

ABSTRAK

Leo Januar T. (39040016)

ANALISA EFEKTIFITAS PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2000 PADA PT XYZ.

(xiii + 96 halaman: 7 gambar; 14 tabel; 3 lampiran)

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui efektifitas dari penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 pada PT XYZ yang telah memperoleh sertifikasi ISO 9001:2000 dari *United Registrar of Systems* (URS). Penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan survei kepada pelanggan berdasarkan delapan (8) prinsip mutu.

Hasil survei kepada pelanggan dianalisa berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan terhadap kinerja PT. XYZ, Analisa terhadap pelaksanaan *Plan-Do-Check-Action* (PDCA) dan Analisa Indeks kepuasan pelanggan. Dari hasil analisa terhadap delapan (8) prinsip mutu diketahui bahwa PT XYZ telah dapat memuaskan pelanggan eksternalnya dengan indeks kepuasan pelanggan yang berada diantara Baik dan Pertimbangan. Diharapkan dari analisa ini akan ada peningkatan kinerja yang lebih baik di masa yang akan datang.

Referensi : 17 (1997-2006)



ABSTRACT

Leo Januar T. (39040016)

EFFECTIVENESS ANALYSIS OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001:2000 IMPLEMENTATION IN XYZ, PT.

(xiii + 96 pages: 7 pictures; 14 tables; 3 appendix)

The goal of this research is to analyse the effectiveness of the implementation of quality management system ISO 9001:2000 in xyz, pt which has already get ISO 9001:2000 certification from United Registrar of Systems (URS). The research conducted by doing the customer satisfaction survey according to eight quality principles.

The survey's output is analyzed by the importance and satisfaction of XYZ's performance, by conducting Plan-Do-Check-Action (PDCA) and also analyzes the customer satisfaction index. From the output of analysing the eight (8) quality principles measurement, that is shown that XYZ,pt can satisfied their external customers which shown by the customer satisfaction index between good and need for concern. From this analysis, hopefully there will be an improvement in the future.

Reference : 17 (1997-2006)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Pengasih dan Penyayang atas segala kasih dan karunia, hikmat dan kekuatan yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Yang mana tesis ini merupakan bagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Teknologi Industri pada program pascasarjana, Universitas Pelita Harapan.

Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan dan bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini, yaitu kepada :

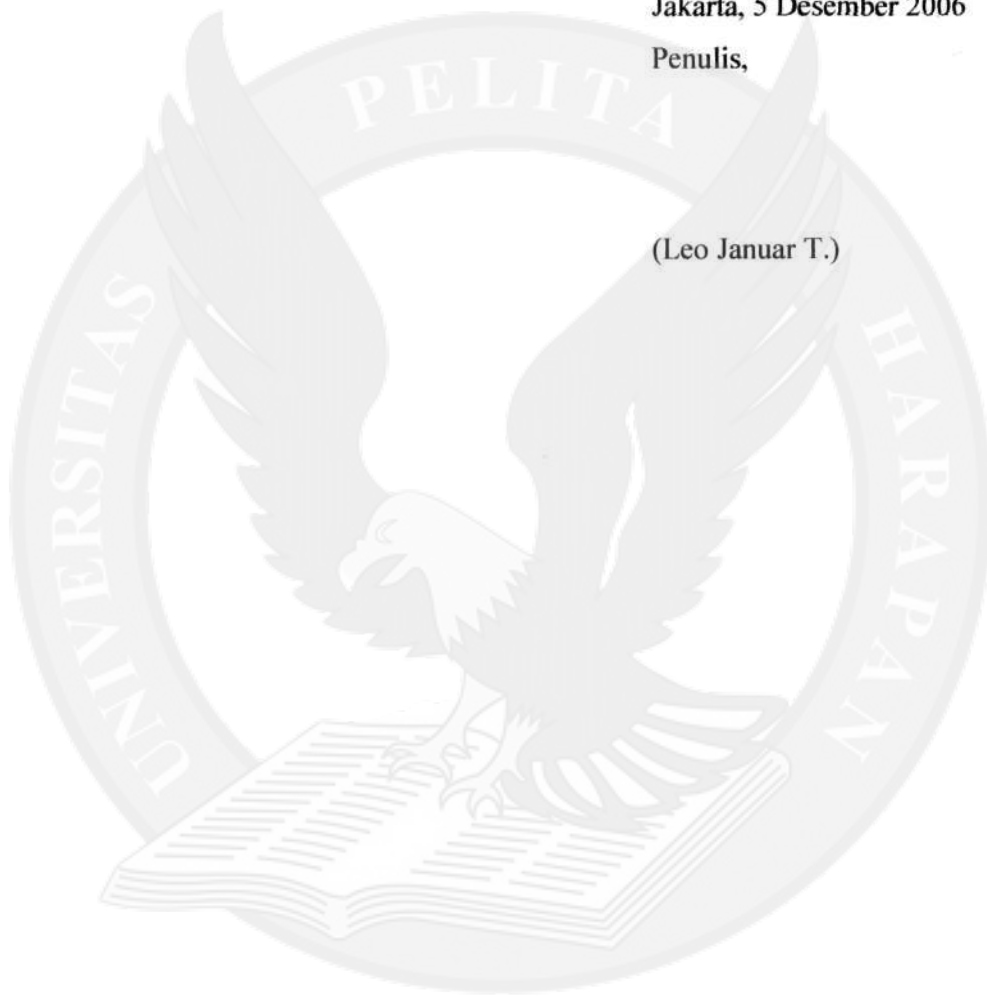
1. Bapak Prof. Dr. John E. Batubara selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri.
2. Bapak Dr. Marincan Pardede, MT, selaku ketua program studi Magister Teknik Industri Universitas Pelita Harapan.
3. Bapak Prof. Dr. Muljono selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan memberikan pengarahan pada penulis.
4. Bapak Ir. Idaris Dhanaharta Simorangkir, CQM, MT, selaku dosen co-pembimbing yang telah meluangkan waktu dalam memberikan pengarahan kepada penulis.
5. Semua Dosen Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Pelita Harapan yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Bapak dan Ibu Staf Administrasi dan Perpustakaan yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan tesis ini.
7. Keluarga saya dan juga Saudari Octavianty yang telah memberikan bantuan moril dan materi kepada penulis.
8. Seluruh Rekan-Rekan MTI Pelita Harapan Batch XIII, atas kebersamaannya selama ini

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki banyak kekurangan, namun penulis berharap bahwa tesis ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkannya.

Jakarta, 5 Desember 2006

Penulis,

(Leo Januar T.)



DAFTAR ISI

halaman

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Pembatasan Masalah.....	3
1.5. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1. Pengenalan ISO 9000:2000.....	6
2.2. Konsep Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000.....	7
2.3. Persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000.....	10
2.4. Dokumentasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000.....	35
2.4.1. Manual Mutu.....	36
2.4.2. Prosedur Mutu.....	37
2.4.3. Referensi Kerja.....	37
2.5. Audit Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000.....	38
2.5.1. Pengertian Audit Secara Umum.....	38
2.5.2. Audit Mutu.....	39
2.5.2.1. Audit Sertifikasi.....	39

2.5.2.2.	<i>Surveillance Audit</i>	39
2.5.2.3.	Audit Internal	40
2.6.	Manfaat Penerapan SMM ISO 9001:2000	40
2.7.	Kepuasan Pelanggan	42
2.7.1.	Pengertian Pelanggan Menurut ISO 9001:2000	42
2.7.2.	Tujuan Survei Kepuasan Pelanggan	43
2.7.3.	Pengukuran Efektivitas Penerapan SMM ISO 9001:2000 Terhadap Kepuasan Pelanggan	43
2.7.3.1.	Populasi dan Sampel	43
2.7.3.2.	Metode Pemilihan Sampel	44
BAB III	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	46
3.1.	Latar Belakang Perusahaan.....	46
3.2.	Pernyataan Visi dan Misi.....	51
3.3.	<i>Policy Objective</i>	51
BAB IV	METODOLOGI PENELITIAN	54
4.1.	Jenis Penelitian	54
4.2.	Jenis Data dan Variabel	54
4.3.	Desain Kuesioner	56
4.4.	Pengambilan Sampling	57
4.5.	<i>Error Sampling</i>	58
4.6.	Metode Pengumpulan Data	59
4.7.	Metode Analisis Data.....	59
4.7.1.	Analisis Kepentingan dan Kepuasan	59
4.7.2.	Index Kepuasan Pelanggan.....	60
4.7.3.	Analisis Diagram Cartesius.....	63
BAB V	ANALISIS DAN BAHASAN TEMUAN	66
5.1.	Analisis Data	69
5.1.1.	Analisis Harapan	69
5.1.2.	Analisis Kinerja	72
5.2.	Pengukuran Indeks Kepuasan Pelanggan.....	75
5.3.	Analisis Diagram Cartesius	77

5.4. Analisis Kinerja Kepuasan Terhadap PDCA	85
5.4.1. Analisa Persentase <i>Weighting Factors</i>	89
5.5. Hasil Observasi Terhadap Surveillance Audit	89
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	91
6.1. Kesimpulan.....	91
6.2. Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	

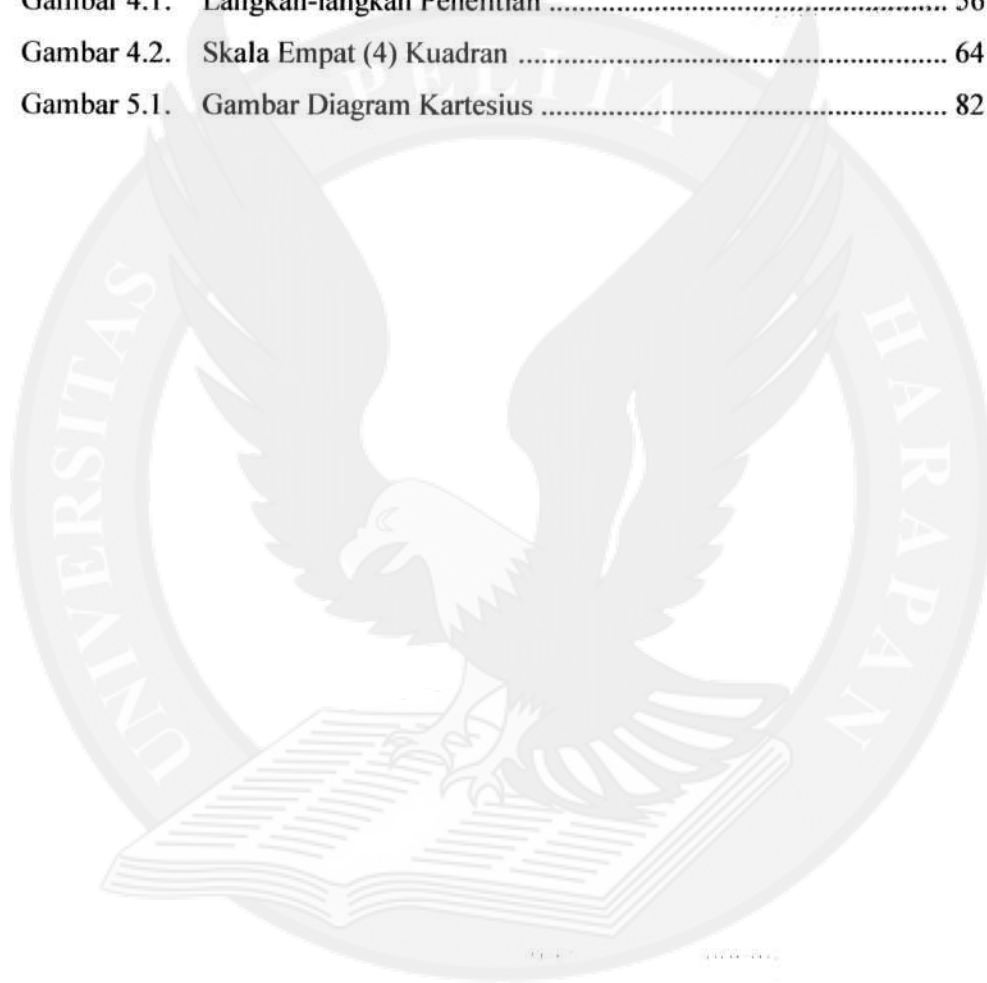


DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Sasaran Mutu PT. XYZ	52
Tabel 4.1. Skala Likert Survei Kepuasan Pelanggan	57
Tabel 4.2. <i>Calculating the Weighting Factors</i>	61
Tabel 4.3. <i>Calculating the Satisfaction Index</i>	62
Tabel 4.4. Interpretasi Customer Satisfaction Index.....	63
Tabel 5.1. Analisis Tingkat Kepentingan Atribut.....	69
Tabel 5.2. Analisis Tingkat Kepuasan Atribut.....	72
Tabel 5.3. Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i>	75
Tabel 5.4. Analisis Kuadran.....	77
Tabel 5.5. Analisis Kepuasan Tahapan <i>Planning</i>	85
Tabel 5.6. Analisis Kepuasan Tahapan <i>Do</i>	86
Tabel 5.7. Analisis Kepuasan Tahapan <i>Check</i>	87
Tabel 5.8. Analisis Kepuasan Tahapan <i>Action</i>	88
Tabel 5.9. Faktor Bobot Terhadap PDCA	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Model Proses ISO 9001:2000	7
Gambar 2.2.	Struktur Dokumentasi	36
Gambar 3.1.	Struktur Organisasi PT. XYZ	47
Gambar 3.2.	Struktur Organisasi Proyek PT. XYZ	48
Gambar 4.1.	Langkah-langkah Penelitian	56
Gambar 4.2.	Skala Empat (4) Kuadran	64
Gambar 5.1.	Gambar Diagram Kartesius	82



DAFTAR LAMPIRAN

1. KUISIONER PENELITIAN
2. *IMPORTANCE & PERFORMANCE ANALYSIS*
3. Analisa Persentase *Weighting Factors* Terhadap PDCA

