

DAFTAR ISI

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR	i
UCAPAN TERIMA KASIH	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	10
1.4 Kegunaan Penelitian	11

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Kajian Pustaka	12
2.1.1 Audit	12
2.1.2 Audit Internal	13
2.1.3 Audit Mutu Internal	20
2.2 Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008	33

2.2.1	Sistem Manajemen Mutu Internasional 9001	33
2.2.2	Standar Internasional ISO 9001:2008	34
2.2.3	Prinsip Sistem Manajemen ISO 9001:2008	35
2.2.4	Klausul Dalam ISO 9001:2008	38
2.2.5	Klausul 8.2.2 dalam ISO tentang Audit Internal	39
2.2.6	Manfaat Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO	40
2.3	Penelitian Terdahulu	41
2.4	Kerangka Pemikiran	42

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Obyek Penelitian	47
3.2	Metode Penelitian	47
3.2.1	Desain Penelitian	47
3.2.2	Teknik Pengumpulan Sampel	49
3.2.3	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan data	49
3.2.4	Instrumen Penelitian	52
3.2.5	Teknik Analisis Data	53
3.2.6	Pengujian Kredibilitas Data	55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	58
4.2	Gambaran Umum Perusahaan	58
4.2.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	58

4.2.2	Data Informan	59
4.3	Pembahasan	60
4.3.1	Pelaksanaan Audit Internal dalam Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008	60
4.3.2	Pelaksanaan Audit Internal Menurut Guidelines for Auditing Management Systems ISO 19011-2011	61
4.3.2.1	Melakukan Audit (<i>Performing Audit</i>)	61
4.3.2.2	Memulai Audit (<i>Initiating the Audit</i>)	62
4.3.2.3	Mempersiapkan Kegiatan Audit (<i>Preparing Audit Activities</i>)	64
4.3.2.4	Melakukan Kegiatan Audit (<i>Conducting the Audit Activities</i>)	66
4.3.2.5	Mempersiapkan dan Mendistribusikan Laporan Hasil Audit	75
4.3.2.6	Menyelesaikan audit (<i>Completing the Audit</i>)	76
4.3.2.7	Melakukan Tindak Lanjut Audit	76
4.3.3	Faktor Penghambat Pelaksanaan Audit Internal Dalam Penerapan Manajemen Mutu ISO 9001:2008	78
4.3.3.1	Sumber Daya Manusia	78
4.3.3.2	Waktu dalam Proses Pelaksanaan Audit	79
4.3.3.3	Ketidaksamaan Persepsi	80

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	82
5.2 Saran	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN