.6.7), the audit finding can be called compliance or non-compliance.

[SOURCE: ISO 19011:2011, 3.4, modified — Note 3 to entry has been modified]

### 3.13.10 audit conclusion

outcome of an *audit* (3.13.1), after consideration of the audit objectives and all *audit findings* (3.13.9)

[SOURCE: ISO 19011:2011, 3.5]

### 3.13.11 audit client

*organization* (3.2.1) or person requesting an *audit* (3.13.1)

[SOURCE: ISO 19011:2011, 3.6, modified — Note to entry has been deleted]

### 3.13.12 auditee *organization* (3.2.1) being audited

[SOURCE: ISO 19011:2011, 3.7]

### 3.13.13 guide <audit> person appointed by the *auditee* (3.13.12) to assist the *audit team* (3.13.14)

[SOURCE: ISO 19011:2011, 3.12]

### 3.13.14 audit team

one or more persons conducting an *audit* (3.13.1), supported if needed by *technical experts* (3.13.16)

**NOTE 1 to entry:** One *auditor* (3.13.15) of the audit team is appointed as the audit team leader.

**NOTE 2 to entry:** The audit team can include auditors-in-training.

[SUMBER: ISO 19011:2011, 3.9, dimodifikasi]

**3.13.15  
auditor**

orang yang melaksanakan *audit* (3.13.1)

[SUMBER: ISO 19011:2011, 3.8]

**3.13.16  
tenaga ahli**

<audit> orang yang menyediakan pengetahuan spesifik atau keahlian pada *tim audit* (3.13.14)

**CATATAN 1** Pengetahuan spesifik atau keahlian yang terkait dengan *organisasi* (3.2.1), *proses* (3.4.1), atau kegiatan yang akan diaudit, atau bahasa, atau budaya.

**CATATAN 2** Tenaga ahli tidak bertindak sebagai *auditor* (3.13.15) dalam *tim audit* (3.13.14)

[SUMBER: ISO 19011:2011, 3.10, dimodifikasi — Catatan 1 sudah dimodifikasi]

**3.13.17  
pengamat**

<audit> orang yang mendampingi *tim audit* (3.13.14) tapi tidak bertindak sebagai *auditor* (3.13.15)

**CATATAN 1** Seorang pengamat dapat berasal dari *auditi* (3.13.12), regulator, atau *pihak berkepentingan* (3.2.3) lainnya yang menyaksikan *audit* (3.13.1).

[SUMBER: ISO 19011:2011, 3.11, dimodifikasi — Kata kerja "audit" sudah dihilangkan dari definisi; Catatan sudah dimodifikasi]

[SOURCE: ISO 19011:2011, 3.9, modified]

**3.13.15  
auditor**

person who conducts an *audit* (3.13.1)

[SOURCE: ISO 19011:2011, 3.8]

**3.13.16  
technical expert**

<audit> person who provides specific knowledge or expertise to the *audit team* (3.13.14)

**NOTE 1 to entry:** Specific knowledge or expertise relates to the *organization* (3.2.1), the *process* (3.4.1) or activity to be audited, or language or culture.

**NOTE 2 to entry:** A technical expert does not act as an *auditor* (3.13.15) in the *audit team* (3.13.14).

[SOURCE: ISO 19011:2011, 3.10, modified — Note 1 to entry has been modified]

**3.13.17  
observer**

<audit> person who accompanies the *audit team* (3.13.14) but does not act as an *auditor* (3.13.15)

**NOTE 1 to entry:** An observer can be a member of the *auditee* (3.13.12), a regulator or other *interested party* (3.2.3) who witnesses the *audit* (3.13.1).

[SOURCE: ISO 19011:2011, 3.11, modified — The verb "audit" has been removed from the definition; Note to entry has been modified]

**Lampiran A**  
(informatif)

**Keterkaitan konsep dan representasi  
grafisnya**

**Annex A**  
(informative)

**Concept relationships and their  
graphical representation**

**A.1 Umum**

Dalam terminologi kerja, keterkaitan antar berbagai konsep berdasarkan pada formasi hierarkis dari karakteristik suatu spesies sedemikian sehingga, penjelasan yang paling ekonomis dari konsep dibentuk berdasarkan nama spesies dan penguraian karakteristik, yang membedakan hal tersebut dari konsep induk atau saudara kandung.

Ada tiga format utama dari konsep relasi yang diberikan dalam lampiran berikut: generik (lihat A.2), partitif (lihat A.3) dan asosiatif (lihat A.4).

**A.2 Relasi generik**

Konsep subordinat dalam hierarki mewarisi seluruh karakteristik konsep superordinat dan berisi penjelasan karakteristik tersebut, yang membedakannya dari konsep superordinat (induk) dan koordinat (keluarga), misalnya, relasi dari musim semi, musim panas, musim gugur, dan musim dingin terhadap musim.

Relasi generik digambarkan dengan diagram kipas atau diagram pohon tanpa tanda panah (lihat Gambar A.1).

Contoh diambil dari ISO 704:2009, (5.5.2.2.1)

**A.1 General**

In terminology work, the relationships between concepts are based on the hierarchical formation of the characteristics of a species so that the most economical description of a concept is formed by naming its species and describing the characteristics that distinguish it from its parent or sibling concepts.

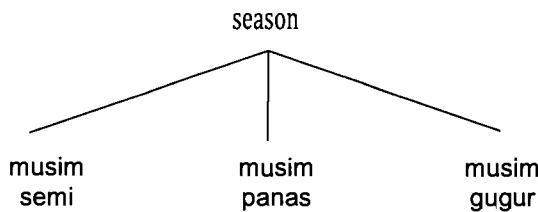
There are three primary forms of concept relationships indicated in this annex: generic (see Clause A.2), partitive (see Clause A.3) and associative (see Clause A.4).

**A.2 Generic relation**

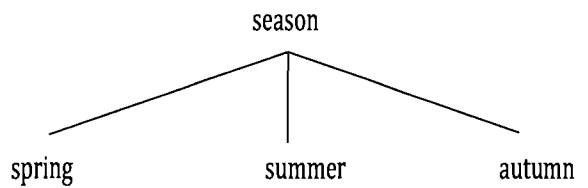
Subordinate concepts within the hierarchy inherit all the characteristics of the superordinate concept and contain descriptions of these characteristics which distinguish them from the superordinate (parent) and coordinate (sibling) concepts, e.g. the relation of spring, summer, autumn and winter to season.

Generic relations are depicted by a fan or tree diagram without arrows (see Figure A.1).

Example adapted from ISO 704:2009, (5.5.2.2.1)



**Gambar A.1 — Representasi grafis dari relasi generik**



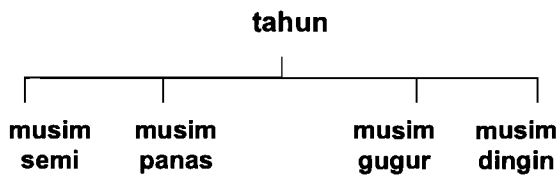
**Figure A.1—Graphical representation of a generic relation**

**A.3 Relasi partitif**

Konsep subordinat dalam hierarki membentuk bagian konstituen konsep superordinat, misalnya musim semi, musim panas, musim gugur, dan musim dingin dapat didefinisikan sebagai bagian dari konsep tahun. Sebagai pembanding, tidaklah tepat mendefinisikan cuaca cerah (salah satu karakteristik musim panas) sebagai bagian dari tahun.

Relasi partitif digambarkan dengan garis tanpa panah (lihat Gambar A.2)

Contoh diambil dari ISO 704:2009 (5.5.2.3.1)



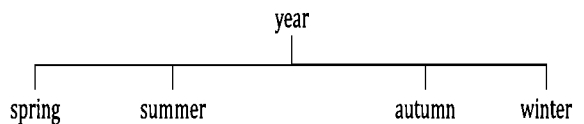
**Gambar A.2 — Representasi grafis dari relasi partitif**

**A.3 Partitive relation**

Subordinate concepts within the hierarchy form constituent parts of the superordinate concept, e.g. spring, summer, autumn and winter can be defined as parts of the concept year. In comparison, it is inappropriate to define sunny weather (one possible characteristic of summer) as part of a year.

Partitive relations are depicted by a rake without arrows (see Figure A.2).

Example adapted from ISO 704:2009, (5.5.2.3.1)



**Figure A.2—Graphical representation of a partitive relation**

**A.4 Relasi asosiatif**

Relasi asosiatif tidak dapat menyediakan penjelasan ekonomis dalam deskripsi yang ada pada relasi generik dan relasi partitif tetapi membantu mengidentifikasi sifat relasi antara satu konsep dengan konsep lainnya yang ada dalam sistem konsep, misalnya sebab dan akibat, aktifitas dan lokasi, aktifitas dan hasil, alat dan fungsi, material dan produk.

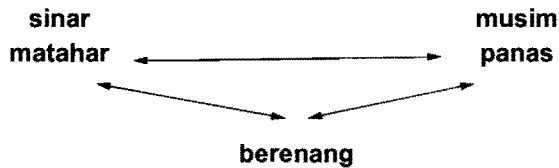
Relasi asosiatif digambarkan dengan garis dengan tanda panah pada ujungnya (lihat Gambar A.3)

**A.4 Associative relation**

Associative relations cannot provide the economies in description that are present in generic and partitive relations but are helpful in identifying the nature of the relationship between one concept and another within a concept system, e.g. cause and effect, activity and location, activity and result, tool and function, material and product.

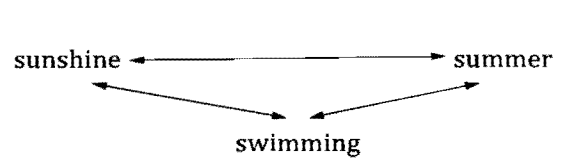
Associative relations are depicted by a line with arrowheads at each end (see Figure A.3).

Contoh diambil dari ISO 704:2009 (5.6.2)



**Gambar A.3 — Representasi grafis dari relasi asosiatif**

Example adapted from ISO 704:2009, (5.6.2)



**Figure A.3 — Graphical representation of an associative relation**

**A.5 Diagram konsep**

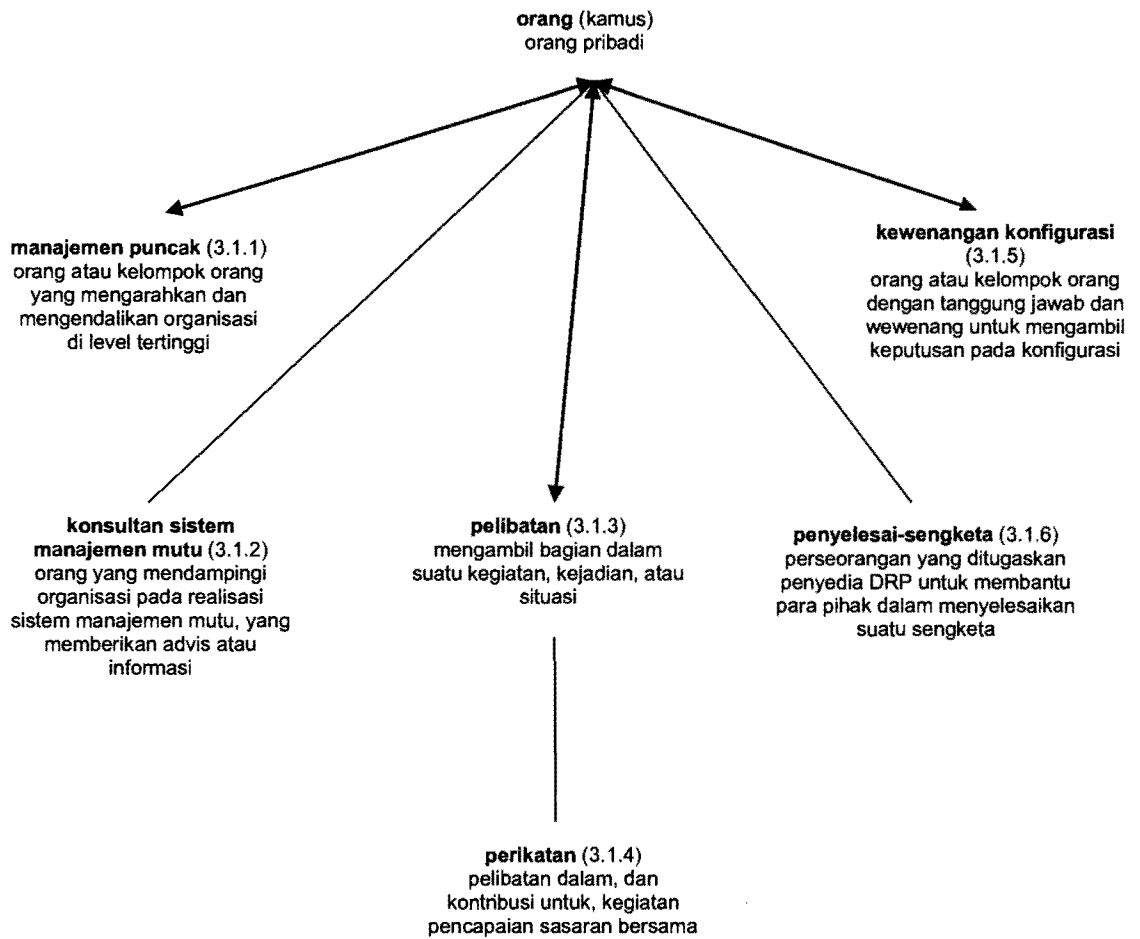
Gambar A.4 s/d A.16 memperlihatkan diagram konsep yang menjadi dasar pengelompokan tematik Klausul 3.

Dikarenakan definisi istilah adalah berulang tanpa mengikutkan catatan terkaitnya, dianjurkan untuk mengacu pada Klausul 3 untuk konsultasi tiap catatan tersebut.

**A.5 Concept diagrams**

Figures A.4 to A.16 show the concept diagrams on which the thematic groupings of Clause 3 are based.

Since the definitions of the terms are repeated without any related notes, it is recommended to refer to Clause 3 to consult any such notes.



Gambar A.4 - 3.1 Konsep dari kelas "orang atau personil" dan konsep terkait



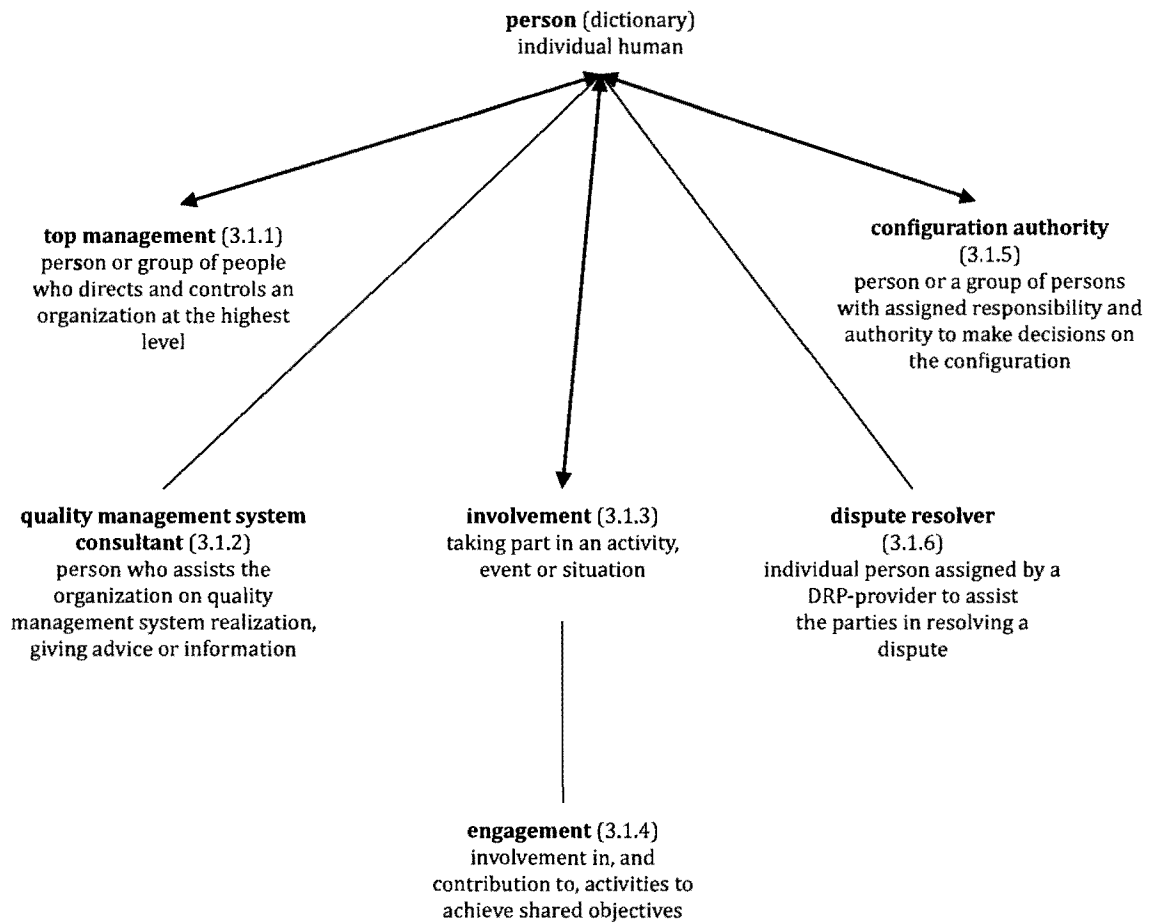
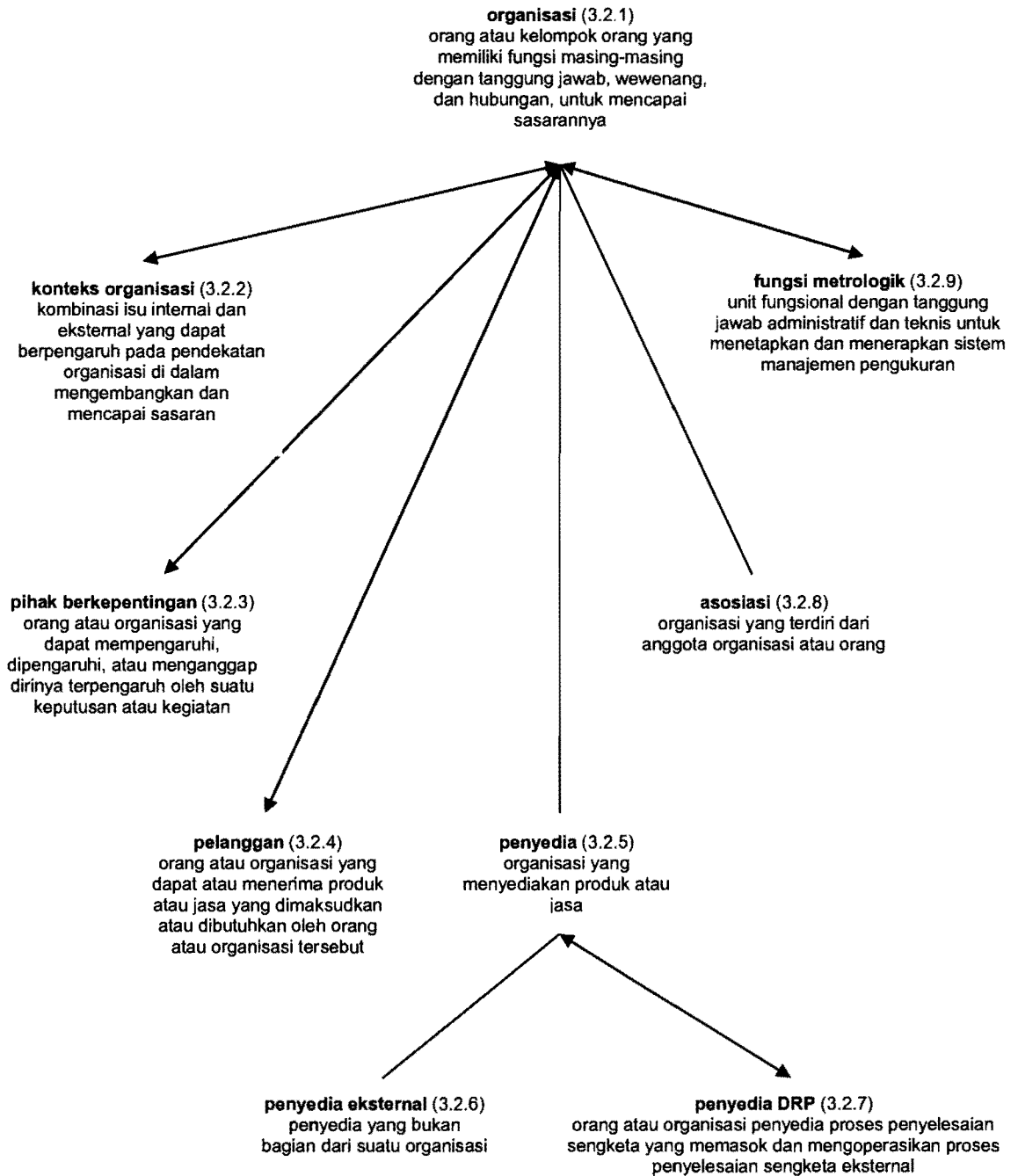


Figure A.4 - 3.1 Concepts of the class “person or people” and related concepts



Gambar A.5 - 3.2 Konsep dari kelas “organisasi” dan konsep terkait

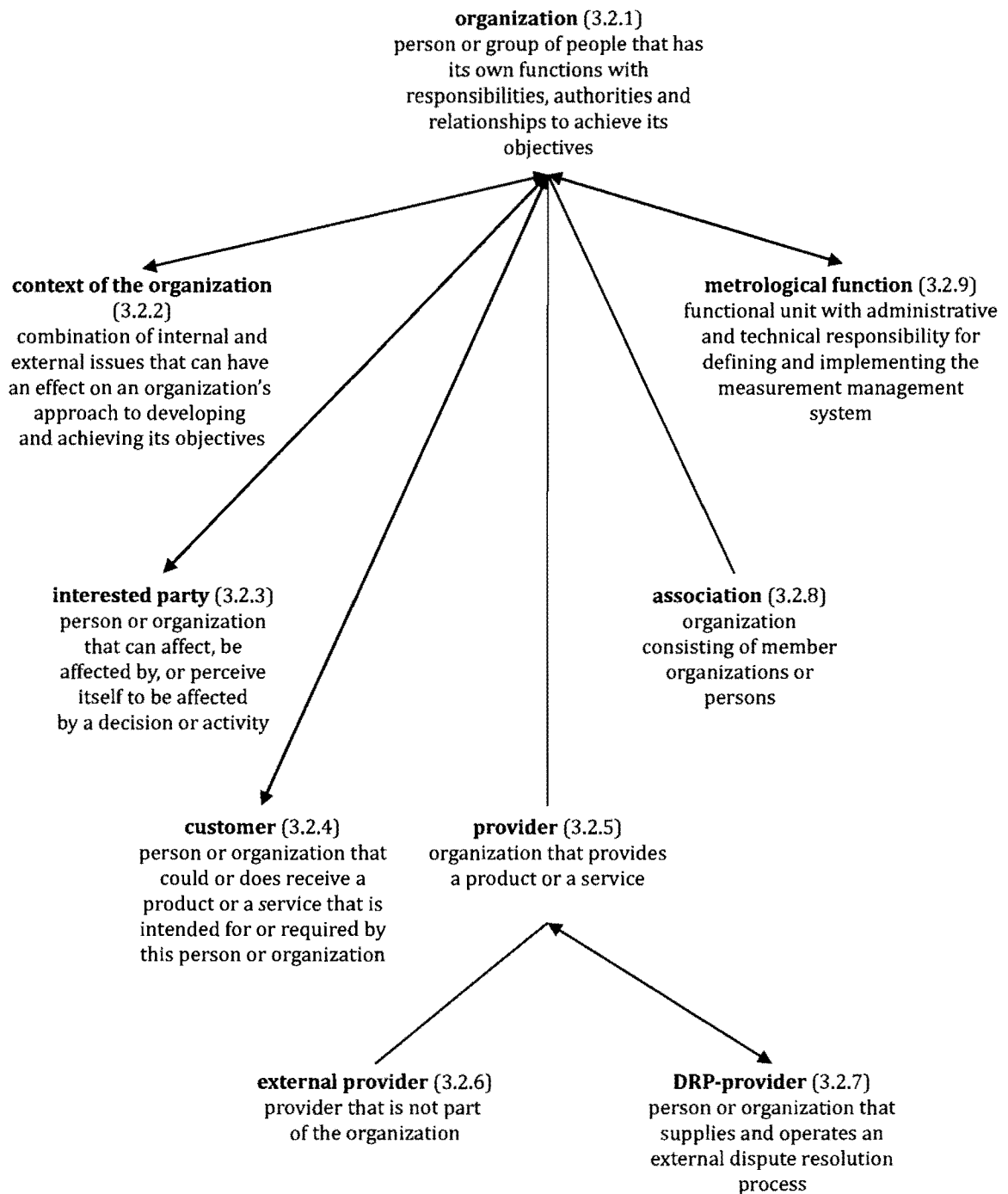
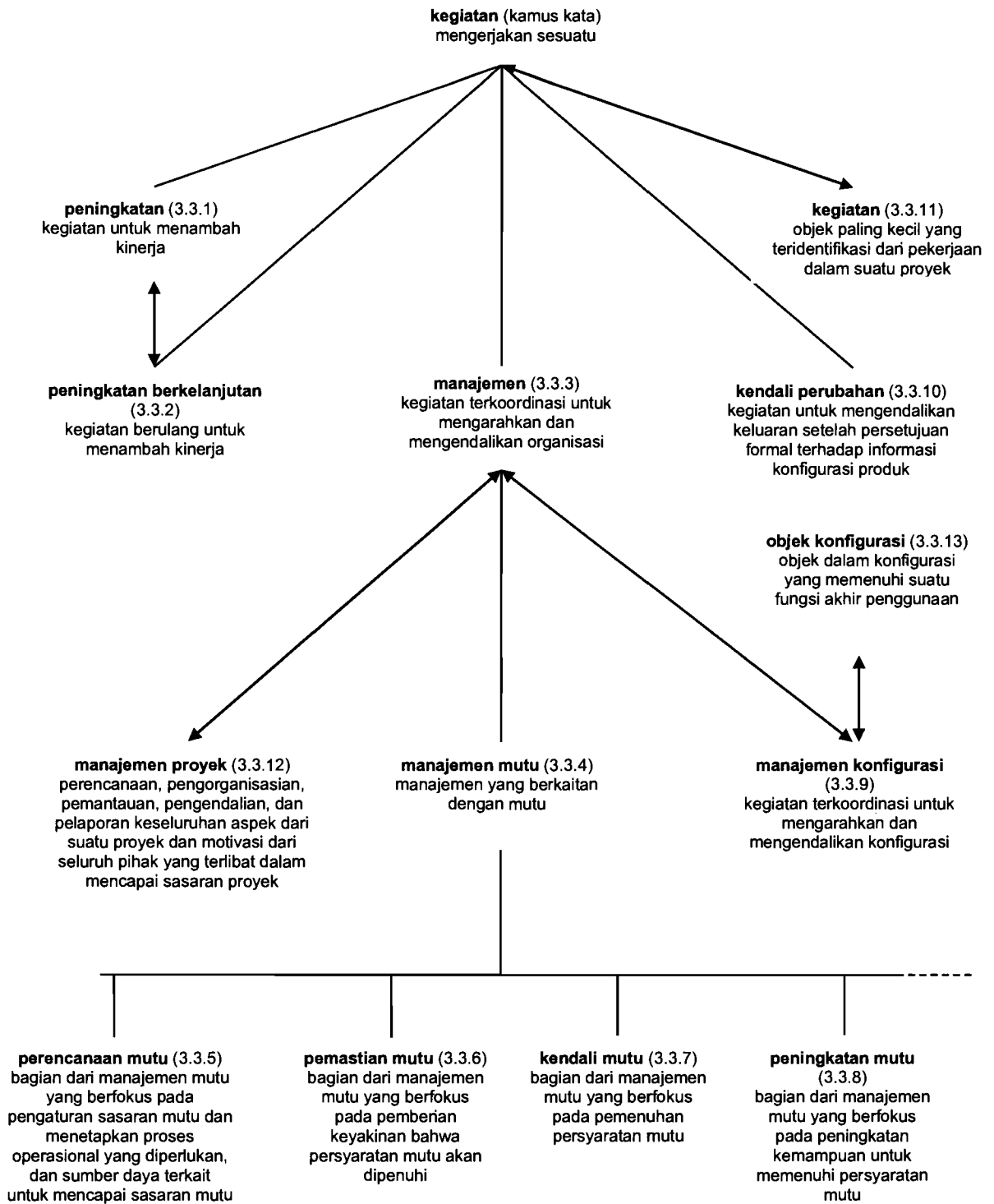


Figure A.5 — 3.2 Concepts of the class “organization” and related concepts



Gambar A.6 – 3.3 Konsep dari kelas “kegiatan” dan konsep terkait

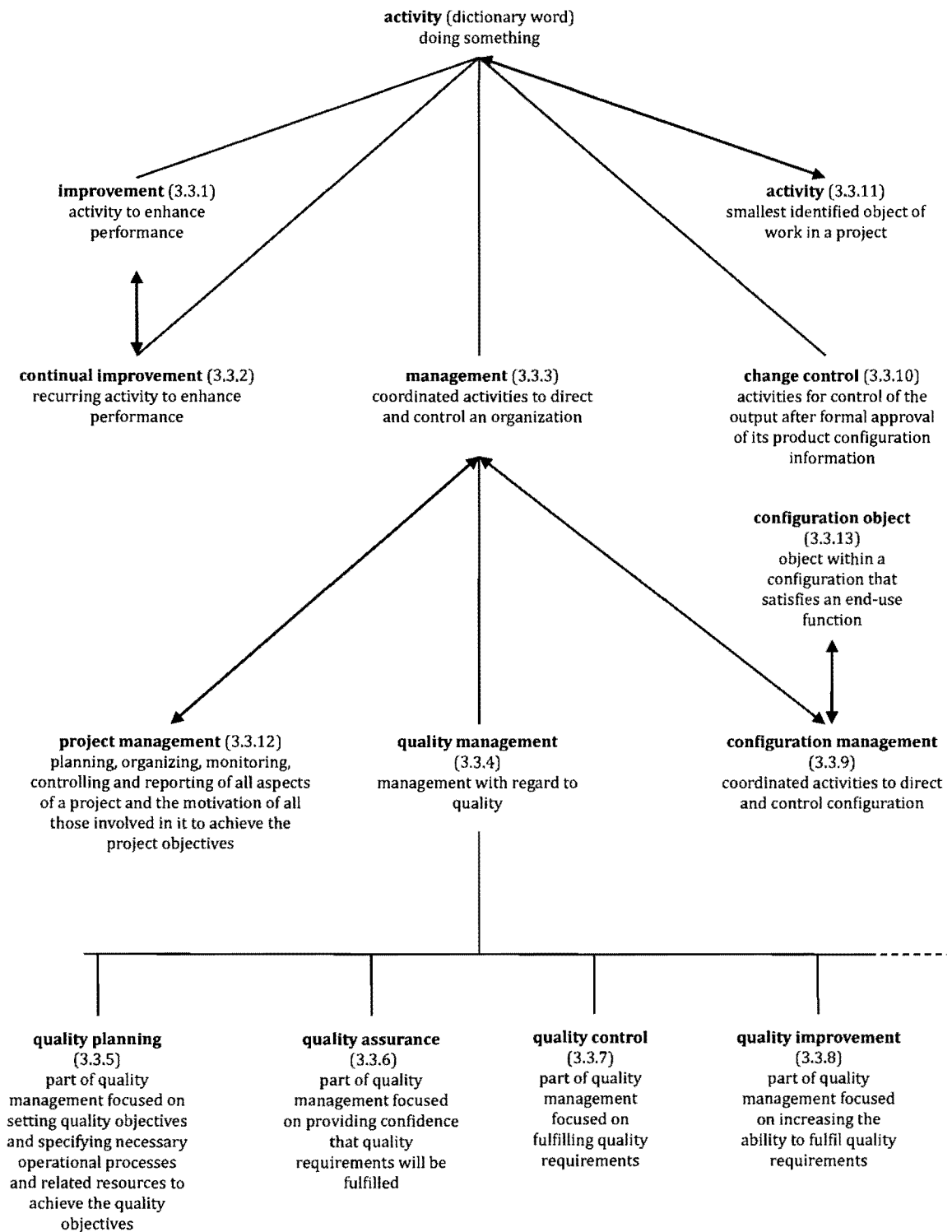
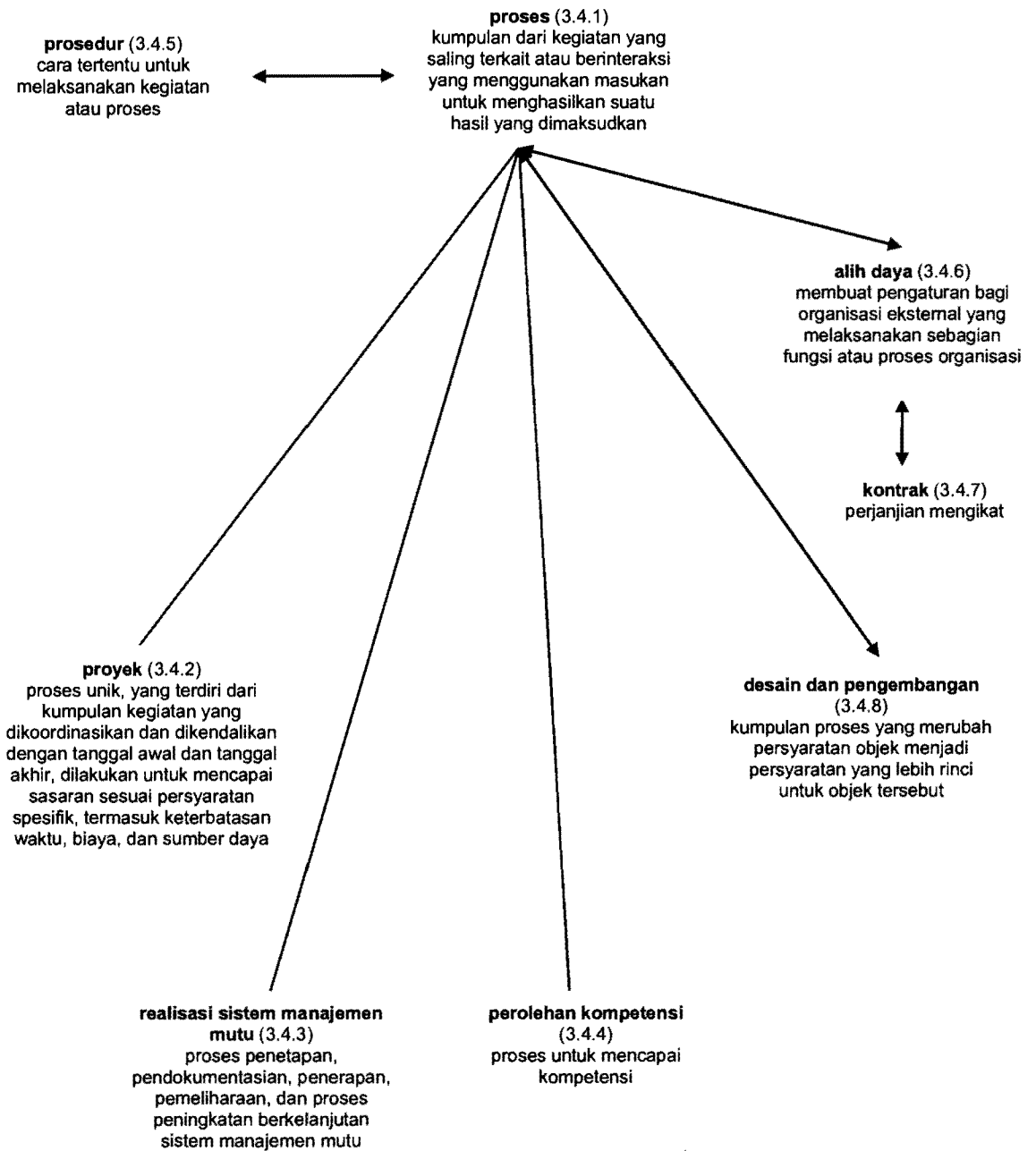


Figure A.6 - 3.3 Concepts of the class “activity” and related concepts



**Gambar A.7 - 3.4 Konsep dari kelas “proses” dan konsep terkait**

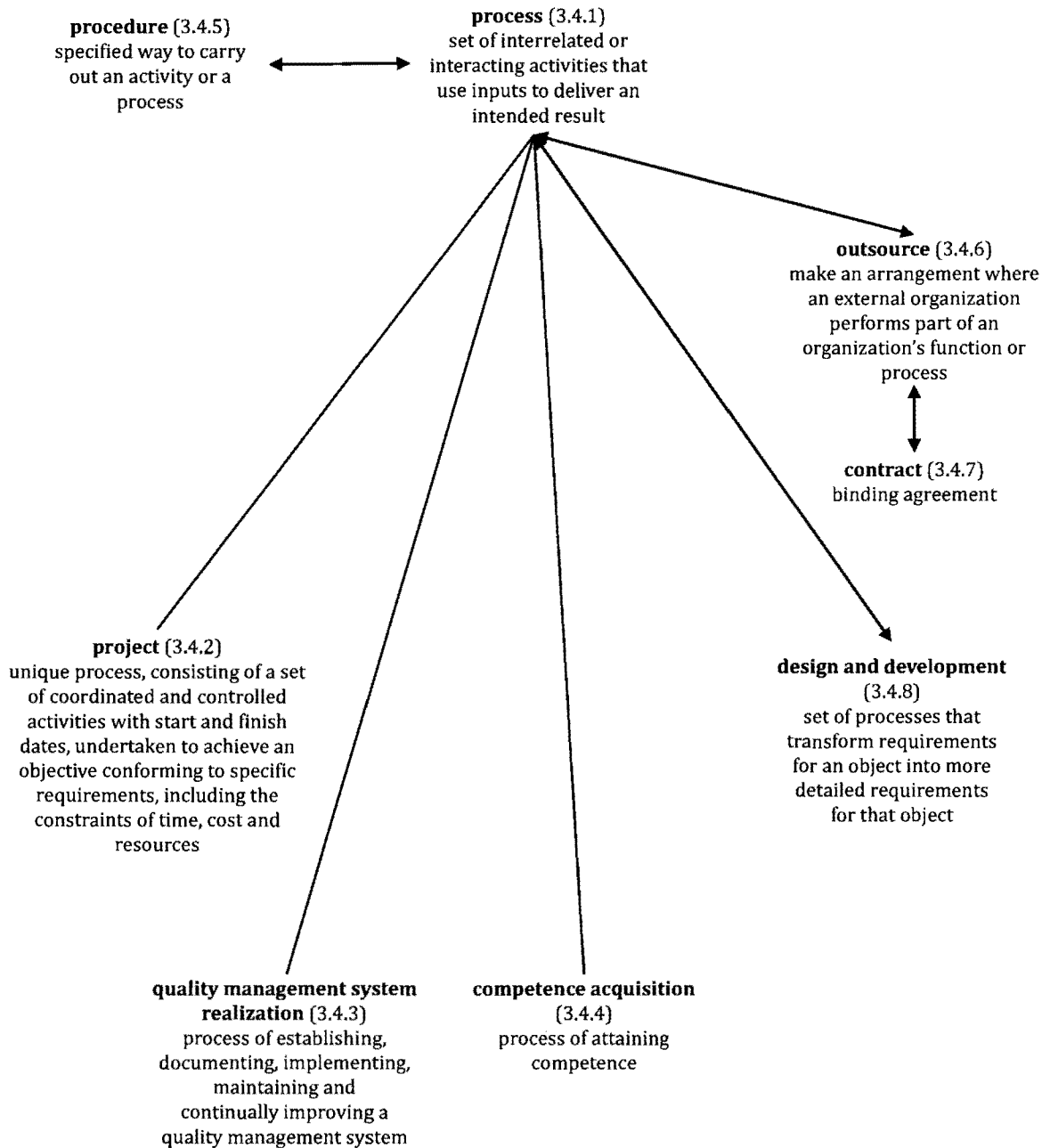
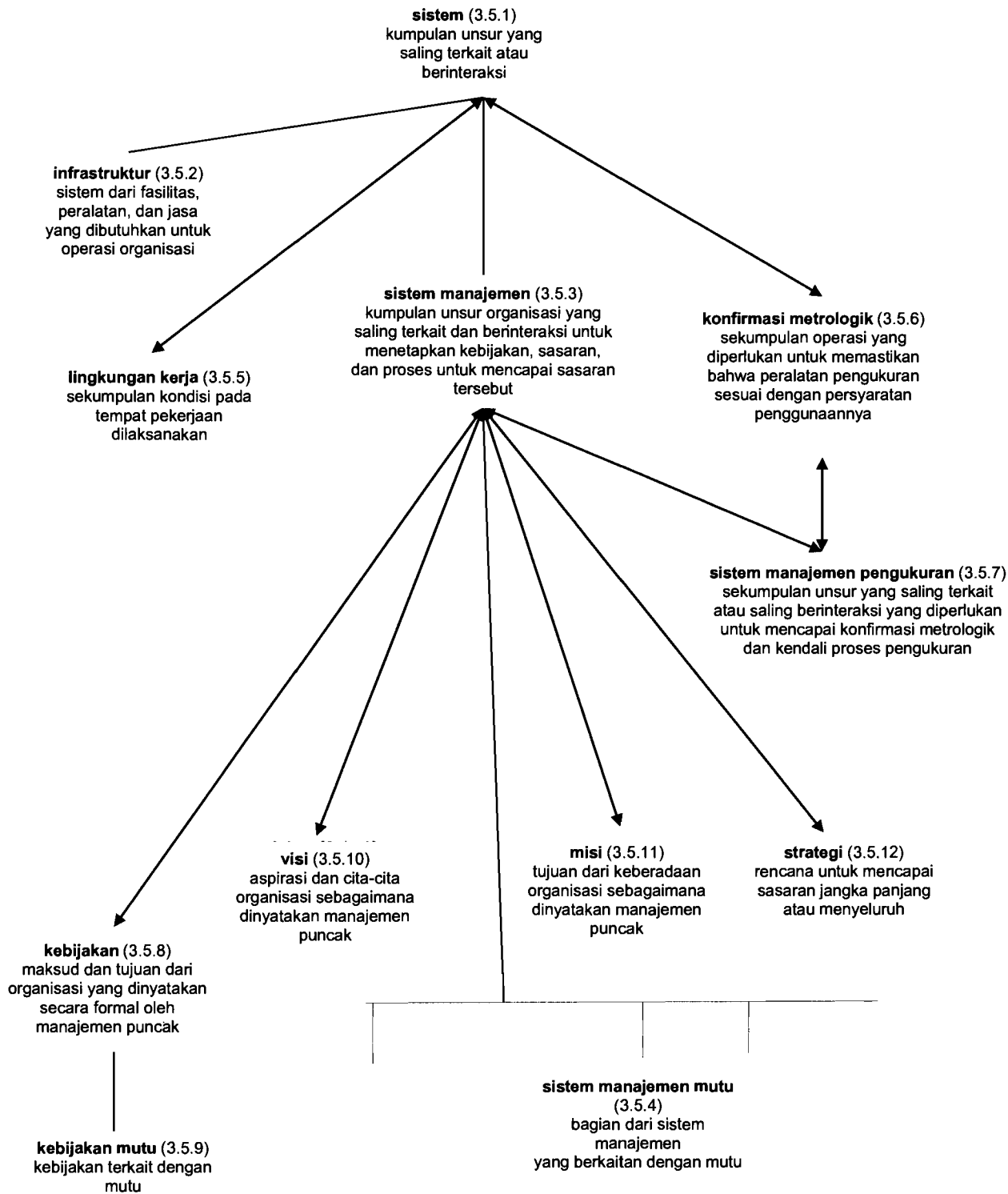


Figure A.7 — 3.4 Concepts of the class “process” and related concepts



Gambar A.8 – 3.5 Konsep dari kelas “sistem” dan konsep terkait



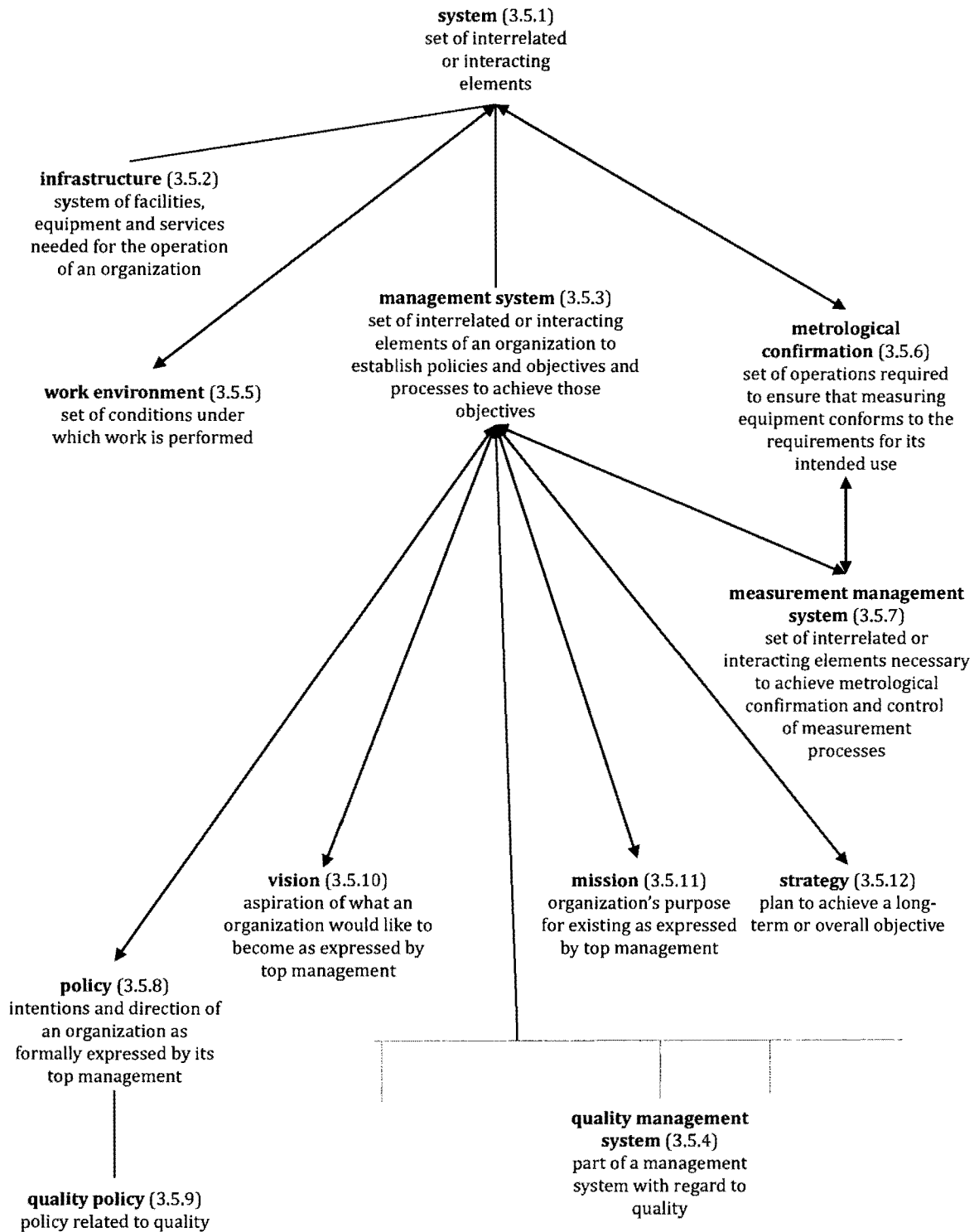
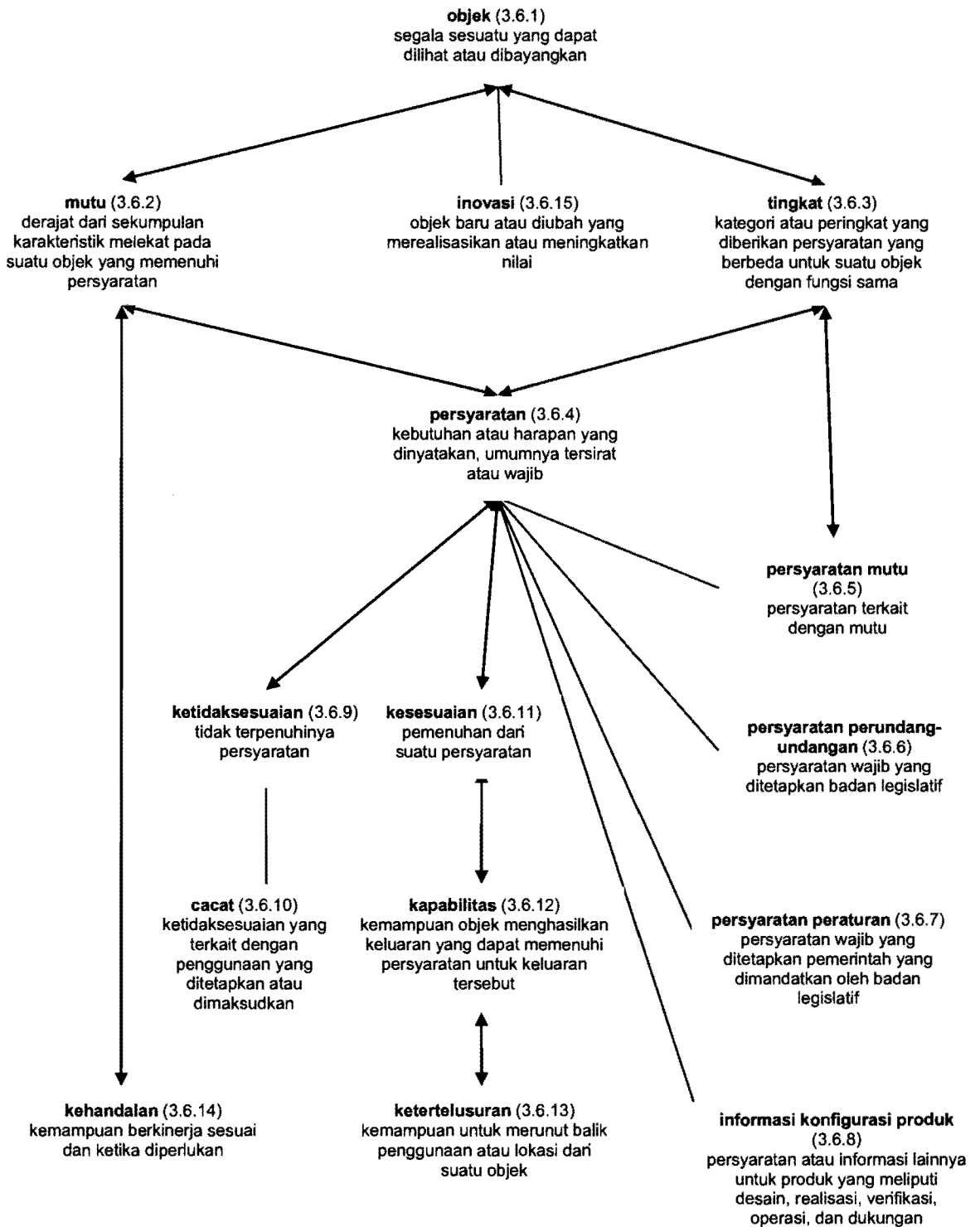


Figure A.8 — 3.5 Concepts of the class “system” and related concepts



Gambar A.9 – 3.6 Konsep dari kelas “persyaratan” dan konsep terkait

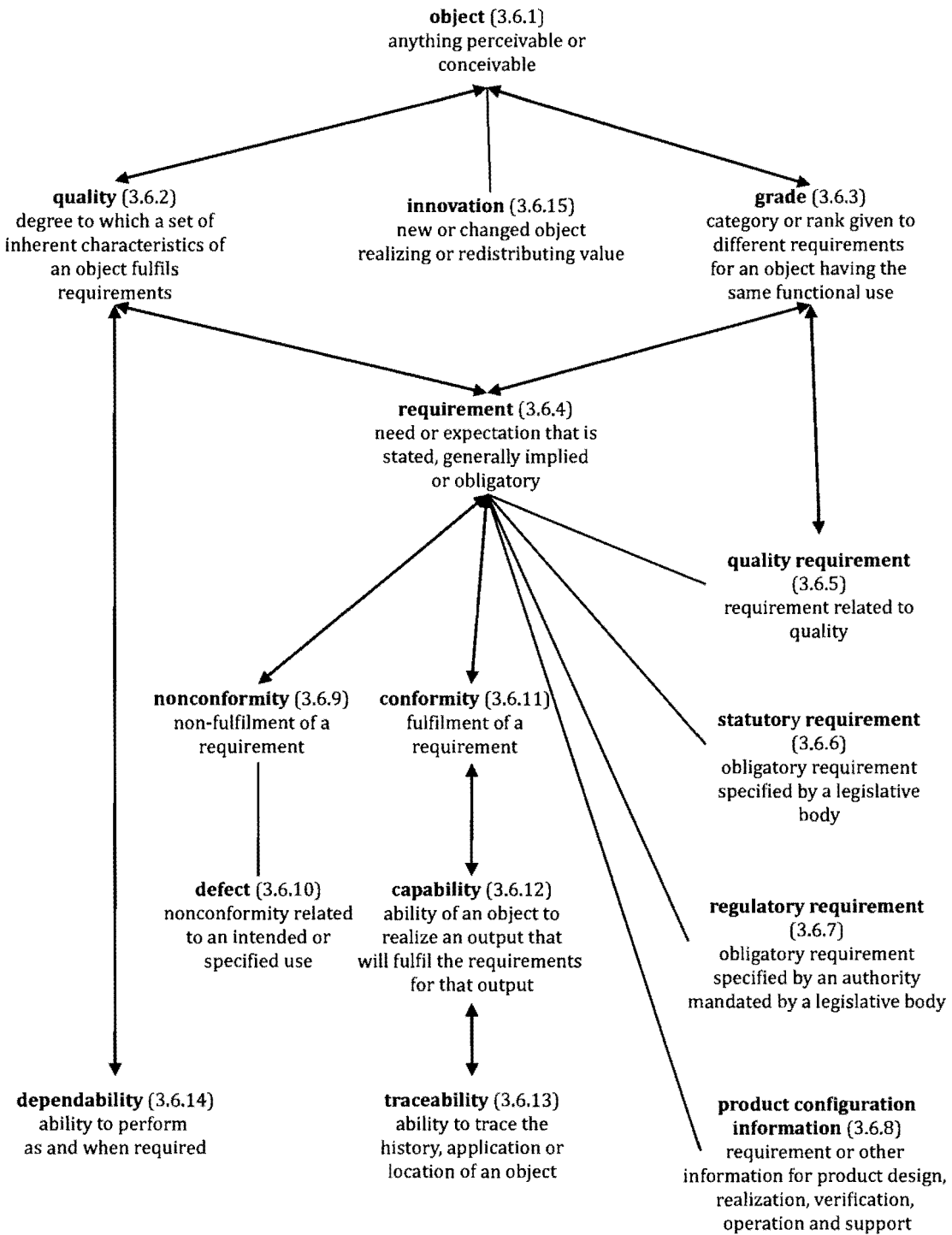
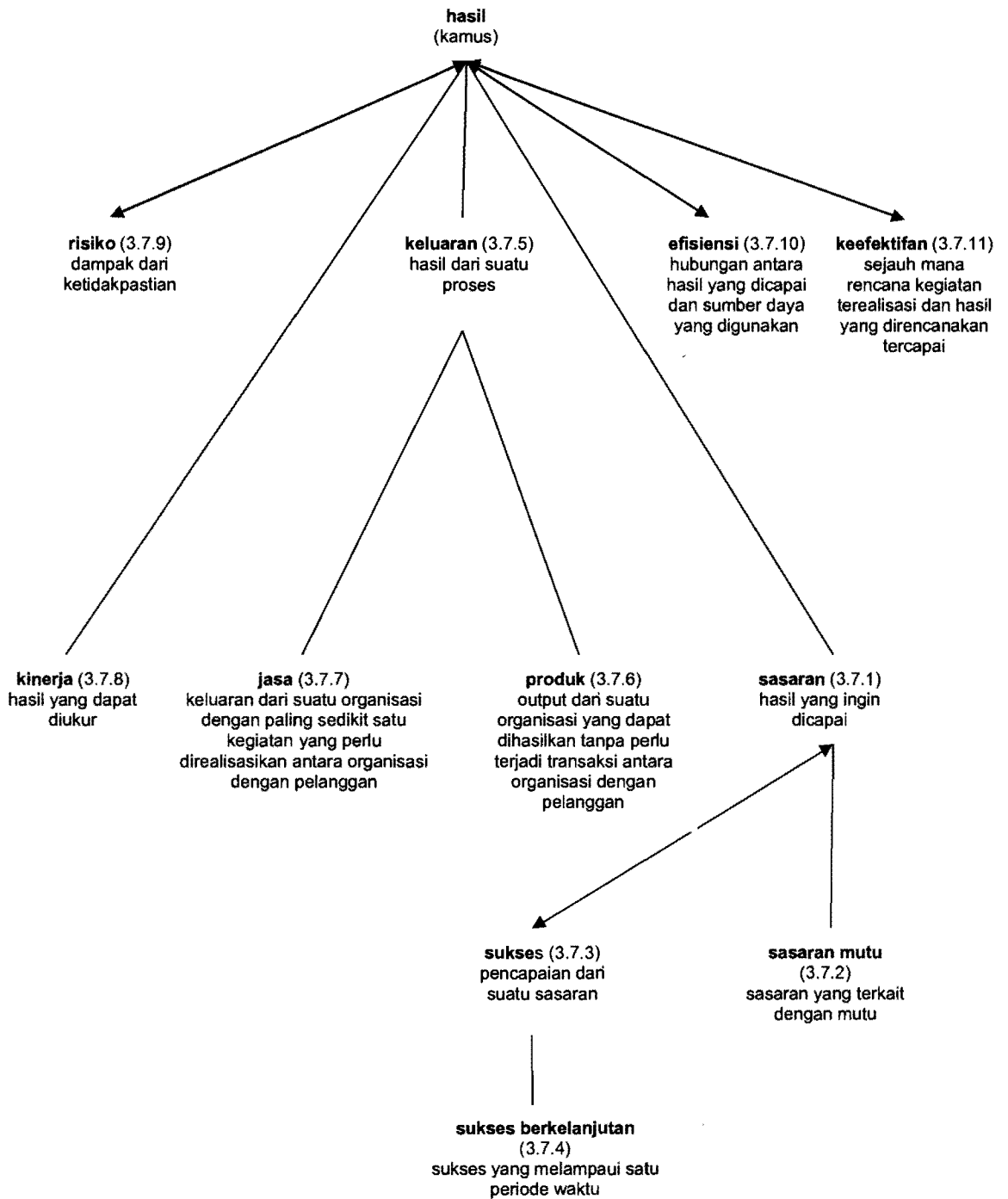


Figure A.9 — 3.6 Concepts of the class “requirement” and related concepts



Gambar A.10 - 3.7 Konsep dari kelas “hasil” dan konsep terkait

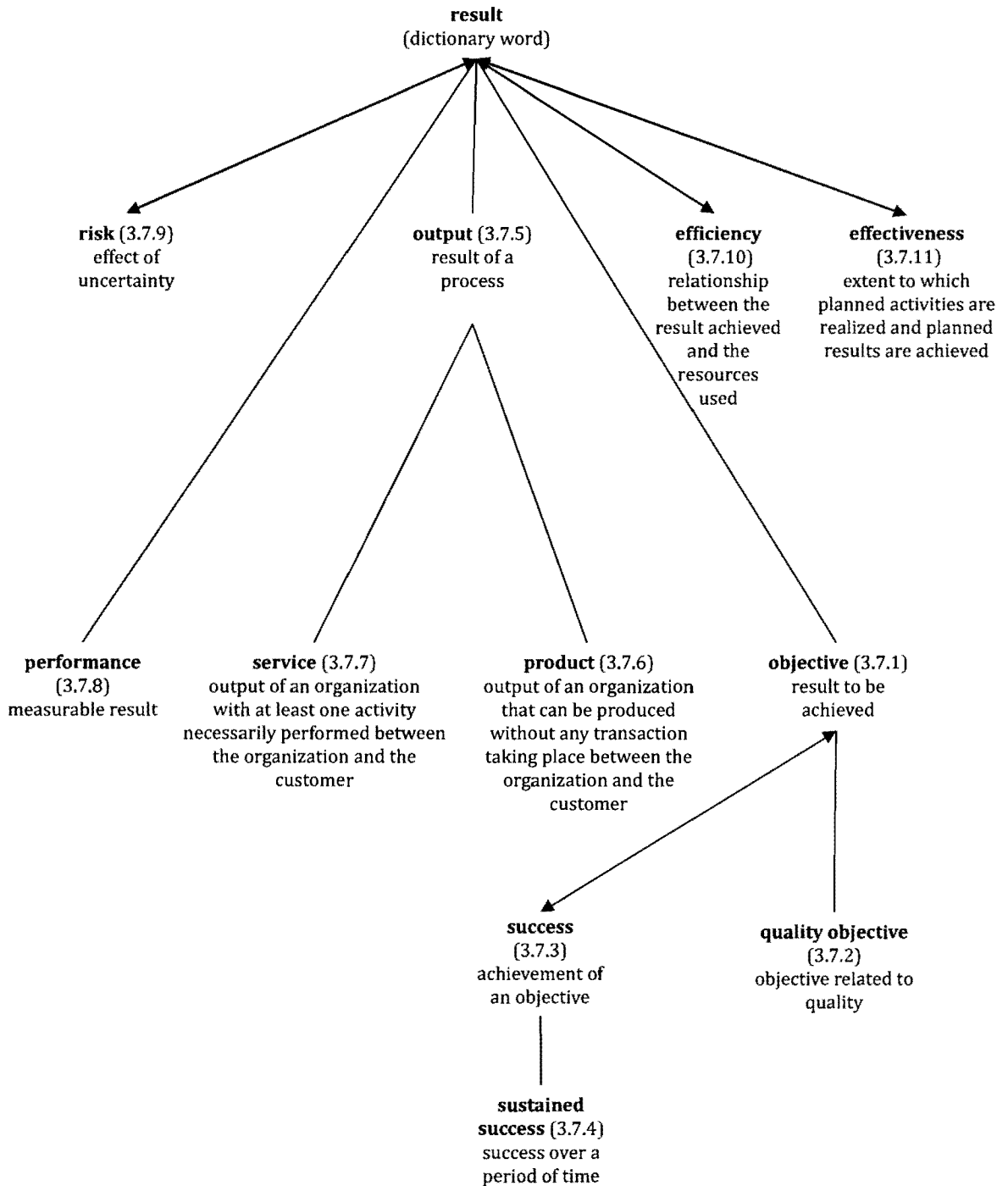
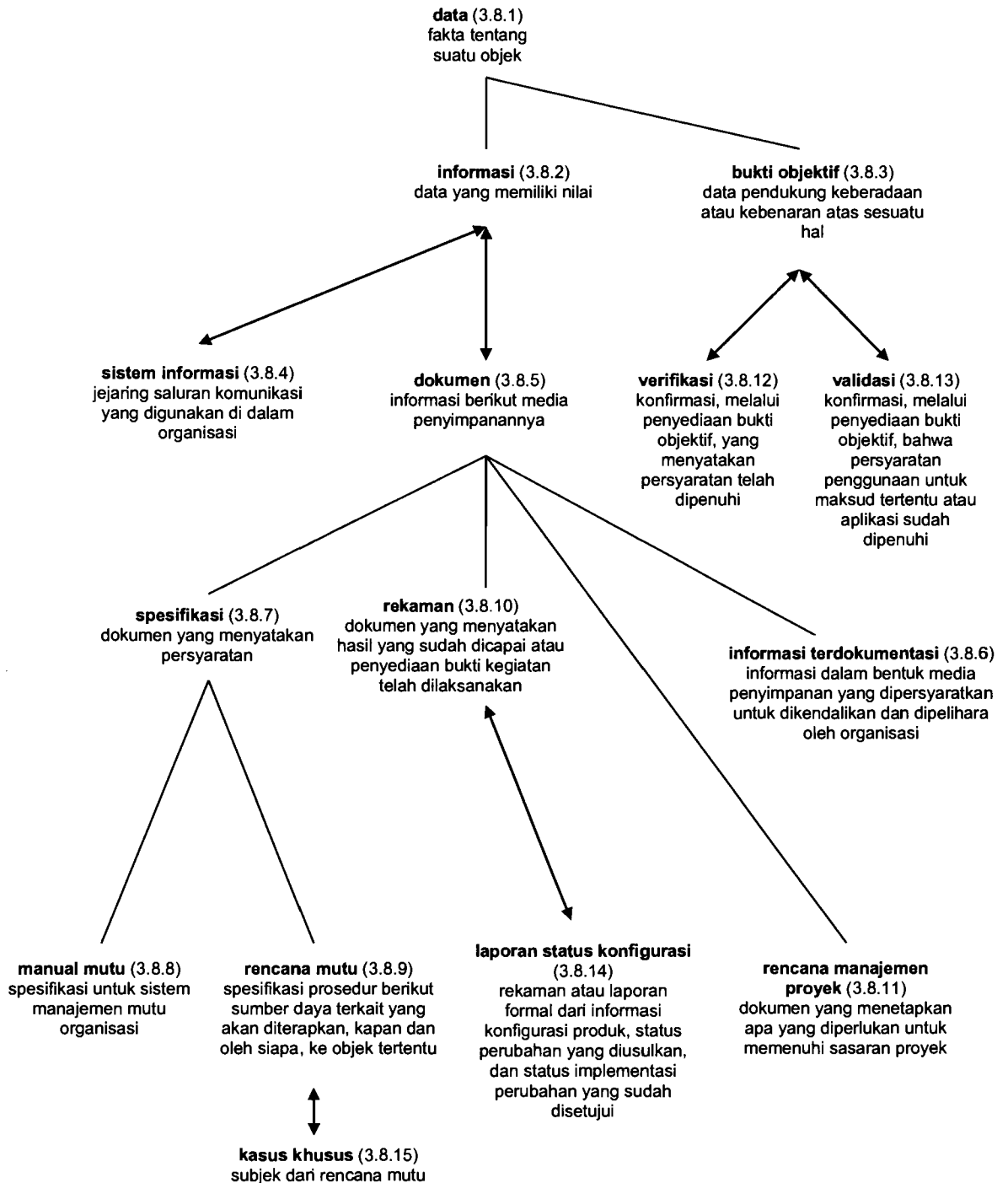


Figure A.10 — 3.7 Concepts of the class “result” and related concepts



Gambar A.11 - 3.8 Konsep dari kelas “data, informasi dan dokumen” dan konsep terkait

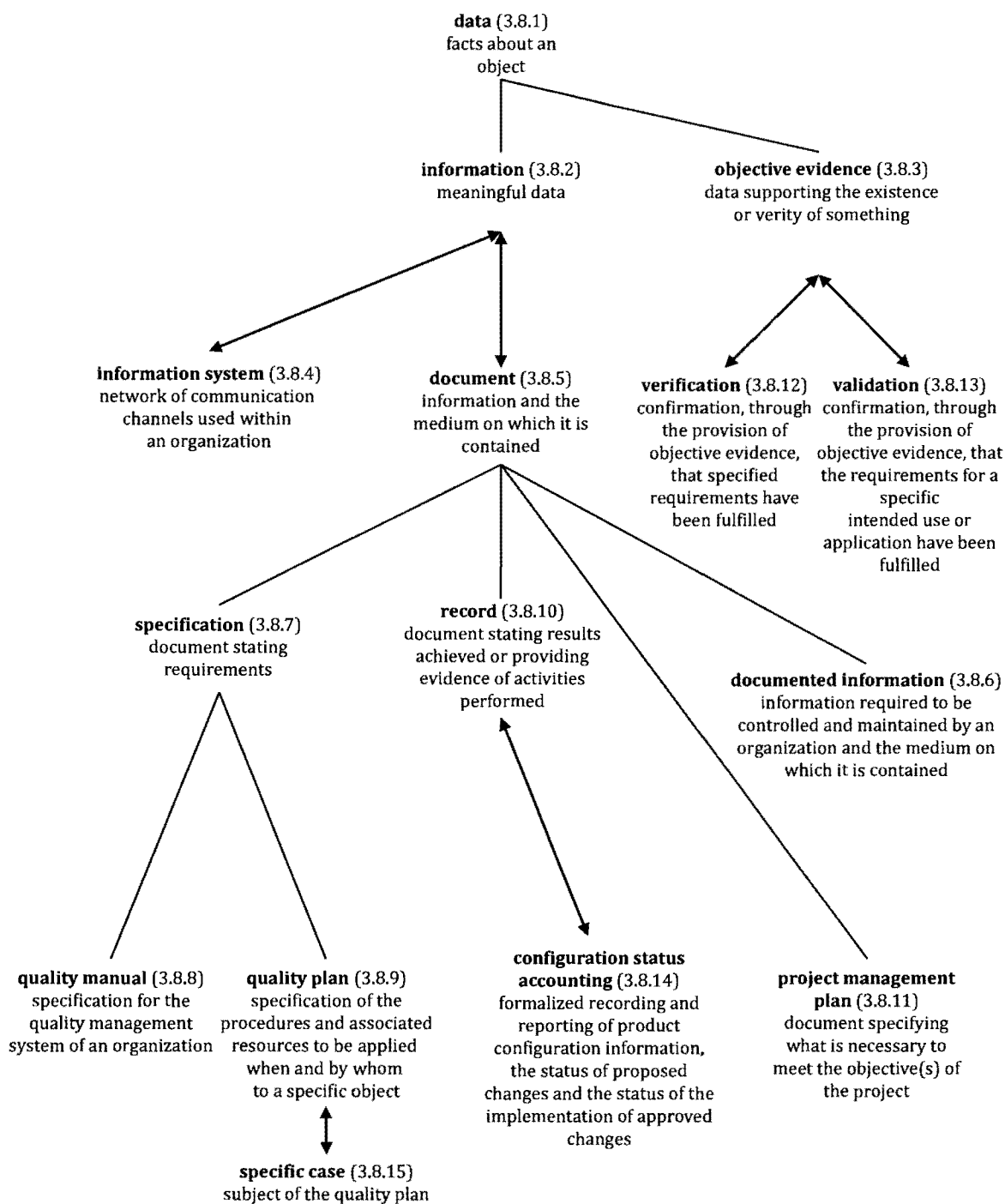
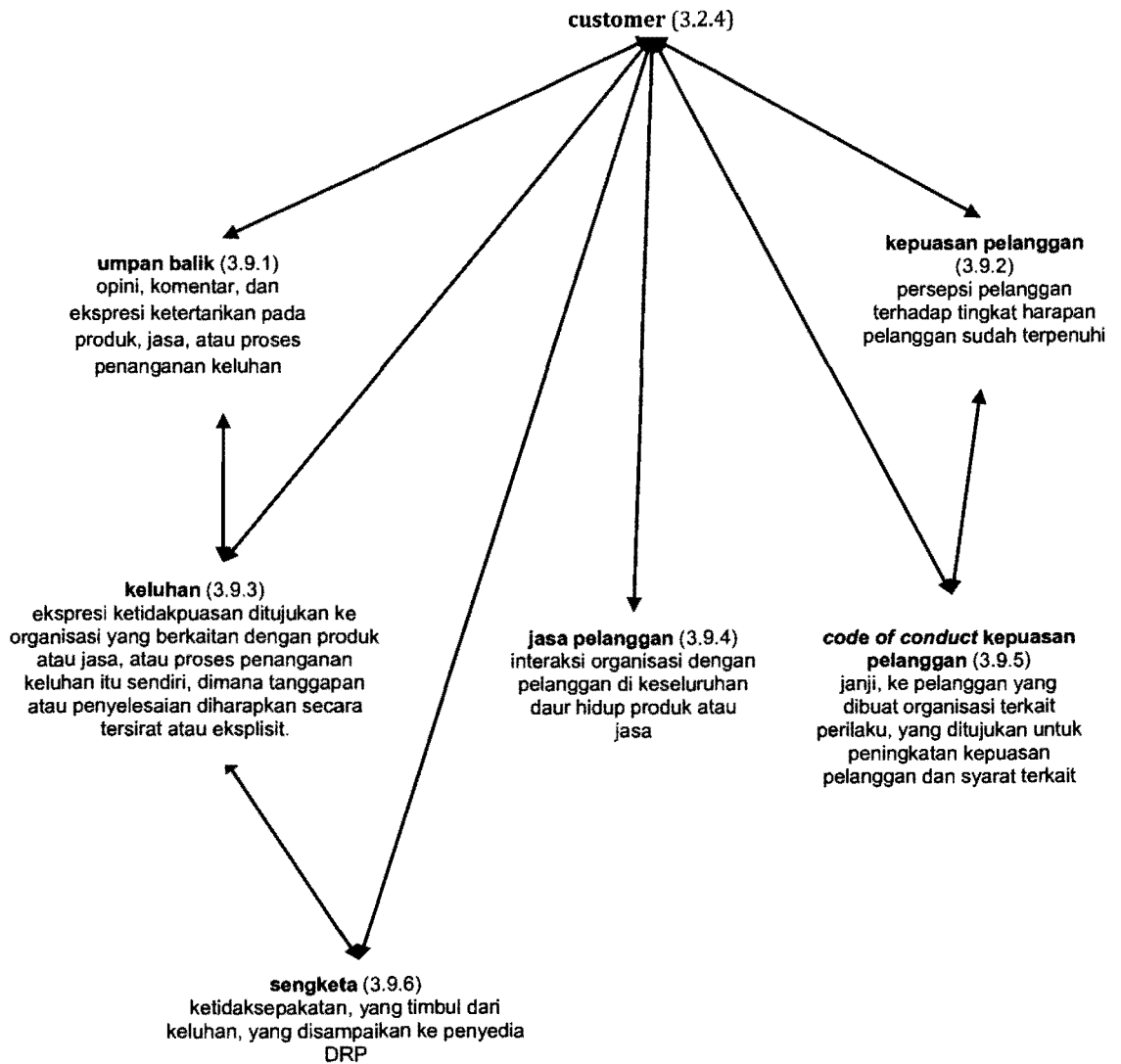


Figure A.11 - 3.8 Concepts of the class “data, information and document” and related concepts



**Gambar A.12 – 3.9 Konsep dari kelas “pelanggan” dan konsep terkait**



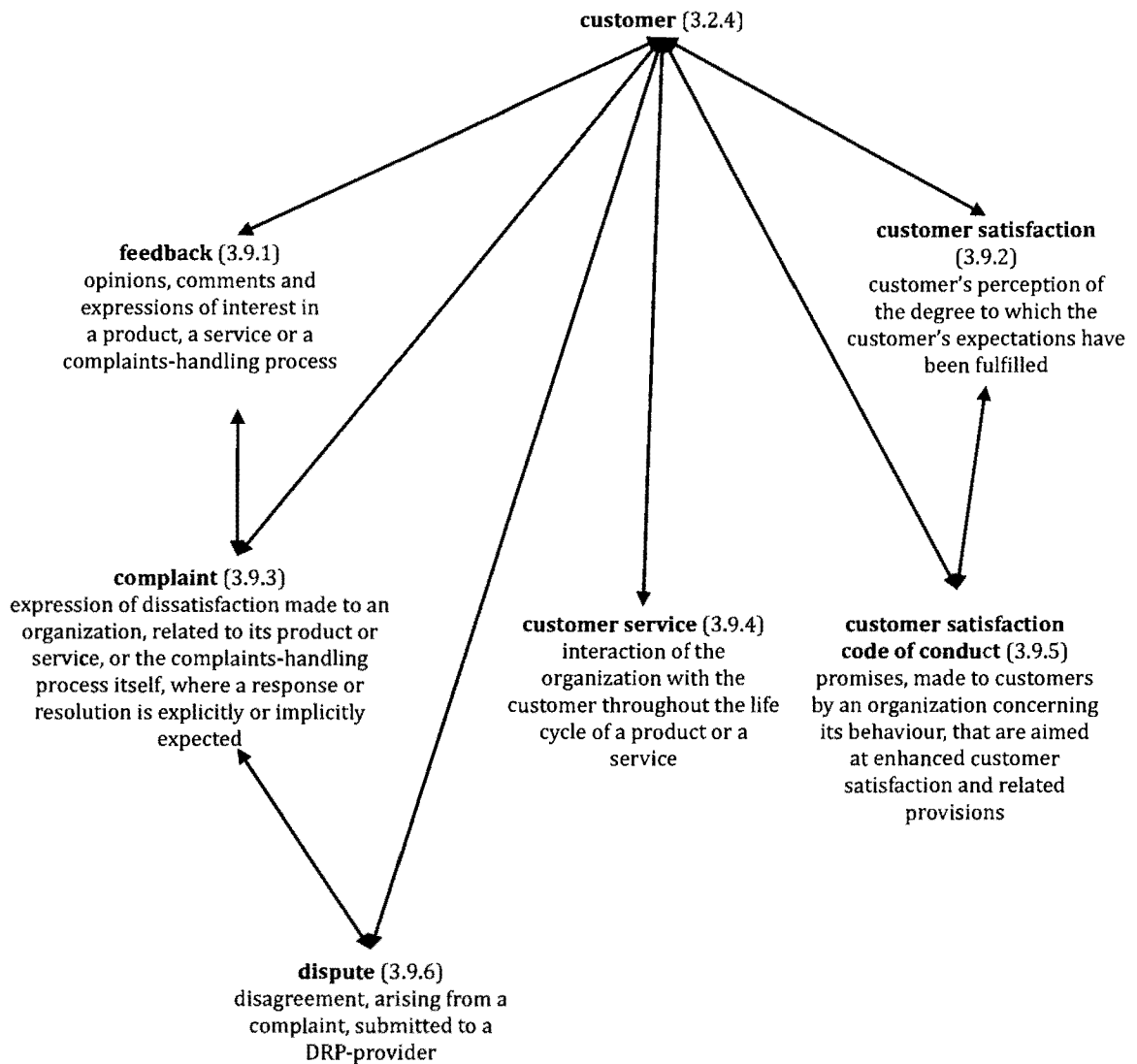
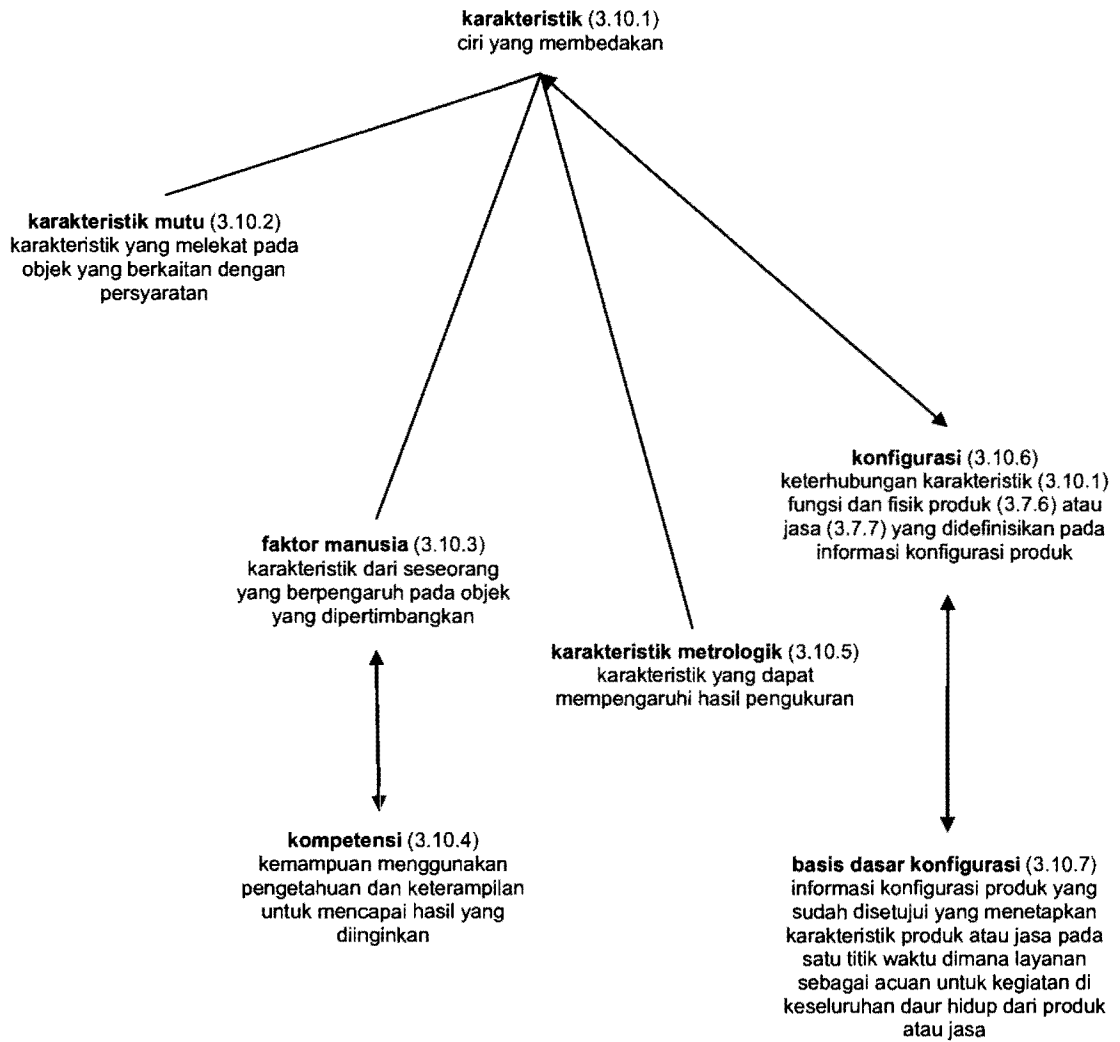


Figure A.12 — 3.9 Concepts of the class “customer” and related concepts



Gambar A.13 – 3.10 Konsep dari kelas “karakteristik” dan konsep terkait

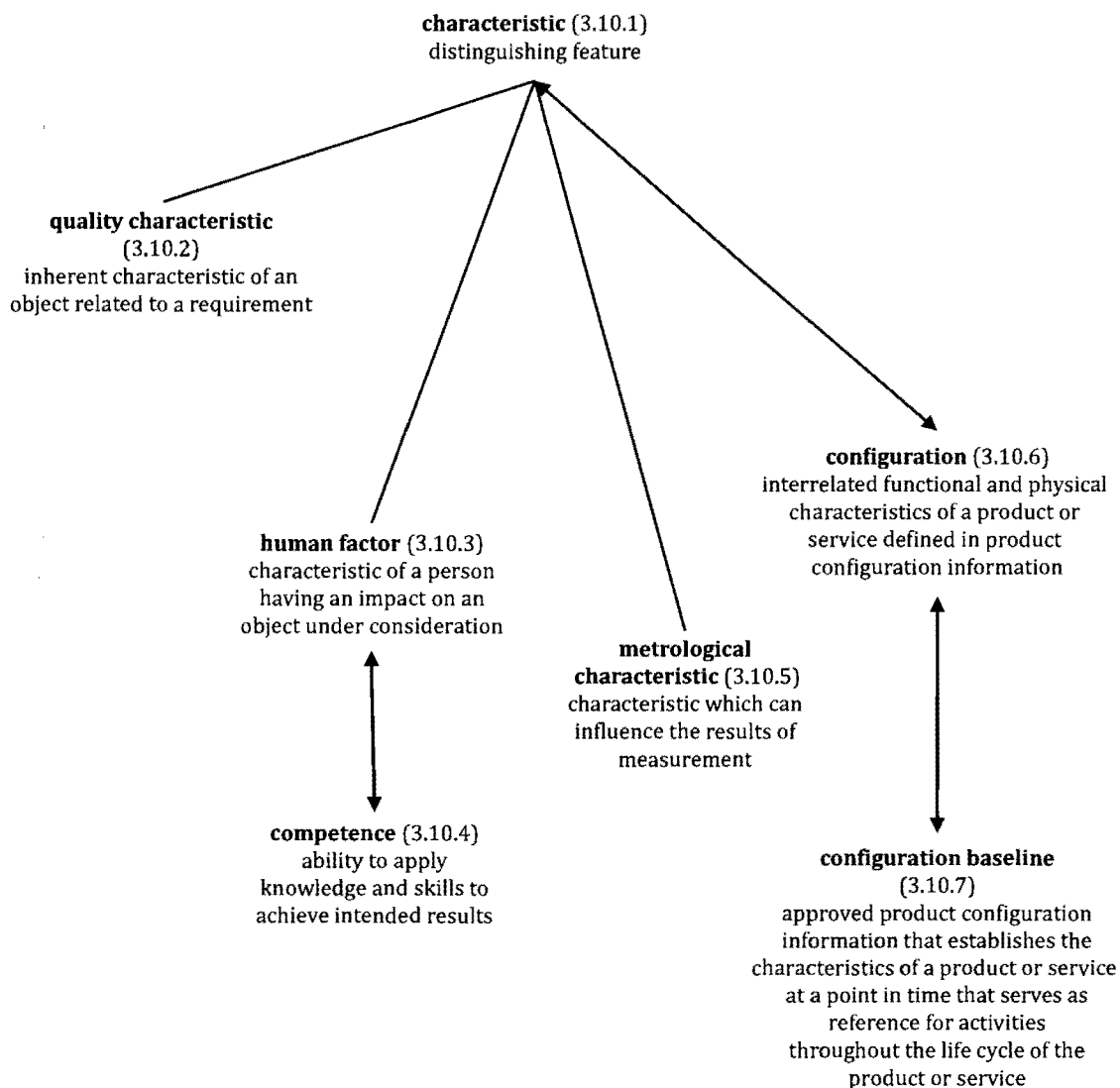
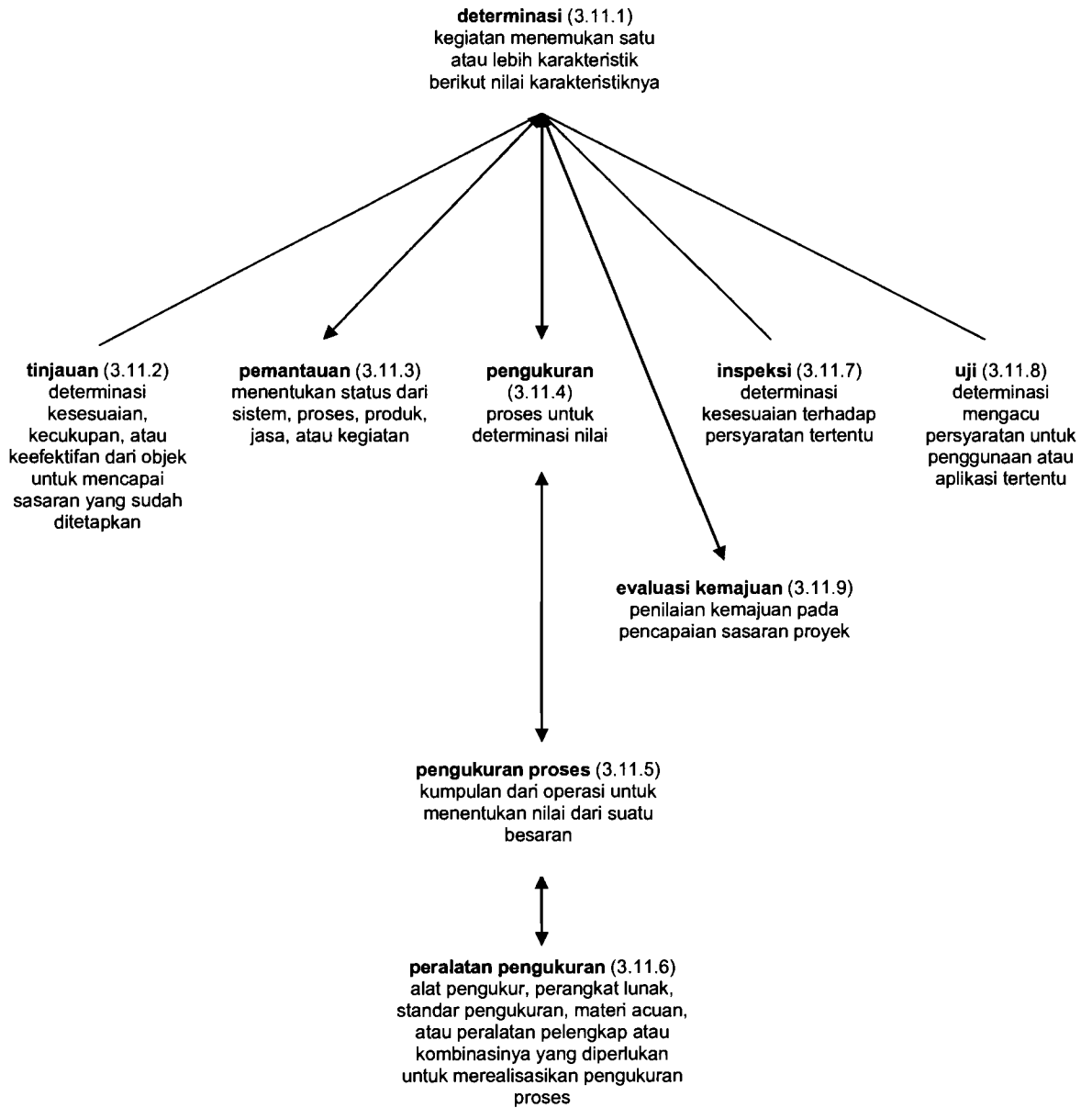


Figure A.13 — 3.10 Concepts of the class “characteristic” and related concepts



Gambar A.14 - 3.11 Konsep dari kelas “determinasi” dan konsep terkait

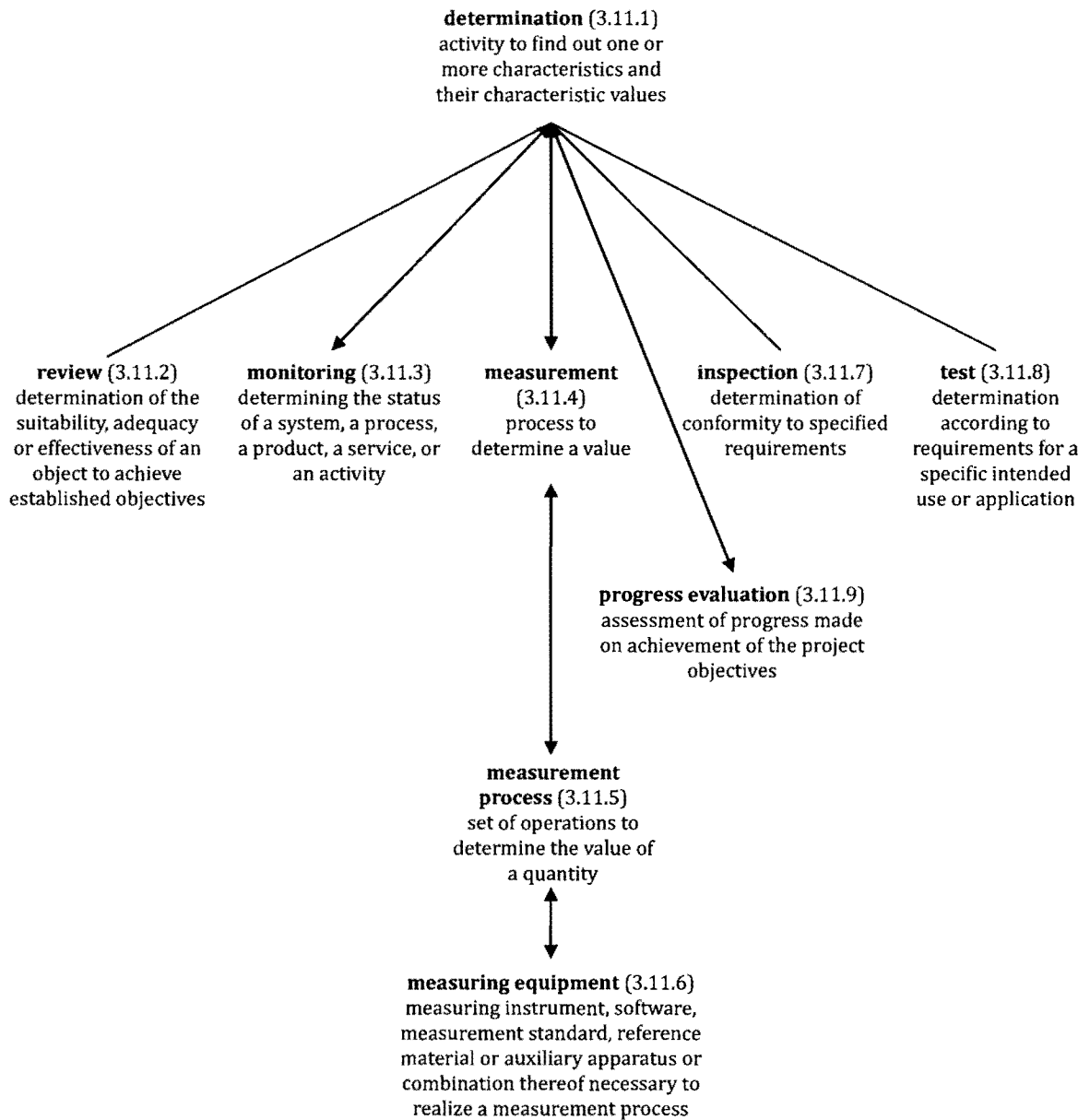
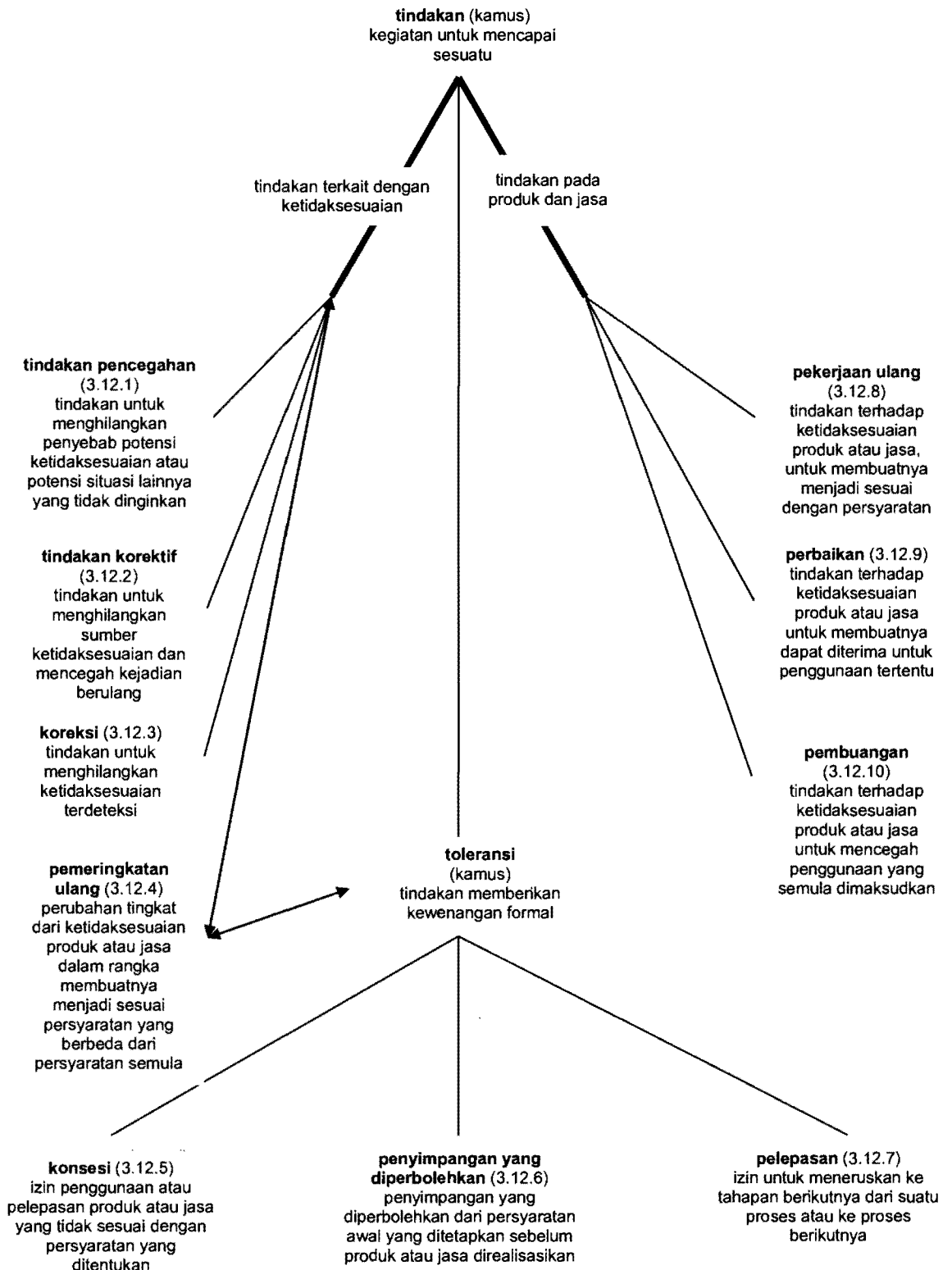


Figure A.14 — 3.11 Concepts of the class “determination” and related concepts



Gambar A.15 - 3.12 Konsep dari kelas “tindakan” dan konsep terkait

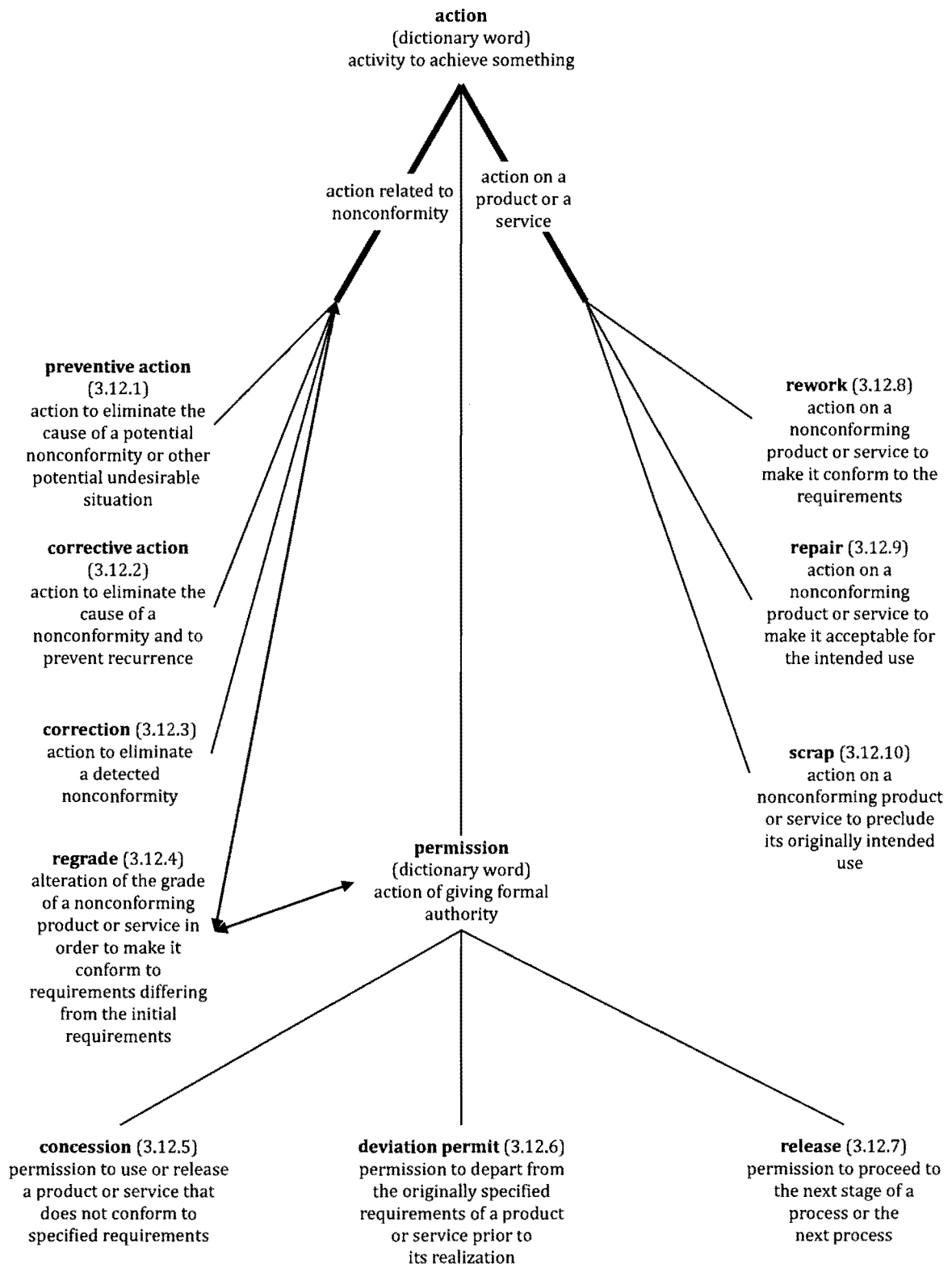
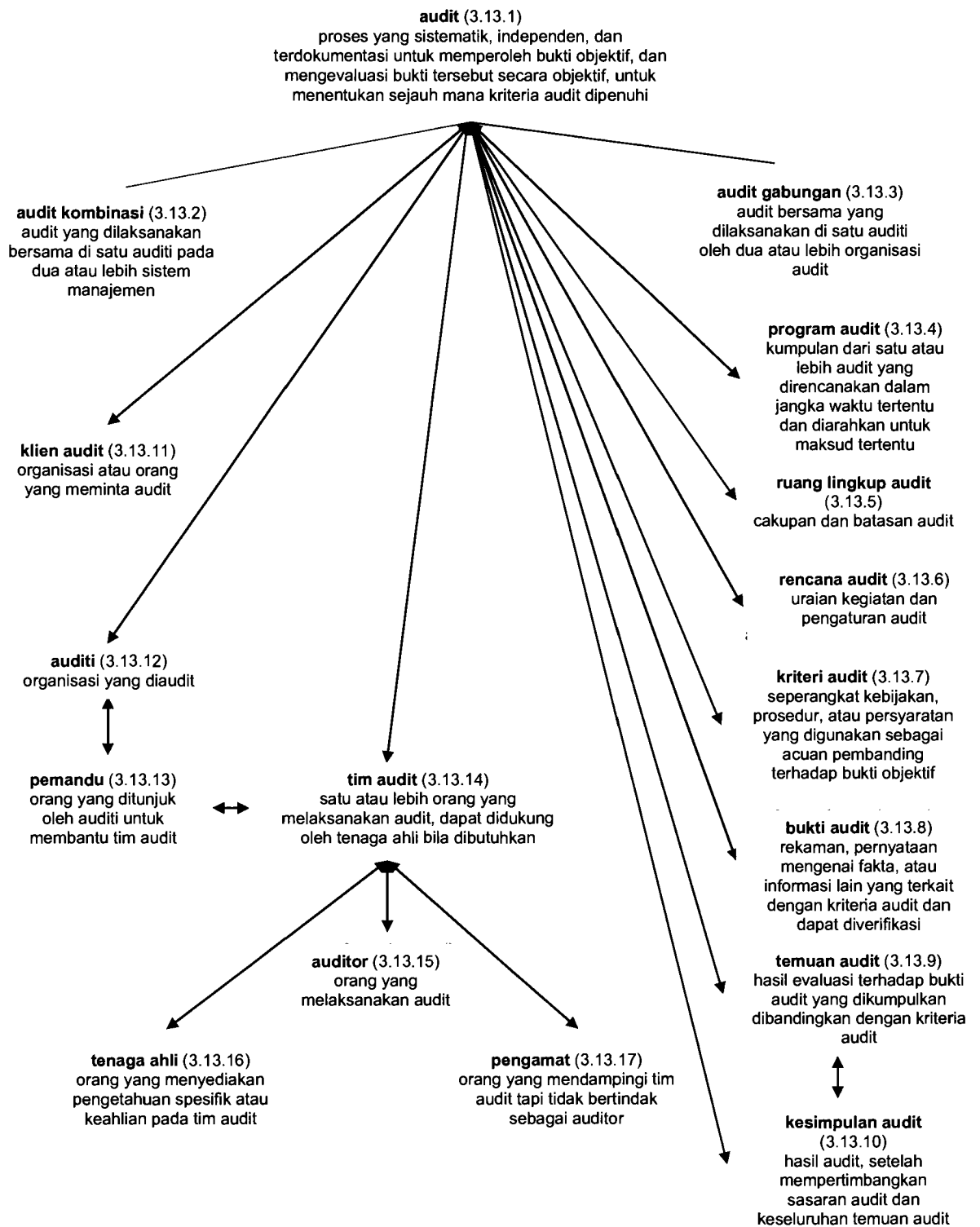


Figure A.15 — 3.12 Concepts of the class “action” and related concepts



Gambar A.16 - 3.13 Konsep dari kelas "audit" dan konsep terkait



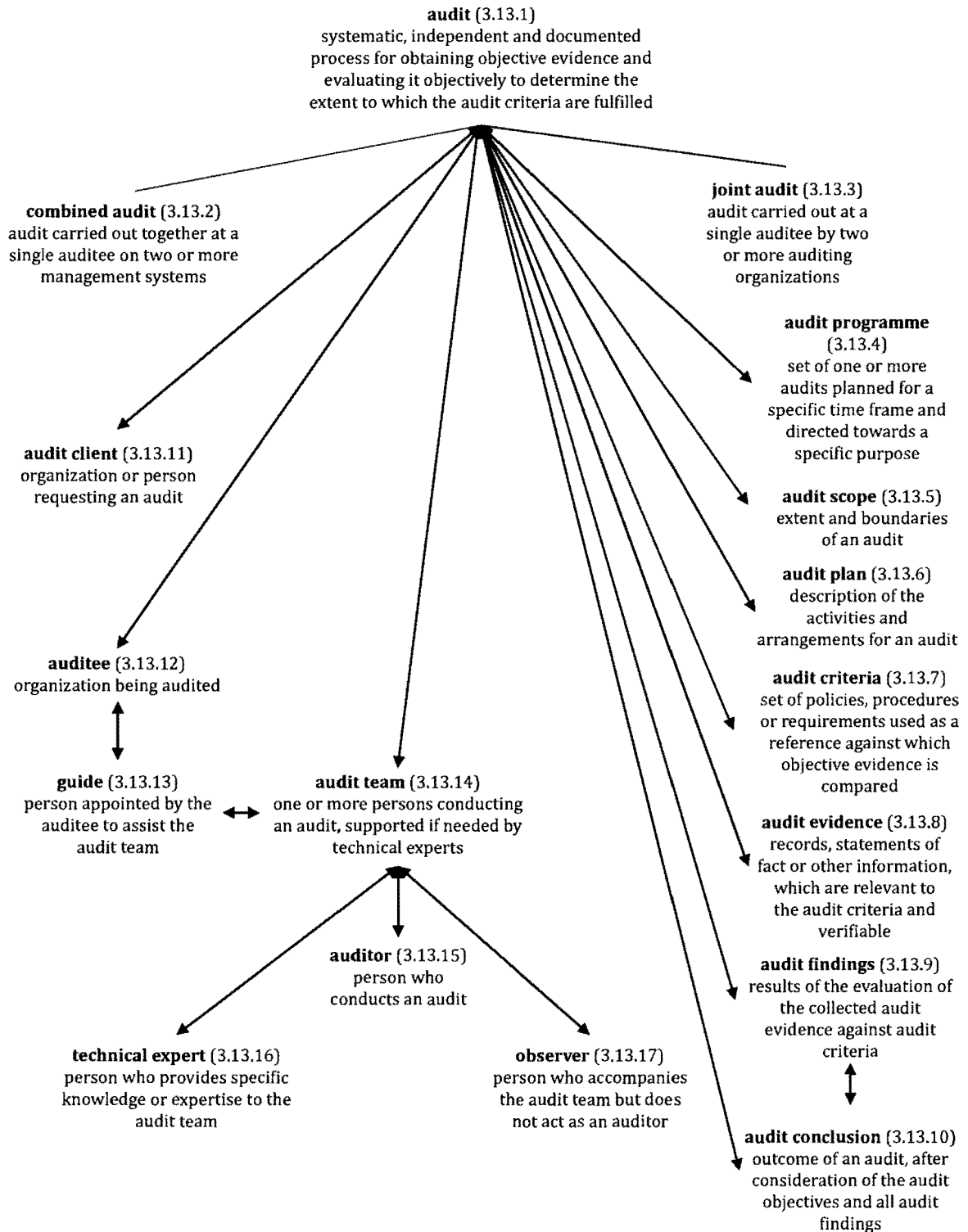


Figure A.16—3.13 Concepts of the class “audit” and related concepts

## Bibliografi

- [1] ISO 704:2009, *Terminology work — Principles and methods*
- [2] ISO 1087-1:2000, *Terminology work — Vocabulary — Part 1: Theory and application*
- [3] ISO 3534-2, *Statistics — Vocabulary and symbols — Part 2: Applied statistics*
- [4] ISO 9001, *Quality management systems — Requirements*
- [5] ISO 9004, *Managing for the sustained success of an organization — A quality management approach*
- [6] ISO 10001:2007, *Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for codes of conduct for organizations*
- [7] ISO 10002:2014, *Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations*
- [8] ISO 10003:2007, *Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for dispute resolution external to organizations*
- [9] ISO 10004:2012, *Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for monitoring and measuring*
- [10] ISO 10005:2005, *Quality management systems — Guidelines for quality plans*
- [11] ISO 10006:2003, *Quality management systems — Guidelines for quality management in projects*
- [12] ISO 10007:2003, *Quality management systems — Guidelines for configuration management*
- [13] ISO 10008, *Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for business-to-consumer electronic commerce transactions*
- [14] ISO 10012:2003, *Measurement management systems — Requirements for measurement processes and measuring equipment*
- [15] ISO/TR 10013, *Guidelines for quality management system documentation*
- [16] ISO 10014, *Quality management — Guidelines for realizing financial and economic benefits*
- [17] ISO 10015, *Quality management — Guidelines for training*
- [18] ISO/TR 10017, *Guidance on statistical techniques for ISO 9001:2000*
- [19] ISO 10018:2012, *Quality management — Guidelines on people involvement and competence*
- [20] ISO 10019:2005, *Guidelines for the selection of quality management system consultants and use of their services*
- [21] ISO 10241-1, *Terminological entries in standards — Part 1: General requirements and examples of presentation*

## **SNI ISO 9000:2015**

- [22] ISO 10241-2, *Terminological entries in standards — Part 2: Adoption of standardized terminological entries*
- [23] ISO 14001, *Environmental management systems — Requirements with guidance for use*
- [24] ISO/TS 16949, *Quality management systems — Particular requirements for the application of ISO 9001:2008 for automotive production and relevant service part organizations*
- [25] ISO/IEC 17000, *Conformity assessment — Vocabulary and general principles*
- [26] ISO 19011:2011, *Guidelines for auditing management systems*
- [27] ISO/IEC 27001, *Information technology — Security techniques — Information security management systems — Requirements*
- [28] ISO 31000, *Risk management — Principles and guidelines*
- [29] ISO 50001, *Energy management systems — Requirements with guidance for use*
- [30] IEC 60050-192, *International electrotechnical vocabulary — Part 192: Dependability*
- [31] ISO/IEC Guide 2, *Standardization and related activities — General vocabulary*
- [32] ISO Guide 73, *Risk management — Vocabulary*
- [33] ISO/IEC Guide 99, *International vocabulary of metrology — Basic and general concepts and associated terms (VIM)*
- [34] Quality management principles<sup>1</sup>

**Istilah indeks menurut abjad**

kegiatan 3.3.11  
asosiasi 3.2.8  
audit 3.13.1  
klien audit 3.13.11  
kesimpulan audit 3.13.10  
kriteri audit 3.13.7  
auditi 3.13.12  
bukti audit 3.13.8  
temuan audit 3.13.9  
auditor 3.13.15  
rencana audit 3.13.6  
program audit 3.13.4  
ruang lingkup audit 3.13.5  
tim audit 3.13.14  
kapabilitas 3.6.12  
kendali perubahan 3.3.10  
karakteristik 3.10.1  
audit kombinasi 3.13.2  
kompetensi 3.10.4  
perolehan kompetensi 3.4.4  
keluhan 3.9.3  
konsesi 3.12.5  
konfigurasi 3.10.6  
kewenangan konfigurasi 3.1.5

**Alphabetical index of terms**

activity 3.3.11  
association 3.2.8  
audit 3.13.1  
audit client 3.13.11  
audit conclusion 3.13.10  
audit criteria 3.13.7  
auditee 3.13.12  
audit evidence 3.13.8  
audit findings 3.13.9  
auditor 3.13.15  
audit plan 3.13.6  
audit programme 3.13.4  
audit scope 3.13.5  
audit team 3.13.14  
capability 3.6.12  
change control 3.3.10  
characteristic 3.10.1  
combined audit 3.13.2  
competence 3.10.4  
competence acquisition 3.4.4  
complaint 3.9.3  
concession 3.12.5  
configuration 3.10.6  
configuration authority 3.1.5

## SNI ISO 9000:2015

basis dasar konfigurasi 3.10.7	configuration baseline 3.10.7
dewan pengendali konfigurasi (istilah yang diakui untuk kewenangan konfigurasi) 3.1.5	configuration control board (admitted term for configuration authority) 3.1.5
objek konfigurasi 3.3.13	configuration object 3.3.13
manajemen konfigurasi 3.3.9	configuration management 3.3.9
laporan status konfigurasi 3.8.14	configuration status accounting 3.8.14
kesesuaian 3.6.11	conformity 3.6.11
konteks organisasi 3.2.2	context of the organization 3.2.2
peningkatan berkelanjutan 3.3.2	continual improvement 3.3.2
kontrak 3.4.7	contract 3.4.7
koreksi 3.12.3	correction 3.12.3
tindakan korektif 3.12.2	corrective action 3.12.2
pelanggan 3.2.4	customer 3.2.4
kepuasan pelanggan 3.9.2	customer satisfaction 3.9.2
<i>code of conduct</i> kepuasan pelanggan 3.9.5	customer satisfaction code of conduct 3.9.5
layanan pelanggan 3.9.4	customer service 3.9.4
data 3.8.1	data 3.8.1
cacat 3.6.10	defect 3.6.10
kehandalan 3.6.14	dependability 3.6.14
desain dan pengembangan 3.4.8	design and development 3.4.8
determinasi 3.11.1	determination 3.11.1
penyimpangan yang diperbolehkan 3.12.6	deviation permit 3.12.6
kewenangan mendisposisi (istilah yang diakui untuk kewenangan konfigurasi) 3.1.5	dispositioning authority (admitted term for configuration authority) 3.1.5
sengketa 3.9.6	dispute 3.9.6
penyedia <i>dispute resolution process</i> (istilah yang diakui untuk penyedia DRP) 3.2.7	dispute resolution process provider (admitted term for DRP-provider) 3.2.7
penyelesai-sengketa 3.1.6	dispute resolver 3.1.6
dokumen 3.8.5	document 3.8.5

informasi terdokumentasi 3.8.6	documented information 3.8.6
penyedia DRP 3.2.7	DRP-provider 3.2.7
keefektifan 3.7.11	effectiveness 3.7.11
efisiensi 3.7.10	efficiency 3.7.10
perikatan 3.1.4	engagement 3.1.4
entitas (istilah yang diakui untuk objek) 3.6.1	entity (admitted term for object) 3.6.1
penyedia eksternal 3.2.6	external provider 3.2.6
pemasok eksternal (istilah yang diakui untuk penyedia eksternal) 3.2.6	external supplier (admitted term for external provider) 3.2.6
umpan balik 3.9.1	feedback 3.9.1
tingkat 3.6.3	grade 3.6.3
pemandu 3.13.13	guide 3.13.13
faktor manusia 3.10.3	human factor 3.10.3
peningkatan 3.3.1	improvement 3.3.1
informasi 3.8.2	information 3.8.2
sistem informasi 3.8.4	information system 3.8.4
Infrastruktur 3.5.2	infrastructure 3.5.2
inovasi 3.6.15	innovation 3.6.15
inspeksi 3.11.7	inspection 3.11.7
pihak berkepentingan 3.2.3	interested party 3.2.3
pelibatan 3.1.3	involvement 3.1.3
barang (istilah yang diakui untuk objek) 3.6.1	item (admitted term for object) 3.6.1
audit gabungan 3.13.3	joint audit 3.13.3
manajemen 3.3.3	management 3.3.3
system manajemen 3.5.3	management system 3.5.3
pengukuran 3.11.	measurement 3.11.4
sistem manajemen pengukuran 3.5.7	measurement management system 3.5.7

## **SNI ISO 9000:2015**

pengukuran proses 3.11.5	measurement process 3.11.5
peralatan pengukuran 3.11.6	measuring equipment 3.11.6
karakteristik metrologik 3.10.5	metrological characteristic 3.10.5
konfirmasi metrologik 3.5.6	metrological confirmation 3.5.6
fungsi metrologik 3.2.9	metrological function 3.2.9
misi 3.5.11	mission 3.5.11
pemantauan 3.11.3	monitoring 3.11.3
ketidaksesuaian 3.6.9	nonconformity 3.6.9
objek 3.6.1	object 3.6.1
sasaran 3.7.1	objective 3.7.1
bukti objektif 3.8.3	objective evidence 3.8.3
pengamat 3.13.17	observer 3.13.17
organisasi 3.2.1	organization 3.2.1
keluaran 3.7.5	output 3.7.5
alih daya (kata kerja) 3.4.6	outsource (verb) 3.4.6
kinerja 3.7.8	performance 3.7.8
kebijakan 3.5.8	policy 3.5.8
tindakan pencegahan 3.12.1	preventive action 3.12.1
prosedur 3.4.5	procedure 3.4.5
proses 3.4.1	process 3.4.1
produk 3.7.6	product 3.7.6
informasi konfigurasi produk 3.6.8	product configuration information 3.6.8
evaluasi kemajuan 3.11.9	progress evaluation 3.11.9
proyek 3.4.2	project 3.4.2
manajemen proyek 3.3.12	project management 3.3.12
rencana manajemen proyek 3.8.11	project management plan 3.8.11
penyedia 3.2.5	provider 3.2.5
mutu 3.6.2	quality 3.6.2

pemastian mutu 3.3.6	quality assurance 3.3.6
karakteristik mutu 3.10.2	quality characteristic 3.10.2
kendali mutu 3.3.7	quality control 3.3.7
peningkatan mutu 3.3.8	quality improvement 3.3.8
manajemen mutu 3.3.4	quality management 3.3.4
system manajemen mutu 3.5.4	quality management system 3.5.4
konsultan sistem manajemen mutu 3.1.2	quality management system consultant 3.1.2
realisasi sistem manajemen mutu 3.4.3	quality management system realization 3.4.3
manual mutu 3.8.8	quality manual 3.8.8
sasaran mutu 3.7.2	quality objective 3.7.2
rencana mutu 3.8.9	quality plan 3.8.9
perencanaan mutu 3.3.5	quality planning 3.3.5
kebijakan mutu 3.5.9	quality policy 3.5.9
persyaratan mutu 3.6.5	quality requirement 3.6.5
rekaman 3.8.10	record 3.8.10
pemeringkatan ulang 3.12.4	regrade 3.12.4
persyaratan peraturan 3.6.7	regulatory requirement 3.6.7
pelepasan 3.12.7	release 3.12.7
perbaikan 3.12.9	repair 3.12.9
persyaratan 3.6.4	requirement 3.6.4
tinjauan 3.11.2	review 3.11.2
pengerjaan ulang 3.12.8	rework 3.12.8
risiko 3.7.9	risk 3.7.9
pembuangan 3.12.10	scrap 3.12.10
jasa 3.7.7	service 3.7.7
kasus khusus 3.8.15	specific case 3.8.15
spesifikasi 3.8.7	specification 3.8.7



## **SNI ISO 9000:2015**

pemangku kepentingan (istilah yang diakui untuk pihak berkepentingan) 3.2.3	stakeholder (admitted term for interested party) 3.2.3
persyaratan perundang-undangan 3.6.6	statutory requirement 3.6.6
strategi 3.5.12	strategy 3.5.12
sukses 3.7.3	success 3.7.3
pemasok (istilah yang diakui untuk penyedia) 3.2.5	supplier (admitted term for provider) 3.2.5
sukses berkelanjutan 3.7.4	sustained success 3.7.4
sistem 3.5.1	system 3.5.1
tenaga ahli 3.13.16	technical expert 3.13.16
uji 3.11.8	test 3.11.8
manajemen puncak 3.1.1	top management 3.1.1
ketertelusuran 3.6.13	traceability 3.6.13
validasi 3.8.13	validation 3.8.13
verifikasi 3.8.12	verification 3.8.12
visi 3.5.10	vision 3.5.10
lingkungan kerja 3.5.5	work environment 3.5.5