

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN

ABSTRAK.....i

ABSTRACT.....ii

KATA PENGANTAR.....iii

DAFTAR ISI.....v

DAFTAR TABEL.....viii

DAFTAR GAMBAR.....ix

DAFTAR LAMPIRANx

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....1

1.2 Identifikasi Masalah.....5

1.3 Maksud dan Tujuan.....5

1.4 Kegunaan Penelitian6

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu6

1.4.2 Kegunaan Operasional.....6

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka.....8

2.1.1 Keputusan Strategi Operasi8

2.1.2 Keputusan Strategi Manajemen Operasi	9
2.2 Sistem Manajemen Mutu	10
2.3 Kinerja Karyawan	12
2.4 <i>International Standard of Organization</i>	12
2.4.1 Konsep ISO 9001: 2008.....	13
2.4.2 Pilar ISO 9001: 2008	14
2.4.3 Klausul ISO 9001:2008	16
2.5 Pengukuran Kinerja	40
2.5.1 Tujuan Pengukuran Kerja	41
2.5.2 Jenis Standar Tenaga Kerja.....	41
2.6 Kerangka Pemikiran.....	46

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	48
3.2 Metode Penelitian	48
3.3 Operasional Variabel	49
3.4 Sejarah <i>Corporate Document Management</i>	52
3.4.1 Visi Perusahaan.....	52
3.4.2 Misi Perusahaan.....	52
3.4.3 Stuktur Organisasi EVP <i>Corporate Secretary</i>	52
3.4.4 Logo PT.KAI (Persero).....	53
3.5 Populasi	54
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Klausul-Klausul.....	56
4.2 Alur <i>Quality Management System</i>	73
4.3 Keterkaitan Hubungan ISO dengan Pengukuran Kerja	75
4.3.1 Hasil Tanggapan Responden	75
4.3.2 Keterkaitan Hubungan Penerapan ISO dengan Pengukuran Kerja Karyawan	76
4.3.3 Pengaruh ISO terhadap Faktor-Faktor Pengukuran Kerja.....	78

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran	80

DAFTAR PUSTAKA	81
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional Variabel	49
Tabel 3.2 Kriteria Skor.....	55
Tabel 4.1 Frekuensi Komunikasi Internal.....	67
Tabel 4.2 Pelayanan Dokumen Gagal.....	71
Tabel 4.2 Tanggapan Responden	75
Tabel 4.3 Interpretasi Korelasi	77



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Sistem Manajemen Mutu berdasarkan Proses.....	14
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	47
Gambar 3.1 Struktur Organisasi EVP <i>Corporate Secretary</i>	52
Gambar 3.2 Logo PT.KAI (Persero)	53
Gambar 4.1 <i>Quality Management System</i>	73



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Jawaban Kuesioner
- Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 4 SK Pembimbing
- Lampiran 5 Fotocopy Kartu Bimbingan
- Lampiran 6 Manual Mutu Gabungan
- Lampiran 7 Surat Keputusan Direksi Thn 2009
- Lampiran 8 Curriculum Vitae

