

**PELAKSANAAN GUGUS KENDALI MUTU DALAM RANGKA  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA  
PT.TELKOM KANDATEL MALANG**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN  
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI  
JURUSAN AKUNTANSI**



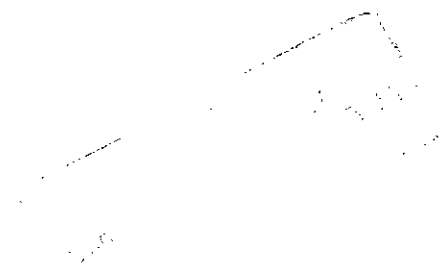
**DIAJUKAN OLEH  
SOPHIA LATIFA  
No. Pokok : 040023582-E**

**KEPADA  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2004**

Surabaya, 8 Juli 2003  
Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing

  
Sri Iswati, Hj. Dra., Msi., Ak.



**SKRIPSI**

**PELAKSANAAN GUGUS KENDALI MUTU DALAM RANGKA  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA  
PT. TELKOM KANDATEL MALANG**

**DIAJUKAN OLEH :**

**SOPHIA LATIFA**

**NO. Pokok : 040023582 – E**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH**

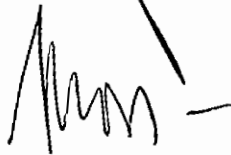
**DOSEN PEMBIMBING,**



**SRI ISWATI, HJ. Dra., M.Si., Ak**

**TANGGAL.....3-3-2004.**

**KETUA PROGRAM STUDI,**



**Moh. SUYUNUS, Drs., MAFIS., Ak.**

**TANGGAL.....4-3-04**

## ABSTRAKS

Pengendalian Mutu Terpadu (PMT) atau *Total Quality Control* (TQC) adalah salah satu manajemen mutu yang digunakan oleh suatu organisasi untuk memajukan organisasinya melalui peningkatan mutu secara terpadu untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, baik karyawan perusahaan sebagai pemakai proses selanjutnya maupun pelanggan sebagai pemakai *output* perusahaan. Seiring dengan ramainya iklim kompetisi bisnis telekomunikasi di Indonesia, PT.TELKOM sebagai BUMN yang memberikan pelayanan / jasa telekomunikasi dituntut untuk memacu kualitas pelayanan agar mampu memenangkan persaingan dengan perusahaan yang memberikan pelayanan sejenis lainnya. Salah satu strategi adalah menerapkan dan menggiatkan kegiatan GKM. Penerapan GKM dalam organisasinya terus diupayakan PT.TELKOM secara konsisten guna mendukung kebijaksanaan mutu TELKOM untuk mencapai predikat Operator Kelas Dunia (*World Class Operator / WCO*)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menggambarkan pelaksanaan Gugus Kendali Mutu (GKM) dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, kontribusi yang diberikan dari pelaksanaan GKM, dan mengetahui kendala dalam pelaksanaan GKM serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif. Adapun fokusnya adalah Gugus Kendali Mutu pada PT.(Persero) Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Kandatel Malang

Hasil penelitian menggambarkan bahwa pemberdayaan kelompok-kelompok kecil / GKM sebagai bagian dari Pengendalian Mutu Terpadu (PMT) merupakan suatu cara yang efektif untuk meningkatkan mutu dengan segala spesifikasinya yang menghasilkan kepuasan konsumen termasuk mutu pelayanan. Pemberdayaan kelompok-kelompok kecil / GKM dari unit kerja yang sama dengan memutar lingkaran PDCA (*Plan, Do, Check, Action*) dan menggunakan teknik kendali mutu akan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan. PT.TELKOM juga telah menerapkan sistem kualitas ISO 9000 untuk menjaga konsistensi perbaikan yang telah dicapai (standar minimal).