

INTISARI

Tujuan dari penelitian ini yaitu, dapat menggambarkan penerapan Sistem Manajemen Mutu berdasarkan prosedur ISO 9001:2000 pada sebuah perusahaan AMDK (Air Minum Dalam Kemasan). Dengan adanya penelitian ini dapat membantu para pembaca untuk mengetahui pentingnya dalam memiliki Manajemen Mutu khususnya Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000. Hal ini perlu kita pelajari karena dengan adanya Sistem Manajemen Mutu yang handal, tentu akan dapat memenuhi kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian Sistem Manajemen Mutu pada PT Bromo Tirta Lestari ini dilakukan dengan cara deskriptif murni yaitu, menggambarkan kondisi penerapan ISO 9001:2000 dengan menggunakan populasi PT Bromo Tirta Lestari (sebuah perusahaan AMDK merek Alamo). Metode pengolahan data dianalisa dengan menggunakan tabulasi data.

Hasil dari penelitian ini dapat diketahui bahwa perusahaan tersebut telah memenuhi kedelapan pasal sesuai dengan prosedur ISO 9001:2000. Namun, ada beberapa poin dari pasal 7 yang memang tidak diterapkan. Poin pasal tersebut yaitu, pasal 7.3 tentang desain dan pengembangan, pasal 7.5.2 tentang validasi proses produksi dan penyediaan jasa, serta pasal 7.5.4 tentang barang milik pelanggan. Hal ini merupakan pengecualian dari perusahaan untuk tidak menerapkan karena terdapat persyaratan atau kebijakan tertentu dari perusahaan. Dan SDM perusahaan bisa lebih ditingkatkan lagi kinerjanya untuk bisa mengikuti prosedur ISO 9001:2000.

Kata kunci: Manajemen mutu, Sistem Manajemen Mutu, kepuasan konsumen, ISO 9001:2000.

ABSTRACT

This study aims to description for Quality Management System from ISO 9001:2000 procedure in the mineral water company. In this study we know important ababout Quality Management as specially about Quality Management System ISO 9001:2000. Because if we have good Quality Management System, we can make come true about customer satisfaction.

This Quality Management System study about PT Bromo Tirta Lestari is use the pure descriptive, because this study is descript for PT Bromo Tirta Lestari Quality Management System ISO 9001:2000. Analyze the data method use data tabulation.

The study found that this company haved the ISO 9001:2000 from the eight clausul procedur. But they have three points of clausul not use in this company. That three points are 7.3 about Design and Development; 7.5.2 about Validation of processes for production and service provesion; and 7.5.4 about Customer Property. This points of clausul not use in the company, because the company have different policy about that clausul. And the human resource in the company will be improve follow this ISO 9001:2000 procedure.

Keywords: Quality Management, Quality Management System, Customer Satisfaction, ISO 9001:2000.