

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	v
ABSTRAK .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang Masalah.....	1
1.2    Perumusan Masalah.....	2
1.3    Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	2
1.3.1    Tujuan Penelitian .....	2
1.3.2    Manfaat Penelitian .....	2
BAB II.....	4
TINJAUAN PUSTAKA .....	4
2.1    Manajemen Mutu .....	4
2.1.1    Pengertian Mutu .....	4
2.1.2    Prinsip Utama Manajemen Mutu .....	4
2.1.3    Unsur Pokok dalam Manajemen Mutu .....	8
2.1.4    Faktor yang Dapat Menyebabkan Kegagalan Manajemen Mutu....	10
2.1.5    Alat Bantu Pengendalian Manajemen Mutu .....	10
2.1.6    Diagram Sebab-Akibat ( <i>Fishbone/ Cause &amp; Effect Diagram</i> ) .....	12
2.2    ISO.....	13
2.2.1    Pengertian ISO .....	13
2.2.2    ISO 9001 .....	14
2.2.3    ISO 9001:2015 .....	15
2.2.4    ISO 14001 .....	16

2.2.5	ISO 45001 .....	18
2.2.6	Klausul-Klausul Integrasi ISO 9001:2015, 14001:2015 dan 45001:2018 .....	20
2.2.7	Integrasi Sistem Manajemen .....	23
2.3	Audit .....	28
2.3.1	Pengertian Audit .....	28
2.3.2	Tujuan dan Manfaat Audit Manajemen .....	29
2.3.3	Ruang Lingkup dan Sasaran Audit Manajemen .....	30
2.3.4	Prinsip Dasar Audit Manajemen .....	30
2.3.5	Karakteristik Audit Manajemen .....	31
2.3.6	Jenis Audit Sistem Manajemen Mutu .....	31
2.3.7	Teknik Audit .....	33
2.4	Manajemen Risiko .....	35
2.5	Diagram Matrik <i>Critical to Quality</i> .....	36
2.6	<i>Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)</i> .....	37
2.7	Penelitian Terdahulu .....	39
2.8	Kerangka Berpikir .....	42
BAB III .....		43
METODE PENELITIAN .....		43
3.1	Rencana Penelitian .....	43
3.2	Obyek Penelitian .....	43
3.3	Tempat dan Waktu Penelitian .....	44
3.3.1	Visi Perusahaan .....	44
3.3.2	Misi Perusahaan .....	44
3.3.3	Pabrik .....	44
3.3.4	Fasilitas Pabrik .....	45
3.4	Sumber Data .....	45
3.4.1	Sumber Data Primer .....	45
3.4.2	Sumber Data Sekunder .....	45
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	45
3.5.1	Wawancara .....	46
3.5.2	Observasi .....	47
3.5.3	Dokumentasi .....	47
3.6	Teknik Analisis Data .....	47

3.6.1	Analisis Data Kualitatif.....	47
3.6.2	Analisis Faktor Penyebab Terjadinya Dampak.....	49
3.7	Uji Keabsahan Data.....	49
3.7.1	Uji Kredibilitas.....	49
3.7.2	Uji Dependabilitas.....	50
BAB IV	.....	53
HASIL PENELITIAN	.....	53
4.1	Temuan Hasil Audit .....	53
4.1.1	Temuan Hasil Audit Internal.....	53
4.1.2	Temuan Hasil Audit Eksternal .....	60
BAB V	.....	67
PEMBAHASAN	.....	67
5.1	Identifikasi Manajemen Risiko .....	67
5.2	Analisis Manajemen Risiko Audit Internal .....	67
5.2.1	Analisis Manajemen Risiko Departemen HRD .....	67
5.1.2	Analisis Manajemen Risiko Departemen Production .....	74
5.1.3	Analisis Manajemen Risiko Departemen Sales .....	80
5.3	Analisis Manajemen Risiko Audit Eksternal .....	85
5.3.1	Analisis Manajemen Risiko Departemen Top Management & MR... ..	85
5.3.2	Analisis Manajemen Risiko Departemen HSE / P2K3.....	91
5.3.3	Analisis Manajemen Risiko Departemen HRD .....	95
5.4	Analisis <i>Fishbone</i> .....	107
5.4.1	Diagram Fishbone Infrastructure (Infrastruktur) .....	107
5.4.1.1	Evaluasi penyebab Temuan Klausul klausul 7.1.3 <i>infrastructure</i> berdasarkan analisa diagram matriks CTQ.....	109
5.4.2	Diagram Fishbone Control of documented information (Pengendalian informasi terdokumentasi) .....	111
5.4.2.1	Evaluasi penyebab Temuan Klausul klausul 7.5.3 <i>Control of documented information</i> berdasarkan analisa diagram matriks CTQ.....	113
5.5	Peningkatan dan Perbaikan Integrasi ISO 9001:2015, 14001:2015 & 45001:2018.....	115
5.5.1	Peningkatan dan Perbaikan pada temuan klausul 7.1.3 <i>Infrastruktur</i> menggunakan <i>FMEA</i> .....	115
5.5.2	Peningkatan dan Perbaikan pada temuan klausul 7.5.3 <i>Control of documented information</i> menggunakan <i>FMEA</i> .....	118

BAB IV .....	123
PENUTUP.....	123
6.1 Kesimpulan.....	123
6.2 Saran.....	124
DAFTAR PUSTAKA .....	125

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Klausul-Klausul Integrasi ISO 9001:2015, 14001:2015 dan 45001:2018 .....	20
Tabel 2. 2 Rangkaing <i>Severity</i> .....	38
Tabel 2. 3 Rangkaing <i>Probability</i> .....	38
Tabel 2. 4 Rangkaing <i>Detection</i> .....	39
Tabel 2. 5 Tabel FMEA .....	39
Tabel 2. 6 Penelitian Terdahulu .....	39
Tabel 4. 1 Hasil Temuan Audit Internal Tahun 2019-2021 .....	53
Tabel 4. 2 Temuan Audit Internal .....	54
Tabel 4. 3 Hasil Temuan Audit Eksternal Tahun 2018-2020 .....	60
Tabel 4. 4 Temuan Audit Eksternal .....	62
Tabel 5. 1 Analisis Manajemen Risiko Audit Internal Departemen HRD.....	68
Tabel 5. 2 Analisis Manajemen Risiko Audit Internal Departemen Production...	75
Tabel 5. 3 Analisis Manajemen Risiko Audit Internal Departemen Sales.....	81
Tabel 5. 4 Analisis Manajemen Risiko Audit Eksternal Departemen Top Management & MR.....	86
Tabel 5. 5 Analisis Manajemen Risiko Audit Eksternal Departemen HSE / P2K3 .....	92
Tabel 5. 6 Analisis Manajemen Risiko Audit Eksternal Departemen HRD .....	96
Tabel 5. 7 Hasil Analisis Manajemen Risiko Audit Internal .....	99
Tabel 5. 8 Hasil Analisis Manajemen Risiko Audit Eksternal .....	103
Tabel 5. 9 Hasil Analisis Manajemen Risiko dengan 2 nilai risiko tertinggi .....	107
Tabel 5. 10 Evaluasi Faktor Penyebab Temuan Klausul 7.1.3 Infrastruktur berdasarkan analisa diagram matirk CTQ.....	109
Tabel 5. 11 Evaluasi Faktor Penyebab Temuan Klausul 7.5.3 Control of documented information berdasarkan analisa diagram matirk CTQ. ....	113
Tabel 5. 12 FMEA 7.1.3 <i>Infrastruktur</i> .....	116
Tabel 5. 13 FMEA 7.5.3 Control of documented information (ISO 9001, 14001 & 45001) .....	119

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Fishbone .....	13
Gambar 2. 2 Diagram Fishbone Faktor Penyebab .....	13
Gambar 2. 3 Sistem Manajemen Mutu PDCA.....	16
Gambar 2. 4 Diagram Matrik CTQ.....	36
Gambar 2. 5 Kerangka Berpikir .....	42
Gambar 3. 1 Tahapan Wawancara .....	46
Gambar 3. 2 Komponen Analisis Data Miles & Huberman (2014).....	48
Gambar 3. 3 Langkah Analisis Fishbone .....	49
Gambar 3. 4 Alur Penelitian.....	52
Gambar 4. 1 Grafik Identifikasi Klausul Hasil Audit Internal Tahun 2019-2021	54
Gambar 4. 2 Grafik Identifikasi Klausul Hasil Audit Eksternal Tahun 2018-2020	61
.....	61
Gambar 5. 1 Diagram <i>Fishbone Infrastructure</i> (Infrastruktur).....	108
Gambar 5. 2 Diagram Fishbone Control of documented information (Pengendalian informasi terdokumentasi).....	111