

ABSTRACT

Faculty of Letters is an academy organization as a part of Maranatha Christian University. With many of operational activities that already exists. Faculty of Letters need SOP as a guidance to conduct some activities clearly from their operational activities. So that the case is studying in this Final Project. Is how the Faculty of Letters to do the SOP (Standard Operating Procedures) in services both of academic and administration segments. The objective in order that the parties in Faculty of Letters feel satisfy with the service that already given and in order to face the competition an organization must have good competitiveness both of the aspect of quality and service to the customer. Also the theory is used in this study is ISO 9001:2000 which is an international standard for quality management system. The method is being used with the analysis of SOP (Standard Operating Procedures) that already exists and make a new SOP plan. And the technique of research that has been done by getting the data that already exists in the Faculty of Letters both of directly and non-directly.

Keywords : SOP, Flowchart, Formulir, Quality, Document, System.

ABSTRAK

Fakultas Sastra (FS) merupakan sebuah organisasi akademik sebagai salah satu bagian dari Universitas Kristen Maranatha. Dengan banyaknya kegiatan operasional yang ada Fakultas Sastra memerlukan SOP sebagai tuntunan untuk melakukan eksekusi kegiatan yang jelas dari kegiatan operasionalnya. Sehingga masalah yang dibahas dalam laporan tugas akhir ini adalah bagaimana Fakultas Sastra melakukan SOP (*Standard Operating Procedures*) dalam pelayanan-pelayanannya baik itu dari segi akademik dan administrasi. Tujuannya agar pihak-pihak dalam Fakultas Sastra merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan juga dalam rangka menghadapi persaingan suatu organisasi harus memiliki daya saing yang baik dari aspek kualitas maupun pelayanan terhadap pelanggan. Adapun teori yang digunakan dalam pembahasan ini adalah ISO 9001:2000 dimana suatu standard internasional untuk sistem manajemen kualitas. Metode yang digunakan adalah dengan cara menganalisis SOP (*Standard Operating Procedures*) yang ada dan membuatkan rancangan SOP yang baru. Teknik penelitian yang dilakukan adalah dengan cara mengumpulkan data-data yang ada di Fakultas Sastra secara langsung dan tidak langsung.

Keywords : SOP, Flowchart, Formulir, Quality, Document, System.

DAFTAR ISI

COVER.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PRAKATA.....	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN.....	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR ISTILAH DAN SINGKATAN.....	xv
DAFTAR SIMBOL DIAGRAM ALIR.....	xvii

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Pembahasan	2
1.4 Ruang Lingkup kajian.....	2
1.5 Sumber Data	3
1.6 Sistematika Penyajian	3

BAB 2 KAJIAN TEORI

2.1 Pengertian Standar	4
2.2 Pengertian Standarg Operating Prosedure (SOP).....	6
2.2.1 Tujuan SOP.....	7
2.2.2 Fungsi SOP.....	7
2.2.3 Penggunaan SOP.....	8
2.2.4 Keuntungan adanya SOP.....	8
2.3 Pengertian ISO 9001:2000	9
2.4 Sistem Manajemen Kualitas	12
2.5 Langkah-Langkah Membangun Sistem Manajemen Kualitas	12
2.6 Persyaratan Standar ISO 9001:2000.....	19

2.7 Sistem Manajemn Kualitas	21
2.8 Manfaat Penerapan Sistem Manajemen Kualitas ISO.....	22
2.9 Persyaratan Dokumentasi Dokumen Mutu.....	25
2.10 Pengertian Flowchart.....	26
2.10.1 Sistems Flowchart.....	27
2.10.2 Document Flowchart.....	27
2.10.3 Schematic Flowchart.....	27
2.10.4 Process Flowchart.....	28
2.11 Pengertian Sistem.....	28
2.11.1 Pengertian Sistem.....	28
2.11.2 Karakteristik Sistem.....	29
2.11.3 Klasifikasi Sistem.....	32
2.12 Pengertian Perancangan.....	33
2.12.1 Pengertian Perancangan.....	33
2.12.2 Tujuan Perancangan.....	33
2.12.3 Perancangan Sistem secara umum.....	34
2.13 Pengertian Formulir.....	34
2.13.1 Manfaat Formulir.....	35
2.13.2 Klasifikasi Formulir.....	35
2.13.3 Menurut Tujuan Pengguna.....	35
2.13.4 Prinsip-Prinsip Perancangan Formulir.....	35
2.14 Pengertian Job Description.....	36

BAB 3 ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM

3.1 Sejarah Fakultas Sastra	37
3.2 Profil Fakultas Sastra	38
3.3 Struktur Organisasi.....	40
3.4 Visi, Misi & Tujuan.....	52
3.5 Proses Bisnis Utama Program Studi.....	54
3.6 List Proses.....	55
3.7 Analisis Proses Pada Fakultas Sastra.....	57
3.8 Pembuatan Rancangan SOP.....	60

3.9 Analisis Formulir.....	63
3.10 Pembuatan Rancangan Formulir	65

BAB 4 HASIL PENELITIAN

4.1 Prosedur Bidang Administrasi.....	71
4.2 Prosedur Bidang Akademik.....	72
4.3 Prosedur Bidang Adminitrasi yang disarankan	73
4.4 Prosedur Bidang Akademik yang disarankan	74

BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan.....	75
5.2 Saran.....	76

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kualitas Manajem Sistem	12
Gambar 2	Diagram Alir Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001:2000	24
Gambar 3	Klasifikasi Sistem	32
Gambar 4	Bagan Struktur Organisasi Fakultas Sastra	41
Gambar 5	Bagan Organisasional	43
Gambar 6	Bagan Uraian Jabatan	48

DAFTAR TABEL

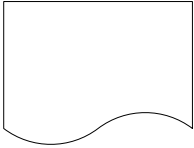
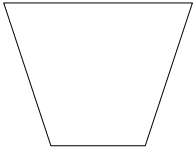
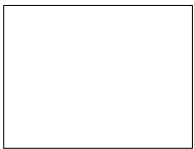
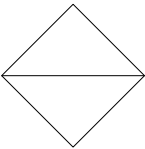
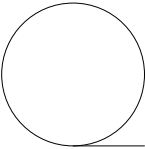
Tabel I Lembaga Registrasi Sistem Manajemen Kuliatas ISO 9001:2000	25
Tabel II Nama-Nama Pejabat Struktural	42
Tabel III Prosedur Bidang Administrasi	72
Tabel IV Prosedur Bidang Akademik	74
Tabel V Prosedur Bidang Administrasi yang disarankan	75
Tabel VI Prosedur Bidang Akademik yang disarankan	76

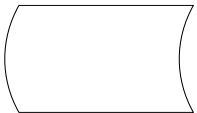
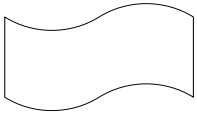
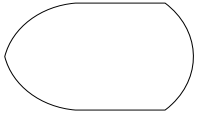
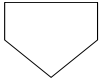
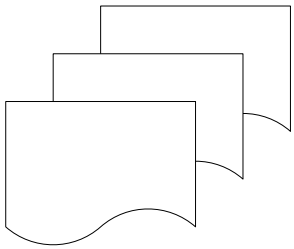
DAFTAR ISTILAH DAN SINGKATAN

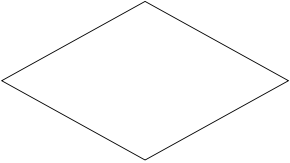
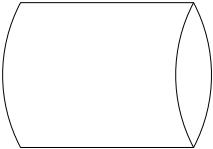
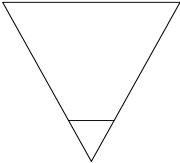
Action	: Tindakan yang dilakukan
Appropriate	: Mengesahkan suatu hal
Costumer	: Pelanggan/Nasabah
Challenge	: Tantangan yang Dihadapi
Coordination	: Mengkoordinasi suatu hal tertentu
Continual Improvement	: Perbaikan atau peningkatan yang Berkesinambungan
Direct Supervisor	: Orang yang secara langsung menangani bagian Supervisor
Duplikasi	: Terjadi Pengandaan Data Dalam suatu organisasi
Database	: Pangkalan data atau basis data
Closed Loop System	: Menutup sebuah sistem ketika terjadi error
Framework	: Kerangka Sebuah Bangunan
Input	: Masukan dari Proses
Job Description	: Perincian dari tugas-tugas yang harus dilaksanakan
Kontrak	: Suatu janji yang dibubuhkan dalam sebetuk kertas
Measurable	: Sesuatu yang dapat diukur
Management Meeting	: Melakukan Pertemuan
Measurement feedback & Forward	: Umpan Balik atau evaluasi
Model Data	: Sekumpulan Jenis Data
Outputs	: Keluaran dari Proses
Outcomes	: Pemasukan
Overlapping	: Data yang berlebihan
Process	: Melakukan pengolahan suatu data menjadi informasi
Proporsi	: Bagian yang ditentukan
Prosedure	: Perincian langkah-langkah dari sistem
Product Realization	: Merealisasikan sebuah produk dalam bentuk barang/Jasa
Proaktif	: Cepat tanggap terhadap suatu masalah
Referensi Normatif	: Berpatokan pada sesuatu yang normatif
Reliable	: Kehandalan atau handal
Relevan	: Berhubungan atau saling terkait
Resource Management	: Sumber Daya Menejemen

Requirements	: Permintaan yang dilakukan dalam organisasi
Reaktif	: Menunggu orang lain melakukan terlebih dahulu
Spesific	: Diuraikan secara lebih detail
Standard	: Suatu model yang disepakati bersama
SOP	: Standard Operation Procedure
Satification	: Kepuasan Pelanggan
Superior	: Memiliki hak untuk mengatur
Sub Ordinat	: Bekerja atas Dasar perintah dari atasan
Suppliers	: Mendistribusikan Barang atau Jasa
Team building program	: Mengerjakan Program dalam sebuah tim
Total Quality Management	: Kualitas Kerja dalam Tim
Teknologi	: Pengembangan atau penemuan
Up-To-Date	: Memperbaharui atau mengganti
Working Group	: Kerjasama Tim dalam skala menengah
QMS	: Kualitas Manajemen Sistem
Quality awareness	: Kepercayaan dalam sebuah layanan/produk

DAFTAR SIMBOL DIAGRAM ALIR

SIMBOL	NAMA	FUNGSI
	DOCUMENT	Menunjukkan dokumen input dan output baik untuk proses manual, mekanik atau komputer
	MANUAL PROCESS	Menunjukkan pekerjaan manual
	PUNCHED CARD	Menunjukkan input/output yang menggunakan kartu plong(<i>punched card</i>)
	PROCESS	Menunjukkan kegiatan proses dari operasi program komputer
	LINE OFFLINE	Menunjukkan proses pengurutan data di luar proses komputer
	PITA MAGNETIC	Menunjukkan input atau output menggunakan pita magnetic
	HARD DISK	Menunjukkan input atau output

	DISKETTE	Menunjukkan input atau output menggunakan diskette
	PITA KERTAS BERLUBANG	Menunjukkan input atau output menggunakan pita kertas berlubang
	KEYBOARD	Menunjukkan input yang menggunakan on-line keyboard
	DISPLAY	Menunjukkan output yang ditampilkan di monitor
	CONNECTOR	Menunjukkan penghubung ke halaman yang masih sama atau ke halaman yang lain
	MULTI DOCUMENT	Menunjukkan beberapa file dalam satu dokumen
	TERMINATOR	Permulaan/akhir program
	FLOW LINE	Menghubungkan antara symbol yang satu dengan yang lainnya

	INPUT/OUTPUT DATA	Proses input/output data, parameter, informasi
	PREDEFINED PROCESS (SUB PROGRAM)	Permulaan sub program/proses menjalankan program.
	DECISION	Perbandingan pernyataan, penyeleksian data yang memberikan pilihan untuk langkah selanjutnya
	ON PAGE CONNECTOR	Penghubung bagian-bagian flowchart yang berada pada halaman berbeda
	DIRECT DATA	Memasukan data langsung ke dalam sistem
	STORED DATA	Data yang tersimpan ketika user memasukan sebuah input
	OFF-LINE STORAGE	Digunakan bila user hendak melakukan pengarsipan pada dokumen yang ada