

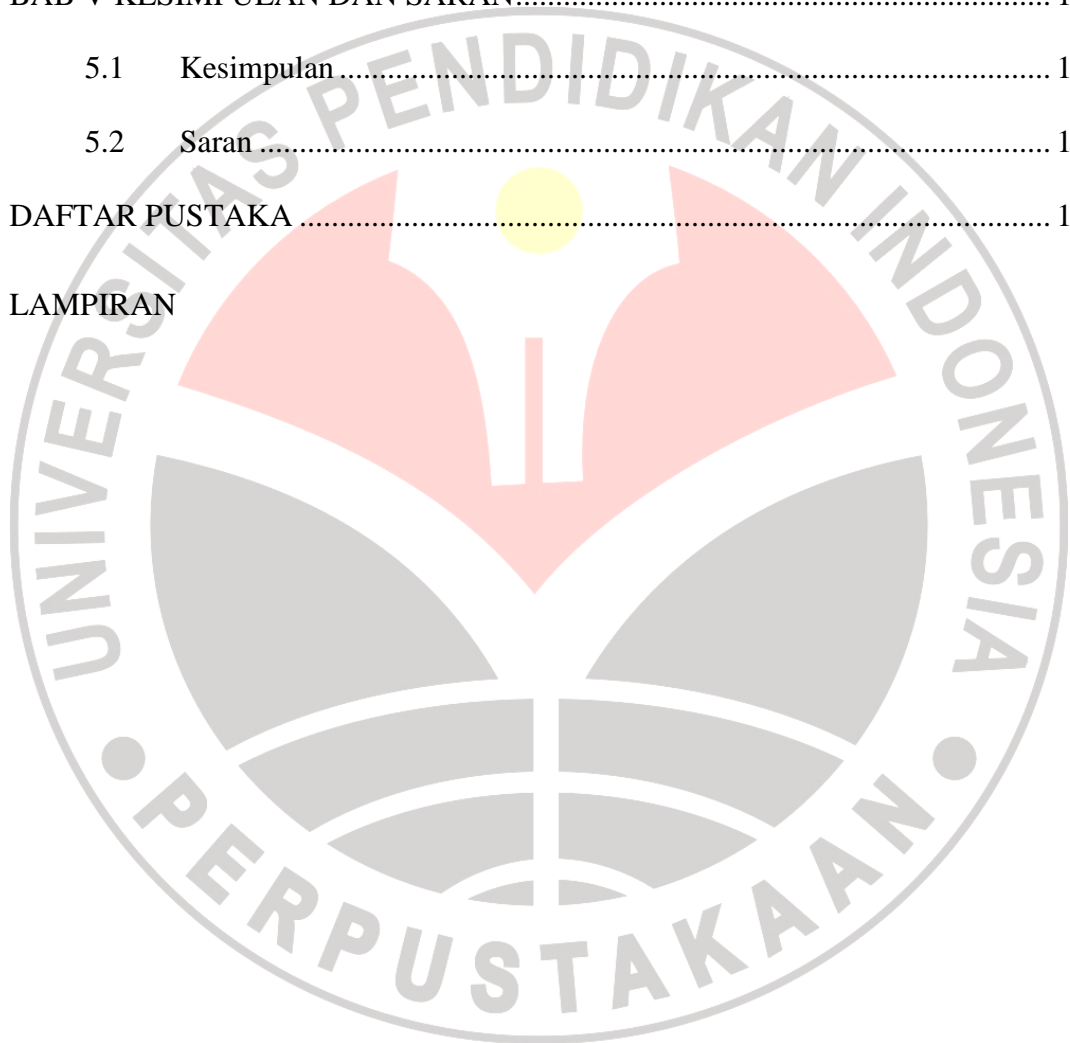
DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	9
2.1 Kajian Pustaka	9
2.1.1 Konsep kualitas	9
2.1.2 Sistem manajemen kualitas	12
2.1.3 Sistem manajemen kualitas ISO	14
2.1.3.1 Sejarah ISO 9000	14
2.1.3.2 Pengertian ISO 9000	16
2.1.3.3 Tujuan, alasan dan manfaat menerapkan ISO 9000	17

2.1.3.4	Jenis-jenis ISO 9000	18
2.1.3.5	Kunci penerapan ISO 9000	20
2.1.3.6	Tahapan penerapan ISO 9000	21
2.1.3.7	Prinsip-prinsip manajemen kualitas untuk ISO 9001:2000	22
2.1.3.8	Manfaat delapan prinsip manajemen kualitas	25
2.1.3.9	Manfaat sistem manajemen kualitas ISO 9001:2000	26
2.1.3.10	Petunjuk untuk peningkatan ISO 9001:2000 secara berkesinambungan	28
2.1.4	Konsep Kinerja	29
2.1.4.1	Definisi kinerja perusahaan	29
2.1.4.2	Fungsi-fungsi pekerjaan terkait kinerja perusahaan	32
2.1.4.3	Pengukuran dan penilaian kinerja	42
2.1.4.4	Manfaat pengukuran dan penilaian kinerja	49
2.1.5	Hubungan penerapan sistem manajemen kualitas berdasarkan ISO 9001:2000 dan kinerja perusahaan/organisasi	51
2.1.6	Penelitian-penelitian terdahulu berkaitan dengan objek dan variabel ..	58
2.2	Kerangka Pemikiran	58
2.3	Hipotesis	65
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN		66
3.1	Objek Penelitian	66
3.2	Metode dan Desain Penelitian	67
3.3	Operasionalisasi Variabel	68
3.4	Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	74

3.5	Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	76
3.6	Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	77
3.6.1	Uji Validitas.....	77
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	79
3.6.3	Teknik Analisis Data.....	80
3.6.4	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	81
3.6.5	Prosedur Pengolahan Data.....	84
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		86
4.1	Hasil Penelitian.....	86
4.1.1	Sejarah Singkat PT. Telekomunikasi Seluler Indonesia (Telkomsel).....	86
4.1.2	Profil Singkat <i>Call Center</i> PT. Telekomunikasi Seluler Indonesia (Telkomsel) Bandung.....	89
4.2	Hasil Pengukuran Sistem Manajemen Kualitas Berdasarkan ISO 9001:2000 (Variabel X).....	102
4.3	Deskripsi Variabel Penelitian.....	104
4.3.1	Deskripsi variabel sistem manajemen kualitas berdasarkan ISO 9001:2000.....	104
4.3.2	Dekripsi Variabel Kinerja <i>Call Center</i>	130
4.4	Analisis Data.....	142
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian.....	144
4.5.1	Analisis sistem manajemen kualitas berdasarkan ISO 9001:2000 PT.Telkomsel Bandung.....	144

4.5.2	Analisis kinerja <i>Call Center</i> PT. Telkomsel Bandung	148
4.5.3	Analisis hubungan penerapan sistem manajemen kualitas berdasarkan ISO 9001:2000 (Variabel X) dan kinerja <i>Call Center</i> (Variabel Y)	149
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		152
5.1	Kesimpulan.....	152
5.2	Saran	153
DAFTAR PUSTAKA		156
LAMPIRAN		



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kinerja operator <i>Call Center</i>	4
Tabel 2.1	Regulasi pencapaian standar kualitas pelayanan jasa teleponi dasar pada jaringan bergerak seluler untuk kinerja pelayanan.....	41
Tabel 2.2	Regulasi pencapaian standar kualitas pelayanan jasa teleponi dasar pada jaringan bergerak seluler untuk kinerja jaringan.....	42
Tabel 2.3	Penelitian terdahulu	58
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	69
Tabel 3.2	Komposisi pegawai <i>Call Center</i> PT. Telkomsel Bandung	76
Tabel 3.3	Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi	81
Tabel 3.4	Hasil uji validitas variabel X	82
Tabel 3.5	Hasil uji reliabilitas variabel X.....	83
Tabel 4.1	Sasaran mutu <i>Call Center</i>	92
Tabel 4.2	Komposisi pegawai <i>Call Center</i> PT. Telkomsel Bandung	100
Tabel 4.3	Aktivitas manajemen puncak dalam melaksanakan perubahan.....	105
Tabel 4.4	Kapabilitas manajemen puncak terhadap sasaran dan nilai kualitas ..	106
Tabel 4.5	Komitmen manajemen dalam mendorong perusahaan berorientasi pelanggan	108
Tabel 4.6	Pernyataan visi/misi yang mencakup prinsip-prinsip dalam hal kualitas telah dikomunikasikan ke seluruh perusahaan dan didukung oleh karyawan	109

Tabel 4.7	Penetapan kebijakan mutu sesuai dengan tujuan dan kebijakan perusahaan	111
Tabel 4.8	Tidak tercipta kesatuan tujuan di dalam perusahaan	112
Tabel 4.9	Karyawan memiliki kesadaran (<i>awareness</i>) terhadap pentingnya kualitas dan pemahaman bahwa kualitas juga menjadi tanggung jawabnya	113
Tabel 4.10	Manajemen meriset kebutuhan pelanggan sebagai acuan kualitas	114
Tabel 4.11	Karyawan paham dan sadar mengenai kebutuhan konsumen	115
Tabel 4.12	Keberadaan standar penanganan keluhan pelanggan untuk produk dan layanan	116
Tabel 4.13	Adanya program pemantauan dan pengukuran kepuasan konsumen secara berkesinambungan	117
Tabel 4.14	Ketersediaan SOP dan dokumentasi operasional	118
Tabel 4.15	Keberadaan perancangan dan perencanaan SOP efektif dan efisien ..	119
Tabel 4.16	Ketersediaan teknologi guna menghasilkan pelayanan sesuai dengan standar kualitas	121
Tabel 4.17	Ketersediaan program <i>benchmarking</i> berkesinambungan	122
Tabel 4.18	Adanya orientasi perusahaan pada tindakan pencegahan ketidaksesuaian proses atau produk/jasa.....	123
Tabel 4.19	Kegiatan perusahaan mengumpulkan, menganalisis dan menggunakan data pengendalian mutu guna ditingkatkan	124
Tabel 4.20	Kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penerapan sistem mutu	125

Tabel 4.21	Pengaruh kompetensi bidang kerja karyawan terhadap mutu produk	126
Tabel 4.22	Adanya implementasi program pengukuran kepuasan karyawan.....	127
Tabel 4.23	Implementasi program penilaian kinerja bagi setiap departemen dan karyawan.....	128
Tabel 4.24	Kesesuaian pelaksanaan program pendidikan dan pelatihan karyawan dengan rencana kualitas	129
Tabel 4.25	Kinerja pelayanan <i>Call Center</i> PT. Telkomsel.....	131
Tabel 4.26	Parameter kinerja tagihan	133
Tabel 4.27	Parameter pemenuhan permohonan aktivasi	135
Tabel 4.28	Parameter penanganan keluhan umum pelanggan.....	136
Tabel 4.29	Parameter laporan gangguan layanan	137
Tabel 4.30	Kemampuan menjawab operator <i>Call Center</i> terhadap panggilan dalam 30 detik.....	138
Tabel 4.31	Hasil penemuan data sekunder penanganan <i>Call Center</i> terhadap kinerja jaringan PT. Telkomsel.....	139
Tabel 4.32	Pencapaian nilai <i>Endpoint Service Availability</i>	140
Tabel 4.33	Pencapaian pengiriman pesan singkat tidak lebih dari 3 menit.....	141
Tabel 4.34	Data input analisis korelasi <i>spearman rank</i>	142