

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
I. 1 Latar Belakang	1
I. 2 Rumusan Masalah	7
I. 3 Tujuan Penelitian	7
I. 4 Manfaat Penelitian	7
I. 5 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
II. 1 Pengertian SOP	10
II. 2 Pengertian Dokumen	10
II. 3 Pengertian Pengendalian Dokumen	10
II. 4 Pengertian Mutu	11
II. 5 Sistem Manajemen Mutu	11
II. 5. 1 Pengertian Sistem Manajemen Mutu	11
II. 5. 2 Manfaat Sistem Manajemen Mutu	11
II. 6 ISO 9001:2015	12
II. 7 <i>Requirement</i> ISO 9001:2015	12
II. 8 <i>Use Case Diagram</i>	12
II. 9 Proses Bisnis	13
II. 9. 1 Pengertian Proses	13
II. 9. 2 Pengertian Proses Bisnis	14
II. 9. 3 Peningkatan Proses	14
II. 10 <i>Business Process Management</i>	15
II. 10. 1 Pengertian <i>Business Process Management</i>	15
II. 10. 2 Tahapan <i>Business Process Management Lifecycle</i>	15

II. 11 Alasan Pemilihan Metode dan Teori Penyelesaian Masalah	16
BAB III METODOLOGI PENYELESAIAN MASALAH	18
III. 1 Sistematika Penyelesaian Masalah.....	18
III. 2 Identifikasi Sistem Terintegrasi	22
III. 3 Batasan dan Asumsi Penelitian	22
III. 4 Identifikasi Komponen Sistem Integral	23
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	24
IV. 1 Tahap Pengumpulan Data	24
IV. 1. 1 BPM <i>Lifecycle</i> - Identifikasi Proses.....	24
IV. 1. 2 BPM <i>Lifecycle</i> - Pemodelan Proses	33
IV. 2 Tahap Pengolahan Data	36
IV. 2. 1 BPM <i>Lifecycle</i> - Analisis Proses.....	36
IV. 3 Tahap Perancangan	42
IV. 3. 1 BPM <i>Lifecycle</i> – Perbaikan Proses	42
BAB V ANALISIS	60
V. 1 Verifikasi.....	60
V. 2 Validasi	67
V. 3 Analisis Hasil Rancangan	68
V. 3. 1 Analisis Hasil Rancangan SOP Pengendalian Dokumen.....	68
V. 3. 2 Analisis Hasil Rancangan <i>Use Case Diagram</i>	70
BAB VI KESIMPULAN DAN SAARAN	71
VI. 1 Kesimpulan	71
VI. 2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN.....	75