

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| ABSTRAK | i |
| <i>ABSTRACT</i> | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI | iv |
| DAFTAR GAMBAR | viii |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG | xi |
| DAFTAR ISTILAH | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| I.1 Latar Belakang | 1 |
| I.2 Perumusan Masalah | 4 |
| I.3 Tujuan Penelitian | 4 |
| I.4 Batasan Penelitian | 4 |
| I.5 Manfaat Penelitian | 5 |
| I.6 Sistematika Penulisan | 5 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 6 |
| II.1 Perancangan Proses | 6 |
| II.2 Sistem Manajemen Mutu Berbasis <i>ISO 9001:2015</i> | 6 |
| II.3 Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Laboratorium Kalibrasi berdasarkan <i>ISO/IEC 17025:2008</i> Klausul 4.7.1.a mengenai Pelayanan kepada Pelanggan | 7 |
| II.4 <i>Risk Based Thinking</i> | 7 |
| II.4.1 <i>Risk Assessment</i> | 7 |
| II.4.2 <i>Risk Identification</i> (Identifikasi Risiko) | 8 |
| II.4.3 <i>Risk Analysis</i> (Analisis Risiko) | 8 |
| II.4.4 <i>Risk Evaluation</i> (Evaluasi Risiko) | 11 |
| II.4.5 <i>Risk Treatment</i> (Penanganan Risiko) | 12 |
| II.4.6 <i>Risk register</i> | 12 |

| | |
|--|----|
| II.5 Proses Bisnis | 12 |
| II.6 Persyaratan Proses Menurut <i>ISO 9001:2015</i> Klausul 4.4.1 | 13 |
| II.7 <i>Business Process Improvement</i> | 13 |
| II.7.1 Langkah-Langkah <i>Business Process Improvement</i> | 13 |
| II.7.2 Tahap <i>Apply Improvement Techniques</i> | 15 |
| II.8 Kalibrasi..... | 16 |
| II.8.1 Tujuan Kalibrasi..... | 16 |
| II.8.2 Persyaratan Kalibrasi..... | 16 |
| II.9 <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> | 17 |
| II.9.1 Format Umum <i>SOP</i> | 17 |
| II.10 <i>Key Performance Indicators (KPI)</i> | 18 |
| II.11 <i>Joget Workflow V5</i> | 18 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 19 |
| III.1 Model Konseptual | 19 |
| III.2 Sistematika Pemecahan Masalah..... | 20 |
| III.2.1 Tahap Pengumpulan Data | 22 |
| III.2.2 Tahap Pengolahan Data | 22 |
| III.2.3 Tahap Perancangan | 25 |
| III.2.4 Hasil dari Penelitian..... | 27 |
| BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA | 28 |
| IV.1 Pengumpulan Data | 28 |
| IV.1.1 Data Primer | 28 |
| IV.1.2 Data Sekunder..... | 29 |
| IV.2 Pengolahan Data..... | 34 |
| IV.2.1 Identifikasi <i>Gap</i> | 34 |
| IV.2.2 <i>Risk Assessment</i> | 40 |
| IV.2.2.1 Identifikasi Risiko..... | 40 |
| IV.2.2.2 Analisis Risiko..... | 43 |
| IV.2.2.3 Evaluasi Risiko | 45 |
| IV.2.2.4 Perlakuan Risiko..... | 45 |

| | |
|---|----|
| IV.2.3 <i>Risk register</i> | 47 |
| BAB V PERANCANGAN DAN ANALISIS | 49 |
| V.1 Perancangan Proses <i>Order</i> Kalibrasi Alat Ukur untuk Memenuhi <i>ISO</i> | |
| 9001:2015 Klausul 7.1.5 | 49 |
| V.1.1 Menentukan Tujuan/Objektif Proses <i>Order</i> Kalibrasi Alat Ukur | 49 |
| V.1.2 Menentukan <i>Input dan Output</i> Proses <i>Order</i> Kalibrasi Alat Ukur | 49 |
| V.1.3 Menentukan Urutan Proses <i>Order</i> Kalibrasi Alat Ukur..... | 49 |
| V.1.4 Menetapkan <i>Key Performance Indicator</i> Proses <i>Order</i> Kalibrasi Alat | |
| Ukur | 52 |
| V.1.5 Perbaikan Proses Proses <i>Order</i> Kalibrasi Alat Ukur Menggunakan | |
| <i>Business Process Improvement</i> Tahap <i>Apply Improvement-</i> | |
| <i>Techniques</i> | 54 |
| V.1.6 Usulan Proses <i>Order</i> Kalibrasi Alat Ukur | 62 |
| V.1.7 Verifikasi..... | 64 |
| V.2 Analisis Hasil Rancangan <i>SOP Order</i> Kalibrasi Alat Ukur | 64 |
| V.2.1 Analisis Kesesuaian Proses Usulan dengan Analisis <i>Gap</i> | 64 |
| V.2.2 Analisis Usulan Proses <i>Order</i> Kalibrasi Alat Ukur untuk Memenuhi <i>ISO</i> | |
| 9001:2015 Klausul 7.1.5, <i>ISO/IEC</i> 17025:2008 Klausul 4.7.1.a, dan | |
| Teori Persyaratan Kalibrasi..... | 65 |
| V.2.2.1 Analisis Usulan Proses untuk Memenuhi <i>ISO</i> 9001:2015 Klausul | |
| 7.1.5..... | 65 |
| V.2.2.2 Analisis Usulan Proses untuk Memenuhi <i>ISO/IEC</i> 17025:2008 | |
| Klausul 4.7.1.a..... | 67 |
| V.2.2.3 Analisis Usulan Proses untuk Memenuhi Teori Persyaratan | |
| Kalibrasi | 67 |
| V.2.3 Analisis Hasil Rancangan Proses <i>Order</i> Kalibrasi Alat Ukur | |
| Berdasarkan <i>Risk register</i> | 67 |
| V.2.4 Analisis Usulan Proses <i>Order</i> Kalibrasi Alat Ukur Berdasarkan Objektif | |
| Perusahaan..... | 68 |
| V.2.5 Analisis Usulan Proses <i>Order</i> Kalibrasi Alat Ukur Berdasarkan Tahap | |

| | |
|---|----|
| <i>Apply Improvemeent Techniques</i> | 69 |
| V.2.6 Analisis Usulan <i>Order Calibration Application CV.XYZ</i> | 70 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN | 72 |
| VI.1 Kesimpulan | 72 |
| VI.2 Saran..... | 73 |
| VI.2.1 Saran untuk Perusahaan..... | 73 |
| VI.2.2 Saran untuk Peneliti Selanjutnya..... | 74 |