

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
PERNYATAAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Definisi Konsep .....	8
F. Sistematika Pembahasan .....	9

## **BAB II KERANGKA TEORITIK**

A. Hasil Penelitian Terdahulu Dan Referensi Terkait .....	11
B. Kerangka Teori .....	12
1. Sistem Manajemen Mutu .....	12
a. Pengertian Sistem Manajemen Mutu .....	12
b. Proses Sistem Manajemen Mutu.....	15
c. Landasan Sistem Manajemen Mutu.....	18
2. Penjelasan ISO 9001:2008 .....	19
a. Sejarah Sistem Manajemen Mutu ISO .....	19
b. Prinsip Sistem Manajemen Mutu.....	20
c. Klausul-Klausul dan Tujuan SMM ISO 9001:2008 ....	23
3. Lembaga Masjid.....	30
a. Fungsi Masjid.....	30
b. Peranan Masjid.....	30

## **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	34
B. Lokasi Penelitian.....	34
C. Jenis dan Sumber Data.....	35
D. Tahap-Tahap Penelitian .....	36
E. Teknik Pengumpulan Data.....	38
F. Teknik Validitas Data .....	41
G. Teknik Analisis Data.....	42

## **BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA**

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	45
1. Sejarah Berdirinya Masjid Al-Akbar Surabaya .....	45
B. Penyajian Data Langkah-Langkah Sertifikasi Sistem	
Manajemen Mutu ISO 9001:2008.....	47
1. Perencanaan Untuk Mendapatkan Sertifikat ISO	
9001:2008 .....	47
a) Persiapan Awal .....	47
b) Persiapan Sumber Daya Manusia .....	62
c) Persiapan Pelatihan .....	65
d) Penentuan Pengajuan Direktorat yang Masuk ISO.....	71
2. Pengorganisasian Dalam Masjid Al-Akbar Surabaya.....	72
3. Klausul Pelaksanaan ISO 9001:2008.....	75
4. Peranan Pemimpin Masjid Al-Akbar Surabaya .....	80
5. Evaluasi Kinerja.....	81
6. Proses Pengajuan ISO 9001:2008.....	81
7. Faktor Pendukung Dalam Proses Perolehan Sistem	
Manajemen Mutu Berdasarkan ISO 9001:2008.....	83
C. Analisis Data Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di	
Masjid Al-Akbar Surabaya .....	84
1. Masjid Al-Akbar Surabaya Mendapatkan Sertifikat ISO	
9001:2008 .....	84

2. Faktor-Faktor Pendukung Untuk Mendapatkan Sertifikat ISO 9001:2008 .....	90
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	91
A. Kesimpulan .....	91
B. Saran .....	92
C. Keterbatasan Penelitian.....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	94
<b>LAMPIRAN</b>	