

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xiv
DAFTAR ISTILAH	xv
Bab I Pendahuluan	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	4
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Batasan Penelitian	4
I.5 Manfaat Penelitian	5
I.6 Sistematika Penulisan	5
Bab II Landasan Teori	7
II.1 Penelitian Terkait	7
II.2 Profil STISI Telkom	8
II.3 Alasan Penggunaan ISO	9
II.4 ISO 9000	11
II.5 <i>Standard Operating Procedure</i>	14
II.5.1 Format <i>Standard Operating Procedures</i> (SOP)	15
II.5.2 Bentuk <i>Standar Operating Procedure</i> (SOP)	16
II.5.3 Penulisan <i>Standar Operating Procedure</i> (SOP)	18
II.5.4 Manfaat <i>Standar Operating Procedures</i> (SOP).....	19
II.6 <i>Benchmarking</i>	19
II.6.1 Alasan Metode <i>Benchmarking</i>	19
II.5.2 Tipe <i>Benchmarking</i>	21
II.5.3 Tahapan <i>Benchmarking</i>	21
II.7 Siklus PDCA	24
Bab III Metodologi Penelitian	26
III.1 Model Konseptual	26
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	27

III.2.1	Tahap Studi Pendahuluan	29
III.2.2	Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	29
III.2.3	Tahap Perancangan	32
III.2.4	Tahap Analisis	33
III.2.5	Tahap Kesimpulan dan Saran	33
Bab IV	Pengumpulan dan Pengolahan Data	34
IV.1	Pengumpulan Data	34
IV.1.1	Mitra Benchmark	34
IV.1.2	Benchmarking	34
IV.1.3	Data Primer	36
IV.1.4	Data Sekunder	41
IV.1.5	Prosedur Wajib ISO 9001:2008 Mitra Benchmark.....	41
IV.1.6	Struktur Organisasi Mitra Benchmarking.....	41
IV.2	Pengolahan Data	43
IV.2.1	Identifikasi Klausul-Klausul Wajib ISO 9001:2008.....	43
IV.3	Perancangan	51
IV.3.1	<i>Analisis Benchmarking Standard Operating Procedures.....</i>	<i>51</i>
IV.3.2	<i>Desain Standard Operating Procedures.....</i>	<i>65</i>
IV.3.3	<i>Verifikasi Standard Operating Procedures</i>	<i>65</i>
Bab V	Tahap Analisis	67
Bab VI	Kesimpulan dan Saran	73
VI.1	Kesimpulan	73
VI.2	Saran	74
	DAFTAR PUSTAKA.....	75