

## ABSTRAK

Persaingan dunia usaha yang semakin ketat menuntut perusahaan untuk meningkatkan kualitas produknya. Dalam usaha untuk meningkatkan kualitas produknya, perusahaan harus memiliki sistem manajemen mutu yang baik dan terstandarisasi. ISO 9001:2000 merupakan sertifikasi sistem manajemen mutu perusahaan. Penerapan ISO 9001:2000 dapat memberikan kerangka kerja bagi perbaikan berlanjut dan meningkatkan kemungkinan peningkatan kepuasan pelanggan dan kepuasan pihak berkepentingan yang lain. Penerapan sistem manajemen mutu yang telah terstandarisasi (ISO 9001:2000) diharapkan kualitas produk yang dihasilkan akan meningkat, sehingga kepuasan pelanggan juga meningkat.

PT Kertas Leces (Persero) telah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 sejak tahun 2002. Dengan adanya penerapan ISO 9001:2000 tersebut, seharusnya telah terjadi perbaikan kualitas pada PT Kertas Leces (Persero). Penerapan ISO 9001:2000 seharusnya mampu memperbaiki kinerja internal dari PT Kertas Leces (Persero).

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui keberhasilan ISO 9001:2000 dalam meningkatkan kualitas pada PT Kertas Leces (Persero). Keberhasilan ISO 9001:2000 diukur dengan menandingkan antara biaya yang dikeluarkan perusahaan dalam menciptakan kualitas (biaya kualitas) dengan kinerja perusahaan yang dinyatakan dalam kapabilitas *sigma*. Selain itu, perubahan distribusi relatif biaya kualitas juga dianalisis untuk mengetahui keefektifan dan keefisienan biaya kualitas pada jangka waktu penelitian. Pemilihan objek penelitian dan penghitungan kapabilitas *sigma* menggunakan pendekatan *six sigma*, yaitu fase *define* dan fase *measure*.

Penelitian dilakukan pada sub unit mesin kertas III PT Kertas Leces (Persero) yang memiliki proporsi *defect* terbesar pada proses produksinya. Dalam penandingan antara biaya kualitas dan kapabilitas *sigma* diketahui bahwa setelah ISO 9001:2000 semakin efektif dan efisien, serta mampu menaikkan kapabilitas *sigma* perusahaan. Dalam kurun waktu penelitian, yaitu tahun 2000-2005 ada kecenderungan biaya kualitas turun seiring dengan peningkatan kapabilitas *sigma*. Selain itu, setelah penerapan ISO 9001:2000 distribusi relatif biaya kualitas sudah semakin baik, dimana pada tahun 2002 proporsi biaya bernilai tambah meningkat bahkan pada tahun-tahun selanjutnya biaya kualitas didominasi oleh biaya-biaya bernilai tambah. Biaya kualitas setelah penerapan ISO 9001:2000 didominasi oleh biaya-biaya yang memiliki pengaruh pada perbaikan kualitas dan pemborosan biaya karena kualitas yang buruk dapat ditekan. Dari analisis diatas penulis menyimpulkan bahwa penerapan ISO 9001:2000 pada PT Kertas Leces (Persero) berhasil karena dapat meningkatkan kualitas dan peningkatan kualitas tersebut sebanding dengan biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan dalam menciptakan kualitas.