

## DAFTAR ISI

<b>1. HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>2. KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>3. DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>4. DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>5. DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>6. ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>7. ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>8. BAB I.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	11
1.4 Tujuan Penelitian .....	11
1.5 Manfaat Penelitian .....	11
1.6 Lingkup Penelitian .....	12
1.7 Sistematika Penulisan .....	13
<b>9. BAB II .....</b>	<b>15</b>
2.1 Definisi Sistem Pengelolaan Kawasan .....	15
2.2 Definisi <i>Strategic Operational Management</i> .....	16
2.3 Pengendalian Kualitas .....	19
2.4 <i>Root Cause Analysis</i> /Analisa Akar Masalah .....	22
2.5 Diagram Fishbone .....	24
2.6 PDCA Cycle .....	26
2.7 RACI Chart / Matrix .....	31
2.8 Penelitian Terdahulu .....	33
2.9 Diagram Alur Pikir .....	34
<b>10. BAB III.....</b>	<b>36</b>
3.1 Desain Penelitian .....	36
3.1.1 Tujuan <i>Study Exploratory</i> .....	37
3.1.2 Studi Kasus Tunggal ( <i>Single Case Study</i> ) .....	37
3.1.3 Desain Penelitian <i>Single Case Study</i> .....	38
3.1.4 Proposisi Penelitian ( <i>Study Propotition</i> ) .....	38
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	39
3.2.1 Sumber Data .....	39
3.2.2 Pengumpulan Data.....	40
3.3 Instrumen Penelitian.....	43

3.4 Metode Analisis Data .....	44
3.5 Profil Perusahaan PT. Baruga Asrinusa Development .....	45
3.5.1 Visi dan Misi Perusahaan .....	46
<b>11. BAB IV .....</b>	<b>47</b>
4.1 Deskripsi Data .....	47
4.2 Asumsi data yang digunakan .....	48
4.3 Hasil Pengamatan .....	49
4.3.1 Nilai KPI Pengelola Kawasan .....	49
4.3.2 Tingkat Komplain Pelanggan .....	50
4.3.3 CSI Pengelola Kawasan .....	53
4.4 Diagram Fishbone Pengelola Kawasan .....	57
4.5 Root Cause Analysis pada Pengelola Kawasan .....	65
4.6 PDCA (Plan, Do, Check, dan Act) Cycle Pengelola Kawasan 70	
4.7 RACI Chart Proses Perbaikan Kinerja Pengelola Kawasan .....	75
<b>12. Bab V .....</b>	<b>80</b>
5.1 Simpulan .....	80
5.2 Keterbatasan .....	83
5.3 Saran .....	83
<b>13. DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>
<b>14. LAMPIRAN 1 .....</b>	<b>88</b>
<b>15. LAMPIRAN 2 .....</b>	<b>138</b>
<b>16. LAMPIRAN 3 .....</b>	<b>140</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Prediksi peningkatan harga properti di Makassar	3
Gambar 1. 2 Data Penjualan Unit	7
Gambar 1. 3 Data Profit Perusahaan	8
Gambar 2. 1 The Basic Operations System	17
Gambar 2. 2 The Critical Link Between Marketing and Operations	18
Gambar 2. 3 Cara Kualitas Meningkatkan Profitabilitas	20
Gambar 2. 4 Alur Kegiatan yang Diperlukan untuk Mencapai Total Quality Management	21
Gambar 2. 5 Fishbone Diagrams (Diagram tulang ikan)/diagram Ishikawa	25
Gambar 2. 6 PDCA Cycle	27
Gambar 2. 7 Strategic Learning Process Framed on the PDCA Cycle	28
Gambar 2. 8 Alur Pengimplementasian PDCA	30
Gambar 2. 9 RACI Matrix	32
Gambar 2. 10 Kerangka Penelitian	35
Gambar 4. 1 Nilai KPI Pengelola Kawasan .....	49
Gambar 4. 2 Nilai KPI Pengelola Kawasan .....	50
Gambar 4. 3 Nilai CSI Pengelola Kawasan.....	53
Gambar 4. 4 Data Hasil Survey CSI Perusahaan .....	55
Gambar 4. 5 Data Hasil Survey CSI Perusahaan .....	56
Gambar 4. 6 Diagram Fishbone .....	59
Gambar 4. 7 SOP Lama Perusahaan.....	69
Gambar 4. 8 PDCA Cycles Pengelola Kawasan Bukit Baruga .....	71

## DAFTAR TABEL

Table 1.1 Data Kompetitor PT. Baruga Asrinusa Development.....	6
Table 2.1 RACI Chart.....	31
Tabel 3. 1 Observasi Penelitian .....	41
Tabel 3. 2 Partisipan Wawancara .....	43
Tabel 4. 1 frekuensi dan poin utama dari kategori yang diamati .....	59
Tabel 4. 2 Possible root cause .....	67
Tabel 4. 3 Stakeholders .....	76
Tabel 4. 4 RACI Chart.....	78