

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR.....	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR ISTILAH	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	9
I.3 Tujuan Tugas Akhir.....	9
I.4 Manfaat Tugas Akhir.....	9
I.5 Batasan dan Asumsi Tugas Akhir.....	10
I.6 Sistematika Laporan.....	10
BAB II.....	12
LANDASAN TEORI	12
II.1 Manajemen Mutu	12
II.2 ISO 9001:2015	12
II.2.1 <i>Requirement</i> ISO 9001:2015 Klausul 8.2.1	13
II.3 Keluhan Pelanggan.....	13
II.4 Komunikasi	14
II.5 Model Proses.....	15
II.6 Proses Bisnis	15
II.7 Website Dummy	16
II.8 <i>Business Process Management</i> (BPM)	17
II.7.1 Siklus Business Process Management (BPM Lifecycle)	17

II.9	Pemilihan Metode	19
BAB III		21
METODE PENYELESAIAN MASALAH		21
III.1	Sistematika Pemecahan Masalah	21
III.1.1	Pendahuluan	23
III.1.2	Tahap Pengumpulan Data	23
III.1.3	Tahap Pengolahan Data	24
III.1.4	Tahap Perancangan dan Analisis Hasil	24
III.1.5	Tahap Kesimpulan dan Saran	26
BAB IV		27
PENYELESAIAN PERMASALAHAN		27
IV.1	Pengumpulan Data	27
IV.1.1	Data Primer	27
IV.1.2	Data Sekunder	29
IV.2	Pengolahan Data	32
IV.2.1	<i>Levelling Process</i>	32
IV.2.2	<i>GAP Analysis</i>	36
IV.3	Tahap Perancangan	37
IV.3.1	Identifikasi 18 Item Proses Bisnis	37
IV.3.2	Spesifikasi Rancangan	38
IV.3.3	Perancangan Proses Bisnis dan prosedur	38
IV.3.4	Pembuatan Tampilan <i>Website Dummy</i> Prosedur Penanganan Keluhan dan Komunikasi Pelanggan	42
IV.4	Verifikasi Hasil	52
IV.4.1	Verifikasi terhadap Tujuan Tugas Akhir	53
IV.4.2	Verifikasi terhadap <i>Requirement</i> ISO 9001:2015 klausul 8.2.1	53
BAB V		55
ANALISIS HASIL		55
V.1	Validasi Hasil	55
V.2	Analisis Penyelesaian Masalah	56
V.3	Analisis Implementasi	Error! Bookmark not defined.
V.4	Implikasi Tugas Akhir	58
BAB VI		61
KESIMPULAN DAN SARAN		61

VI.1	Kesimpulan	61
VI.2	Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA		63
LAMPIRAN.....		65