

ABSTRAK

ISO 9001:2015 merupakan Standar penilaian secara Internasional yang memberikan penilaian terhadap sistem manajemen kualitas di Direktorat Layanan Teknologi Informasi, dan penilaian ISO 9001:2015 berguna dalam mendukung Universitas Kristen Maranatha untuk mendapatkan sertifikat internasional. Penerapan Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001:2015 pada Direktorat Layanan Teknologi Informasi Maranatha penting dilakukan sebagai penyedia infrastruktur, prosedur, proses dan sumber daya yang dibutuhkan dalam kegiatan membantu memonitor dan meningkatkan kinerja demi mendorong efisiensi, layanan pelanggan serta meningkatkan manajemen kualitas. Penerapan Sistem Manajemen Kualitas 9001:2015 sebagai tindaklanjut terhadap hasil audit internal yang dilakukan Direktorat Layanan Maranatha pada tahun 2016 dan sebagai persiapan pendokumentasian audit internal untuk tahun 2017.

Kata kunci:

Direktorat Layanan Teknologi Informasi Maranatha, Hasil Audit Internal, ISO 9001:2015, Meningkatkan Sistem Manajemen Kualitas, Universitas Kristen Maranatha.



ABSTRACT

ISO 9001: 2015 is an International assessment standard that provides an assessment of the quality management system at the Direktorat Layanan Teknologi Informasi Maranatha, and ISO 9001: 2015 assessment is useful in supporting Maranatha Christian University to obtain international certificates. The implementation of the ISO 9001: 2015 Quality Management System at the Direktorat Layanan Teknologi Informasi Maranatha is important as a provider of infrastructure, procedures, processes and resources needed in activities to help monitor and improve performance to drive efficiency, customer service and improve quality management. Implementation of the Quality Management System 9001: 2015 as a follow-up to the results of the internal audit conducted by the Directorate of Maranatha Services in 2016 and in preparation for the internal audit documentation for 2017.

Keywords: Direktorat Layanan Teknologi Informasi of Maranatha, The Internal Audit Results, Improving Quality Management System, ISO 9001:2015, Maranatha Christian University



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN.....	ii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	iii
PRAKATA.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR SINGKATAN	xi
DAFTAR ISTILAH.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Pembahasan	2
1.4 Ruang Lingkup.....	2
1.5 Sumber Data.....	3
1.6 Sistematika Penyajian	3
BAB 2 KAJIAN TEORI	4
2.1 Sistem Manajemen Kualitas(Sistem Manajemen Mutu)	4
2.1.1 Pengertian Kualitas	4
2.2 <i>International Organization for Standarization (ISO) 9001</i>	4
2.2.1 Pengertian <i>International Organization for Standarization (ISO)</i>	4

2.2.2 Persyaratan Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001 : 2015	6
2.3 Kerangka Pemikiran.....	33
2.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	34
2.4.1 Lokasi dan Objek Penelitian	34
2.4.2 Variabel Penelitian	35
2.5 Standar Penilaian BPPJM	35
BAB 3 ANALISIS SISTEM	36
3.1 Langkah-Langkah Analisis Penelitian	36
3.2 Universitas Kristen Maranatha.....	36
3.2.1 Sejarah DLTI Maranatha	36
3.2.2 Analisis.....	39
3.2.3 Hasil Tercapai	41
3.3 Hasil Analisis	93
BAB 4 SIMPULAN DAN SARAN	100
4.1 Simpulan	100
4.2 Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA	101
RIWAYAT HIDUP PENULIS	A-1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	34
Gambar 3.2 Tampilan Struktur Organisasi DLTI Maranatha.....	37
Gambar 3.3 Daftar Isi Laporan Triwulan II Program Kerja TA. 2016/2017.....	42
Gambar 3.4 Dokumen Evaluasi Diri DLTI.....	43
Gambar 3.5 Dokumen Analisis SWOT.....	44
Gambar 3.6 Dokumen Rencana Strategis Universitas Kristen Maranatha 2014-2019 (Revisi 2016).....	45
Gambar 3.7 Tampilan Dokumen <i>Monitoring</i> DLTI Maranatha.....	48
Gambar 3.8 Dokumen Formulir Pengajuan Proyek.....	49
Gambar 3.9 Dokumen <i>Service Level Agreement</i>	50
Gambar 3.10 SOP Pengendalian Dokumen.....	53
Gambar 3.11 Dokumen <i>survey</i> pelanggan.....	54
Gambar 3.12 Dokumen Rekap Kepuasan Layanan Lab. Komputer lt. 9 GWM.....	55
Gambar 3.13 Dokumen Lembar Evaluasi Pelatihan.....	56
Gambar 3.14 Dokumen Surat Keputusan Rektor.....	58
Gambar 3.15 Tampilan Form Risk.....	60
Gambar 3.16 SOP Perencanaan Perubahan Sistem Manajemen Mutu.....	63
Gambar 3.17 Dokumen data karyawan dari Divisi Sumber Daya Manusia.....	64
Gambar 3.18 SOP Prosedur Pengajuan Barang Infrastruktur IT.....	65
Gambar 3.19 Formulir Laporan Notulensi Rapat DLTI Maranatha.....	83
Gambar 3.20 Tampilan SOP Pengendalian Dokumen.....	84
Gambar 3.21 Dokumen Progress Projek DLTI Maranatha Agustus 2016-Mei 2017.....	86
Gambar 3.22 Tampilan SOP Perilisan Produk.....	88
Gambar 3.23 Dokumen SOP Pengendalian Produk tidak Sesuai Persyaratan.....	89
Gambar 3.24 Tampilan Rekap Kepuasan Layanan Laboratorium Komputer.....	90
Gambar 3.25 Tampilan SOP Peningkatan Mutu dan Efektivitas Manajemen Mutu.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel hasil analisis audit mutu internal unit kerja.....	39
Tabel 3.2 Daftar SOP DLTi Maranatha.....	51
Tabel 3.3 Daftar Dokumen IK DLTi Maranatha.....	52
Tabel 3.4 Daftar policy di DLTi Maranatha.....	58
Tabel 3.6 Daftar Sasaran Mutu di DLTi Maranatha.....	61
Tabel 3.7 Rancangan dokumen usulan Sasaran Mutu DLTi Maranatha.....	62
Tabel 3.8 Daftar Dokumen Dukungan DLTi Maranatha.....	65
Tabel 3.9 Daftar deskripsi jabatan di DLTi Maranatha.....	66
Tabel 3.10 Tabel Sertifikat Pegawai DLTi Maranatha.....	79
Tabel 3.11 Daftar Notulensi Rapat Rutin DLTi Maranatha.....	80
Tabel 3.12 Daftar SOP Produksi dan Layanan DLTi Maranatha.....	81
Tabel 3.13 Daftar Hasil Analisis.....	93

