

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRACT	vi
ABSTRAKSI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
DAFTAR ISTILAH	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
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	7
I.6 Sistematika Penulisan	8
Bab II Landasan Teori	10
II.1 Sekilas Profil Perusahaan	10
II.2 Penelitian Terkait	10
II.3 Definisi Mutu	13
II.4 Definisi Sistem Manajemen Mutu	13
II.5 Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001	14
II.5.1 Prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.....	15
II.5.2 Persyaratan Standar SMM ISO 9001:2008	16
II.5.3 Dokumen Wajib SMM ISO 9001:2008	16
II.6 <i>Standard Operational Procedure (SOP)</i>	20
II.6.1 Manfaat <i>Standard Operating Procedures (SOP)</i>	21
II.6.2 Bentuk <i>Standard Operating Procedures (SOP)</i>	21
II.6.3 Penulisan <i>Standard Operating Procedures (SOP)</i>	23
II.6.4 Format <i>Standard Operating Procedures (SOP)</i>	24
II.7 Kebijakan	26
II.8 <i>Benchmarking</i>	27
II.8.1 Tipe <i>Benchmarking</i>	27

II.8.2	Tahapan <i>Benchmarking</i>	28
II.8.3	Alasan Metode Benchmarking.....	28
Bab III	Metodologi Penelitian	31
III.1	Model Konseptual.....	31
III.2	Sistematika Pemecahan Masalah	32
III.2.1	Tahap Pengumpulan Data	33
III.2.2	Tahap Pengolahan Data	34
III.2.3	Tahap Perancangan dan Analisis	36
III.2.4	Tahap Kesimpulan dan Saran	37
Bab IV	Pengumpulan dan Pengolahan Data	38
IV.1	Pengumpulan Data.....	38
IV.1.1	CV. Gradient.....	38
IV.1.2	Data Perusahaan yang di- <i>Benchmark</i>	44
IV.2	Pengolahan Data	53
IV.2.1	Identifikasi Gap	53
IV.2.2	Analisis <i>Benchmarking</i>	75
Bab V	Perancangan dan Analisis	108
IV.1	Perancangan	108
V.1.1	Business Process Mapping.....	108
V.1.2	Kebijakan mutu	108
V.1.3	Sasaran mutu	108
V.1.4	Prosedur Perencanaan SMM.....	109
V.1.5	Struktur organisasi dan uraian jabatan	109
V.1.6	SK Pengangkatan Wakil Manajemen.....	109
V.1.7	Dokumen Sistem komunikasi internal	109
V.1.8	Prosedur Tinjauan Manajemen	110
V.2	Verifikasi.....	110
V.3	Analisis Kondisi <i>Existing</i> dan Usulan.....	111
V.3.1	Business Process Mapping.....	111
V.3.2	Kebijakan mutu	112
V.3.3	Sasaran mutu	112
V.3.4	Prosedur Perencanaan SMM.....	113
V.3.5	Struktur organisasi dan uraian jabatan	113
V.3.6	SK Pengangkatan Wakil Mnjemen	114
V.3.7	Dokumen sistem komunikasi internal.....	114
V.3.8	Prosedur Tinjauan Manajemen	114
Bab VI	Kesimpulan dan Saran.....	116
VI.1	Kesimpulan	116
VI.2	Saran	118
DAFTAR PUSTAKA.....		119