

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
INTISARI	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. LATAR BELAKANG	1
1.2. PERUMUSAN MASALAH.....	4
1.3. TUJUAN PENELITIAN.....	4
1.4. MANFAAT PENELITIAN	5
1.5. METODE PENELITIAN	5
1.5.1. Metodologi dan Desain Penelitian	5
1.5.2. Jenis Data	5
1.5.3. Responden	6
1.5.4. Teknik Pengumpulan Data	6
1.6. SISTEMATIKA PENULISAN.....	7
BAB II. LANDASAN TEORI.....	9
2.1. MANAJEMEN STRATEGIS.....	9

2.1.1. Pengertian Strategi	9
2.1.2. Pengertian Manajemen Strategis	10
2.1.3. Manfaat Manajemen Strategis	11
2.2. TAHAPAN MANAJEMEN STRATEGIS	12
2.3. TAHAPAN EVALUASI IMPLEMENTASI STRATEGI	15
2.4. MANAJEMEN KUALITAS TERPADU	17
2.4.1. Pengertian Kualitas	17
2.4.2. Pengertian Manajemen Kualitas Terpadu	20
2.5. SISTEM MANAJEMEN KUALITAS ISO 9000	24
2.5.1. Pengertian Sistem Manajemen Kualitas ISO 9000	24
2.5.2. Tujuan dan Manfaat ISO 9000	30
2.6. ISO 9004:2000	32
2.6.1. Perbandingan ISO 9001 dan ISO 9004	32
2.6.2. Penggunaan ISO 9004	34
2.7. DELAPAN PRINSIP MANAJEMEN KUALITAS	35
BAB III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	44
3.1. SEJARAH DAN PERKEMBANGAN TELKOM	44
3.2. VISI, MISI, DAN SASARAN TELKOM	47
3.2.1. Visi	47
3.2.2. Misi	47
3.2.3. Sasaran	48
3.3. STRUKTUR ORGANISASI TELKOM	48
3.4. KINERJA KEUANGAN TELKOM	50

3.5.	GAMBARAN UMUM TELKOM JAKARTA BARAT	51
3.5.1.	Profil Telkom Jakarta Barat	51
3.5.2.	Wilayah Operasi Telkom Jakarta Barat	52
3.5.3.	Struktur Organisasi Telkom Jakarta Barat	54
3.6.	PRODUK DAN LAYANAN	54
BAB IV. ANALISIS DAN PEMABHASAN		57
4.1.	STRATEGI TELKOM	57
4.2.	PERUMUSAN STRATEGI TELKOM JAKARTA BARAT	58
4.3.	SASARAN, STRATEGI, DAN PROGRAM UTAMA TELKOM JAKARTA BARAT	60
4.3.1.	Sasaran Utama Telkom Jakarta Barat	60
4.3.2.	Strategi Utama Telkom Jakarta Barat	61
4.3.3.	Program Utama Telkom Jakarta Barat	62
4.4.	EVALUASI PELAKSANAAN STRATEGI DI TELKOM JAKARTA BARAT	63
4.4.1.	Tingkat Kematangan Kinerja (<i>Performance Maturity Level</i>)	63
4.4.2.	Pertanyaan Dalam Pelaksanaan Evaluasi	64
4.4.3.	Metodologi Pengukuran Prinsip Manajemen Mutu	64
4.5.	HASIL PENILAIAN TINGKAT KEMATANGAN KINERJA	69
4.5.1.	Penilaian pada Kantor Telkom Jakarta Barat	70
4.5.2.	Penilaian pada Lokasi <i>General Manager</i>	71
4.5.3.	Penilaian pada Bagian <i>Access Network Maintenance</i>	72
4.5.4.	Penilaian pada Bagian <i>Access Network Operation</i>	73
4.5.5.	Penilaian pada Bagian <i>Business Performance</i>	75

4.5.6.	Penilaian pada Bagian <i>Data & Value Added Service</i>	76
4.5.7.	Penilaian pada Bagian <i>Customer Customer</i>	77
4.5.8.	Penilaian pada Bagian <i>Fixed Phone Sales</i>	78
4.5.9.	Penilaian pada Bagian <i>General Support</i>	79
4.6.	ANALISIS <i>GAP</i> TINGKAT KEMATANGAN KINERJA PERUSAHAAN	80
4.6.1.	Analisis Hasil Penilaian pada Kantor Telkom Jakarta Barat	80
4.6.2.	Analisis Hasil Penilaian pada Lokasi <i>General Manager</i>	81
4.6.3.	Analisis Hasil Penilaian pada Bagian <i>Access Network Maintenance</i>	82
4.6.4.	Analisis Hasil Penilaian pada Bagian <i>Access Network Operation</i>	83
4.6.5.	Analisis Hasil Penilaian pada Bagian <i>Business Performance</i>	84
4.6.6.	Analisis Hasil Penilaian pada Bagian <i>Data & Value Added Service</i>	84
4.6.7.	Analisis Hasil Penilaian pada Bagian <i>Customer Care</i>	86
4.6.8.	Analisis Hasil Penilaian pada Bagian <i>Fixed Phone Sales</i>	87
4.6.9.	Analisis Hasil Penilaian pada Bagian <i>General Support</i>	88
4.6.10.	Analisis Hasil Penilaian Secara Keseluruhan	88
BAB V.	KESIMPULAN DAN SARAN	90
5.1.	KESIMPULAN	90
5.2.	SARAN	91
	DAFTAR PUSTAKA	94