

ABSTRAK

Case Study tentang analisis proses penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001-2008 terkait klausul 6 (manajemen sumber daya) di Balmon Kelas II Surabaya, dilihat dari empat dimensi, yaitu ,Penyediaan Sumber Daya, Sumber Daya Manusia, Infrastruktur dan Lingkungan Kerja. Proses penerapan SMM di Balmon Kelas II Surabaya akan diperbandingkan antara kondisi aktual di lapangan dengan standar yang dipersyaratkan ISO 9001-2008. Sebelum diperbandingkan, perlu diketahui kriteria tujuan yang menjelaskan indikator perbaikan kinerja terkait penerapan SMM ISO 9001-2008. Pencarian kriteria tujuan ini diperoleh dari hasil *interview* dengan *Key Person* dan hasil olah data menggunakan metode Analisis Faktor. Data penelitian diperoleh dari 75 sample responden yang terdiri dari 55 orang pengguna jasa (operator selular) dan 20 orang penyedia jasa (pegawai Balmon Kls II Surabaya). Hasil Analisis Faktor menetapkan 3 kriteria tujuan yang dapat menjelaskan indikator perbaikan kinerja yaitu Tingkat *complain* pengguna jasa berdasarkan kualitas dan kuantitas jasa, Potensi konflik Internal dan Eksternal serta Efisiensi biaya, waktu dan tenaga.

Ketiga kriteria tersebut kemudian diolah menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* untuk menentukan nilai agregat Gap klausul 6 yang ditemukan dari hasil *direct observation*, *Interview* dengan 10 orang *Key Person*, *archieval record*, *literature review*, kuesioner, dan *linking data to proposition*. Hasil olah data AHP menunjukkan bahwa meskipun secara umum proses penerapan SMM ISO 9001-2008 telah berjalan dengan baik, namun masih terdapat Gap pada proses penerapan di klausul 6 yaitu (6.1) penyediaan sumber daya, (6.2) sumber daya manusia, dan (6.3) infrastruktur. Penerapan pada klausul 6.2 : Sumber Daya Manusia memiliki nilai rata-rata yang paling tinggi sebesar: 0.514 untuk kriteria utama yaitu tingkat *complain* pengguna jasa. Artinya proses penerapan pada klausul 6.2 (sumber daya manusia) harus segera diselaraskan dengan standar SMM ISO 9001-2008 agar Balmon Kls II Surabaya dapat memenuhi persyaratan produk (jasa) dan memenuhi kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : *SMM ISO 9001-2008, Klausul 6 (manajemen sumber daya), Analisis faktor perbaikan kinerja, Analytical Hierachy Process, Case Study.*