

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR ISTILAH .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I .....	15
PENDAHULUAN .....	15
I.1 Latar Belakang.....	15
I.2 Alternatif Solusi .....	19
I.3 Rumusan Masalah.....	21
I.4 Tujuan .....	21
I.5 Manfaat .....	21
I.6 Sistematika Penulisan .....	22
BAB II.....	24
TINJAUAN PUSTAKA.....	24
II.1 Sistem Manajemen Mutu (SMM).....	24
II.2 <i>International Organization for Standardization (ISO)</i> .....	24
II.3 Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 .....	24
II.4 PDCA ( <i>Plan-Do-Check-Action</i> ) .....	26

II.5 ISO 19011:2018.....	27
II.6 Audit .....	28
II.7 ISO 9001:2015 Klausul 9.2 Audit Mutu Internal .....	30
II.8 ISO 9001:2015 Klausul 9.1 .....	31
II.8.1 <i>Monitoring</i> .....	31
II.8.2 <i>Measurement</i> .....	31
II.8.3 <i>Evaluation</i> .....	31
II.9 <i>Gap analysis</i> .....	32
II.10 Standar Operasional Prosedur (SOP) .....	32
II.10.1 Definisi SOP .....	32
II.10.2 Tujuan dan Fungsi SOP .....	32
II.10.3 Manfaat SOP .....	33
II.11 <i>Business Process Management (BPM)</i> .....	33
II.12 Alasan Pemilihan Metode.....	34
BAB III .....	38
METODOLOGI PENYELESAIAN MASALAH .....	38
III.1 Sistematika Perancangan.....	38
III.1.1 Tahap Pengumpulan Data .....	40
III.1.2 Tahap Pengolahan Data.....	41
III.1.3 Tahap Perancangan & Analisis .....	41
III.1.4 Kesimpulan dan Saran.....	42
III.2 Identifikasi Sistem Terintegrasi.....	42
III.3 Batasan dan Asumsi Penelitian .....	43
BAB IV .....	44
PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....	44
IV.1 Tahap Pengumpulan Data .....	44

IV.1.1 BPM <i>Process identification</i> .....	44
IV.1.2 BPM <i>Process discovery</i> .....	47
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.....	69
ANALISIS, VERIFIKASI, DAN VALIDASI .....	69
V.1 Verifikasi Hasil Rancangan.....	69
V.2 Validasi Hasil Rancangan .....	71
V.3 Analisis Hasil .....	73
V.3.3. Analisis Implementasi Hasil Rancangan .....	74
BAB VI .....	76
KESIMPULAN DAN SARAN.....	76
VI.1 KESIMPULAN.....	76
VI.2 SARAN .....	76
DAFTAR PUSTAKA .....	78
LAMPIRAN A. HASIL WAWANCARA .....	79
LAMPIRAN B. SOP AUDIT MUTU INTERNAL .....	82
LAMPIRAN C. LEMBAR VALIDASI .....	107