

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR DIAGRAM.....	xiii
DAFTAR GRAFIK.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
Intisari	xvi
Abstract	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Pertanyaan Penelitian	10
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Motivasi Penelitian	11
1.6 Manfaat Penelitian	12
1.7 Kontribusi Penelitian.....	13
1.8 Batasan Penelitian.....	14



1.9 Sistematika Penulisan	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
2.1 Mutu	19
2.1.1 Pengertian Mutu.....	19
2.1.2 Dimensi Mutu	22
2.1.3 Quality Control, Quality Assurance, dan Total Quality	25
2.1.4 Penggolongan Mutu.....	27
2.2 Biaya Mutu.....	28
2.2.1 Pengertian Biaya Mutu	28
2.2.2 Penggolongan Biaya Mutu	29
2.2.3 Sistem Pelaporan Biaya Mutu	32
2.3 Pengendalian Biaya Mutu	35
2.3.1 Kuantifikasi Standar Mutu.....	36
2.4 Jenis-jenis Laporan Biaya Mutu.....	38
2.5 Sistem Manajemen Mutu	39
2.5.1 Sistem Mutu.....	40
2.5.2 Pengertian ISO 9000.....	41
2.5.3 Penerapan ISO 9000	43
BAB III METODE PENELITIAN.....	45
3.1 Desain Penelitian	45
3.2 Objek Penelitian	45



3.3 Instrumen Penelitian.....	45
3.4 Metode Pengumpulan Data	46
3.4.1 Jenis Data.....	46
3.4.2 Sumber Data	46
3.4.3 Teknik Pengumpulan Data	47
3.5 Teknik Analisis Data.....	49
3.6 Keabsahan Data Penelitian.....	50
3.7 Analisis Biaya Mutu.....	51
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	52
4.1.1 Sejarah Perusahaan	52
4.1.2 Visi Misi Perusahaan	54
4.1.3 Struktur Organisasi	55
4.1.4 Proses Produksi CPO dan Kernel	56
4.2 Deskripsi Data.....	56
4.3 Sistem Mutu PKS BKB.....	62
4.3.1 Penyusunan Sistem Mutu Perusahaan	57
4.3.2 Aktivitas-aktivitas yang Mempengaruhi Mutu.....	63
4.4 Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu berdasarkan ISO 9001:2015.....	67
4.4.1 Konteks Organisasi.....	68
4.4.2 Konteks Kepemimpinan	69
4.4.3 Konteks Perencanaan.....	70



4.4.4 Konteks Pendukung	71
4.4.5 Konteks Organisasional	72
4.4.6 Konteks Evaluasi Kinerja	74
4.4.7 Konteks Peningkatan	75
4.4.8 Konteks Biaya Mutu	76
4.5 Identifikasi dan Klasifikasi Biaya Mutu	77
4.5.1 Biaya Mutu yang Berhasil Diidentifikasi di PKS BKB.....	77
4.5.2 Biaya Mutu Tersembunyi yang Tidak Dihitung Perusahaan.....	83
4.6 Analisis Biaya Mutu Berdasarkan Penjualan tahun 2015—2017	85
4.7 Analisis Distribusi Relatif Biaya Mutu	92
4.8 Analisis Laporan Standar Interim Biaya Mutu tahun 2015--2017	96
4.8.1 Analisis Laporan Standar Interim Biaya Mutu PKS BKB Tahun 2016	97
4.8.2 Analisis Laporan Standar Interim Biaya Mutu PKS BKB Tahun 2017	99
4.9 Analisis Efektivitas Sistem Mutu dan Biaya Mutu	103
BAB V PENUTUP	106
5.1 Kesimpulan	106
5.2 Keterbatasan Penelitian	109
5.3 Saran	110
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN	114