

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	i
ABSTRACT	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR ISTILAH	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah.....	7
I.3 Tujuan Penelitian.....	7
I.4 Batasan Penelitian	7
I.5 Manfaat Penelitian.....	8
I.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
II.1 Profil Perusahaan.....	10
II.1.1 Nilai Inti Perusahaan	10
II.2 Definisi Mutu	12
II.3 Sistem Manajemen Mutu.....	12
II.4 Sistem Manajemen Mutu ISO 9001	13

II.4.1	Delapan Prinsip Sistem Manajemen Mutu.....	14
II.4.2	Dokumen Wajib Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008	15
II.5	Klausul 8.3 (Pengendalian Produk Tidak Sesuai) ISO 9001.....	17
II.6	Proses Bisnis.....	18
II.6.1	Jenis Proses Bisnis	18
II.6.2	Manfaat Proses Bisnis	18
II.6.3	Sasaran Perbaikan Proses Bisnis.....	19
II.6.4	Dasar Pemilihan Proses Bisnis Untuk Diperbaharui.....	19
II.7	Business Process Improvement	19
II.7.1	Analisis Aktivitas.....	20
II.7.2	Fase Perbaikan BPI	23
II.8	<i>Standard Operating Procedure</i>	24
II.8.1	Manfaat <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP)	25
II.8.2	Penulisan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP)	25
II.9	Alasan Pemilihan Metode <i>Business Process Improvement</i> (BPI).....	26
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	28
III.1	Model Konseptual	28
III.2.1	Tahap Penelitian Awal	31
III.2.2	Tahap Pengumpulan Data	32
III.2.3	Tahap Pengolahan Data.....	33
III.2.4	Tahap Perancangan	34
III.2.5	Tahap Analisis.....	35
III.2.6	Tahap Kesimpulan dan Saran.....	35
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	36

IV.1	Pengumpulan Data	36
IV.1.1	Data Primer	36
IV.1.2	Data Sekunder	40
IV.2	Pengolahan Data.....	46
IV.2.1	Membandingkan SOP Aktual Perusahaan dengan Persyaratan Klausul 8.3 ISO 9001:2008.....	47
IV.2.2	Analisis Gap	50
BAB V	PERANCANGAN DAN ANALISIS	51
V.1	Perancangan.....	51
V.1.1	Analisis Aktivitas dan <i>Streamlining</i>	52
V.1.2	Perancangan Proses Bisnis dan SOP Usulan	57
V.1.3	Analisis Keefektifan Proses Bisnis dan SOP Usulan.....	61
V.1.4	Verifikasi.....	62
V.2	Analisis	62
V.2.1	Analisis Kondisi Aktual dengan SOP Usulan.....	62
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	64
VI.1	Kesimpulan.....	64
VI.2	Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	65