

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix

### BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Kegunaan Penelitian.....	5
1.5. Kerangka Pemikiran.....	6
1.6. Metode Penelitian.....	9
1.7. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	9

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Manajemen Operasi.....	10
2.1.1 Pengertian Manajemen.....	10
2.1.2 Pengertian Manajemen Operasi.....	11
2.2. Manajemen Mutu dan Perkembangannya.....	12
2.2.1 Pengertian Mutu.....	12
2.2.2 Perkembangan Manajemen Mutu.....	13
2.3. Pengertian Pengendalian Mutu.....	15
2.3.1 Pengertian Pengendalian.....	15
2.3.2 Pengertian Mutu.....	15
2.3.3 Pengertian Pengendalian Mutu.....	16
2.3.4 Tujuan Pengendalian Mutu.....	16
2.3.5 Langkah-langkah Pengendalian Kualitas.....	17

2.4.	Dimensi Kualitas.....	17
2.5.	Kebijakan Mutu.....	18
2.6.	Jaminan Mutu.....	19
2.6.1	Tujuan Jaminan Mutu.....	19
2.7.	Capaian Kinerja.....	19
2.7.1	Pengertian Capaian.....	20
2.7.2	Pengetian Kinerja.....	20
2.8.	ISO 9001 : 2008.....	20
2.8.1	Pengetian ISO 9001 : 2008.....	21
2.9.	Penelitian Terdahulu.....	22

### BAB III OBJEK dan METODE PENELITIAN

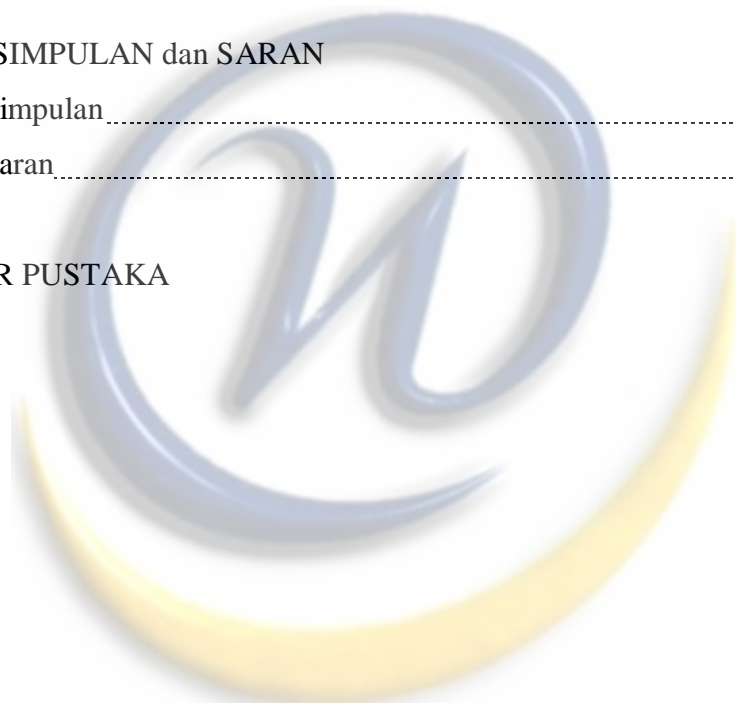
3.1	Objek Penelitian.....	24
3.1.1	Profil Perusahaan.....	24
3.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	25
3.1.3	Struktur Organisasi.....	27
3.1.4	Tugas dan Kegiatan.....	29
3.2	Metode Penelitian.....	31
3.2.1	Sumber Data.....	31
3.2.2	Populasi dan Sampel.....	32
3.2.3	Operasionalisasi Variabel.....	32
3.2.4	Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.2.5	Teknik Analisis Data.....	34
3.2.6	Uji Hipotesis.....	35

### BAB IV HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN

4.1.	Implementasi ISO 9001 : 2008 di PT. Pindad (Persero).....	36
4.1.1	Kelengkapan Dokumen.....	41
4.1.1.1	Manual Mutu.....	43
4.1.1.2	Kebijakan Mutu.....	43
4.1.1.3	Sasaran Mutu.....	43

4.1.1.4	Lima Prosedur Wajib.....	46
4.1.2	Ruang Lingkup Proses.....	47
4.1.3	Hasil Audit Mutu.....	51
4.1.3.1	Audit Mutu Internal.....	52
4.1.3.2	Audit Mutu Eksternal.....	58
4.1.4	Rekomendasi Tinjauan Manajemen (RTM).....	60
4.2	Capaian Kinerja PT. Pindad (Persero) Divisi Tempa dan Cor (TC).....	63
4.3	Analisa Implementasi ISO 9001:2008 di PT. Pindad (Persero).....	68
<b>BAB V SIMPULAN dan SARAN</b>		
5.1	Simpulan.....	72
5.2	Saran.....	72

#### DAFTAR PUSTAKA



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	33
Tabel 4.1	Penerapan ISO 9001:2008 PT. Pindad (Persero) Divisi Tempa dan Cor (TC).....	42
Tabel 4.2	Evaluasi Kinerja Rasio Biaya Umum.....	63
Tabel 4.3	Evaluasi Kinerja Kecelakaan Kerja.....	64
Tabel 4.4	Evalulasi Kinerja Prosentase Retur Penjualan.....	65
Tabel 4.5	Capaian Kinerja PT. Pindad (Persero) Divisi Tempa dan Cor (TC).....	66



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model Kerangka Berpikir.....	8
Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	27
Gambar 4.1 Peta Proses Bisnis.....	48
Gambar 4.2 Perencanaan Sistem Manajemen Mutu.....	49
Gambar 4.3 Proses Pemantauan dan Pengukuran.....	50
Gambar 4.4 Diagram Sebab-Akibat Audit Mutu Internal Tahun 2010.....	54
Gambar 4.5 Diagram Sebab-Akibat Audit Mutu Internal Tahun 2011.....	57
Gambar 4.6 Lembar Tindakan Korektif (LTK).....	59
Gambar 4.7 Rekomendasi Tinjauan Manajemen (RTM) Tahun 2010.....	61
Gambar 4.8 Rekomendasi Tinjauan Manajemen (RTM) Tahun 2011.....	62

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2 Surat Survey
- Lampiran 3 Klausul ISO 9001 : 2008

