

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan studi mengenai analisis penerapan SMM ISO 9001:2008 di Institut Manajemen Telkom Program Studi S-1 Administrasi Bisnis.. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana penerapan SMM ISO 9001:2008 dan faktor yang menjadi kendala dalam penerapan SMM ISO 9001:2008 di Program Studi S-1 Administrasi Bisnis.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan metode penelitiannya kualitatif.. Populasi yang digunakan dalam hal ini *social situation* adalah penerapan ISO 9001:2008 di Institut Manajemen Telkom Prodi S-1 Administrasi Bisnis, sedangkan penentuan sampel menggunakan teknik *total sampling*. Narasumber dalam penelitian ini terdiri dari tiga orang yang memiliki kualifikasi, pengalaman dan kewenangan di Program Studi S-1 Administrasi Bisnis. Teknik analisis menggunakan *self-assessment* untuk mengetahui kinerja sesungguhnya. *Maturity level* untuk mengetahui tingkat pencapaian penerapan ISO 9001:2008, dan *Root Cause Analysis-Tree Diagram Method* untuk mengetahui inti permasalahan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan penerapan ISO 9001:2008 di Institut Manajemen Telkom Program Studi S1 Administrasi Bisnis sudah berjalan dengan baik. Pencapaian penerapan per klausul di antaranya ialah penerapan klausul 4 berada di *maturity level* 4, klausul 5 berada di *maturity level* 4, klausul 6 berada di *maturity level* 4, klausul 7 berada di *maturity level* 3, klausul 8 berada di *maturity level* 3

Rekomendasi bagi Program S-1 Administrasi Bisnis agar menyediakan fasilitas *self service* pembuatan surat, membuat Instruksi Kerja Penyusunan Jadwal Perkuliahan, menetapkan waktu minimal jadwal pengganti perkuliahan, meningkatkan komunikasi dan kerja sama antar bagian, khususnya antara bagian Prodi, Logistik dan SISFO untuk saling memfasilitasi dan mendukung dalam mengatasi permasalahan, dan menyusun Instruksi Kerja Validasi Nilai Ujian.

Kata Kunci: ISO 9001:2008, Manajemen Mutu, Pendidikan, *self-assessment*, *maturity level*.