

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PENYATAAN ORISINALITAS .....	iii
ABSTRAK .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG.....	xii
DAFTAR ISTILAH .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah .....	3
I.3 Tujuan Penelitian .....	3
I.4 Batasan Penelitian.....	4
I.5 Manfaat Penelitian .....	4
I.6 Sistematika Penulisan .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
II.1 Sistem Manajemen Mutu Berbasis ISO 9001:2015 .....	6
II.2 Teori <i>Monitoring</i> .....	7
II.3 Teori <i>Measurement</i> .....	7
II.4 <i>Risk Management</i> .....	7
II.4.1 <i>Risk Assessment</i> .....	8
II.4.2 Perlakuan risiko.....	11
II.4.3 <i>Risk Register</i> .....	11
II.5 Persyaratan Proses Menurut ISO 9001:2015 Klausul 4.4.1 .....	11
II.6 <i>Business Process Improvement</i> .....	12

II.6.1 Tahapan <i>Business Process Improvement</i> .....	12
II.6.2 Pendekatan <i>Improvement Technique Wheel</i> .....	14
II.7 Standar Operasional Prosedur (SOP) .....	14
II.8 Joget WorkFlow .....	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	16
III.1 Model Konseptual.....	16
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah .....	17
III.2.1 Tahap Pengumpulan Data.....	19
III.2.2 Tahap Pengolahan Data .....	19
III.2.3 Tahap Perancangan.....	21
III.2.4 Tahap Analisis .....	22
III.2.5 Tahap Kesimpulan dan Saran .....	23
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....	24
IV.1 Pengumpulan Data .....	24
IV.1.1 Data Primer.....	24
IV.1.2 Data Sekunder.....	28
IV.2 Pengolahan Data .....	30
IV.2.1 Identifikasi <i>Gap</i> .....	30
IV.2.2 <i>Risk Assesment</i> .....	30
IV.2.3 Perlakuan Risiko.....	34
IV.2.4 <i>Risk Register</i> .....	38
BAB V PERANCANGAN DAN ANALISIS.....	40
V.1 Perancangan.....	40
V.1.1 Menentukan Input dan Output dari Proses <i>Monitoring, Measurement, Analysis</i> dan <i>Evaluation</i> Kegiatan Pengajaran SMK Telkom Bandung.....	40
V.1.2 Menentukan Urutan Proses <i>Monitoring, Measurement, Analysis</i> dan <i>Evaluation</i> Kegiatan Pengajaran.....	40
V.1.3 Menetapkan <i>Key Performance Indicator</i> .....	42
V.1.4 Perbaikan Proses Menggunakan Metode <i>Business Process Improvement</i> .....	43

V.1.5 Usulan Prosedur .....	44
V.1.6 Verifikasi.....	45
V.2 Analisis Usulan Proses .....	46
V.2.1 Analisis Usulan Proses Berdasarkan Analisis <i>Gap</i> .....	46
V.2.2 Analisis Usulan Proses Berdasarkan ISO 9001:2015 Klausul 9.1.1....	46
V.2.3 Analisis Usulan Proses Berdasarkan ISO 9001:2015 Klausul 9.1.3....	47
V.2.4 Analisis Usulan Proses Berdasarkan <i>Risk Register</i> .....	47
V.2.5 Analisis Usulan Proses Berdasarkan Hasil <i>Business Process Improvement</i> .....	48
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....	49
VI.1 Kesimpulan .....	49
VI.2 Saran .....	49
VI.2.1 Saran untuk SMK Telkom Bandung .....	49
VI.2.2 Saran untuk Peneliti Selanjutnya.....	50
DAFTAR PUSTAKA .....	51