

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
Daftar Singkatan	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Pertanyaan Penelitian	6
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Motivasi Penelitian	7
1.6. Kontribusi Penelitian	8
1.7. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	9
1.8. Sistematika Penulisan	10
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Mutu	12
2.1.1. Pengertian Mutu	12
2.1.2. Total Quality Management	13
2.1.3. Manfaat Mutu Bagi Organisasi	14
2.1.4. Sistem Manajemen Mutu	16
2.2. ISO 9001	17
2.2.1. ISO 9001: 2015	17
2.2.2. Siklus PDCA	20
2.2.3. Risk Based Thinking (RBT)	22
2.3. Penelitian Terdahulu	23
BAB III	27

METODE PENELITIAN	27
3.1. Desain Penelitian	27
3.2. Pemilihan Objek Penelitian	28
3.3. Teknik Pengumpulan Data	29
3.4. Teknik Analisis Data	31
3.5. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Data	32
3.5.1. Validitas	33
3.5.2. Reliabilitas	34
BAB IV	36
HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1. Gambaran Umum PT Telkom Indonesia.....	36
4.2. Gambaran Umum Divisi <i>Service & Solution</i>	38
4.3. Deskripsi Data.....	41
4.4. Persiapan ISO 9001: 2015 di Divisi <i>Service & Solution</i> (DSS) PT Telkom Indonesia	44
4.5. Implementasi Sistem Manajemen Mutu DSS Berdasarkan ISO 9001: 2015	47
4.5.1. Konteks Organisasi	47
4.5.2. Kepemimpinan	57
4.5.3. Perencanaan	61
4.5.4. Dukungan.....	68
4.5.5. Operasi	76
4.5.6. Evaluasi Kinerja.....	82
4.5.7. Peningkatan	86
4.6. Manfaat ISO 9001: 2015 Pada Divisi <i>Service & Solution</i> Telkom ...	89
4.7. Tantangan yang Dihadapi Divisi <i>Service & Solution</i> Telkom dalam Menerapkan Sistem Manajemen Mutu berdasarkan ISO 9001: 2015	91
BAB V	93
SIMPULAN DAN SARAN	93
5.1. Simpulan.....	93
5.2. Keterbatasan Penelitian	94
5.3. Implikasi dan Rekomendasi	95
Daftar Pustaka.....	98
LAMPIRAN.....	102

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Klausal persyaratan Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015.....	19
Tabel 4.1 Daftar Partisipan	43
Tabel 4.2 Contoh Transkrip Wawancara.....	43
Tabel 4.3 Contoh Triangulasi Sumber	44
Tabel 4.4 Implementasi Klausul 4 Konteks Organisasi pada DSS	49
Tabel 4.5 Contoh Pengisian <i>Risk register DSS</i>	51
Tabel 4.6 Kelompok Pemangku Kepentingan Utama.....	53
Tabel 4.7 Daftar Regulasi DSS	54
Tabel 4.8 Implementasi Klausul 5 Kepemimpinan pada DSS.....	59
Tabel 4.9 Implementasi Klausul 6 Perencanaan pada DSS	63
Tabel 4.10 Implementasi Klausul 7 Dukungan pada DSS	70
Tabel 4.11 Penerapan Pengetahuan Organisasi	75
Tabel 4.12 Rapat Regular dan Non-Regular DSS.....	76
Tabel 4.13 Implementasi Klausul 8 Operasi pada DSS	78
Tabel 4.14 Ringkasan <i>Revenue</i> periode 2018-2021	80
Tabel 4.15 Daftar Pemasok & Mitra DSS.....	83
Tabel 4.16 Implementasi Klausul 9 Evaluasi Kinerja pada DSS.....	84
Tabel 4.17 Implementasi Klausul 10 Peningkatan pada DSS.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Manfaat mutu ditinjau dari pasar	16
Gambar 2.2 Manfaat mutu ditinjau dari segi biaya.....	16
Gambar 2.3 Model Struktur standar sesuai siklus PDCA	22
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Telkom Indonesia	39
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Divisi <i>Service & Solution</i>	41
Gambar 4.3 Proses Implementasi Sistem Manajemen Mutu DSS	47
Gambar 4.4 Proses Pemilihan, Pengumpulan, dan Pengintegrasian Data Kinerja DSS	67
Gambar 4.5 Contoh <i>PEST Analysis</i> yang dilakukan DSS	68
Gambar 4.6 Contoh Kerangka Kerja RKAP-RKMO.....	69
Gambar 4.7 Proses Bisnis Penetapan Mitra DSS.....	82

Daftar Singkatan

SMM	: Sistem Manajemen Mutu
ISO	: <i>International Organization for Standardization</i>
DSS	: <i>Divisi Service & Solution</i>
PDCA	: <i>Plan, Do, Check, Act</i>
RBT	: <i>Risk based thinking</i>
SATGAS	: Satuan Tugas