

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Batasan Penelitian.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Mutu.....	9
2.2 Manfaat Mutu Bagi Perusahaan.....	9
2.3 <i>International Organization for Standardization (ISO)</i>	11
2.4 ISO 9000.....	11
2.5 ISO 9001:2015.....	11
2.6 Sistem Manajemen Mutu.....	16
2.7 Pendekatan Proses.....	16
2.8 Siklus PDCA.....	17
2.9 Pemikiran Berbasis Risiko.....	18
2.10 Gap Analysis.....	18
2.11 Fault Tree Analysis.....	21
2.12 Penelitian Terdahulu.....	24
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	27
3.2 Objek Penelitian.....	27
3.3 Jenis dan Cara Pengumpulan Data.....	27
3.4 Diagram Alir Penelitian.....	30
3.5 Penjelasan Diagram Alir Penelitian.....	31
3.5.1 Studi Lapangan.....	31
3.5.2 Studi Literatur.....	31

3.5.3 Perumusan Masalah, dan Penentuan Tujuan Penelitian	31
3.5.4 Penyusunan Instrumen Penelitian	31
3.5.5 Pengumpulan Data.....	32
3.6 Keabsahan Data.....	32
3.6.1 Teknik Triangulasi.....	32
3.6.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	33
3.7 Analisis Data.....	33
3.7.1 <i>Gap Analysis</i>	34
3.7.2 <i>Fault Tree Analysis</i>	37
3.8 Perancangan Solusi dan Perbaikan	39
3.9 Kesimpulan dan Saran	39
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Gambaran Perusahaan	40
4.1.1 Lokasi Perusahaan	40
4.1.2 Tahap Proses Pengiriman	40
4.2 Hasil dan Pembahasan	44
4.2.1 Penerapan Sistem Manajemen Mutu di PT Parama Global Inspira	44
4.2.2 <i>Gap Analysis</i> Penerapan ISO 9001:2015 di DC Solo	45
4.2.3 <i>Fault Tree Analysis</i>	49
4.2.4 Hasil Kuesioner	55
4.2.5 Perancangan Perbaikan Sistem Manajemen Mutu.....	58
BAB 5 Kesimpulan dan saran	69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran	69
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan	69
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol-simbol pada FTA.....	22
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Skor <i>Gap Analysis</i>	35
Tabel 4.1 Rekapitulasi <i>Gap Analysis</i> Sistem Manajemen Mutu pada Perusahaan.....	46
Tabel 4.2 Hasil <i>Minimal Cut Set</i>	55
Tabel 4.3 Profil Responden.....	56
Tabel 4.4 Perancangan Pemenuhan Persyaratan Standar ISO 9001:2015.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ketidaktercapaian Target <i>Casefill Rate</i> Periode Jan-Apr 2023	4
Gambar 1.2 Ketidaktercapaian Target <i>Return Rate</i> Periode Jan-Apr 2023.....	5
Gambar 2.1 Representasi Struktur ISO 9001:2015 dalam Siklus PDCA.....	17
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	30
Gambar 4.1 Proses Penerimaan	41
Gambar 4.2 Proses <i>Putaway</i>	41
Gambar 4.3 Proses <i>Replenishment</i>	42
Gambar 4.4 Proses <i>Picking</i>	43
Gambar 4.5 Proses <i>Checking & Packing</i>	43
Gambar 4.6 Proses Penghantaran	44
Gambar 4.7 FTA Kesenjangan Penerapan ISO 9001:2015.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Izin Penelitian	75
Lampiran 2. Fomulir Kuesioner Penilaian SMM Oleh Karyawan	76
Lampiran 3. Fomulir <i>Gap Analysis</i>	79
Lampiran 4. Analisis <i>Minimal Cut-Set</i> FTA.....	133
Lampiran 5. Tabel Hasil Uji Validitas	134
Lampiran 6. Tabel Hasil Uji Reliabilitas.....	134
Lampiran 7. Tabel Hasil Kuesioner	135
Lampiran 8. Rancangan Manual Mutu.....	137
Lampiran 9. Analisis SWOT.....	166
Lampiran 10. Identifikasi Pihak Berkepentingan.....	167
Lampiran 11. <i>Business Process Mapping</i>	168
Lampiran 12. Kebijakan Mutu.....	169
Lampiran 13. Sasaran Mutu	170
Lampiran 14. Tabel Komunikasi Internal.....	173
Lampiran 15. Tabel Komunikasi Eksternal.....	174
Lampiran 16. SOP Penanganan Risiko dan Peluang.....	175
Lampiran 17. SOP Manajemen Perubahan.....	185
Lampiran 18. SOP Pengendalian Informasi Terdokumentasi.....	189
Lampiran 19. SOP Survey Kepuasan Pelanggan	199
Lampiran 20. SOP Evaluasi Kepatuhan & Peraturan.....	202
Lampiran 21. SOP Audit Intemal.....	207
Lampiran 22. SOP Tinjauan Manajemen	213
Lampiran 23. SOP Tindakan Korektif dan Pencegahan	218
Lampiran 24. Tinjauan CAPA Operasional DC.....	224