

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
LEMBAR PERUNTUKKAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR SINGKATAN dan LAMBANG	xiv
DAFTAR ISTILAH	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I Pendahuluan	1
I.1 Latar Belakang Masalah	1
I.2 Rumusan Masalah	4
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Batasan Masalah	4
I.5 Manfaat Penelitian	5
I.6 Sistematika Penulisan	5
Bab II Landasan Teori	7
II.1 Alasan Pemilihan Metode	7
II.2 Definisi Mutu dan Sistem Manajemen Mutu (SMM)	8
II.3 Sistem Manajemen Mutu <i>ISO</i> 9001:2015	8
II.4 Pendekatan Proses (<i>Process Approach</i>)	10
II.5 Siklus PDCA	10
II.6 <i>Risk Based Thinking</i>	11
II.6.1 <i>Risk Register</i>	13
II.7 Proses Bisnis	14
II.7.1 Jenis Jenis Proses Bisnis	15
II.7.2 Manfaat Organisasi Memiliki Proses Bisnis	15
II.8 Business Process Improvement (BPI)	15

II.8.1 Manfaat Business Process Improvement	16
II.8.2 Analisis Aktivitas	16
II.9 <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	18
II.9.1 Manfaat <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	19
II.9.2 Penyusunan <i>Standardization Operating Procedure (SOP)</i>	19
Bab III Metodologi Penelitian	21
III.1 Model Konseptual	21
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah.....	23
III.2.1 Pengumpulan Data.....	25
III.2.2 Pengolahan Data	25
III.2.2.2 Kondisi <i>existing CV.XYZ</i>	25
III.2.2.3 Penyusunan <i>Risk Register</i>	26
III.2.3 Perancangan <i>SOP</i> Fokus pelanggan berdasarkan <i>ISO 9001:2015</i> klausul 5.1.2	27
III.2.3.1 Tahapan <i>SOP</i>	27
III.2.3.2 Proses Bisnis <i>SOP</i>	27
III.2.3.3 <i>Improvement</i> dengan <i>Business Process Improvement (BPI)</i>	27
III.2.3.4 Hasil Rancangan <i>SOP</i>	27
III.2.3.5 Verifikasi <i>SOP</i>	28
III.2.4 Tahap Analisis Hasil Rancangan <i>SOP</i> Fokus pelanggan.....	28
III.2.5 Tahap Kesimpulan dan Saran	28
Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data	29
IV.1 Pengumpulan Data	29
IV.1.1 Data Primer.....	29
IV.1.2 Data Sekunder.....	29
IV.2 Pengolahan Data	33
IV.2.3 Penyusunan <i>Risk Register</i>	43
Bab V Perancangan dan Analisis	49
V.1 Perancangan <i>SOP</i> Fokus Pelanggan.....	49
V.1.1 Tahapan Perancangan <i>SOP</i> Fokus Pelanggan.....	49
V.1.2 Proses Bisnis <i>SOP</i> Fokus pelanggan	49
V.1.3 <i>Improvement</i> dengan Metode <i>Business Process Improvement</i>	53

V.1.4 Rancangan <i>SOP</i> Fokus pelanggan dengan Metode <i>BPI</i>	60
V.1.5 Struktur Organisasi Usulan	60
V.1.6 Verifikasi Hasil Perancangan <i>SOP</i> Fokus pelanggan	62
V.2 Analisis Hasil Perancangan <i>SOP</i> Fokus pelanggan.....	62
V.2.1 Analisis Hasil Rancangan <i>SOP</i> Berdasarkan <i>Requirement</i>	62
V.2.2 Analisis Hasil Rancangan <i>SOP</i> Berdasarkan <i>Risk Register</i>	62
V.2.3 Analisis Hasil Rancangan <i>SOP</i> Berdasarkan <i>BPI</i>	63
V.2.4 Analisis Efektivitas Hasil Rancangan <i>SOP</i> Fokus pelanggan	63
Bab VI Kesimpulan dan Saran	64
VI.1 Kesimpulan	64
VI.2 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN A	67
LAMPIRAN B	69
LAMPIRAN C	77
LAMPIRAN D	85
LAMPIRAN E	90
LAMPIRAN F.....	93
LAMPIRAN G.....	114
LAMPIRAN H.....	116