

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xiii
DAFTAR ISTILAH	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
Bab I Pendahuluan	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	6
I.3 Tujuan Penelitian	6
I.4 Batasan Penelitian	7
I.5 Manfaat Penelitian	7
I.6 Sistematika Penulisan	7
Bab II Landasan Teori	10
II.1 Definisi Kualitas/Mutu.....	10
II.2 Metode Pengukuran Proses	10
II.3 ISO	11
II.3.1 ISO 9000	11
II.3.2 Jenis Standar ISO	13
II.4 Metode Perbaikan Proses	13
II.5 Benchmarking	14
II.5.1 Manfaat Metode Benchmarking.....	14
II.5.2 Tipe <i>Benchmarking</i>	15
II.5.3 Fase-fase <i>Benchmarking</i>	15
II.5.4 Langkah-langkah <i>Benchmarking</i>	16
II.6 <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP).....	16
II.6.1 Manfaat <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP)	16
II.6.2 Penulisan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP)	17
II.6.3 Format Umum <i>Standar Operating Procedure</i> (SOP).....	18
II.7 Penelitian Terdahulu	19

II.7.1	Perancangan SOP Bidang Akademik di STISI Telkom Menggunakan Metode BPI Untuk Memenuhi Requirement ISO 9001:2008 dan Standar Akreditasi Program Studi (Grita Adrinovian).....	19
II.7.2	Analisis Dan Perbaikan Proses Bisnis Bidang Akademik Di Politeknik Telkom Menggunakan Metode <i>Business Process Improvement</i> Untuk Memenuhi Requirement Klausul 7 ISO 9001:2008 Dan Akreditasi Program Studi Standar 5 (Fany Angelia).....	19
Bab III	Metodologi Penelitian	21
III.1	Model Konseptual	21
III.2	Sistematika Pemecahan Masalah	22
III.2.1	Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	24
III.2.2	Tahap Perancangan dan Analisis	26
III.2.3	Tahap Kesimpulan dan Saran	27
Bab IV	Pengumpulan dan Pengolahan Data	28
IV.1	Pengumpulan Data	28
IV.1.1	Identifikasi Mitra <i>Benchmark</i>	28
IV.1.2	Penentuan Data <i>Benchmark</i>	29
IV.1.3	Data Primer	30
IV.1.4	Data Sekunder	45
IV.2	Pengolahan Data	47
IV.2.1	Identifikasi Gap antara Proses Realisasi Produk Batik Cap Saat ini dengan Persyaratan Klausul 7 ISO 9001:2008	47
IV.2.2	Analisis <i>Benchmarking</i> SOP dan Persyaratan lainnya Proses Realisasi Produk.....	69
Bab V	Perancangan <i>Standard Operating Procedure</i> dan Analisis	73
V.1	Perancangan	73
V.2	Verifikasi dan Validasi <i>Standard Operating Procedure</i>	74
V.3	Analisis Usulan	77
V.3.1	Analisis Proses Realisasi Produk Batik Cap Saat ini dan Proses Realisasi Produk Batik Cap Usulan	77
V.3.2	Analisis Persiapan Implementasi SOP Usulan	84
Bab VI	Kesimpulan dan Saran	87
VI.1	Kesimpulan	87
1.	Hasil identifikasi proses bisnis perusahaan yang ada di Batik Mahkota saat ini adalah:.....	87
VI.2	Saran	89
	DAFTAR PUSTAKA.....	91