

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penulisan Tesis	5
1.4 Ruang Lingkup Penulisan Tesis	5
1.5 Kerangka Analisis	5
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB 2 KAJIAN TEORI.....	10
2.1 Pengertian Mutu	10
2.2 ISO 9000	11
2.2.1 Fungsi ISO.....	13
2.2.2 Tujuan ISO.....	13
2.2.3 Manfaat Penerapan ISO 9000 dalam Sistem Manajemen	13
2.2.4 Faktor Penentu Implementasi ISO 9000	14
2.2.5 Hambatan untuk Mencapai Sertifikasi ISO.....	14
2.3 ISO 9000:2008.....	15
2.3.1 Definisi Mutu Menurut ISO 9000:2008	15
2.3.2 Persyaratan dalam ISO 9000:2008 dan Prinsip Standar Seri ISO 9000:2008	15
2.4 Sistem Dokumentasi Manajemen Mutu	27
BAB 3 METODE PENELITIAN	31
3.1 Metode Penelitian	31
3.1.1 Jenis Data	31
3.1.1.1 Data Primer.....	31

	3.1.1.2	Data Sekunder	32
	3.2	Metode Pengumpulan Data	32
	3.2.1	Wawancara	32
	3.2.2	Observasi	33
	3.3	Data yang Dibutuhkan	33
BAB 4		ANALISIS INTERNAL	35
	4.1	Faktor Eksternal	35
	4.2	Profil PT XYZ	39
	4.2.1	Gambaran Umum PT XYZ	39
	4.2.2	Visi dan Misi Perusahaan	41
	4.2.2.1	Visi	41
	4.2.2.2	Misi	41
	4.2.3	Struktur Organisasi	42
	4.3	Strategi Bisnis dan Strategi Operasi PT XYZ	43
	4.3.1	Strategi Bisnis PT XYZ	43
	4.3.2	Strategi Operasi PT XYZ	43
	4.3.2.1	Misi Operasi	43
	4.3.2.2	Keunggulan Khusus	44
	4.3.2.3	Sasaran Operasi	44
	4.3.2.4	Kebijakan Operasi	44
BAB 5		RENCANA PROGRAM IMPLEMENTASI ISO 9000:2008	46
	5.1	Persiapan Awal	46
	5.2	Tahapan Rencana Implementasi ISO 9000:2008	47
	5.2.1	Tahap Persiapan Dasar	48
	5.2.2	Tahap Pelaksanaan	72
BAB 6		SISTEM DOKUMENTASI MUTU ISO 9000:2008	79
BAB 7		KESIMPULAN DAN SARAN	111
	7.1	Kesimpulan	111
	7.1.1	Faktor Penghambat Implementasi ISO 9000:2008 di PT XYZ	111

7.1.2	Langkah dalam Mengatasi Resistensi Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2008	112
7.2	Saran	112
	DAFTAR PUSTAKA	114
	LAMPIRAN.....	123

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Reject</i> Produksi Tahun 2009-2011	2
Gambar 1.2 Kerangka Analisis.....	6
Gambar 2.1 Model Proses Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2008	24
Gambar 2.2 Struktur Sistem Dokumentasi Mutu	27
Gambar 4.1 ABC's <i>Diapers</i>	39
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT XYZ	42
Gambar 5.1 Bagan Tim ISO PT XYZ	72
Gambar 6.1 Proses Bisnis PT XYZ	84
Gambar 6.2 Struktur Organisasi PT XYZ	106

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Data Yang Dibutuhkan	33
Tabel 5.1 Tabel <i>Key Person</i> PT XYZ Terhadap Implementasi ISO 9000:2008	47
Tabel 5.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Keberhasilan ISO 9000:2008	49
Tabel 5.3 Langkah Mengatasi Resistensi dan Rencana Aksi (<i>Action Plan</i>)	61
Tabel 5.4 <i>Time Frame</i> Rencana Implementasi ISO 9000:2008	65
Tabel 5.5 Nama dan Peran Personel dari PT XYZ.....	73
Tabel 5.6 Daftar Dokumen Mutu dan Catatan Yang Sudah Ada dan Belum Ada dalam PT XYZ.....	75