

## ISO 9000 Series vs Baldrige Excellence Framework\*)

ISO 9000 Series dan Baldrige Excellence Framework (*d/h Baldrige Criteria for Performance Excellence*) adalah 'management tools' yang sama-sama berguna tetapi dirancang dengan tujuan penggunaan yang berbeda, namun bisa saling melengkapi.

Sasaran penerapan Kriteria Baldrige adalah mencapai **ke-ekselen-an** (Excellence) dan **Daya Saing**, sedang sasaran ISO 9000 Series adalah **kepatuhan** (Compliance). Jika kepemimpinan mau menghasilkan kinerja terbaik dan ingin mengetahui sebaik apa sistem manajemen merespons pasar dan dimana kekuatan serta letak peluang, maka Kriteria Baldrige adalah pilihan. Namun jika yang diinginkan adalah membangun pendekatan yang konsisten untuk mencapai persyaratan kinerja dasar, maka ISO 9000 Series adalah pilihan. Cakupan dari Kriteria Baldrige adalah organisasi sebagai satu kesatuan menyeluruh dalam perspektif kesisteman, sedang cakupan dari ISO 9000 Series adalah proses-proses yang ingin dijamin, umumnya yang berhubungan dengan produk dan pelanggan.

### I. Latar Belakang:

1. ISO 9000 Series dikembangkan dan dipelihara oleh International Organization for Standardization di Switzerland. Merupakan standar kepatuhan yang terdiri dari kumpulan persyaratan minimal kinerja yang dapat diterima, sebagai dasar sertifikasi. Masyarakat Eropah mensyaratkan produk-produk yang diimpor harus melalui proses produksi yang memenuhi persyaratan tersebut, dibuktikan dengan sertifikasi ISO 9001, misalnya pada produk CPO dari Indonesia. Karena itulah maka banyak negara yang menerapkan Sistem Mutu ISO 9001, dan dalam konteks kepatuhan, penerapannya diperluas termasuk dalam produk Jasa seperti misalnya di PT Telkom untuk kepentingan internal. Juga penerapannya diperluas untuk Bidang Pendidikan dengan penyesuaian.
2. Baldrige Excellence Framework (*d/h Baldrige Criteria for Performance Excellence*) dikembangkan dan dipelihara oleh The National Institute of Standard and Technology (NIST), US Department of Commerce, USA, awalnya dengan tujuan agar entitas bisnis menemukan kembali daya

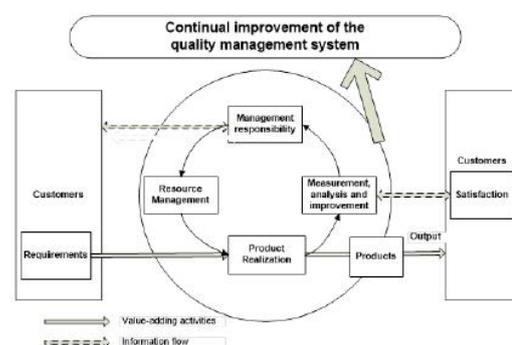
saingnya yang kalah dari macan Asia kala itu, membangun daya saing organisasi yang bermuara ke daya saing bangsa. Merupakan sekumpulan persyaratan kriteria untuk menjadi organisasi yang ekselen dan berdaya saing. Baldrige mensyaratkan pemimpin harus mengetahui faktor-faktor apa yang penting bagi bisnisnya, apa yang diperlukan untuk melakukan yang terbaik, mengapa dan bagaimana harus dibandingkan dengan pesaing, dan bagaimana harus diperbaiki terus menerus supaya menjadi yang terbaik di pasar yang dilayani. Karena keberhasilan kriteria ini memperbaiki kinerja dan membangun daya saing, maka banyak diterapkan secara luas hampir di 100 negara, termasuk diadopsi oleh European Quality Award dan Japan Quality Award, dan **dikembangkan termasuk ke sektor Pelayanan Kesehatan, Pendidikan dan Pemerintahan**. Khusus di Amerika, organisasi yang berhasil memenuhi persyaratan tertentu diberikan penghargaan Malcolm Baldrige National Quality Award oleh Presiden.

## II. Orientasi Model

1. Orientasi Kriteria Baldrige adalah membangun kinerja ekselen dan daya saing dalam Perspektif Kesisteman melalui pemenuhan persyaratan – persyaratan ekselen di proses – proses pada Kategori: 1). Kepemimpinan, 2). Strategi, 3). Pelanggan, 4). Pengukuran – Analisis & Manajemen Pengetahuan, 5). Tenaga Kerja, dan 6). Operasi yang bermuara pada Hasil terbaik di Kategori 7). Results.



Gb.1. Model Baldrige Excellence Framework



Gb.2. Model Sistem Mutu ISO 9000 Series

2. Orientasi Sistem Mutu ISO 9000 Series adalah kepatuhan pada melaksanakan proses-proses yang dijamin untuk memenuhi persyaratan pelanggan yang bermuara pada kepuasan pelanggan. Untuk

itu perlu dipetakan proses-proses dan sub proses yang terkait yang perlu dijamin, memerlukan komitmen dan pernyataan komitmen manajemen, membuat prosedur – prosedur dan instruksi kerja dan sumberdaya yang diperlukan, didokumentasikan, mencatat pelaksanaannya, mengukur hasil dan melakukan perbaikan, dsb, sebagai dasar audit kepatuhan dan sertifikasi. Sistem Mutu ISO 9000 Series tidak berorientasi pada kinerja maksimum sehingga bisa mendapatkan sertifikat walaupun merugi.

### III. Hubungan Komplementer

- Baldrige Criteria memberi persyaratan kinerja ekselen, ISO 9000 Series memastikan deploymentnya konsisten/ patuh,
- ISO 9000 Series lebih ke pelanggan, Baldrige ke system keseluruhan,
- Tidak lazim menjaminkan proses-proses kepemimpinan, keuangan, dsb pada Sistem Mutu ISO 9000 Series, tetapi Baldrige mencakup seluruh proses termasuk hasilnya.

### IV. Penutup

Dalam mempersiapkan diri menghadapi Globalisasi dan situasi yang disruptif khususnya dalam menyikapi Industry 4.0, membangun kinerja ekselen dan daya saing sangat perlu, termasuk bagi Organisasi yang sudah menerapkan ISO 9000 Series.

Baik PT Telkom yang menjadi perusahaan Tbk Blue Chip, maupun perguruan tinggi seperti BINUS yang berkembang pesat, sama-sama telah menerapkan ISO 9000 dan Baldrige Excellence Framewrok secara komplementer.

Jakarta, 16 Juli 2019

Tumpal Siregar, MBA

Direktur Eksekutif Indonesian Quality Award Foundation.

*\*) Diolah dari berbagai sumber dan 'Best Practices' penerapan di Indonesia.*