

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR ISTILAH	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Rumusan Masalah	13
I.3. Tujuan Tugas Akhir	14
I.4. Manfaat Tugas Akhir	14
I.5. Batasan dan Asumsi Tugas Akhir	14
I.6. Sistematika Laporan	15
BAB II LANDASAN TEORI	17
II.1 Literatur	17
II.1.1 Proses Produksi	17
II.1.2 Kualitas Produk	17
II.1.3 Quality Control	19
II.1.4 ISO	19
II.1.4.1 ISO 9001:2015	19

II.1.4.2 Klausul 8.7 ISO 9001:2015	20
II.1.5 SOP	21
II.1.6 PDCA	22
II.1.7 Business Process Management (BPM).....	22
II.2 Pemilihan Metode/Kerangka Kerja.....	24
BAB III METODE PENYELESAIAN MASALAH.....	26
III.1 Sistematika Penyelesaian Masalah.....	26
III.1.1 Tahap Pengumpulan Data	29
III.1.1.1 Data Primer	29
III.1.1.2 Data Sekunder.....	29
III.1.2 Tahap Pengolahan Data	29
III.1.2.1 Business Process Levelling	30
III.1.2.2 Identifikasi GAP antara Requirement ISO 9001:2015 Klausul 8.7 dengan Kondisi Aktual.....	30
III.1.2.3 GAP Analisis.....	30
III.1.3 Tahap Perancangan dan Analisis Perancangan.....	31
III.1.3.1 Identifikasi Komponen Proses Bisnis.....	31
III.1.3.2 Spesifikasi Rancangan	31
III.1.3.3 Usulan Proses Operasional Produksi.....	32
III.1.3.4 Perancangan SOP Quality Control	32
III.1.3.5 Verifikasi	32
III.1.3.6 Validasi	33
III.1.4 Tahap Kesimpulan dan Saran	33
BAB IV PENYELESAIAN MASALAH.....	34
IV.1 Pengumpulan Data	34
IV.1.1 BPM Process Identification.....	34

IV.1.1.1 Data Primer.....	34
IV.1.1.1.1 Proses Operasional Produksi Sepatu Eksisting CV Agonas	34
IV.1.1.1.2 Data Keluhan Pelanggan	36
IV.1.1.2 Data Sekunder	36
IV.1.1.2.1 Data Penjualan.....	36
IV.1.1.2.2 Data Pengembalian Produk	37
IV.1.1.2.3 Profil Perusahaan.....	38
IV.1.1.2.4 Logo Perusahaan	38
IV. 1.1.2.5 Struktur Organisasi.....	39
IV. 1.1.2.6 Visi Misi CV Agonas	39
IV.2 Tahap Pengolahan Data.....	40
IV.2.1 BPM Process Discovery	40
IV.2.1.1 Business Process Levelling	41
IV.2.2 BPM Process Analysis	44
IV.2.2.1 Identifikasi Gap antara Requirement ISO 9001:2015 Klausul 8.7 dengan Kondisi Aktual.....	44
IV.3 Tahap Perancangan.....	49
IV.3.1 BPM Re-design	49
IV.3.1.1 Identifikasi Komponen Proses Bisnis.....	49
IV.3.1.2 Spesifikasi Rancangan.....	52
IV.3.1.3 Usulan Proses Operasional Produksi Sepatu CV Agonas	53
IV.3.1.4 Hasil Rancangan.....	55
IV.3.1.4.1 Standar Operasional Prosedur Quality Control	55
IV.3.1.4.2 Dashboard Quality Control.....	56
IV.3.1.5 Identifikasi Siklus PDCA Pada Proses Usulan Quality Control	57

IV.4 Verifikasi Hasil.....	58
BAB V VALIDASI, ANALISIS HASIL, DAN IMPLIKASI	60
V.1 Validasi	60
V.2 Analisis Penyelesaian Masalah.....	61
V.3 Analisis Implementasi	62
V.4 Implikasi Tugas Akhir	64
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	66
VI.1 Kesimpulan.....	66
VI.2 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	68
Lampiran A Hasil Wawancara	70
Lampiran B SOP <i>QUALITY CONTROL</i>	72
Lampiran C <i>DASHBOARD QUALITY CONTROL</i>	106
Lampiran D LEMBAR VALIDASI	107
Lampiran E BUKTI VISUAL ULASAN KELUHAN PELANGGAN PADA E-COMMERCE SHOPEE DAN LAZADA	111