

ABSTRAK

Universitas Telkom merupakan sebuah perusahaan di bidang jasa yang telah menerapkan sistem manajemen mutu sesuai dengan *ISO 9001:2008*. Perubahan standar pada *ISO 9001:2015* menuntut Universitas Telkom memperbaiki sistem manajemen yang diterapkan sehingga dapat memenuhi *requirement*. Pada penelitian ini dilakukan implementasi *ISO 9001:2015* pada Universitas Telkom dan berfokus pada klausul 9.3, yaitu mengenai *management review*. Sebelum melakukan perancangan terhadap proses *management review* dilakukan *gap analysis* berdasarkan kondisi actual proses *management review* yang terdapat di Universitas Telkom dengan persyaratan klausul 9.3. Pada *ISO 9001:2015*, resiko dianggap sebagai suatu kesatuan yang tidak dipisahkan dari sistem. Dengan mengambil pendekatan yang berbasis resiko, organisasi diharapkan dapat mencegah dan mengurangi efek yang tidak dikehendaki, oleh karena itu resiko menjadi salah satu pertimbangan dalam melakukan perancangan dengan melakukan *risk assessment* berdasarkan kondisi actual proses *management review* di Universitas Telkom dan untuk menangani resiko tersebut dapat dilakukan dengan melakukan *risk register*. Sebelum melakukan perancangan, terlebih dahulu dilakukan perbaikan proses menggunakan metode *business process improvement* (BPI) pada tahapan *apply improvement technique*. Setelah melakukan identifikasi terhadap gap, hasil penanganan *risk register* dan hasil perbaikan proses lalu dibuatlah rancangan proses *management review* di Universitas Telkom yang telah disesuaikan dengan *ISO 9002:2015* pada klausul 4.4.1 mengenai perancangan proses. Hasil perancangan dari penelitian ini adalah rancangan proses *management review* di Universitas Telkom dalam bentuk SOP. Penelitian ini juga menghasilkan *KPI* untuk mengukur *performance* proses *management review*, *form* untuk mendokumentasikan hasil *management review*

Kata kunci: *Management Review, ISO 9001:2015, Risk Assessment, Business Process Improvement, Software Joget Workflow*