Universitas Indonesia Library >> UI - Tesis Membership

Permasalahan dalam implementasi sistem manajemen mutu yang mengacu pada standard ISO 9000 di direktorat satelit - PT Satelindo

Naibaho, Benyamin Parulian

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=20449962&lokasi=lokal

---

Abstrak

ABSTRAK
Dalam perkembangan perdagangan yang pesat, Direktorat Satelit yang merupakan salah satu unit bisnis PT. Satelit Palapa Indonesia (PT. Satelindo) telah mempersiapkan diri untuk nengantisipasi tuntutan konsumen dalam memberikan pelayanan pelanggan yang lebih berkualitas,Yakni dengan mengadaptasi sistem manajemen berdasarkan ISO 9000. Untuk menilai proses implementasi ISO 9000 di Direktorat Operasional, penulis memandang perlu untuk dilakukan evaluasi terhadap pelaksanaan yang telah dilakukan, sehingga hasil evaluasi ini akan menjadi landasan untuk membuat kebijakan perbaikan mutu secara keseluruhan dalam proses bisnis. Output dan penelitian ini adalah suatu analisa dan kritik terhadap implementasi sistem manajemen mum yang mengacu pada Standard ISO-9000, suatu rekomendasi untuk melakukan tindakan perbaikan secara berkelanjutan, serta suatu dasar (landasan) penilaian terhadap pelaksanaan sistem ISO-9000.

Untuk memperkuat penelitian ini, maka telah dilakukan berbagai metode pengumpulan data, baik melalui obsevasi, wawancara, maupun instrumen kuesioner. Juga telah dilakukan pengujian kesahihan dan keandalan data yang akan digunakan dalam kuesioner, sehingga dapat dikumpulkan informasi mengenai pengetahuan, sikap, dan pendapat responden, yang relevan dengan pengukuran citra umum perusahaan. Seluruh data tersebut kemudian diolah dan dibandingkan dengan data literatur yang tersedia. Responden yang dipilih adalah lingkup internal Direktorat Satelit, baik yang terlibat Iangsung maupun tidak dalam proses implementasi ISO 9000.

Karya akhir ini disertai sejumlah saran untuk tindak lanjut implementasi di Direktorat Satelit. Juga diberikan saran yang terbagi atas sejumlah tahap implementasi bagi perusahaan yang alcan menerapkan standar manajemen ISO 9000.