

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Lembar Pernyataan.....	ii
Lembar Pengesahan .....	iii
Abstrak .....	iv
<i>Abstract</i> .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran .....	xv
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Batasan Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Penulisan .....	4
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep dan Teori .....	6
2.1.1 Definisi Data.....	6
2.1.2 Definisi Informasi.....	7
2.1.3 Definisi Sistem Informasi.....	8
2.1.4 Kualitas Informasi .....	8
2.1.5 Nilai Informasi.....	8
2.1.6 <i>Total Quality Management</i> .....	10
2.1.7 Tahap Implementasi TQM .....	11
2.1.8 Metode TQM.....	12

2.1.9 Konsep Siklus Deming (PDCA).....	12
2.1.10 Quality Tools .....	15
2.1.11 Diagram Ishikawa/Sebab Akibat .....	17
2.1.12 Manfaat Diagram Fishbone (Tulang Ikan) .....	18
2.1.13 Manfaat 5W1H .....	20
2.1.14 Turn Around Time (TAT) .....	20
2.1.15 Webservice.....	21
2.1.16 Alat Control pada OLAPS data Sistem .....	21
2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Kerangka Pemikiran .....	24
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	25
3.2 Jenis Data dan Informasi .....	25
3.2.1 Jenis Data.....	25
3.2.2 Sumber Data .....	26
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	26
3.3.1 Data Primer.....	27
3.3.1.1 Observasi Partisipatif.....	27
3.3.1.2 Wawancara Tak Berstruktur.....	27
3.3.1 Data Sekunder .....	28
3.4 Metode Pengolahan dan Analisa Data.....	28
3.5 Langkah-Langkah Penelitian.....	29
<b>BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b>	
4.1 Alur Kerja Proses Otorisasi .....	30
4.1.1 Alur Kerja Proses Otorisasi Lama.....	31
4.1.2 Alur Kerja Proses Otorisasi Baru .....	35
4.1.2.1 Penggambaran Proses Otorisasi Baru.....	37
4.2 Analisa Data Aplikasi Yang Masuk .....	42

4.2.1 Data Aplikasi Yang Masuk Sebelum Penggunaan OLAPS .....	42
4.2.1.1 Data Ditinjau Dari Quality Staff.....	42
4.2.1.2 Data Ditinjau Dari Applicant.....	44
4.2.1.3 Ditinjau Dari Jumlah Kertas Yang Digunakan.....	45
4.2.2 Data Aplikasi Yang Masuk Setelah Penggunaan OLAPS .....	45
4.2.2.1 Data Ditinjau Dari Quality Staff.....	45
4.2.2.2 Data Ditinjau Dari Applicant.....	47
4.2.2.3 Ditinjau Dari Jumlah Kertas Yang Digunakan.....	47
4.3 Kekurangan Pada Sistem Otorisasi Yang Lama.....	48
 <b>BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1 Plan .....	50
5.1.1 Analisis Faktor Dominan.....	50
5.1.2 Analisis Sebab Akibat .....	51
5.1.3 Rencana Perbaikan .....	53
5.2 Do .....	54
5.2.1 Pelaksanaan Beberapa Proses Otorisasi License Berbasis Website yaitu OLAPS .....	54
5.2.2 Kegiatan Coaching dan Brainstorming Berkala .....	55
5.2.3 Penambahan Personel LCU .....	56
5.3 Check .....	56
5.3.1 Ditinjau Dari Quality Staff .....	56
5.3.1.1 Proses Verifikasi.....	57
5.3.1.2 Proses Membuat Jadwal Assessment .....	58
5.3.1.3 Proses Assessor Membuat Verifikasi Assessment .....	55
5.3.2 Proses Pengajuan Berkas Pada Applicant .....	61
5.3.3 Jumlah Konsumsi Kertas Yang Digunakan.....	62
5.4 Action .....	62

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.....	64
6.2 Saran .....	65
Daftar Pustaka .....	66
Lampiran .....	68



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA