

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Maksud dan Tujuan	4
1.4. Kegunaan Laporan Tugas Akhir	4
1.5. Metodologi Tugas Akhir	5
1.6. Lokasi dan Lamanya Praktek Kerja	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pengertian Manajemen.....	7
2.2. Pengertian Manajemen Produksi dan Operasi	8
2.3. Total Quality Management (TQM)	9
2.3.1 Pengertian Total Quality Management (TQM)...	9
2.3.2 Lingkaran Pengendalian.....	10
2.4 Pengertian Mutu	12
2.4.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mutu.....	12
2.4.2 Manfaat Mutu.....	14
2.4.3 Dimensi Mutu / Kualitas	15
2.5 Pengertian Jasa	16
2.5.1 Dimensi Mutu untuk Jasa.....	16
2.6 ISO 9001: 2000	17
2.6.1 Manfaat Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000	18
2.6.2 Persyaratan Dokumentasi.....	19

2.6.3	Klausul Pengendalian Dokumen	21
2.6.4	Klausul Pengendalian Catatan Mutu	22
2.7	Pengertian Pengendalian Mutu	23
2.7.1	Tahap-Tahap Kegiatan Pengendalian Mutu.....	23
2.7.2	Tujuh Alat Pengendalian Mutu	26

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1.	Objek Penelitian	31
3.1.1.	Sejarah Singkat PT PLN (Persero)	31
3.1.2.	Kegiatan Perusahaan.....	37
3.1.3.	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	38
3.4.	Metodologi Tugas Akhir	44

BAB IV ANALISA

4.1.	Pelaksanaan Pengendalian Mutu pada PT PLN UPJ Kopo .	46
4.1.1	Tujuan Pengendalian Mutu PT PLN UPJ Kopo	47
4.1.2	Standarisasi Mutu Yang Digunakan PT PLN UPJ Kopo.....	48
4.1.3	Rencana Mutu Proses Pemulihan dan Frekwensi Gangguan	49
4.1.3.1	Prosedur Kerja Unit Gangguan	50
4.1.3.1.1	Intruksi Kerja Penerimaan Gangguan	51
4.1.3.1.2	Intruksi Kerja Pemulihan Gangguan	52
4.1.4	Rencana Mutu Proses Pengukuran Beban Gardu & Tegangan Ujung.....	54
4.1.4.1	Pemeliharaan Preventif JTR (Jaringan Tengah Ujung) / SR (Sambungan / Saluran Rumah)	54
4.1.2	Perbaikan JTR / SR	55

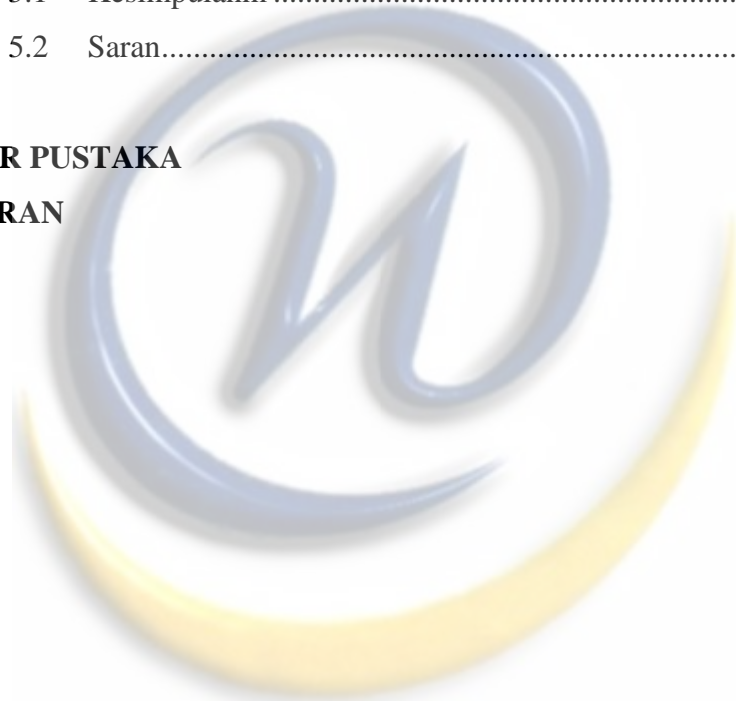
4.1.5	Pemantauan dan Pengukuran	56
4.2.	Masalah-Masalah yang Dihadapi Dalam Pengendalian Mutu	57
4.2.1	Analisa Menggunakan Diagram Sebab Akibat.....	58
4.3	Penyelesaian Masalah yang Dihadapi Dalam Pengendalian Mutu	59

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulanm	61
5.2	Saran.....	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

Gambar Lingkaran Pengendalian

Gambar 2.1 Diagram sebab akibat

Gambar 2.2 Check Sheet

Gambar 2.3 Diagram Pareto

Gambar 2.4 Control Cart

Gambar 2.5 Histrogram

Gambar 2.6 Diagram Sebar

