

## ABSTRAK

ISO 9001 telah diterapkan di lingkungan PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sumatera Barat semenjak tahun 2001. Dalam perjalanannya masih ditemukan ketidaksesuaian implementasi ISO 9001, hal ini terlihat dengan adanya temuan dari hasil audit ISO 9001 oleh lembaga independent.

Tesis ini bertujuan untuk mengetahui Critical Success Factor (Faktor Penentu Keberhasilan) implementasi ISO 9001 di lingkungan PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sumatera Barat agar Manajemen dapat mengoptimalkan pikiran dan tenaga kepada faktor kritis untuk keberhasilan implementasi ISO 9001 sehingga dapat mencapai sasaran perusahaan diantaranya kepuasan pelanggan.

Dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada level Supervisor Dasar (jabatan struktural paling rendah) yang mengawasi langsung implementasi ISO 9001 pada Unit Layanan PLN, dan diolah menggunakan aplikasi SPSS, didapat bahwa Infrastruktur dan Perbaikan Berkelanjutan adalah Faktor yang paling dominan untuk keberhasilan implementasi ISO 9001.

Kata kunci: Implementasi ISO 9001, Critical Success Factor

## ABSTRACT

ISO 9001 has been implemented in the PT PLN (Persero) West Sumatra Regional Main Unit since 2001. In its journey, there are still some discrepancies in the implementation of ISO 9001, this can be seen from the findings of the ISO 9001 audit results by independent institutions.

This thesis aims to determine the Critical Success Factors for the implementation of ISO 9001 in the PT PLN (Persero) West Sumatra Region Main Unit so that Management can optimize their thoughts and energy on critical factors for the successful implementation of ISO 9001 so that they can achieve company goals including satisfaction. Customer.

By distributing questionnaires to the Basic Supervisor level (lowest structural position) who directly supervises the implementation of ISO 9001 at the PLN Service Unit, and is processed using the SPSS application, it is found that Infrastructure and Continuous Improvement are the most dominant factors for the successful implementation of ISO 9001.

Keywords: Implementation of ISO 9001, Critical Success Factor