

DAFTAR ISI

<i>ABSTRAK</i>	<i>i</i>
<i>ABSTRACT</i>	<i>ii</i>
<i>KATA PENGANTAR</i>	<i>v</i>
<i>BAB I PENDAHULUAN</i>	<i>1</i>
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Alternatif Solusi.....	7
I.3 Rumusan Masalah.....	10
I.4 Tujuan Penelitian.....	10
I.5 Manfaat Penelitian.....	11
I.6 Sistematika Penulisan.....	11
<i>BAB II LANDASAN TEORI</i>	<i>13</i>
II.1 Konsep Kualitas.....	13
II.2 Kepuasan Pelanggan.....	13
II.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	14
II.4 Siklus Deming.....	15
II.5 <i>Quality Control and Improvement</i>	16
II.6 Sistem Manajemen Mutu (SMM).....	16
II.7 ISO 9001:2015.....	17
II.8 ISO 9001:2015 Klausul 10.2.1.....	20
II.8.1 Klausul 10.2.1.....	20
II.9 <i>Business Process Management (BPM)</i>	21
II.10 <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	21

II.11 <i>GAP Analysis</i>	22
II.12 Alasan pemilihan metode	23
III. 1 Sistematika Penyelesaian Masalah.....	26
III.1.1 Tahap Pengumpulan Data.....	28
III.1.2 Tahap Pengolahan Data.....	29
III.1.3 Tahap Perancangan.....	30
III.1.4 Tahap Verifikasi, Validasi dan Analisis Hasil.....	30
III.1.5 Kesimpulan dan Saran.....	31
III.2 Identifikasi Sistem Terintegrasi.....	31
III.3 Batasan dan Asumsi Penelitian	31
<i>BAB IV PENGUMPULAN DATA DAN PENGOLAHAN DATA</i>	33
IV. 1 Tahap Pengumpulan Data.....	33
IV.1.1 BPM Process Identification.....	33
IV. 1.1.1 Data Primer.....	33
IV.1.1.1.1 Levelling Process	34
IV. 1.1.1.1 Kondisi Eksisting Proses Evaluasi	37
IV. 1.1.1.2 Keluhan Pelanggan E-Commerce CV. Milyarda.....	37
IV. 1.1.2 Data Sekunder	38
IV. 1.1.2.1 Visi & Misi Perusahaan CV. Milyarda	38
IV. 1.1.2.2 Struktur Organisasi.....	39
IV.1.2 BPM Process Discovery	42
IV.1.2.1 Proses Bisnis Perencanaan dan Evaluasi Eksisting.....	42
IV.1.2.2 Identifikasi Aktivitas Proses Perencanaan dan Evaluasi	44
IV.2 Tahap Pengolahan Data	45
IV.2.1 BPM Process Analysis.....	45
IV.2.2.1 <i>Requirement</i> ISO 9001:2015	45
IV.2.2.2 Gap Analysis Berdasarkan ISO 9001:2015	46

IV.3 Tahap Perancangan.....	49
IV.3.1 BPM <i>Redesign</i>	49
IV.3.1.1 Penetapan Kriteria Tindakan Korektif dan Preventif pada Proses Produksi	50
IV.3.1.2 Perancangan Proses Bisnis Tindakan Korektif dan Preventif.....	55
IV.3.1.3 Penetapan Urutan Proses berdasarkan PDCA (<i>Plan-Do-Check-Action</i>)	59
IV.3.1.4 Hasil Perancangan Proses Bisnis Tindakan Korektif dan Preventif.....	60
IV.3.1.5 Perancangan SOP Tindakan Korektif dan Preventif.....	63
<i>BAB V ANALISIS, VERIFIKASI DAN VALIDASI</i>	64
V.1 Verifikasi.....	64
V.2 Validasi.....	66
<i>V.3 Analisis Hasil</i>	67
V.3.1 Analisis Hasil Rancangan SOP Tindakan Korektif dan Preventif.....	67
V.3.2 Analisis Pengaruh Hasil Rancangan Terhadap Permasalahan Awal.....	69
<i>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</i>	70
VI.1 Kesimpulan.....	70
VI.2 Saran.....	70
<i>DAFTAR PUSTAKA</i>	72
<i>LAMPIRAN A</i>	75
<i>LAMPIRAN B</i>	79
<i>LAMPIRAN C</i>	81
<i>LAMPIRAN D</i>	101