

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i	
<i>ABSTRACT</i> .....	ii	
Kata Pengantar .....	iii	
Daftar Isi .....	v	
Daftar Gambar .....	vii	
Daftar Tabel .....	viii	
Daftar Lampiran .....	ix	
Daftar Istilah .....	x	
Bab I	Pendahuluan .....	1
I.1	Latar Belakang .....	1
I.2	Perumusan Masalah .....	5
I.3	Tujuan Penelitian .....	6
I.4	Batasan Penelitian .....	6
I.5	Manfaat Penelitian .....	6
I.6	Sistematika Penulisan .....	7
Bab II	Landasan Teori .....	9
II.2	Sistem Manajemen Mutu (SMM) .....	12
II.3	SMM ISO 9000 .....	13
II.4	SMM ISO 9001:2008 .....	14
II.4.1	Pengertian ISO 9001:2008 .....	14
II.4.2	Prinsip SMM Berdasarkan ISO 9001:2008 .....	15
II.4.3	Persyaratan Standar SMM ISO 9001:2008 .....	17
II.4.4	Aplikasi PDCA Dalam Model SMM ISO 9001 .....	19
II.5	<i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) .....	20
II.5.1	Manfaat SOP .....	21
II.5.2	Format Umum Penulisan SOP .....	22
II.6	Proses Bisnis .....	23
II.6.1	Definisi Proses Bisnis .....	23
II.6.2	Proses Bisnis Kritis .....	23
II.7	<i>Business Process Improvement</i> (BPI) .....	25
II.7.1	Analisis Aktivitas .....	26
II.7.2	Metode Penyederhanaan Proses .....	27
II.7.3	Tahapan Penggunaan BPI .....	28
II.7.4	Alasan Pemilihan Metode <i>Business Process Improvement</i> (BPI) .....	29

Bab III	Metodologi Penelitian.....	31
III.1	Model Konseptual.....	31
III.2	Sistematika Pemecahan Masalah.....	32
III.2.1	Tahap Pengumpulan Data .....	34
III.2.2	Tahap Pengolahan Data.....	34
III.2.3	Tahap Perancangan dan Analisis Perancangan .....	35
III.2.4	Kesimpulan dan Saran.....	35
Bab IV	Pengumpulan dan Pengolahan Data .....	36
IV.1	Pengumpulan Data.....	36
IV.1.1	Bisnis Proses <i>Mapping</i> PT. Adetex Filament .....	36
IV.1.2	Proses Bisnis PT. Adetex Filament.....	38
IV.1.3	Profil Persahaan PT. Adetex Filament .....	40
IV.1.4	Struktur Organisasi PT. Adetex Filament .....	42
IV.1.5	Dokumen Klausul 8 ISO 9001:2008 .....	43
IV.2	Pengolahan Data .....	43
IV.2.1	Identifikasi Kebutuhan SOP PT. Adetex Filament dan ISO 9001:2008 .....	43
IV.2.2	Analisis Kebutuhan Prosedur Pengendalian Ketidaksesuaian .....	44
IV.2.3	Analisis Aktivitas dan <i>Streamlining</i> .....	45
IV.2.4	Proses Bisnis Audit Mutu Internal .....	46
IV.2.5	Proses Bisnis Tindakan Perbaikan .....	53
IV.2.6	Proses Bisnis Tindakan Perbaikan .....	57
Bab V	Perancangan dan analisis .....	61
V.1	Perancangan SOP .....	61
V.2	Verifikasi .....	61
V.3	Analisis Hasil Rancangan.....	61
Bab VI	Kesimpulan dan Saran .....	67
VI.1	Kesimpulan.....	67
VI.2	Saran .....	68
Daftar Pustaka	.....	70