

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAKSI	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR GAMBAR.....	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	v
DAFTAR ISTILAH	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
Bab I Pendahuluan	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	5
I.3 Tujuan Penelitian	5
I.4 Batasan Masalah	5
I.5 Manfaat Penelitian	6
I.6 Sistematika Penulisan	6
Bab II Landasan Teori	8
II.1 Penelitian Terkait	8
II.2 Profil Perusahaan	9
II.3 Definisi Mutu	10
II.4 Sistem Manajemen Mutu	10
II.5 Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001	11
II.5.1 Delapan Prinsip Manajemen Mutu	12
II.5.2 Alasan Penggunaan ISO 9001:2008	13
II.5.3 Dokumen Wajib Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008	15
II.6 <i>Standard Operating Procedure</i>	16
II.6.1 Manfaat SOP	17
II.6.2 Bentuk SOP	18
II.6.3 Penulisan SOP	19
II.7 <i>Benchmarking</i>	20
II.7.1 Alasan Penggunaan <i>Benchmarking</i>	20

II.7.2	Tipe <i>Benchmarking</i>	21
II.7.3	Tahapan <i>Benchmarking</i>	22
II.8	Proses Bisnis	23
II.8.1	Definisi.....	23
Bab III	Metodologi Penelitian	24
III.1	Model Konseptual	24
III.2	Sistematika Pemecahan Masalah	25
III.2.1	Tahap Pengumpulan Data	27
III.2.2	Tahap Pengolahan Data	29
III.2.3	Tahap Perancangan dan Analisis	30
III.2.4	Tahap Analisis	31
III.2.5	Tahap Kesimpulan dan Saran	31
Bab IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	32
IV.1	Pengumpulan Data	32
IV.1.1	Data Primer	32
IV.1.2	Data Sekunder	39
IV.2	Data Mitra <i>Benchmark</i>	42
IV.2.1	Clarion.....	42
IV.2.2	PT. Cisangkan	45
IV.3	Pengolahan Data	46
IV.3.1	Identifikasi Gap.....	46
IV.3.2	Analisis Bencmarking.....	46
Bab V	PERANCANGAN DAN ANALISIS.....	98
V.1	Perancangan	98
V.1.1	Perancangan SOP Wajib ISO 9001:2008	98
V.2	Verifikasi.....	101
V.3	Analisis Kondisi <i>Existing</i> dengan SOP Usulan	102
V.3.1	Analisis Persiapan Implementasi	104
Bab VI	KESIMPULAN DAN SARAN	106
VI.1	Kesimpulan	106
VI.2	Saran	107
	DAFTAR PUSTAKA.....	108