

## DAFTAR ISI

Lembar judul .....	i
Lembar pengesahan.....	ii
Lembar pernyataan.....	iii
Kata pengantar .....	iv
Daftar isi.....	vi
Daftar tabel.....	ix
Daftar gambar.....	x
Intisari .....	xi
<i>Abstract</i> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	9
1.4 Tujuan Penelitian .....	10
1.5 Manfaat Penelitian .....	10
1.6 Batasan Penelitian .....	11
1.7 Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	12
2.1 Sistem Manajemen Mutu .....	12
2.2 Kinerja.....	16
2.3 <i>Just-in-Time</i> .....	19

2.4 Penelitian Sebelumnya .....	21
2.5 Kerangka Penelitian .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1 Desain Penelitian.....	26
3.2 Metode Pengumpulan Data .....	27
3.3 Instrumen Penelitian.....	29
3.4 Metoda Analisis Data .....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
4.1 Deskripsi Data.....	37
4.2 Pemahaman Sistem Manajemen Mutu.....	38
4.3 Penerapan Sistem Manajemen Mutu.....	39
4.3.1 Fokus Pelanggan .....	40
4.3.2 Kepemimpinan .....	41
4.3.3 Keterlibatan Orang .....	43
4.3.4 Manajemen Proses .....	45
4.3.5 Peningkatan .....	48
4.3.6 Pengambilan Keputusan Berdasarkan Bukti.....	49
4.3.7 Pengelolaan Hubungan.....	50
4.4 Misi & Visi.....	52
4.5 Kinerja Perusahaan.....	55
4.5.1 Perspektif Keuangan .....	55
4.5.2 Perspektif Pelanggan.....	56
4.5.3 Perspektif Proses Internal Bisnis.....	61

4.5.4 Perspektif Pembelajaran dan Inovasi .....	63
4.6 Sistem Manajemen Mutu Berkelanjutan dan Peningkatan Kinerja Perusahaan.....	69
<b>BAB V SIMPULAN .....</b>	<b>74</b>
5.1 Simpulan .....	74
5.3 Implikasi.....	75
5.3 Keterbatasan.....	75
5.4 Saran.....	76
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>77</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ringkasan Temuan Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 3.1 Metode Pengumpulan Data dan Tipe Data Penelitian Kualitatif..	27
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Pedoman Wawancara .....	31
Tabel 4.1 Tabel Partisipan.....	38
Tabel 4.2 Tabel Pemahaman SMM Partisipan.....	39
Tabel 4.3 Keterlibatan Karyawan yang Masih Perlu di Tingkatkan di PT ABC .....	45
Tabel 4.4 Permasalahan pada Manajemen Proses di PT ABC.....	46
Tabel 4.5 Pengambilan Keputusan.....	49
Tabel 4.6 Nilai Pembelian Distributor PT ABC periode Januari – Desember 2022.....	59
Tabel 4.7 External Reject Rate (ERR) periode Januari – Oktober 2022 .....	59
Tabel 4.8 Contoh KPI Kuantitatif untuk divisi Export-Import & Sekretariat .....	66
Tabel 4.10 Panduan Pengisian Penilaian Kualitatif PT ABC .....	67
Tabel 4.11 Rekomendasi Peningkatan Sistem Manajemen Mutu PT ABC..	71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model Berlian Porter .....	3
Gambar 1.2 Bagan Organisasi Modern Berorientasi-Pelanggan .....	3
Gambar 2.1 Model Kualitas Layanan .....	15
Gambar 2.2 Pengukuran Kinerja Penghubung <i>Balance Scorecard</i> .....	18
Gambar 2.3 Kerangka Penelitian .....	25
Gambar 4.1 Peta Penerapan SMM di PT ABC .....	40
Gambar 4.2 Peta Fokus Pelanggan di PT ABC.....	41
Gambar 4.3 Peta Kepemimpinan di PT ABC .....	43
Gambar 4.4 Peta Keterlibatan Karyawan di PT ABC.....	44
Gambar 4.5 Persepsi Partisipan Terhadap Manajemen Proses di PT ABC..	45
Gambar 4.6 Persepsi Hubungan PT ABC dengan Eksternal Perusahaan .....	51
Gambar 4.7 Pandangan Karyawan terkait Misi dan Visi PT ABC .....	54
Gambar 4.8 Struktur Organisasi PT ABC.....	55
Gambar 4.9 External Reject Rate (ERR) periode Januari – Oktober 2022...	59