

Management Representative ISO 9001:2000

Keberhasilan penerapan iso 9001:2000 di perusahaan bergantung pada beberapa aspek, salah satunya penunjukkan management representative yang tepat bagi perusahaan. Akan tetapi, standar internasional ISO 9001:2000 tidak menyebutkan siapa sebaiknya yang memegang jabatan itu di perusahaan?

Persyaratan ISO 9001:2000 yang menyinggung pengangkatan management representative tercantum di dalam klausul **5.5.2 Management Representative** dan menyatakan:

“Pimpinan perusahaan harus menunjuk atau mengangkat seseorang yang berasal dari jajaran manajemen dan bertugas (diluar pekerjaannya sehari-hari) mengelola dan menjamin pelaksanaan ISO 9001:2000 berjalan efektif. Management representative harus melaporkan kepada pimpinan perusahaan kinerja sistem 9001:2000 di perusahaan, termasuk langkah-langkah perbaikan yang diperlukan”

Penunjukkan management representative seperti dimaksud persyaratan di atas dapat diartikan bahwa seorang management representative dalam suatu perusahaan adalah seseorang yang bekerja di perusahaan tersebut dan (sebaiknya) seorang manager yang mempunyai akses langsung kepada pimpinan perusahaan. Management representative harus memiliki kewenangan serta tanggung jawab yang cukup untuk dapat bekerja sebaik-baiknya sehingga sistem ISO 9001:2000 yang diterapkan berjalan sebagai mana mestinya. Selain itu, klausul 5.5.2 menegaskan, kewenangan dan tanggung jawab management representative tidak dapat didelegasikan kepada personil di luar perusahaan.

Untuk perusahaan skala kecil, jabatan management representative dapat dirangkap oleh pimpinan perusahaan. Jika tidak, pimpinan dapat menunjuk personil dan kemudian personil yang ditunjuk melaporkan kinerja dan perbaikan sistem. Perusahaan skala besar yang memiliki beberapa fasilitas dengan lokasi berbeda-beda dapat menunjuk personil yang bekerja di lokasi masing-masing sebagai wakil management representative, tetapi management representative perusahaan secara keseluruhan harus tetap dijabat oleh satu orang.

Disamping sebagai koordinator, tugas management representative adalah menjamin unit-unit perusahaan yang bertanggung jawab atas persyaratan pelanggan benar-benar memahami permintaan yang diinginkan oleh pelanggannya (lihat ISO 9001:2000, klausul 5.5.2.). Pekerjaan ini bukan berarti harus dilakukan oleh management representative secara pribadi dengan menginformasikannya kepada unit/personil perusahaan tersebut, tetapi ia harus mengetahui bahwa personil atau bagian-bagian tersebut telah mendapatkan informasi yang memadai sehubungan dengan persyaratan yang ditetapkan oleh pelanggan.