BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Setelah dilakukan tahapan-tahapan dalam penulisan tesis ilmiah mulai dari latar belakang penelitian, tujuan penelitian, kajian literatur, dan analisis data maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Melalui kajian literatur ditemukan faktor kunci keberhasilan pelaksanaan implementasi ISO 9001 terdiri dari Organisasi, Kepemimpinan, Perencanaan, Sumber Daya Manusia, Infrastruktur, Lingkungan, Informasi dan Komunikasi, Pemasok/Mitra, Kepuasan Pelanggan/ Pemangku Kepentingan, dan Perbaikan Berkelanjutan.
2. Faktor yang paling dominan penentu keberhasilan/Critical Success Factor (CSF) dalam implementasi ISO 9001 di lingkungan PLN UIWSB adalah faktor 1 yaitu Infrastruktur dan Perbaikan Berkelanjutan sebesar 60,210 %.

5.2. Saran

Melalui penelitian yang telah dilakukan ini, ada beberapa saran dari peneliti agar implementasi ISO 9001 di lingkungan PLN UIWSB mendapat nilai maksimal dan hal yang perlu diperhatikan dalam pembuatan tesis sebagai referensi untuk penelitian berikutnya, yaitu sebagai berikut :

1. Dengan mengetahui faktor kunci keberhasilan pelaksanaan implementasi ISO 9001 di lingkungan PLN UIWSB, agar memperhatikan lima *Critical Success Factor* (CSF) tersebut
2. Untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan mengembangkan lebih lanjut variabel lain selain kriteria yang telah dirumuskan dalam penelitian ini, hal ini didasari dari asumsi bahwa perubahan paradigma yang dipengaruhi oleh teknologi menjadi fokus utama perbaikan yang mutlak dilakukan dimasa akan datang.