

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR ISTILAH	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
IV.1 Latar Belakang	1
IV.2 Rumusan Masalah	8
IV.3 Tujuan Masalah	8
IV.4 Manfaat Tugas Akhir.....	8
IV.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
II.1 Sistem Manajemen Mutu (SMM).....	11
II.2 <i>International Organization for Standarization (ISO)</i>	11
II.3 Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015	11
II.4 ISO 19011:2018	13
II.5 Audit.....	16
II.6 ISO 9001:2015 Klausul 9.2 Audit Mutu Internal.....	17
II.7 ISO 9001:2015 Klausul 9.1	19
II.7.1 <i>Monitoring</i>	19
II.7.2 <i>Measurement</i>	19
II.7.3 <i>Evaluation</i>	20
II.8 <i>Gap Analysis</i>	20
II.9 <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	20
II.10 Tahap-tahap Teknis Penyusunan SOP.....	21
II.11 <i>Key Performance Indicators</i>	23
II.12 <i>Business Process Management</i>	23

II.13	<i>Monte Carlo Simulation</i>	24
II.14	Alasan pemilihan metode.....	25
BAB III METODOLOGI PENYELESAIAN MASALAH.....		30
III.1	Sistematika Penyelesaian Masalah.....	30
III.1.1	Tahap Pengumpulan Data	32
III.1.2	Tahap Pengolahan Data.....	32
III.1.3	Tahap Perancangan	33
III.1.4	Tahap Verifikasi, Validasi serta Analisis Hasil	33
III.1.5	Kesimpulan dan Saran.....	33
III.2	Identifikasi Sistem Terintegrasi	33
III.3	Batasan dan Asumsi Penelitian	34
III.4	Rencana Waktu Penyelesaian Tugas Akhir	35
BAB IV PENGUMPULAN DATA DAN PENGOLAHAN DATA.....		37
IV.1	Tahap Pengumpulan Data.....	37
IV.1.1	BPM process Identification.....	37
IV.1.2	BPM Process Discovery	45
IV.2	Tahap Pengolahan Data	50
IV.2.1	BPM <i>Process Analysis</i>	50
IV.3	Tahap Perancangan.....	57
IV.3.1	BPM <i>Redesign</i>	57
BAB V ANALISIS, VERIFIKASI, DAN VALIDASI.....		71
V.1	VERIFIKASI DAN VALIDASI	71
V.2	ANALISIS HASIL	78
BAB VI.....		82
KESIMPULAN DAN SARAN.....		82
VI.1	KESIMPULAN	82
VI.2	SARAN	83
DAFTAR PUSTAKA		85
LAMPIRAN A		87
LAMPIRAN B		92
LAMPIRAN C		98
LAMPIRAN D.....		117
LAMPIRAN E		119