

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	2
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Penelitian	3
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001	5
2.2 Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015	6
2.3 <i>Analytic Hierarchy Process (AHP)</i>	8
2.4 Penelitian Terdahulu	13
2.5 Proses Bisnis PT. XYZ	14
BAB III METODE	17
3.1 Tahap 1: Pendeskripsian Faktor Implementasi ISO 9001:2015 di PT. XYZ	17
3.2 Tahap 2: Penentuan populasi dan sampel	17
3.3 Tahap 3. Penentuan hierarki dari implementasi ISO 9001:2015	17
3.4 Tahap 4: Penentuan derajat preferensi	32
3.5. Tahap 5: Menentukan matriks yang dinormalisasi dari konteks ISO 9001:2015 dan menguji konsistensinya	33
3.6. Tahap 6: Menentukan pembobotan prioritas untuk alternatif keberhasilan atau kegagalan sehubungan dengan implementasi konteks ISO 9001:2015 di PT. XYZ.....	35
3.7. Tahap 7: Membuat indeks keputusan keberhasilan atau kegagalan dari implementasi ISO 9001:2015 di PT. XYZ.....	37
3.8 Tahap 8: Penarikan kesimpulan	37
BAB IV HASIL	38
4.1. Deskripsi Data	38

4.1.1. Deskripsi karakteristik Responden.....	38
4.1.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
4.1.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	38
4.1.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Kepegawaian	38
4.1.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	39
4.1.1.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	39
4.1.1.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	39
4.2. Analisa.....	40
4.2.1. Penentuan Derajat Preferensi	40
4.2.2. Menentukan Matriks Yang Dinormalisasi Dari Konteks ISO 9001:2015 Dan Menguji Konsistensinya	41
4.2.3. Menentukan Pembobotan Prioritas Untuk Alternatif Keberhasilan Atau Kegagalan Sehubungan Dengan Implementasi Konteks ISO 9001:2015 Di PT. XYZ	43
4.2.4. Indeks Keputusan Keberhasilan Atau Kegagalan Dari Implementasi ISO 9001:2015 Di PT. XYZ.....	44
4.2.5. Penarikan Kesimpulan.....	45
BAB V PEMBAHASAN	46
BAB VI PENUTUP	54
6.1. Kesimpulan.....	54
6.2. Saran.....	54
DAFTAR REFERENSI.....	55
LAMPIRAN	58
KUESIONER AHP ISO 9001:2015.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Klausul pada ISO 9001:2015	7
Tabel 2.	Konteks dan deskripsi pada klausul 4 ISO 9001:2015.....	19
Tabel 3.	Konteks dan deskripsi pada klausul 5 ISO 9001:2015.....	20
Tabel 4.	Konteks dan deskripsi pada klausul 6 ISO 9001:2015.....	21
Tabel 5.	Konteks dan deskripsi pada klausul 7.1 ISO 9001:2015.....	21
Tabel 6.	Konteks dan deskripsi pada klausul 7.2-7.4 ISO 9001:2015	22
Tabel 7.	Konteks dan deskripsi pada klausul 7.5 ISO 9001:2015.....	23
Tabel 8.	Konteks dan deskripsi pada klausul 8.1 ISO 9001:2015.....	24
Tabel 9.	Konteks dan deskripsi pada klausul 8.2 ISO 9001:2015.....	24
Tabel 10.	Konteks dan deskripsi pada klausul 8.3 ISO 9001:2015.....	25
Tabel 11.	Konteks dan deskripsi pada klausul 8.4 ISO 9001:2015.....	26
Tabel 12.	Konteks dan deskripsi pada klausul 8.4 ISO 9001:2015.....	27
Tabel 13.	Konteks dan deskripsi pada klausul 8.6 dan 8.7 ISO 9001:2015.....	28
Tabel 14.	Konteks dan deskripsi pada klausul 9.1 ISO 9001:2015.....	29
Tabel 15.	Konteks dan deskripsi pada klausul 9.2 ISO 9001:2015.....	29
Tabel 16.	Konteks dan deskripsi pada klausul 9.3 ISO 9001:2015.....	30
Tabel 17.	Konteks dan deskripsi pada klausul 10 ISO 9001:2015.....	31
Tabel 18.	Bobot konteks ISO 9001:2015 dalam implementasi di PT. XYZ.....	32
Tabel 19.	Skala intensitas kepentingan sembilan poin dan deskripsinya.....	32
Tabel 20.	Matriks Perbandingan Berpasangan Implementasi Konteks ISO 9001:2015.....	33
Tabel 21.	Indeks Konsistensi Acak (Random Index/RI).....	35
Tabel 22.	Skala pembobotan kemungkinan kesuksesan dan kegagalan implementasi ISO 9001:2015.....	36
Tabel 23.	Bobot prioritas keberhasilan dari implementasi konteks ISO 9001:2015	37
Tabel 24.	Jenis Kelamin Responden	38
Tabel 25.	Karakteristik usia responden	38
Tabel 26.	Status Kepegawaian	38
Tabel 27.	Tingkat Jabatan Responden.....	39
Tabel 28.	Pendidikan Terakhir Responden	39
Tabel 29.	Lama Bekerja Responden.....	39
Tabel 30.	Derajat Preferensi Pembobotan.....	40
Tabel 31.	Matriks Perbandingan	41
Tabel 32.	Matriks Yang Dinormalisasi	41
Tabel 33.	Nilai Eigen.....	41
Tabel 34.	Rumus pengolahan data perkalian matriks perbandingan dengan rata- rata matriks dinormalisasi (sumber: data diolah).	42

Tabel 35.	Data Hasil Kuesioner Pembobotan Prioritas Alternatif Keberhasilan Atau Kegagalan Implementasi Konteks ISO 9001:2015 di PT. XYZ	43
Tabel 36.	Bobot Prioritas Keberhasilan dari Implementasi Konteks ISO 9001:2015 di PT. XYZ.....	44
Tabel 37.	Pembobotan Faktor ISO 9001:2015.....	47
Tabel 38.	Jumlah Tiap Klausul Dari Matriks Perbandingan.....	47
Tabel 39.	Rata-rata Nilai Eigen Tiap Klausul ISO 9001:2015.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Proses Bisnis di PT. XYZ	14
Gambar 2. Hierarki AHP Implementasi ISO 9001:2015 (sumber: data diolah)..	18
Gambar 3. Rumus penentuan matriks yang dinormalisasi (Munthafa, & Mubarok, 2017; Jain, 2012).	33
Gambar 4. Rumus Uji konsistensi (Munthafa, & Mubarok, 2017; Jain, 2012)..	34
Gambar 5. Rumus perhitungan indeks konsistensi (Munthafa, & Mubarok, 2017; Jain, 2012).	34
Gambar 6. Rumus perhitungan rasio konsistensi (Munthafa, & Mubarok, 2017; Jain, 2012).	35