



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

EVALUASI KINERJA SISTEM MANAJEMEN MUTU PADA PERUSAHAAN

(Studi kasus pada PT.VCR)

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program pascasarjana

Program Magister Manajemen



Oleh :

ESRA TAMBUNAN

U 5510412 - 079 T A S

MERCU BUANA

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
JAKARTA
2007**

PENGESAHAN TESIS

Judul : Evaluasi Kinerja
Sistem manajemen mutu pada perusahaan
(Studi Kasus pada PT.VCR)

Nama : Esra Tambunan

NIM : 5510412-079

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

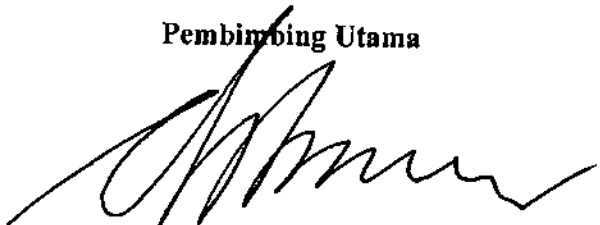
Tanggal : 25 Februari 2007

Mengesahkan

Ketua Program Studi Magister Manajemen


UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Dr. Mustika S. Purwanegara, M.Sc

Pembimbing Utama


Ir. Dana Santoso, M.Eng.Sc,Ph.D

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

(ORIGINALITY)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Esra Tambunan

NIM : 5510412-079

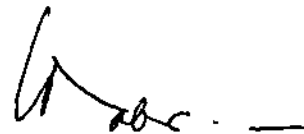
Jurusan : Manajemen Operasi / Produksi

Judul : Evaluasi kinerja sistem manajemen mutu pada perusahaan (Studi kasus pada PT. VCR).

Dengan ini menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Jakarta, 30 Januari 2007

Yang membuat pernyataan



ESRA TAMBUNAN

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas selesainya penulisan tesis yang berjudul **“Evaluasi Kinerja Sistem Manajemen mutu Pada Perusahaan (Studi kasus pada PT. VCR)”** sebagai tugas akhir Program Magister Manajemen di Universitas Mercu Buana Jakarta.

Disamping itu pada kesempatan ini pula, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah membantu selama proses penulisan tesis ini, terutama kepada:

1. Ir.Dana Santoso, MEng. Sc. Ph.D. selaku Direktur Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana dan juga sekaligus sebagai Pembimbing dalam penulisan tesis ini.
2. Staf pengajar program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah membekali pengetahuan kepada penulis selama menjalani pendidikan di Universitas Mercu Buana.
3. Istriku Lince M dan anak-anakku tercinta Vicly R.T, Christopel B, dan Randy A.B.Y. yang telah memberikan dukungan sepenuhnya selama proses penulisan tesis ini.
4. Rekan-rekan sesama mahasiswa Angkatan ke-5 Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang turut memberikan dorongan dan masukan yang berarti bagi penulis selama proses penyelesaian tesis ini.

5. Rekan-rekan sesama karyawan PT.VCR atas segala bantuan, dukungan dan supportnya selama proses pengambilan data dalam penelitian ini.

Semoga semua bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih terdapat kekurangan walaupun penulis sudah berupaya secara maksimal. Oleh karena itu, penulis dengan segala kerendahan hati menerima berbagai masukan dan kritik yang sifatnya membangun dari pembaca sehingga dapat menjadi masukan yang berarti bagi penulis selanjutnya.

Akhir kata semoga tulisan ini bermanfaat bagi pembaca, khususnya bagi mereka yang tertarik melakukan penelitian yang sama. Segala kritik dan saran sangat penulis harapkan dan dapat dikirim melalui email ke :

ersa_t2004@yahoo.com



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 30 Januari 2007

Penulis

DAFTAR ISI

JUDUL	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT.....	iv
PENGESAHAN TESIS	v
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat & Kegunaan Penelitian	4
BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS	
2.1. Kajian Pustaka	5
2.1.1. Konsep dan filosofi mutu	5
2.1.1.1. Konsep mutu	5
2.1.1.2. Filosofi mutu	6
2.1.2. Sistem manajemen mutu	7
2.1.3. Sistem manajemen mutu ISO 9000	9

2.1.4. Model proses (persyaratan) ISO 9001:2000	19
2.1.5. Prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2000	22
2.1.6. Implementasi sistem manajemen mutu	29
2.1.7. Sasaran mutu dengan konsep” SMART”	32
2.2. Kerangka berpikir	33
2.3. Hipotesis	34
BAB III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN	
3.1. Objek Penelitian	35
3.2. Metode Penelitian	35
3.2.1. Pengumpulan Data	35
3.2.2. Pengolahan Data	36
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	41
4.2. Analisis Deskriptif	43
4.3. Analisis Hipotesis dan Hasil Penelitian	45
4.3.1. Analisis Hipotesis	45
4.3.2. Analisis Hasil Penelitian	46
4.4. Tindakan Perbaikan Ketidaksesuaian	52
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	55
5.2. Saran-saran	56
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	59
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	118

DAFTAR TABEL

No	Teks	Halaman
2.1	Struktur Elemen-elemen dalam ISO 9001: 1994	11
2.2	Perbandingan ISO 9001:2000 dengan ISO 9001:	15
2.3	Hubungan antara 8 prinsip Manajemen mutu dengan..... ISO 9001 : 2000	27
3.1	Pembagian katagori tingkat penerapan sistem..... manajemen mutu	40
4.1	Nilai skor Asesmen dan Deviasi	43
4.2	Tingkat keterkaitan indikator terhadap sasaran mutu.....	45
4.3	Analisis temuan / ketidaksesuaian	49
4.4	Tindakan Perbaikan.....	52

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

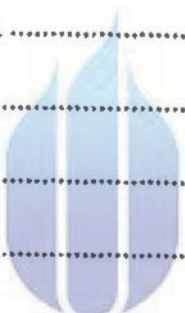
No	Teks	Halaman
2.1	Perubahan standar ISO 9000	10
2.2	Model Proses ISO 9001: 2000	19
2.3	Pelanggan Internal dan Eksternal	30
2.4	Kerangka berpikir	34
2.5	Diagram alur pengumpulan dan pengolahan data	36



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Teks	Halaman
1.	Target sasaran mutu PT.VCR Tahun 2005 dan Tahun 2006.....	59
2.	Indikator penelitian serta hasil skor penelitian (Metode PL.Johnson)	60
3.	Penjelasan Kondisi Aktual Implementasi ISO 9001 Di PT. VCR.....	83
4.	Organisation chart PT.VCR	108
5.	Jadwal penelitian	109
6.	Peta bisnis PT.VCR.....	110
7.	Production process activity.....	111
8.	Daftar Riwayat Hidup.....	118


 UNIVERSITAS
 MERCU BUANA