

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	8
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Manfaat Penelitian .....	9
1.6 Lingkup Penelitian .....	9
1.7 Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
2.1 Kualitas .....	12
2.1.1 Definisi Kualitas.....	12
2.1.2 Kualitas Produk.....	13

2.2 Badan atau Organisasi Standardisasi .....	14
2.2.1 Organisasi Perumus Standar Internasional.....	15
2.2.1.1 ISO .....	15
2.2.1.2 IEC .....	18
2.2.1.3 ITU .....	19
2.2.1.4 IEEE .....	19
2.2.2 Organisasi Perumus Standar Indonesia .....	20
2.2.2.1 BSN .....	20
2.3 Produk Cacat atau Rusak .....	21
2.4 Pengendalian Kualitas.....	22
2.4.1 Diagram Sebab Akibat ( <i>Cause Effect Diagram</i> ).....	22
2.4.2 Diagram Pareto ( <i>Pareto Diagram</i> ).....	25
2.4.3 Diagram Histogram ( <i>Histogram Diagram</i> ).....	26
2.4.4 Diagram Pencar/Sebar ( <i>Scatter Diagram</i> ) .....	27
2.4.5 Peta Kendali ( <i>Control Chart</i> ).....	27
2.4.6 Lembar Pengecekan ( <i>Check Sheet</i> ).....	28
2.4.7 Analisa Matrik/Stratifikasi .....	28
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1 Desain Penelitian.....	29
3.2 Obyek Penelitian .....	30
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	30
3.3.1 Data Primer .....	31
3.3.2 Data Sekunder .....	34
3.3.3 Triangulasi.....	34
3.4 Proses Pelaporan Hasil Pengujian.....	35

3.5 Protokol Wawancara .....	39
3.6 Metode Analisis Data .....	40
<b>BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
4.1 Pengumpulan Data .....	42
4.2 Analisis Faktor-faktor Penyebab Kegagalan dalam Pelaporan Hasil Pengujian ..	48
4.3 Pembuatan Diagram Sebab Akibat dan Rekomendasi .....	58
<b>BAB V. SIMPULAN .....</b>	<b>61</b>
5.1 Simpulan .....	61
5.2 Implikasi Penelitian .....	65
5.3 Keterbatasan Penelitian dan Saran .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>70</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Temuan Internal Audit 2019 .....	5
Tabel 1.2	Jumlah Temuan Audit Eksternal 2018.....	5
Tabel 1.3	Klasifikasi Temuan Audit .....	6
Tabel 1.4	Informasi Jumlah Permintaan Revisi Laporan Hasil Pengujian Tahun 2019 .....	7
Tabel 2.1	Definisi Kualitas Produk .....	14
Tabel 3.1	Informasi Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, dan Tingkat Pendidikan .....	32
Tabel 3.2	Informasi Karakteristik Informan Berdasarkan Pengalaman Kerja, Posisi, dan Tanggung Jawab .....	32
Tabel 3.3	Rangkuman Kegiatan Pengumpulan Data oleh Peneliti .....	41
Tabel 4.1	Pernyataan Informan dari Hasil Wawancara .....	43
Tabel 4.2	Faktor-faktor yang Dapat Mengurangi Revisi Pelaporan Hasil Pengujian.....	45
Tabel 4.3	Pernyataan Informan Mengenai Tingkat Prioritas Faktor-faktor Penyebab Revisi Pelaporan Hasil Pengujian .....	47
Tabel 5.1	Hasil Evaluasi dan Rekomendasi .....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Ruang Lingkup SNI ISO/IEC 17025:2017 .....	16
Gambar 2.2	Hubungan Antara ISO 17025 dan ISO 9001 .....	18
Gambar 2.3	Diagram Sebab Akibat ( <i>Cause Effect Diagram</i> ) .....	23
Gambar 2.4	Diagram Pareto .....	26
Gambar 3.1	Proses Pelaporan Hasil Pengujian Prosedur Pelaporan Hasil Pengujian .....	38
Gambar 3.2	Proses Pelaporan Hasil Pengujian yang Dilakukan .....	38
Gambar 4.1	Diagram Sebab Akibat: Faktor-faktor Penyebab Kegagalan Pelaporan Hasil Pengujian PT BMT Asia Indonesia .....	59

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I	Pedoman Wawancara Mendalam .....	70
Lampiran II	Wawancara Verbatim Informan Supervisor Laboratorium .....	72
Lampiran III	Wawancara Verbatim Informan Manajer Teknis .....	91
Lampiran IV	Wawancara Verbatim Informan Manajer Mutu .....	105
Lampiran V	Wawancara Verbatim Informan Manajer Laboratorium .....	131
Lampiran VI	Dokumentasi Kegiatan .....	152