

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xiii
DAFTAR ISTILAH	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Perumusan Masalah	3
I.3. Tujuan Penelitian	4
I.4. Batasan Ruang Lingkup dan Asumsi	4
I.5. Manfaat Penelitian	4
I.6. Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
II.1. Penelitian Terkait	6
II.2. Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015	7
II.3. Siklus PDCA	8
II.4. Standard Operating Procedure	9
II.4.1 Manfaat SOP	9
II.4.2 Penulisan SOP	11
II.4.2 Format Umum SOP	12

II.5. Proses Bisnis.....	12
II.6. Business Process Improvement	13
II.6.1 Langkah-Langkah Business Process Improvement.....	13
II.6.1 Analisis Aktivitas	14
II.6.2 Apply improvement techniques.....	14
II.7. Teori Monitoring dan Sumber daya	15
II.8. Risk Based Thinking	16
II.8.1 Risk Register	19
II.9. Joget Workflow V5	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
III.1. Model Konseptual	21
III.2. Sistematika Pemecahan Masalah	22
III.2.1 Tahap Pengumpulan Data	23
III.2.2 Tahap Pengolahan Data.....	24
III.2.2.1 Identifikasi Gap antara Proses Aktual dengan <i>Requirement</i> ISO 9001:2015 Klausul 8.5.1 dan Klausul 9.1.1, Teori <i>Monitoring</i> , dan Teori Sumberdaya.....	24
III.2.2.2 Analisis Gap.....	25
III.2.2.3 Identifikasi Risiko	25
III.2.2.4 Analisis Risiko	25
III.2.2.5 Evaluasi Risiko.....	25
III.2.2.6 Perlakuan Risiko	26
III.2.2.7 Risk Register	26
III.2.3 Tahap Perancangan	26
III.2.3.1 Perancangan Proses <i>Monitoring</i> Pengajaran Guru.....	26
III.2.3.2 Objektif Proses	26

III.2.3.3 ISO 9001:2015 Klausul 4.4.1	27
III.2.3.4 Draft Rancangan Proses <i>Monitoring</i> Pengajaran Guru	27
III.2.3.5 Perancangan SOP <i>Monitoring</i> Pengajaran Guru dengan Metode <i>Business Process Improvement</i> (BPI)	27
III.2.3.6 Hasil Rancangan SOP	28
III.2.3.7 Verifikasi	28
III.2.4 Tahap Analisis	28
III.2.5 Tahap Kesimpulan dan Saran	28
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	29
IV.1. Pengumpulan Data	29
IV.1.1. Data Primer	29
IV.1.2. Data Sekunder	31
IV.2. Pengolahan Data	37
IV.2.1 Identifikasi Gap Antara Kondisi Aktual Dengan Requirement ISO 9001:2015	37
IV.2.2 Identifikasi Risiko	38
IV.2.3 Analisis Risiko	41
IV.2.4 Risk Likelihood Matrix	41
IV.2.5 Risk Severity Matrix	42
IV.2.6 Evaluasi Risiko	43
IV.2.7 Perlakuan Risiko	44
IV.2.8 Identifikasi Penyebab Terjadinya Risiko	44
IV.2.9 Risk Register	46
BAB V PERANCANGAN DAN ANALISIS	47
V.1. Perancangan dan Usulan	47
V.1.1. Menentukan <i>Input</i> Proses	47

V.1.2. Menentukan Output Proses	47
V.1.3 Menentukan Urutan Proses <i>Monitoring</i> Pengajaran Guru	48
V.1.4 Job Description Usulan	51
V.1.5 Usulan Rancangan <i>Job Specification</i> Bagian Manajemen Mutu di SMK Telkom.....	51
V.1.6 Menetapkan Key Performance Indicator.....	53
V.1.7 Perbaikan Proses Menggunakan Metode <i>Business Process Improvement</i> Pada Prosedur <i>Monitoring</i> Guru	54
V.1.8 Pembuatan <i>SOP</i> Proses <i>Monitoring</i> Guru.....	55
V.1.9 Verifikasi.....	58
V.2 Analisis Kesesuaian Rancangan Proses dengan <i>Gap Analysis</i>	58
V.2.1 Analisis Hasil Rancangan Proses <i>Monitoring</i> Guru Berdasarkan <i>Requirement ISO 9001:2015</i> Klausul 8.5.1 dan Klausul 9.1.1, dan Teori Pemantauan dan Sumber Daya.....	58
V.2.3 Analisis Hasil Rancangan Proses <i>Monitoring</i> Guru Berdasarkan Objektif Perusahaan	62
V.2.4 Analisis Hasil Rancangan Proses <i>Monitoring</i> Guru Berdasarkan Tahap <i>Apply Improvement Technique</i>	62
V.2.4 Analisis Usulan Aplikasi <i>Monitoring</i> Pengajaran Guru.....	63
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	64
VI.1 Kesimpulan	64
VI.2 Saran	65
VI.2.1 Saran Untuk Perusahaan	65
VI.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	69