

Analisis tingkat implementasi dan hambatan dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 di Perusahaan Sektor Ketenagalistrikan: Kasus di PT. ABC = Analysis of implementation level and barriers in implementing quality management system ISO 9001 in Electricity Sector Company: a case of PT. ABC.

Wiwid Ari Hendarto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20506035&lokasi=lokal>

---

Abstrak

PT. ABC yang merupakan Badan Usaha Milik Negara menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001 untuk mendukung kegiatan penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan masyarakat Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001 di Perusahaan Sektor Listrik di Indonesia termasuk hambatan yang dialami pada saat penerapannya. Analisis kuantitatif dilakukan untuk menentukan tingkat implementasi ISO 9001 berdasarkan tujuh prinsip manajemen mutu. Data dalam penelitian ini diperoleh dari survei, 84 unit bisnis PT ABC yang bergerak di bidang pembangkit, transmisi, distribusi tenaga listrik dan unit pendukung di Indonesia berpartisipasi dalam survei. Kuesioner dalam survei dikembangkan berdasarkan penelitian sebelumnya yang relevan dan standar sistem manajemen mutu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip Pendekatan Proses, Fokus Pelanggan, Pengambilan Keputusan berdasarkan Bukti, Manajemen Hubungan, Kepemimpinan dan Peningkatan memiliki tingkat konsistensi penerapan mendekati baik, sedangkan prinsip Keterlibatan Orang memiliki tingkat implementasi cukup baik. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa terdapat lima hambatan utama yang dialami dalam penerapan ISO 9001 yaitu dua hambatan perilaku dan budaya, dua hambatan teknis dan satu hambatan organisasi.

<hr>

ABC Company implements quality management system ISO 9001 to support electricity supply activity to Indonesian society. The purpose of this study is to analyze the implementation level of quality management system ISO 9001 in Electricity Sector Company in Indonesia, including the barriers during the implementation. Quantitative analysis is performed to determine the implementation level of ISO 9001 based on the seven quality management principles. The data in this study were obtained through a survey of 84 ABC Company business units that are engaged in electricity generation, transmission, distribution, or supporting units in Indonesia participated in the survey. The questionnaire in the survey is developed based on previous studies and the quality management system standard. The results show that process approach, customer focus, evidence-based decision making, relationship management, leadership, and improvement principle have near to good implementation level, while engagement of people have a slightly good implementation level. The results also indicate that there are five main barriers in which were experienced during the implementation of ISO 9001, consisting of two behavioral and cultural barriers, two technical barriers, and one organizational barrier.