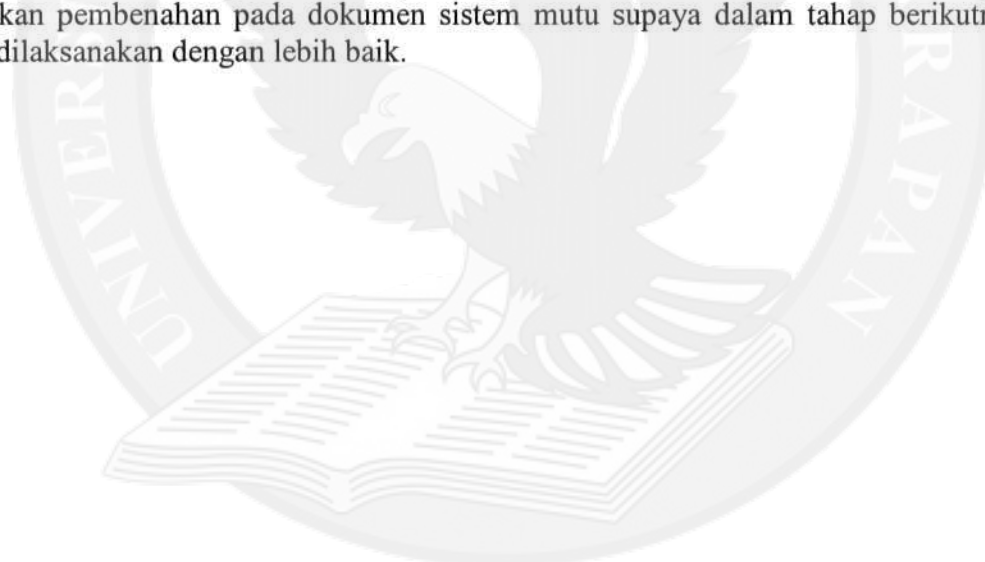


ABSTRAK

Pembangunan pendidikan tinggi harus mengacu pada mutu dan efisiensi penyelenggaraannya sesuai dengan tujuan pembangunan dan kualitas sumber daya manusia yang diperlukan. Universitas Pelita Harapan telah melakukan akreditasi bagi jurusan-jurusan yang diadakan oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) dalam upaya melakukan tugas dan kewajiban melaksanakan pengawasan mutu dan efisiensi pendidikan tinggi tersebut. Pengaruh globalisasi menyebabkan orientasi internasional pada perguruan tinggi yang mampu memenuhi kepuasan pelanggan sehingga standar mutu pendidikan internasional menjadi kebutuhan mendasar. Oleh karena itu perlu adanya penerapan ISO 9001 : 2000 di bidang pendidikan, khususnya pada penyelenggaraan proses pembelajaran. Tujuan penulisan Laporan Ilmiah Perusahaan ini adalah untuk meningkatkan proses kerja lebih efektif, adanya standar sistem kerja pada proses pembelajaran dan meningkatkan kepuasan pelanggan (mahasiswa dan pengguna lulusan). Data yang dikumpulkan berdasarkan pengamatan langsung dilapangan dan melakukan wawancara dengan tim ISO Universitas Pelita Harapan. Dalam penerapan ISO 9001 : 2000 ini masih banyak dilakukan pembenahan pada dokumen sistem mutu supaya dalam tahap berikutnya dapat dilaksanakan dengan lebih baik.



KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yesus atas segala berkat dan anugerahNya selama kegiatan penulisan laporan ilmiah perusahaan yang berjudul “Penerapan ISO 9001 : 2000 pada Proses Pembelajaran (Studi Kasus pada Fakultas Desain dan Teknik Perencanaan Universitas Pelita Harapan)”.

Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing dalam penulisan laporan ilmiah perusahaan ini baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Muljono, selaku dosen pembimbing utama dan Ketua Program Studi magister Teknik Industri, Universitas Pelita Harapan yang telah membimbing, memberi pengarahan dan semangat selama penulisan laporan ilmiah perusahaan.
2. Bapak Idaris D. Simorangkir, CQM, MT, selaku dosen pembimbing kedua yang telah membimbing, memberi pengarahan dan semangat dalam penulisan laporan ilmiah perusahaan.
3. Ibu Minawati Tanudjaja, selaku tim ISO UPH yang telah banyak memberi pengarahan, bantuan dan bimbingan, serta Ellis dan Felix atas dukungannya.
4. Ibu Astit, Lenti dan seluruh civitas akademika Program Pascasarjana, Universitas Pelita Harapan.
5. Orang tua (Alm.), kakak (Aji) dan adik-adik (Ugik, Eri, Tatang) atas dukungan dan perhatiannya.

6. Bapak Prof. Dr.-Ing. Harianto H., ibu Lusiana I., ST, MT, MM, bapak Drs. Yongky Safanayong dan semua dosen Fakultas Desain dan Teknik Perencanaan UPH yang telah memberi semangat, saran dan dukungan selama penulisan laporan ilmiah perusahaan.
7. Maya, Cincin, There, Linda, Barjo, Alloy, Andre, suster Magda, Markus atas bantuan dan dukungannya.
8. Rekan-rekan Batch XII Magister Teknik Industri Universitas Pelita Harapan atas dukungannya.
9. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan, yang membantu dalam penyelesaian penulisan laporan ilmiah perusahaan ini.

Dalam penyusunan laporan ilmiah perusahaan ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kesalahan, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak.

Semoga laporan ilmiah perusahaan ini bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya dan rekan-rekan Magister Teknik Industri Universitas Pelita Harapan pada khususnya.

Jakarta, Juli 2006

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

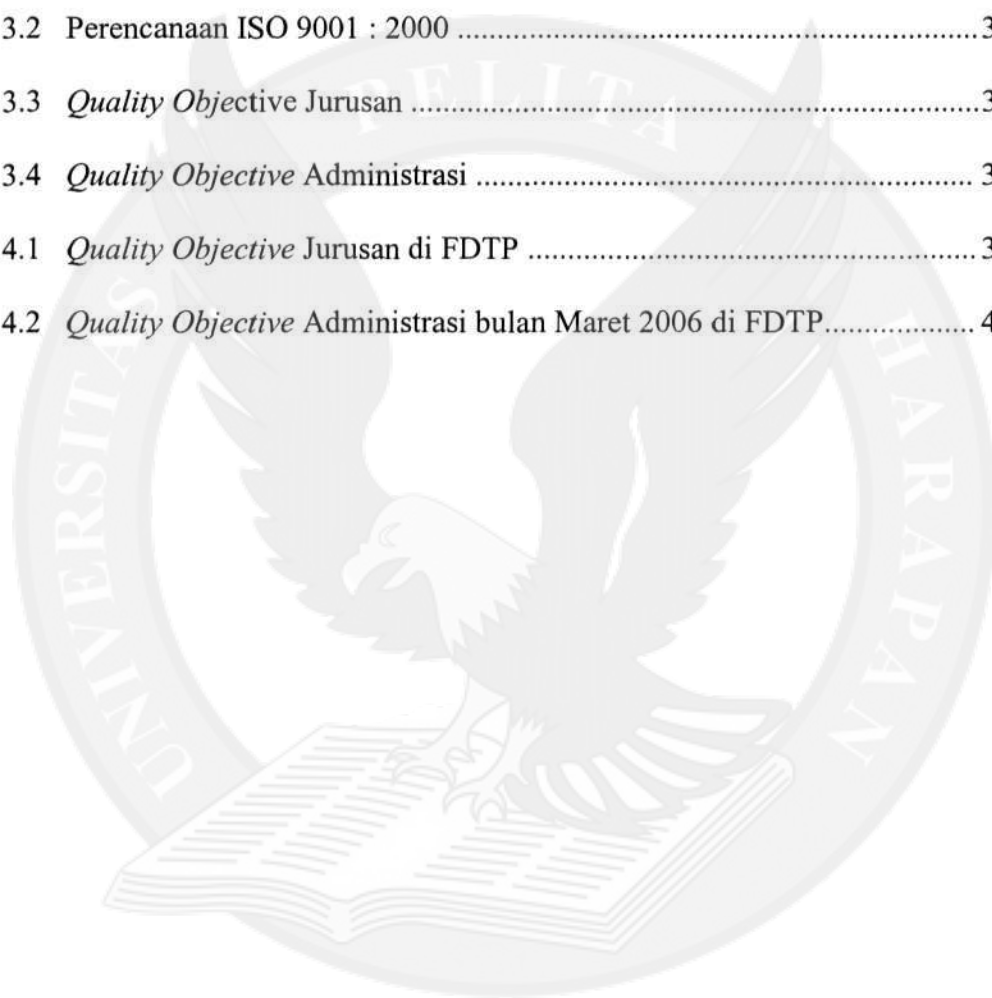
LEMBAR JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	
LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Laporan	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penulisan	2
1.4 Pembatasan Masalah	3
1.5 Metodologi Penulisan	3
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Definisi ISO	6
2.2 ISO 9000	7
2.2.1 Perkembangan ISO 9000	7
2.2.2 ISO 9000 Series Revisi Tahun 2000	8

	2.2.3	Manajemen Mutu Terpadu (TQM)	9
	2.2.4	Hubungan TQM dengan ISO 9000 Series	10
	2.2.5	Keuntungan Menggunakan ISO 9000	11
	2.3	Prinsip-Prinsip Manajemen Mutu ISO 9000 : 2000	12
	2.3.1	<i>Customer Focus</i>	12
	2.3.2	<i>Leadership</i>	13
	2.3.3	<i>Involvement of People</i>	13
	2.3.4	<i>Process Approach</i>	14
	2.3.5	<i>System Approach to Management</i>	16
	2.3.6	<i>Continual Improvement</i>	16
	2.3.7	<i>Factual Approach to Decision Making</i>	17
	2.3.8	<i>Mutually Beneficial Supplier Relationship</i>	17
	2.4	Mengapa ISO 9001 : 2000	18
	2.5	Tahap-Tahap Penerapan Sistem Manajemen Mutu	22
	2.6	Sistem Manajemen Mutu Pendidikan	23
BAB III		STUDI KASUS PADA FDTP UPH	26
	3.1	Sejarah Singkat Universitas Pelita Harapan	26
	3.2	ISO 9001 : 2000 di UPH	28
	3.3	Pelaksanaan ISO 9001 : 2000 di FDTP UPH	30
	3.3.1	Perencanaan ISO 9001 : 2000 (<i>Plan</i>)	30
	3.3.2	Implementasi ISO 9001 : 2000 (<i>Do</i>)	36
BAB IV		ANALISA KASUS	38
	4.1	ISO 9001 : 2000 di FDTP UPH	38

4.2	Perencanaan ISO 9001 : 2000 (<i>Plan</i>)	39
4.2.1	<i>Quality Objective</i> (Sasaran Mutu) Jurusan	39
4.2.2	<i>Quality Objective</i> (Sasaran Mutu) Administrasi	41
4.2.3	<i>Quality Policy</i> (Kebijakan Mutu).....	43
4.2.4	Manual Mutu	44
4.3	Implementasi ISO 9001 : 2000 (<i>Do</i>)	47
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	49
5.1	Kesimpulan	49
5.2	Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	54

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Hubungan Klausul ISO 9001 : 1994 dengan ISO 9001 : 2000	19
Tabel 2.1 Hubungan Klausul ISO 9001 : 2000 dengan ISO 9001 : 1994	21
Tabel 3.1 Fakultas di UPH	27
Tabel 3.2 Perencanaan ISO 9001 : 2000	30
Tabel 3.3 <i>Quality Objective</i> Jurusan	31
Tabel 3.4 <i>Quality Objective</i> Administrasi	34
Tabel 4.1 <i>Quality Objective</i> Jurusan di FDTP	39
Tabel 4.2 <i>Quality Objective</i> Administrasi bulan Maret 2006 di FDTP.....	41



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Prosedur Persiapan Perkuliahan.
- Lampiran 2 Prosedur Penugasan Dosen.
- Lampiran 3 Prosedur Pelaksanaan UTS / UAS.

