DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iv

DAFTAR GAMBAR..... x

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR LAMPIRAN..... xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 5

1.3 Maksud dan Tujuan Penulisan 6

1.4 Kegunaan Penelitian 6

1.4.1 Kegunaan Operasional..... 6

1.4.2 Kegunaan Pengembangan Ilmu 7

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 7

1.5.1 Lokasi 7

1.5.2 Waktu Penelitian..... 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Audit Mutu Internal 9

2.1.1 Pengertian Audit 9

2.1.2 Pengertian Auditing..... 10

2.1.3 Pengertian Audit Internal..... 11

2.1.4 Pengertian Audit Mutu Internal 13

2.1.5 Tujuan Audit Mutu Internal..... 14

2.1.6 Prinsip Audit Mutu Internal..... 15

2.1.7 Kegiatan Audit Mutu Internal..... 17

2.2 Sistem Manajemen Mutu 24

2.2.1 Pengertian Sistem 24

2.2.2 Pengertian Manajemen 24

2.2.3 Pengertian Manajemen Mutu..... 25

2.2.4 Pengertian Sistem Manajemen Mutu..... 25

2.2.5 Pengertian Mutu..... 26

2.2.6 *International Organization for Standardization (ISO)*... 26

2.2.6.1 Sekilas Tentang ISO..... 26

2.2.6.2 Pengertian ISO 9000:2000 27

2.2.6.3 Pengertian ISO 9001:2000 27

2.2.6.4 Pengertian ISO 9004:2000 28

2.2.6.5 Pengertian ISO 19011:2002 29

2.2.7 Manfaat Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000..... 30

2.2.8 Prsyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 31
2.2.9 Prinsip-Prinsip Manajemen Mutu Berdasarkan ISO 9001:2000 42
2.1.1.0 Hubungan Audit Mutu Internal Dalam Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 45
2.3 Kerangka Pemikiran 46
2.4 Hipotesis 49
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN
3.1 Objek Penelitian 51
3.2 Metode Penelitian 52
3.2.1 Desain Penelitian 53
3.2.2 Operasionalisasi Variabel 56
3.2.3 Metode Penarikan Sampel 59
3.2.3.1 Populasi 60
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 60
3.2.5 Metode Analisis dan Rancangan Pengujian Hipotesis ... 61
3.2.5.1 Metode Analisis 61
3.2.5.2 Rancangan Pengujian Hipotesis 62
3.2.5.3 Hipotesis Penelitian 64
3.2.5.4 Hipotesis Statistik 64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Hasil Penelitian 69
4.1.1 Gambaran Umum Sekolah 69

4.1.1.1 Sejarah Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 13 Bandung 69
4.1.1.2 Struktur Organisasi SMKN 13 Bandung..... 75
4.1.1.3 Aktivitas SMKN 13 Bandung 116
4.1.2 Pelaksanaan Audit Mutu Internal..... 119
4.1.2.1 Perencanaan dan Persiapan Audit 120
4.1.2.2 Pelaksanaan Proses Audit..... 121
4.1.2.3 Pelaporan Hasil Audit 122
4.1.2.4 Tindak Lanjut Audit..... 123
4.1.3 Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 124
4.1.3.1 Sistem Manajemen Mutu 125
4.1.3.2 Tanggung Jawab Manajemen..... 126
4.1.3.3 Manajemen Sumber Daya 128
4.1.3.4 Realisasi Produk..... 129
4.1.3.5 Pengukuran, Analisis dan Peningkatan 130
4.2 Pembahasan..... 131
4.2.1 Analisis Pelaksanaan Audit Mutu Internal Pada SMKN 13 Bandung..... 131
4.2.1.1 Perencanaan dan Persiapan Audit 132
4.2.1.2 Pelaksanaan Proses Audit..... 134
4.2.1.3 Pelaporan Hasil Audit 137
4.2.1.4 Tindak Lanjut Hasil Audit..... 139
4.2.2 Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu

ISO 9001:2000 142

4.2.2.1 Sistem Manajemen Mutu 143

4.2.2.2 Tanggung Jawab Manajemen 145

4.2.2.3 Manajemen Sumber Daya 147

4.2.2.4 Realisasi Produk 150

4.2.2.5 Pengukuran, Analisis dan Peningkatan 152

4.2.3 Analisis Audit Mutu Internal Berperan Dalam

Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000

Pada SMKN 13 Bandung 156

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 171

5.2 Saran 172

DAFTAR PUSTAKA 173

LAMPIRAN-LAMPIRAN 175

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 189