

DAFTAR ISI

ABSTRAKSI	i
ABSTRACTION	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	ix
DAFTAR ISTILAH	x
Bab I Pendahuluan	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah.....	4
I.3 Tujuan Penelitian.....	4
I.4 Batasan Masalah.....	5
I.5 Manfaat Penelitian.....	5
I.6 Sistematika Penulisan	5
Bab II Landasan Teori	7
II.1 Penelitian Terkait	7
II.2 Mutu	8
II.3 Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan (SPMP)	9
II.4 Alasan Penggunaan ISO	10
II.5 ISO 9000Series.....	11
II.6 Sistem Manajemen Mutu.....	13
II.6.1 Delapan Prinsip Sistem Manajemen Mutu Berdasarkan ISO 9001.....	13
II.6.2 Persyaratan-Persyaratan Standar dari Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008	13
II.6.3 Model Proses Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.....	15
II.6.4 Model PDCA (<i>Plan-Do-Check-Act</i>) dalam Model Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008	16
II.7 <i>Standard Operating Procedure</i>	18
II.7.1 Format <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP).....	18
II.7.2 Bentuk <i>Standar Operating Procedure</i> (SOP).....	19
II.7.3 Penulisan <i>Standar Operating Procedure</i> (SOP).....	22
II.7.4 Manfaat <i>Standar Operating Procedures</i> (SOP)	23

II.8	<i>Benchmarking</i>	23
II.8.1	Alasan Metode <i>Benchmarking</i>	23
II.8.2	Tipe <i>Benchmarking</i>	25
II.8.3	Tahapan <i>Benchmarking</i>	25
Bab III	Metodologi Penelitian.....	29
III.1	Model Konseptual	29
III.2	Sistematika Pemecahan Masalah	30
III.2.1	Tahap Studi Pendahuluan.....	32
III.2.2	Tujuan Penelitian	32
III.2.3	Tahap Pengumpulan dan Pengolahan data.....	32
III.2.4	Tahap Perancangan	34
Bab IV	Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	36
IV.1	Pengumpulan Data	36
IV.2	Data Primer	36
IV.2.1	Profil SMK Telkom Bandung.....	36
IV.3	Data Sekunder	44
IV.3.1	Dokumen SPMP	44
IV.3.2	Dokumen Akreditasi BAN-S/M	44
IV.3.3	Klausul ISO 9001:2008.....	45
IV.3.4	Dokumen <i>Benchmark</i> SMK lain.....	45
IV.4	Pengolahan Data.....	64
IV.4.1	Identifikasi Gap dan Usulan SOP serta Kebijakan lainnya	65
Bab V	Tahap Analisis	136
V.1	Rancangan Standar Operating Procedure (SOP).....	136
V.2	Rancangan Kebijakan Mutu.....	136
V.3	Analisis Hasil Rancangan	138
Bab VI	Kesimpulan dan Saran.....	142
VI.1	Kesimpulan	142
VI.2	Saran	143
	DAFTAR PUSTAKA	144