

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAKSI</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISTILAH</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>Bab I Pendahuluan</b> .....	<b>1</b>
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
<b>Bab II Landasan Teori</b> .....	<b>8</b>
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
<b>Bab III</b>	<b>Metodologi Penelitian .....</b>	<b>24</b>
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
<b>Bab IV</b>	<b>PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....</b>	<b>32</b>
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
<b>Bab V</b>	<b>PERANCANGAN DAN ANALISIS.....</b>	<b>98</b>
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
<b>Bab VI</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>106</b>
VI.1	Kesimpulan .....	106
VI.2	Saran .....	107
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>108</b>