

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	ii
<i>ABSTRACT</i> .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR ISTILAH .....	x
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah.....	3
I.3 Tujuan Penelitian .....	3
I.4 Batasan Masalah .....	3
I.5 Manfaat Penelitian .....	3
I.6 Sistematika Penulisan .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
II.1 Alasan Pemilihan Metode .....	6
II.2 Penelitian Terdahulu .....	7
II.3 <i>ISO 9001:2015</i> .....	10
II.4 <i>Monitoring</i> dan Evaluasi .....	12
II.5 Siklus <i>PDCA (Plan-Do-Check-Act)</i> .....	13
II.6 Definisi Risiko.....	15
II.7 <i>Risk Assessment</i> .....	15
II.7.1 Identifikasi Risiko .....	15
II.7.2 Analisis Risiko .....	15
II.7.3 Evaluasi Risiko.....	17
II.8 Perlakuan Risiko .....	18
II.9 <i>Risk register</i> .....	18
II.10 Proses Bisnis .....	18
II.11 <i>Business Process Improvement</i> .....	18

II.11.1 Analisis Aktivitas .....	19
II.12 <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> .....	20
II.12.1 Manfaat <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> .....	21
II.12.2 Format Umum <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> .....	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	23
III.1 Model Konseptual .....	23
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah .....	25
III.2.1 Tahap Pengumpulan Data .....	27
III.2.2 Tahap Pengolahan Data .....	28
III.2.3 Tahap Perancangan .....	30
III.2.4 Tahap Analisis .....	31
III.2.5 Tahap Kesimpulan dan Saran .....	31
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....	32
IV.1 Pengumpulan Data .....	32
IV.1.1 Proses Bisnis <i>Existing</i> Universitas Telkom .....	32
IV.1.2 <i>Requirement ISO 9001:2015</i> .....	34
IV.1.3 Profil dan Struktur Organisasi .....	34
IV.1.4 Visi dan Misi Direktorat PPM .....	35
IV.2 Pengolahan Data .....	36
IV.2.1 Identifikasi <i>Gap</i> .....	36
IV.2.2 Identifikasi Risiko .....	42
IV.2.3 Analisis Risiko .....	45
IV.2.4 Evaluasi Risiko .....	47
IV.2.5 Penanganan Risiko .....	47
IV.2.6 <i>Risk register</i> .....	50
BAB V PERANCANGAN DAN ANALISIS .....	52
V.1 Perancangan Prosedur Penelitian Dana Internal .....	52
V.1.2 Analisis <i>Improvement</i> Dengan Metode <i>Business Process Improvement</i> .....	54
V.1.3 Hasil Perancangan Prosedur Penelitian Internal dengan Metode <i>BPI</i> .....	64
V.1.4 Verifikasi Hasil Perancangan Prosedur Penelitian Internal .....	64
V.2 Analisis Hasil Rancangan Prosedur Penelitian Internal .....	64

V.2.1 Analisis Hasil Rancangan <i>SOP</i> Penelitian Internal Berdasarkan <i>Requirement ISO 9001:2015</i> klausul 9.1.3 .....	64
V.2.2 Analisis Hasil Rancangan <i>SOP</i> Penelitian Internal Berdasarkan <i>Risk register</i> .....	65
V.2.3 Analisis Efektivitas Hasil Rancangan <i>SOP</i> Penelitian Internal ....	66
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	67
VI.1 Kesimpulan .....	67
VI.2 Saran .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	69