

## DAFTAR ISI

|                                                  |             |
|--------------------------------------------------|-------------|
| <b>ABSTRAK.....</b>                              | <b>i</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                      | <b>iii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                          | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                       | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                        | <b>ix</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                   | <b>I-1</b>  |
| 1.1    Latar Belakang.....                       | I-1         |
| 1.2    Identifikasi Masalah.....                 | I-3         |
| 1.3    Rumusan Masalah.....                      | I-3         |
| 1.4    Maksud dan Tujuan Penulisan.....          | I-4         |
| 1.5    Manfaat Penulisan.....                    | I-4         |
| 1.6    Pembatasan dan Ruang Lingkup Masalah..... | I-5         |
| 1.7    Sistematika Penulisan .....               | I-5         |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>             | <b>II-1</b> |
| 2.1    Manajemen Proyek .....                    | II-1        |
| 2.1. Pengertian Manajemen .....                  | II-1        |
| 2.1.2 Tujuan Manajemen .....                     | II-2        |
| 2.1.3 Fungsi Manajemen.....                      | II-3        |
| 2.1.4 Definisi Proyek .....                      | II-6        |
| 2.1.5 Pengertian Manajemen Proyek .....          | II-6        |
| 2.1.6 Indikator Keberhasilan Proyek .....        | II-8        |
| 2.2    Mutu.....                                 | II-10       |
| 2.2.1 Pengertian Mutu .....                      | II-10       |

|                                                               |              |
|---------------------------------------------------------------|--------------|
| 2.2.2 Pengertian Manajemen Mutu.....                          | II-10        |
| 2.2.3 <i>Plan Quality</i> .....                               | II-12        |
| 2.2.4 <i>Quality Assurance</i> .....                          | II-13        |
| 2.2.5 <i>Quality Control</i> .....                            | II-15        |
| 2.2.6 Sistem Manajemen Mutu.....                              | II-17        |
| 2.3 ISO 9001 .....                                            | II-18        |
| 2.3.1 Standar Mutu ISO 9001 dan Pengertian ISO.....           | II-18        |
| 2.3.2 Pengertian ISO 9001 : 2015 .....                        | II-19        |
| 2.3.3 Manfaat Penerapan ISO 9001:2015 .....                   | II-20        |
| 2.3.4 Prinsip Dasar ISO 9001 : 2015 .....                     | II-21        |
| 2.3.5 Hambatan Dalam Implementasi Sistem Manajemen Mutu ..... | II-27        |
| 2.3.6 Klausul – Klausul ISO 9001:2015 .....                   | II-29        |
| 2.4 Kerangka Berfikir .....                                   | II-43        |
| 2.5 Penelitian Terkait .....                                  | II-44        |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>                     | <b>III-1</b> |
| 3.1 Metode Penelitian.....                                    | III-1        |
| 3.2 Identifikasi Masalah.....                                 | III-2        |
| 3.3 Metode Pengumpulan Data.....                              | III-3        |
| 3.4 Populasi Penelitian.....                                  | III-4        |
| 3.5 Metode Pengolahan Data .....                              | III-6        |
| 3.5.1 Analisa Data.....                                       | III-6        |
| 3.5.2 Tabulasi.....                                           | III-8        |
| 3.5.3 Analisa Data dan Hasil .....                            | III-8        |
| <b>BAB IV ANALISIS DATA .....</b>                             | <b>IV-1</b>  |
| 4.1 Gambaran Umum.....                                        | IV-1         |

|                                        |                                                                                |            |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 4.2                                    | Pengumpulan Data .....                                                         | IV-1       |
| 4.2.1                                  | Variabel Penelitian Klausul-Klausul ISO 9001:2015 .....                        | IV-1       |
| 4.2.2                                  | Faktor Penghambat Penerapan ISO 9001:2015 .....                                | IV-7       |
| 4.3                                    | Analisis Penerapan Elemen 4 sampai dengan Elemen 10 ISO 9001:2015 .....        | IV-8       |
| 4.3.1                                  | Elemen 4 Konteks Organisasi.....                                               | IV-8       |
| 4.3.2                                  | Elemen 5 Kepemimpinan .....                                                    | IV-10      |
| 4.3.3                                  | Elemen 6 Perencanaan.....                                                      | IV-12      |
| 4.3.4                                  | Elemen 7 Pendukung .....                                                       | IV-14      |
| 4.3.5                                  | Elemen 8 Operasi.....                                                          | IV-16      |
| 4.3.6                                  | Elemen 9 Evaluasi Kerja .....                                                  | IV-18      |
| 4.3.7                                  | Elemen 10 Peningkatan .....                                                    | IV-20      |
| 4.3.8                                  | Persentase Elemen 4 sampai dengan Elemen 10 ISO 9001:2015.....                 | IV-23      |
| 4.3.9                                  | Tingkat Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 .....                 | IV-23      |
| 4.4                                    | Faktor – Faktor Hambatan Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015..... | IV-26      |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b> |                                                                                | <b>V-1</b> |
| 5.1                                    | Kesimpulan .....                                                               | V-1        |
| 5.2                                    | Saran .....                                                                    | V-1        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>            |                                                                                | <b>vii</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                  |                                                                                | <b>i</b>   |