

## DAFTAR ISI

ABSTRACT .....	i
ABSTRAKSI.....	ii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR ISTILAH.....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Perumusan Masalah .....	6
I.3 Tujuan Penelitian .....	6
I.4 Batasan Masalah .....	6
I.5 Manfaat Penelitian .....	7
I.6 Sistematika Penulisan .....	7
BAB II LANDASAN TEORI .....	9
II.1 Studi Literatur .....	9
II.2 Proses .....	9
II.3 Dokumentasi Proses.....	13
II.4 <i>Standard Operational Procedure (SOP)</i> .....	13
II.4.1 Definisi SOP .....	14
II.4.2 Fungsi SOP .....	14
II.4.3 Tujuan dan Penerapan SOP.....	15
II.4.4 Manfaat SOP .....	16
II.4.5 Cara Merancang SOP.....	16
II.4.6 Bentuk SOP.....	17
II.4.7 Pelaksanaan dan Pengembangan SOP .....	21
II.4.8 Implementasi SOP .....	23
II.5 <i>BENCHMARKING</i> .....	23

II.5.1	Definisi <i>Benchmarking</i> .....	23
II.5.2	Tujuan <i>Benchmarking</i> .....	25
II.5.3	Hal yang harus dihindari ketika melakukan <i>Benchmarking</i> .....	25
II.5.4	Manfaat <i>Benchmarking</i> .....	26
II.5.5	Tahapan <i>Benchmarking</i> .....	26
II.5.6	Jenis <i>Benchmarking</i> .....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....		29
III.1	Model Konseptual .....	29
III.2	Sistematika Penelitian .....	30
III.2.1	Tahap Studi Pendahuluan.....	31
III.2.1.1	Identifikasi Masalah.....	31
III.2.1.2	Tujuan Penelitian .....	31
III.2.1.3	Studi Literatur .....	31
III.2.1.4	Studi Pendahuluan.....	31
III.2.2	Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	32
III.2.3	Tahap Pemetaan .....	32
III.2.4	Tahap Analisis. ....	33
III.2.3.1	<i>Benchmarking</i> .....	33
III.2.3.2	Tahap Perancangan.....	33
III.2.3.4.1.	Identifikasi Proses Bisnis .....	33
III.2.3.4.2.	Perancangan <i>Standard Operational Procedure (SOP)</i> .....	33
III.2.3.4.3.	Verifikasi.....	34
III.2.4	Kesimpulan dan Saran .....	34
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....		35
IV.1	Profil Perusahaan .....	35
IV.1.1.	Visi Misi dan Tujuan .....	35
IV.1.1.1	Visi .....	35
IV.1.1.2	Misi .....	35

IV.1.1.3	Tujuan .....	36
IV.1.2.	Struktur Organisasi .....	36
IV.1.3.	Identifikasi Proses Bisnis <i>Existing</i> .....	37
IV.1.4.	Ketersediaan sumber daya manusia, fasilitas dan teknologi .....	39
IV.1.4.1	Ketersediaan Sumber Daya Manusia .....	40
IV.1.4.2	Ketersediaan Fasilitas .....	41
IV.1.4.3	Ketersediaan Teknologi .....	42
IV.1.5.	Identifikasi Kebutuhan <i>Customer Internal</i> dan <i>External</i> .....	42
IV.1.5.1	Identifikasi Kebutuhan <i>Customer Internal</i> .....	42
IV.1.5.2	Identifikasi Kebutuhan <i>Customer External</i> .....	44
VI.2	Data <i>Benchmarking</i> .....	44
IV.2.1	Profil Perusahaan Scool .....	44
IV.2.1.1	Visi Misi dan Tujuan .....	44
IV.2.1.2	Struktur Organisasi .....	45
IV.2.1.3	Proses Bisnis .....	46
IV.2.2	Profil Perusahaan Suave .....	47
IV.2.2.1	Visi Misi dan Tujuan .....	47
IV.2.2.2	Struktur Organisasi .....	48
IV.2.2.3	Proses Bisnis .....	52
VI.3	Standar Penerbitan APQC .....	53
BAB V	ANALISIS DAN USULAN .....	56
V.1	Analisis Penyebab Permasalahan .....	56
V.2	Analisis <i>Benchmarking</i> .....	57
V.2.1	Tahap Menentukan Apa yang Akan <i>di-Benchmark</i> .....	57
V.2.2	Tahap Identifikasi Mitra <i>Benchmarking</i> .....	58
V.2.3	Tahap mendapatkan Informasi .....	58
V.2.4	<i>Benchmarking</i> dengan <i>Framework</i> APQC .....	59
V.2.5	Analisis <i>Existing</i> dan Usulan .....	59

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	86
VI.1 Kesimpulan .....	86
VI.2 Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN .....	xii