

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal skripsi yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk kelulusan program S-1 jurusan Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Institut Manajemen Telkom.

Dalam penyusunan proposal skripsi ini penulis mendapat dukungan, perhatian, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis berterima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Tarcisius T. Sipayung.,MM, selaku dosen pembimbing yang dengan penuh perhatian selama ini meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis sampai penyelesaian proposal skripsi yang berjudul **“Pengaruh Komitmen Unit dalam Pelaksanaan Sistem Mutu Terpadu terhadap Kinerja Telkom R&D Center”**.
2. Bapak Budi Supardiman, Manager *Quality Management* Telkom R&D Center beserta staf Laboratorium *Planning & Controlling*, Ibu Nomarhinta, Bapak Hariyanto, dan Bapak Edi yang memberikan arahan dan informasi kepada penulis sampai penyelesaian proposal skripsi.
3. Orang tua tercinta, Edi Subiantoro dan Fibri Kustantini, yang senantiasa memberi mendukung dan mendoakan penulis dalam setiap kesempatan.
4. Kakak-Adik tersayang, Reza Bangkit Sanjaya dan Dimas Raka Wardhana yang selalu memberi motivasi kepada penulis.

5. Semua dosen Institut Manajemen Telkom yang telah berjasa kepada penulis. Terimakasih atas ilmu yang telah diberikan.
6. Sahabat - sahabat penulis, Arfiyah Citra, Dessy Cahyaning, Ratih Stassia, Fitri Pasaribu, Fadil, Aji dan teman – teman lain yang tak bisa disebut satu persatu. Kebersamaan dengan kalian sangatlah berharga dan akan selalu menjadi kenangan terindah sampai kapanpun.
7. Calon pacar dan sekaligus calon suami yang belum bisa disebutkan namanya. Ehm ☺

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan, namun demikian dengan segala keterbatasannya semoga dapat berguna.

Bandung, 27 September 2012

Nastiti Yuniansari

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh hubungan antara komitmen unit dalam pelaksanaan SMT terhadap kinerja Telkom R&D Center.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan dari hasil kuesioner yang disebarakan kepada karyawan Telkom R&D Center. Sedangkan data sekunder didapatkan dari dokumen SMT dan data kinerja Telkom R&D Center. Metode pengumpulan data adalah menggunakan metode purposive sampling yang tersebar pada seluruh unit area kerja Telkom R&D Center.

Penelitian ini menghasilkan beberapa penemuan yang menerima hipotesis penelitian. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa komitmen unit dalam pelaksanaan SMT berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja Telkom R&D Center.

Kata kunci : Sistem manajemen mutu, ISO 9001:2008, ISO 17025:2005, kinerja perusahaan.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
KATA PENGANTAR	ii
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Visi dan Misi.....	2
1.1.2 Struktur Organisasi	2
1.1.3 Lingkup Pekerjaan	3
1.1.4 Layanan dan Produk	4
1.2 Latar Belakang	4
1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Kegunaan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.6 Sistematika Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Tinjauan Pustaka	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 <i>Total Quality Management (TQM)</i>	Error! Bookmark not defined.

2.1.2 Sistem Manajemen Mutu –SMM ISO	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 SMM ISO 9001	18
2.1.4 ISO 9001:2008	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 ISO 17025:2005	Error! Bookmark not defined.
2.1.6 Tahapan Pelaksanaan Audit	28
2.1.7 Temuan Ketidaksesuaian (<i>Nonconformities / NC</i>)	36
2.1.8 Komitmen Organisasi	38
2.1.9 Kinerja Organisasi menurut <i>Balanced Scorecard</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Terdahulu	47
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	48
2.4 Perumusan Hipotesis	49
2.5 Batasan Penelitian	49
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Variabel Operasional	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Operasionalisasi variabel	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Skala Pengukuran	53
3.3 Tahapan Penelitian	54
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	56
3.4.1 Data Primer	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Data Sekunder	56
3.5 Teknik Sampling	57
3.5.1 Populasi	57
3.5.2 Sampel	57
3.6 Desain Kuesioner	58
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	58

3.7.1 Uji Validitas	58
3.7.2 Uji Reliabilitas	61
3.8 Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.8.1 <i>Rank Order</i>	62
3.8.2 Regresi Linear Sederhana	63
3.8.3 Koefisien Determinasi	64
3.8.4 Uji Korelasi Pearson	64
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	66
4.1 Karakteristik Responden	66
4.2 Pembahasan & Hasil Penelitian	68
4.2.1 Analisis Variabel Komitmen Unit dalam Pelaksanaan SMT	68
4.2.2 Analisis Variabel Kinerja Telkom R&D Center	81
4.3 Uji Normalitas	97
4.4 Analisis Korelasi Pearson.....	98
4.5 Uji Regresi Linear	99
4.6 Analisis Koefisien Determinasi	100
4.7 Uji Hipotesis.....	101
BAB V KESIMPULAN & SARAN	103
5.1 Kesimpulan	103
5.2 Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Telkom R&D Center	1
Gambar 1.2 Struktur Organisasi Telkom R&D Center	2
Gambar 1.3 Tingkat Komitmen Unit dalam Pelaksanaan SMT & Kinerja Telkom R&D Center tahun 2010&2011	9
Gambar 2.1 Hubungan antara Nilai, Sikap, dan Perilaku	41
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	49
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	54
Gambar 4.1 Jabatan Responden	64
Gambar 4.2 Masa Kerja Responden	65
Gambar 4.3 Pendidikan Terakhir Responden	65
Gambar 4.4 Interpretasi Skor Mengenai Komitmen Unit dalam Pelaksanaan SMT	67
Gambar 4.5 Interpretasi Skor Mengenai Pengumpulan MLR	68
Gambar 4.6 Interpretasi Skor Mengenai Pengumpulan MLED	70
Gambar 4.7 Interpretasi Skor Mengenai Pelaksanaan Audit	73
Gambar 4.8 Interpretasi Skor Mengenai Temuan Ketidaksesuaian Audit	75
Gambar 4.9 Interpretasi Skor Mengenai <i>Closing</i> Audit	77
Gambar 4.10 Interpretasi Skor Mengenai Kinerja	80
Gambar 4.11 Interpretasi Skor Mengenai Perspektif Finansial	82
Gambar 4.12 Interpretasi Skor Mengenai Perspektif <i>Customer</i>	85
Gambar 4.13 Interpretasi Skor Mengenai Perspektif <i>Internal Business Process</i>	88
Gambar 4.14 Interpretasi Skor Mengenai Perspektif <i>Learning&Growth</i>	91
Gambar 4.15 Uji Normalitas	95

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persyaratan ISO 9001:2008	22
Tabel 2.2 Persyaratan ISO 17025:2005	26
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu	47
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	52
Tabel 3.2 Tabel Jumlah Sampel.....	56
Tabel 3.3 Uji Validitas Komitmen Unit dalam Pelaksanaan SMT	57
Tabel 3.4 Uji Validitas Kinerja.....	58
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	60
Tabel 3.6 Kriteria Interpretasi Indikator	61
Tabel 3.7 Nilai Kekuatan dalam Korelasi Pearson	63
Tabel 4.1 Tanggapan Responden Mengenai Pengumpulan MLR	69
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Mengenai Pengumpulan MLED.....	71
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Mengenai Pelaksanaan Audit	73
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Temuan Ketidaksesuaian Audit	76
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai <i>Closing</i> Audit	78
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Perspektif Finansial	81
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Perspektif <i>Customer</i>	86
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Perspektif <i>Internal Business Process</i>	89
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Perspektif <i>Learning&Growth</i> ...	92
Tabel 4.10 Hasil Uji Korelasi Pearson.....	97
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linear	98
Tabel 4.12 Hasil Koefisien Determinasi.....	99
Tabel 4.13 Hasil Uji Hipotesis.....	102

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	111
Lampiran 2 Hasil Kuesioner Variabel X	117
Lampiran 3 Hasil Kuesioner Variabel Y	121
Lampiran 4 Hasil Kuesioner Karakteristik Responden.....	127
Lampiran 5 Hasil Uji SPSS Uji Validitas dan Realibilitas Varibael X.....	131
Lampiran 6 Hasil Uji SPSS Uji Validitas dan Realibilitas Varibael Y.....	133