

## DAFTAR ISI

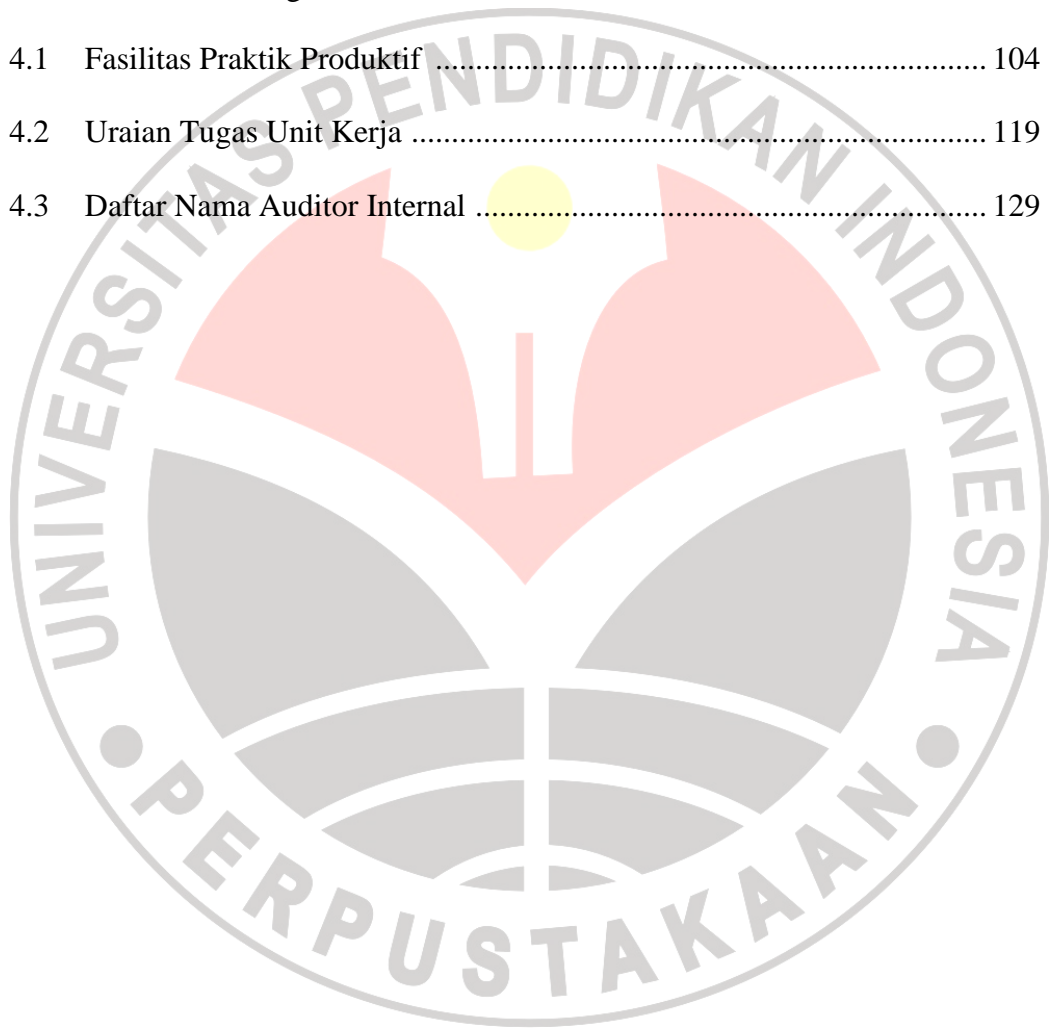
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR BAGAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	12
C. Tujuan Penelitian .....	13
D. Manfaat Penelitian .....	14
E. Anggapan Dasar .....	15
F. Definisi Operasional .....	16
G. Paradigma Penelitian .....	19
H. Metode Penelitian .....	24
I. Lokasi, Populasi, dan Sampel Penelitian .....	25
<b>BAB 2 LANDASAN TEORITIS.....</b>	<b>26</b>
A. Konsep Mutu .....	27
1. Pengertian Mutu .....	27
2. Dimensi Mutu .....	29
a. Dimensi Mutu Barang .....	30
b. Dimensi Mutu Jasa .....	31
3. Manajemen Mutu Terpadu .....	33
B. Konsep Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2000.....	43
1. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2000 .....	43
2. Langkah-langkah Penerapan SMM ISO 9001: 2000.....	49

3. Persyaratan Standar SMM ISO 9001: 2000 .....	52
4. Manfaat Penerapan SMM ISO 9001: 2000 .....	59
C. Audit Mutu Internal .....	60
1. Pengertian Audit Mutu Internal .....	60
2. Tujuan Audit Mutu Internal .....	65
3. Prinsip Audit Mutu Internal .....	67
4. Kategori atau Jenis Audit Mutu .....	69
5. Kompetensi dan Tugas Auditor .....	73
6. Proses Kegiatan Audit Mutu Internal .....	77
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>87</b>
A. Metode Penelitian .....	87
B. Lokasi dan Partisipan Penelitian .....	89
1. Lokasi Penelitian .....	89
2. Partisipan Penelitian.....	89
C. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data .....	90
1. Instrumen .....	90
2. Teknik Pengumpulan Data .....	91
D. Prosedur Pengumpulan Data .....	95
E. Metode Analisa Data .....	97
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>99</b>
A. Temuan Penelitian .....	99
1. Gambaran Umum SMK Negeri 11 Bandung .....	99
a. Profil Sekolah.....	99
b. Sarana dan Prasarana .....	103
c. Prestasi Sekolah .....	104
2. Kegiatan Audit Mutu Internal di SMK Negeri 11 Bandung .....	106
a. Latar Belakang Kegiatan Audit Mutu Internal .....	106
b. Alur Kegiatan Audit Mutu Internal .....	108
c. Acuan Kegiatan Audit Mutu Internal.....	113

d. Pihak yang Terlibat dalam Kegiatan Audit Mutu Internal di SMK Negeri 11 Bandung.....	118
B. Pembahasan Penelitian .....	123
1. Pelaksanaan Kegiatan Audit Mutu Internal Berdasarkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2000 Dilihat dari Perencanaan, Proses, Laporan, dan Tindak Lanjut Audit .....	123
a. Perencanaan .....	123
b. Proses Audit .....	131
c. Laporan Audit .....	136
d. Tindak Lanjut Audit .....	138
2. Potensi Kekuatan, Kelemahan, Ancaman dan Peluang yang Muncul dalam Kegiatan Audit Mutu Internal.....	140
a. Kekuatan .....	140
b. Kelemahan .....	142
c. Ancaman .....	146
d. Peluang .....	147
3. Upaya-upaya yang Dilakukan dalam Menghadapi Potensi yang Muncul .....	149
a. Kekuatan .....	149
b. Kelemahan .....	149
c. Ancaman .....	150
d. Peluang .....	151
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>152</b>
A. Kesimpulan .....	152
B. Rekomendasi .....	155
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>158</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

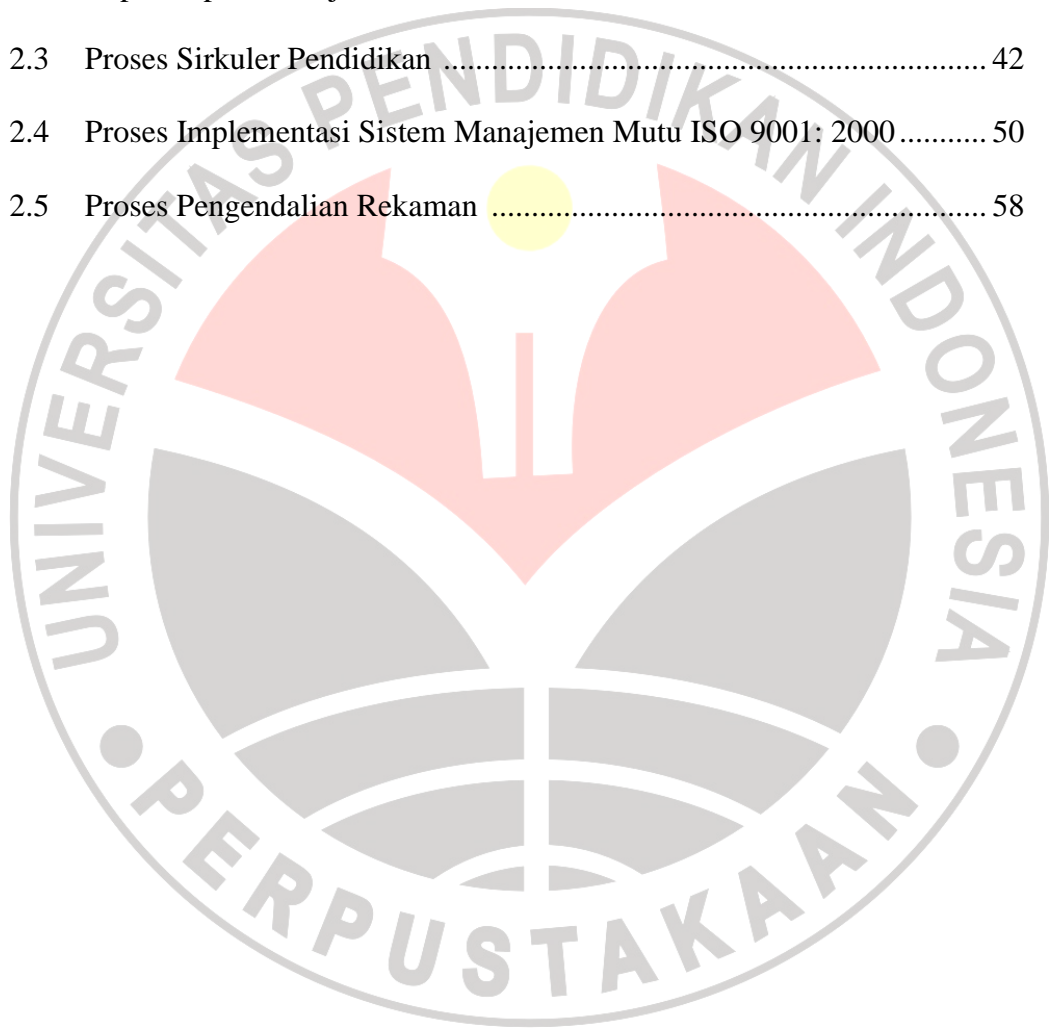
## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Hal</b>
2.1 Perbandingan Keadaan Sebelum dengan Setelah TQM Diterapkan .....	41
2.2 Isi dan Kegunaan Seri ISO 9000 .....	45
2.3 Perbedaan Kategori atau Jenis Audit Mutu .....	71
4.1 Fasilitas Praktik Produktif .....	104
4.2 Uraian Tugas Unit Kerja .....	119
4.3 Daftar Nama Auditor Internal .....	129



## DAFTAR GAMBAR

No.		Hal
1.1	Paradigma Penelitian .....	20
2.1	Dimensi Kualitas Barang.....	30
2.2	Aspek-aspek Manajemen Mutu .....	36
2.3	Proses Sirkuler Pendidikan .....	42
2.4	Proses Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2000.....	50
2.5	Proses Pengendalian Rekaman .....	58



## DAFTAR BAGAN

No.	Hal
4.1 Alur Audit Mutu Internal.....	109
4.2 Langkah-langkah Identifikasi Proses Sistem Manajemen Mutu .....	135
4.3 Tahap Penyusunan Laporan Audit.....	137

