

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
DAFTAR ISTILAH	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	5
I.3 Tujuan Penelitian.....	5
I.4 Manfaat Penelitian.....	5
I.5 Batasan Penelitian	5
I.6 Sistematika Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
II.1 ISO 9001:2015	7
II.1.1 Sistem Manajemen Mutu	10
II.1.2 <i>Risk Based Thinking</i>	11
II.2 Kompetensi	14
II.3 Pelatihan.....	15
II.3.1 Tujuan Pelatihan.....	15
II.3.2 Tahapan Pelatihan	16
II.4 <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	18
II.5 Perancangan Proses	19
II.6 <i>Key Performance Indicator (KPI)</i>	20

II.7	Proses Bisnis	20
II.8	<i>Business Process Improvement</i> (BPI).....	21
II.8.1	Tahapan <i>Business Process Improvement</i> (BPI)	21
II.8.2	Teknik Perbaikan Proses	24
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	26
III.1	Model Konseptual	26
III.2	Sistematika Pemecahan Masalah.....	28
III.2.1	Tahap Pengumpulan Data	29
III.2.2	Tahap Pengolahan Data	29
III.2.3	Tahap Perancangan dan Analisis.....	30
III.2.4	Tahap Kesimpulan dan Saran	31
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	32
IV.1	Profil dan Struktur Organisasi Universitas Telkom.....	32
IV.2	SOP Aktual Pelaksanaan Pelatihan Pegawai	33
IV.3	Identifikasi GAP Kondisi Aktual dengan <i>Requirement</i> ISO 9001:2015 Klausul 7.2	34
IV.4	Identifikasi GAP Kondisi Aktual dengan Teori Pelatihan.....	37
IV.5	<i>Risk Assesment</i>	39
IV.5.1	Identifikasi Risiko	39
IV.5.2	Analisis Risiko	42
IV.5.3	Evaluasi Risiko.....	43
IV.5.4	<i>Treatment</i> Risiko	45
IV.5.5	<i>Risk Register</i>	46
IV.6	Analisis Perbaikan Proses	46
BAB V	ANALISIS DAN PERANCANGAN	48
V.1	Rekapitulasi Usulan Perbaikan.....	48
V.2	Perancangan Proses Pelatihan Usulan	49
V.2.1	Pemetaan Proses Pelatihan.....	49
V.2.2	Menentukan Tujuan Proses Pelatihan Usulan.....	50
V.2.3	Analisis <i>Input</i> dan <i>Output</i> Proses Pelatihan Usulan	51
V.2.4	Perancangan Prosedur Pelatihan Usulan.....	51
V.2.5	Menentukan KPI Proses.....	52

V.3 Analisis Perancangan Prosedur Pelatihan Usulan	53
V.3.1 Analisis Hasil Rancangan Prosedur Pelatihan Usulan Berdasarkan ISO 9001:2015 Klausul 7.2	53
V.3.2 Analisis Hasil Rancangan Prosedur Pelatihan Usulan Berdasarkan Teori Pelatihan	53
V.3.3 Analisis Hasil Rancangan Prosedur Pelatihan Usulan Berdasarkan Risiko	54
V.3.4 Analisis Hasil Rancangan Prosedur Pelatihan Usulan Berdasarkan Tujuan Proses	55
V.3.5 Analisis Hasil Rancangan Prosedur Pelatihan Usulan Berdasarkan <i>Improvement Techniques</i>	55
V.3.6 Verifikasi Hasil Rancangan Prosedur Usulan	56
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	57
VI.1 Kesimpulan	57
VI.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN A	60
LAMPIRAN B.....	65
LAMPIRAN C.....	76