



## ABSTRAK TESIS

---

Nomor Mahasiswa	:	2010023061 2010023069
Nama Mahasiswa	:	Muhammad Maulana Rangga Zakizamzami
Program/Angkatan	:	WM/63
Judul Tesis	:	Program Peningkatan <i>Compliance</i> Pada Sistem Manajemen Mutu Berdasarkan ISO 9001:2008 di PT. X
Tahun Kelulusan	:	2011

### Abstrak

Persaingan di Industri menuntut setiap perusahaan memberikan produk berkualitas kepada konsumennya. Untuk memenangkan persaingan, PT. X menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Pada prakteknya, tingkat kepatuhan karyawan PT. X terhadap penerapan ISO 9001:2008 baru berjalan sekitar 65% dan melalui hasil audit internal dan audit eksternal (pihak lembaga independen SGS) masih sering ditemukan kondisi *non-conformity* yang bersifat minor. Dengan demikian upaya perusahaan untuk menghasilkan produk berkualitas bagi konsumennya belum berjalan optimal. Untuk menganalisis dan mengevaluasi dilakukan penelitian dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 3 bagian, yaitu data diri responden, tingkat pemahaman tentang Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, dan penilaian tentang penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Kuesioner penilaian tentang penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terdiri atas 4 variabel, yaitu *Climate*, *Processes*, *Management Tools*, dan *Outcomes* (Hunt, 1993). Penilaian tersebut menggunakan skala nominal dan skala Likert (skala 2 dan skala 6). Dengan teknik sampling kuota yang didasarkan pada divisi tempat bekerja, maka diperoleh responden penelitian sejumlah 100 orang karyawan PT. X, yang terdiri dari 4 orang *Top Management* (manajer), 14 orang *Supervisor* (Kepala Divisi), dan 82 orang *Staff* (staf/operator). Melalui teknik analisis deskriptif dengan target penilaian 4.00 (untuk skala 6) dan 1.75 (untuk skala 2), ditemukan masih adanya beberapa penilaian atribut yang berada di bawah target nilai, yaitu variabel *Climate* (atribut *Communication*), variabel *Processes* (atribut *Job Analysis*, *Quality Emphasis*, *Customer/Service Activity*, *Quality Planning*, *Invesment/Appropriate Technology*, *People Oriented Input*, *Feedback*, *Evaluation*, *Awards*, dan *Personnel Evaluation*), Variabel *Management Tools* (atribut *Assessments*, *Definitions of Tools*, *Mesurement/Process Analysis*, dan *Awareness or Communication*) dan variabel *Outcomes* (atribut *Staffing*, *Facilities*, *Organization/Group Structure*, *Customer Quality Survey*, *Quantity*, dan *Reliability*). Terdapat 4% responden yang tidak mengetahui bahwa perusahaan menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam pekerjaan karyawan sehari-hari juga baru mencapai 50%-75%. Untuk meningkatkan *compliance* penerapan ISO 9001:2008 di PT. X, maka disusun program berdasarkan penilaian atribut yang memiliki nilai di bawah target dengan mempertimbangkan data audit eksternal serta disusun pula rencana implementasi program yang terdiri dari langkah-langkah kegiatan, penanggung jawab, dan waktu untuk mengimplementasikan program dengan mempertimbangkan situasi yang ada di PT. X.