

## ABSTRAKSI

PT Mada Wikri Tunggal memiliki komitmen untuk menghasilkan produk yang bermutu sesuai dengan persyaratan dan harapan pelanggan, dengan cara melaksanakan dan memelihara sistem manajemen mutu sesuai dengan standar ISO 9001:2000. Akan tetapi selama satu tahun belakangan ini sejak tahun 2009 PT Mada Wikri Tunggal mengalami kendala dalam implementasi ISO 9001:2000. Ada beberapa hal yang menyebabkan kurang maksimalnya implementasi ISO 9001:2000 di PT Mada Wikri Tunggal. Berdasarkan hasil pengecekan dokumen rekaman yang diperlukan dan dipersyaratkan dalam rangka sertifikasi ISO 9001:2000 terdapat beberapa dokumen rekaman yang belum terkendali yaitu dokumentasi tinjauan ulang manajemen (5.6) dan laporan hasil audit internal (8.2.2).

Pada penelitian ini dilakukan perbaikan implementasi ISO 9001:2000 dengan menggunakan pendekatan USE-PDSA. Data yang digunakan adalah data dokumen rekaman yang diperlukan dalam ISO 9001:2000 dan *management review* di PT Mada Wikri Tunggal. Untuk memahami masalah dan mencari akar penyebab masalah digunakan alat pengendali mutu yaitu diagram sebab-akibat dan diagram pareto. Hasil dari analisa masalah tersebut akan menjadi fokus dari perencanaan usulan perbaikan implementasi ISO 9001:2000.

Penelitian ini menghasilkan *design continous improvement* untuk implementasi ISO 9001:2000 pada PT Mada Wikri Tunggal, *design continous improvement* dimulai dengan mengidentifikasi dan menganalisa masalah implementasi ISO 9001:2000 pada PT Mada Wikri Tunggal kemudian memberikan usulan perbaikan yang nantinya akan dilakukan perbaikan secara terus menerus. Selain itu, penelitian ini juga menghasilkan prosedur tinjauan manajemen untuk implementasi ISO 9001:2000.

Kata Kunci : ISO 9001:2000, USE-PDSA, *management review*