

## DAFTAR ISI

	Hal.
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iv
<b>HALAMAN KEASLIAN PENELITIAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	vi
<b>ABSTRAKSI</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Penelitian Terdahulu.....	5
<b>BAB II. LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Perfomansi.....	6
2.2 Perancangan Sistem Kerja.....	6
2.3 <i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	7
2.4 <i>Business Process Reengineering (BPR)</i> .....	9
2.5 Karakteristik <i>Business Process Reengineering (BPR)</i> .....	10
2.6 Prinsip dan Tahapan <i>Business Process Reengineering (BPR)</i> .....	12
2.7 Produktivitas .....	13
2.8 Kepuasan Pelanggan .....	14

2.9 Kuesioner .....	16
2.10 Uji Validitas .....	17
2.11 Uji Reliabilitas .....	18
2.12 Uji t Berpasangan ( <i>Paired t-test</i> ) .....	19
2.13 Analisis Biaya	
2.13.1 Harga Pokok Produksi .....	19
2.13.2 <i>Break Even Point</i> (BEP) .....	20
2.13.3 <i>Payback Period</i> (PP).....	21
2.13.4 <i>Net Present Value</i> (NPV).....	21
2.13.5 <i>Internal Rate of Return</i> (IRR).....	22
2.14 Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001: 2008 .....	22

### **BAB III. METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Observasi dan Wawancara .....	24
3.2 Studi Pustaka.....	24
3.3 Rumusan Masalah .....	24
3.4 Tujuan Penelitian .....	25
3.5 Pengumpulan Data .....	25
3.6 Pengolahan Data .....	25
3.7 Usulan Perbaikan .....	25
3.8 Implementasi.....	26
3.9 Analisis .....	26
3.10 Simpulan dan Saran .....	26

### **BAB IV. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

4.1 Pengumpulan Data	
4.1.1 Profil Perusahaan .....	28
4.1.2 Proses Bisnis UKM Yoseph.....	30
4.1.3 Hasil Produksi.....	31
4.1.4 Kuesioner Suara Konsumen ( <i>Customer's Voice</i> ) .....	32
4.2 Pengolahan Data	
4.2.1 Dokumentasi Proses Sekarang.....	34
4.2.2 Identifikasi Kebutuhan Pelanggan	

4.2.2.1 Uji Validitas Kuesioner Suara Konsumen.....	35
4.2.2.2 Uji Reliabilitas Kuesioner Suara Konsumen....	36
4.2.2.3 Kebutuhan Pelanggan.....	36
4.2.3 Identifikasi Ketidaksesuaian Proses.....	37
4.2.4 Pengembangan Tindakan Korektif .....	38
4.2.5 Usulan Perbaikan dan Implementasi.....	39
4.2.5.1 Perfomansi Hasil Penjualan ( <i>Quality</i> ).....	44
4.2.5.2 Perfomansi Jam Kerja ( <i>Quality</i> ).....	46
4.2.5.3 Uji Hipotesis	
4.2.5.3.1 Uji Hipotesis Perfomansi Hasil Penjualan .....	47
4.2.5.3.2 Uji Hipotesis Performansi Jam Kerja..	49
4.2.5.4 Perfomansi <i>Cost, Quality, Delivery, Service,</i> <i>Speed,</i> dan Kepuasan Pelanggan .....	50
4.2.5.5 Kuesioner Suara Konsumen ( <i>Customer's Voice</i> ) Setelah Implementasi.....	52
4.2.5.6 Uji Validitas Kuesioner Setelah Implementasi	54
4.2.5.7 Uji Reliabilitas Kuesioner Setelah Implementasi .....	55
4.2.5.8 Analisis Biaya	
4.2.5.8.1 Harga Pokok Produksi .....	55
4.2.5.8.2 <i>Break Even Point</i> (BEP).....	57
4.2.5.8.3 <i>Payback Period</i> (PP) .....	57
4.2.5.8.4 <i>Net Present Value</i> (NPV) .....	58
4.2.5.8.5 <i>Internal Rate of Return</i> (IRR).....	58
4.2.5.9 Produktivitas	
4.2.5.9.1 Produktivitas Sebelum Implementasi..	59
4.2.5.9.2 Produktivitas Setelah Implementasi ..	60

## **BAB V. ANALISIS**

5.1 Dokumentasi Proses Sekarang .....	63
5.2 Identifikasi Kebutuhan Pelanggan .....	64

5.3 Identifikasi Ketidaksesuaian Proses.....	65
5.4 Pengembangan Tindakan Korektif dan Implementasi.....	66
5.5 Analisis Performansi	
5.5.1 Performansi Hasil Penjualan ( <i>Quality</i> ) .....	67
5.5.2 Performansi Jam Kerja ( <i>Quality</i> ) .....	68
5.5.3 Performansi <i>Cost, Quality, Delivery, Service, and</i> <i>Speed</i> .....	69
5.6 Analisis Karakteristik BPR.....	71
5.7 Suara Konsumen/ Kepuasan Pelanggan.....	72
5.8 Analisis Biaya .....	73
5.9 Analisis Produktivitas .....	75

## **BAB VI. PENUTUP**

6.1 Simpulan .....	77
6.2 Saran	
6.2.1 Saran untuk UKM Yoseph.....	77
6.2.2 Saran untuk Peneliti Selanjutnya .....	78

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 1 Manfaat TQM.....	8
Gambar 2 <i>Dimension and Scope of Process Change</i> .....	10
Gambar 3 <i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian.....	27
Gambar 4 Struktur Organisasi UKM Yoseph .....	28
Gambar 5 Denah Lokasi UKM Yoseph.....	29
Gambar 6 Diagram Alir Proses Bisnis UKM Yoseph .....	34
Gambar 7 Diagram Afinitas Hasil <i>Brainstorming</i> Proses Bisnis UKM Yoseph.....	35
Gambar 8 Diagram Pareto Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	37
Gambar 9 Diagram Afinitas <i>Brainstorming</i> Pengembangan dan Perbaikan.....	38
Gambar 10 Logo Perusahaan .....	39
Gambar 11 Struktur Organisasi Perbaikan.....	40
Gambar 12 Proses Bisnis Setelah Perbaikan.....	43
Gambar 13 Kurva Penolakan $H_0$ Hipotesis Hasil Penjualan (1).....	48
Gambar 14 Kurva Penolakan $H_0$ Hipotesis Hasil Penjualan (2).....	48
Gambar 15 Kurva Penolakan $H_0$ Hipotesis Jam Kerja.....	50

## DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 1	Peneliti Terdahulu ..... 5
Tabel 2	Jam Kerja UKM Yoseph ..... 30
Tabel 3	Jam Kerja Masing-Masing Pekerja ..... 31
Tabel 4	Jumlah Produk yang Dijual pada UKM Yoseph Periode Oktober 2016 ..... 31
Tabel 5	Rekap Kuesioner Suara Konsumen ( <i>Customer's Voice</i> ) ..... 32
Tabel 6	Uji Validitas Kuesioner Suara Konsumen Sebelum Implementasi ..... 35
Tabel 7	Rata-Rata Masing-Masing Kriteria Kuesioner dan Identifikasi Perbaikan ..... 36
Tabel 8	Hasil Penjualan Periode 5 Desember 2016 - 18 Desember 2016 ..... 44
Tabel 9	Perbandingan Hasil Penjualan ..... 45
Tabel 10	Jam Kerja Masing-Masing Pekerja Setelah Implementasi ..... 46
Tabel 11	Perbandingan Jam Kerja ..... 46
Tabel 12	Performansi <i>Cost, Quality, Delivery, Service, Speed</i> , dan Kepuasan Pelanggan ..... 50
Tabel 13	Rekap Kuesioner Suara Konsumen ( <i>Customer's Voice</i> ) Setelah Implementasi ..... 52
Tabel 14	Tingkat Kepuasan Pelanggan ..... 54
Tabel 15	Uji Validitas Kuesioner Suara Konsumen Setelah Implementasi ..... 55
Tabel 16	Harga Pokok Produksi ..... 56
Tabel 17	Perhitungan Laba Rugi ..... 57
Tabel 18	<i>Net Present Value</i> (NPV) ..... 58

## **DAFTAR LAMPIRAN**

	Hal.
Lampiran 1 Analisis Pareto Permasalahan UKM Yoseph .....	L-1
Lampiran 2 Kuesioner Kepuasan Pelanggan.....	L-3
Lampiran 3 SPSS Kuesioner Suara Konsumen Sebelum Implementasi ...	L-4
Lampiran 4 Desain dan Implementasi .....	L-5
Lampiran 5 Ijin Usaha sebagai Legalitas Perusahaan .....	L-9
Lampiran 6 SPSS Kuesioner Suara Konsumen Setelah Implementasi .....	L-10
Lampiran 7 Hipotesis Hasil Penjualan dan Jam Kerja .....	L-11
Lampiran 8 Pedoman Mutu SMM SNI ISO 9001: 2008.....	L-12
Lampiran 9 Surat Implementasi .....	L-117
Lampiran 10 Kartu Konsultasi Tugas Akhir/ Skripsi	