

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xi
Intisari	xii
Abstract	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. LATAR BELAKANG	2
1.2. RUMUSAN MASALAH	3
1.3. BATASAN MASALAH	3
1.4. MANFAAT PENELITIAN	4
1.5. TUJUAN PENELITIAN	5
1.6. LANDASAN TEORI	5
1.6.1. <i>Total Quality Management</i>	5
1.6.2. ISO 9001:2000	12
1.7. METODE PENELITIAN	13
1.7.1. Data Yang Diperlukan	14
1.7.2. Cara Memperoleh Data	15

1.7.3. Metode dan Analisis Data	15
1.8. SISTEMATIKA PENULISAN	17
BAB 2 LANDASAN TEORI	18
3.1. PENGERTIAN <i>TOTAL QUALITY MANAGEMENT</i>	18
3.2. TQM DI SEKTOR JASA	22
3.3. ISO 9001:2000	24
3.2.1. Persyaratan ISO 9001:2000	26
3.3.2. Sistem Manajemen Operasi ISO9001:2000	26
3.3.3. Prinsip Dasar ISO 9001:2000	27
BAB 3 PROFIL PERUSAHAAN	33
3.1. INTERNATIONAL BUSINESS MACHINE	33
3.2. NILAI UTAMA KARYAWAN IBM	34
3.3. IBM DI INDONESIA	40
3.3. IBM <i>GLOBAL TECHNOLOGY SERVICES</i>	42
3.5. TUJUAN DAN STRATEGI PERUSAHAAN	46
BAB 4 ANALISA DAN PEMBAHASAN	50
4.1. EVALUASI PENERAPAN TQM BERBASIS ISO9001:2000. 50	
4.1.1. <i>Quality Management System requirement</i>	51
4.1.2. <i>Management System Responsibility</i>	54
4.1.3. <i>Resource Management</i>	57
4.1.4. <i>Product Realization</i>	59
4.1.5. <i>Measurement, Analysis and Improvement</i>	60
4.2. EVALUASI PENCAPAIAN KPI	63
4.2.1. <i>Key Performance Indicator (KPI)</i>	63

4.2.1. Evaluasi Pencapaian KPI	66
4.3. FAKTOR PENDUKUNG DAN PENGHAMBAT	
TERLAKSANANYA TQM	72
4.3. Faktor Pendukung	72
4.4. Faktor Penghambat	74
4.4. UPAYA YANG DILAKUKAN AGAR TQM DAPAT DITERAPKAN SECARA LEBIH BAIK	75
4.4.1. Peningkatan Kualitas	75
4.4.2. Pertimbangan penggunaan ISO/IEC 20000	75
BAB 5 PENUTUP	77
5.1. HASIL EVALUASI PENERAPAN TQM	77
5.2. FAKTOR PENDUKUNG DAN PENGHAMBAT TQM	79
5.3. UPAYA BAGI PENINGKATAN TERSELENGGARANYA PENERAPAN JASA LAYANAN BERBASIS TQM	81
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	90

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. <i>Key Performance Indicator</i>	16
Tabel 4.1. KPI IBM GTS Indonesia	56
Tabel 4.2. Identifikasi Jenis Jasa Layanan	60
Tabel 4.3. Status problem yang dapat dipantau oleh manajemen	61
Tabel 4.4. Data Statistik waktu tanggap terhadap penanganan problem ...	61
Tabel 4.5. Data <i>customer satisfaction feedback</i>	62
Tabel 4.6. KPI dan Penjelasannya	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. <i>Framework</i> ISO 9001:2000	2
Gambar 3.1. Grafik harga dan penjualan saham perusahaan TI dunia	34
Gambar 3.2. Grafik perbandingan <i>Revenue</i> , <i>EBITDA</i> dan <i>Net Income</i> ...	39
Gambar 3.3. <i>Service Product Line</i> dari IBM <i>Global Technology Services</i>	42
Gambar 3.4. IBM GTS Indonesia <i>Quality Policy</i>	46
Gambar 4.1. <i>Framework</i> TQM berbasis ISO9001:2000 di IBM GTS	51
Gambar 4.2. Prosedur pelaporan masalah di IBM <i>Call Centre</i>	52
Gambar 4.3. Prosedur penanganan problem oleh tenaga teknis	54
Gambar 4.4. <i>Management System Matrix</i>	55
Gambar 4.5. <i>Quality Management Control Procedure</i>	57
Gambar 4.6. Hubungan RCMS dengan sistem pendukung lain	58
Gambar 4.7. Diagram statistik waktu penyelesaian masalah pelanggan ...	62
Gambar 4.8. Pencapaian KPI rata-rata waktu tanggap	67
Gambar 4.9. Pencapaian KPI prosentasi rata-rata waktu tanggap	69
Gambar 4.10. Pencapaian KPI prosentasi rata-rata waktu penanganan problem	70
Gambar 5.1. <i>Framework</i> dari proses standar ISO/IEC 20000	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Sampel Detail waktu tanggap permasalahan	90
Lampiran 2. Sampel Detail waktu penanganan permasalahan	95
Lampiran 3. Sampel Detail permasalahan yang tertunda	100