

## ABSTRAK

Era pasar bebas saat ini telah mendorong perusahaan untuk terus meningkatkan mutu agar dapat bertahan dan meningkatkan posisinya dalam persaingan. Hal ini dapat dilihat dari peningkatan popularitas sertifikasi standar internasional ISO 9001:2008 yang digunakan sebagai standar mutu bersama oleh hampir seluruh negara di dunia. Standar ISO 9001:2008 kini mulai diterapkan oleh berbagai jenis organisasi maupun perusahaan. Salah satunya oleh unit *Innovation & Design Center (IDeC)* PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom). Meskipun standar mutu ISO 9001:2008 telah lama diterapkan oleh unit tersebut, namun adanya transformasi organisasi yang mengarah kepada inovasi menyebabkan unit Telkom IDeC perlu untuk mengevaluasi sistem manajemen sesuai standar mutu yang digunakan untuk mengontrol realisasi produk dalam memfasilitasi Telkom memberikan produk yang inovatif. Penelitian ini terdapat tiga fase. Fase pertama adalah melakukan analisis deksriptif dari pengumpulan kuesioner untuk mengetahui tingkat penerapan sistem mutu tentang realisasi produk ISO 9001:2008 oleh unit Telkom IDeC. Selanjutnya fase kedua adalah analisis hasil wawancara dengan menggunakan *software* ATLAS.ti untuk menggali informasi yang lebih spesifik. Fase terakhir adalah fase pencampuran dengan mengkombinasikan informasi yang diperoleh dari dua fase sebelumnya.

Sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 tentang realisasi produk telah direncanakan dan dilaksanakan dengan sangat baik sesuai kebutuhan unit Telkom IDeC. Hal ini berdasarkan pada perolehan presentase skor seluruh item variabel realisasi produk yang termasuk ke dalam kategori sangat baik. Namun dilihat secara spesifik, proses perancangan dan pengembangan berdasarkan sub klausul realisasi produk ISO 9001:2008 ternyata masih belum maksimal.

Kata Kunci: Sistem Manajemen Mutu, ISO 9001:2008, Realisasi Produk