

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	
Lembar Pengesahan .....	
Halaman Orsinalitas .....	
Abstrak .....	ii
Abstract .....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi .....	vi
Daftar Tabel .....	x
Daftar Gambar .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
I.1. Latar Belakang .....	1
I.2. Perumusan Masalah .....	2
I.3. Tujuan Penelitian .....	2
I.4. Batasan Penelitian .....	2
I.5. Manfaat Penelitian .....	3
I.6. Sistematika Penulisan .....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
II.1. Penelitian Terdahulu .....	5
II.2. Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 .....	6
II.3. Pengertian <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) .....	7
II.4. Pengertian Perancangan Proses .....	9

II.5. <i>Flowchart</i> .....	10
II.6. Produk .....	12
II.7. Komunikasi .....	13
II.8. Risiko .....	14
II.9. <i>Business Process Improvement (BPI)</i> .....	17

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

III.1. Model Konseptual .....	20
III.2. Sistematika Pemecahan Masalah .....	21
III.2.1. Tahap Pengumpulan Data .....	23
III.2.2. Tahap Pengolahan Data .....	23
III.2.3. Tahap Perancangan dan analisis hasil perancangan .....	25
III.2.4. Tahap Kesimpulan dan Saran .....	26

### BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

IV.1. Pengumpulan Data .....	27
IV.1.1. Data Primer .....	27
IV.1.2. Data Sekunder .....	29
IV.2. Pengolahan Data .....	33
IV.2.1. Hasil Gap Requirement ISO .....	33
IV.2.2. Penyusunan <i>Risk Register</i> .....	35
IV.2.3. Identifikasi Risiko .....	35
IV.2.4. Analisis Risiko .....	36
IV.2.5. Evaluasi Risiko .....	37

IV.2.6.	Penanganan Risiko .....	38
IV.2.7.	Risk Register .....	39
<b>BAB V PERANCANGAN DAN ANALISIS</b>		
a.	Perancangan Prosedur	
V.2.1.	Perbaiki Proses Menggunakan Business Process Improvement Pada Proses Layanan Karir .....	41
V.2.2.	Perancangan Proses Layanan Karir Berdasarkan ISO 9001:2015 .....	44
V.2.3.	Menentukan Kriteria Proses Layanan Karir .....	46
V.2.4.	Analisis aktivitas proses layanan karir menggunakan metode <i>Business Process Improvement</i> .....	46
V.2.5.	Kesesuain Rancangan Proses Dengan Gap Analisis .....	46
V.2.6.	Verifikasi .....	47
b.	Analisis Hasil Rancangan Proses Penetapan Persyaratan Produk .....	47
V.2.1.	Analisis Hasil Rancangan Proses Penetapan Persyaratan Produk Untuk Layanan Karir Berdasarkan Requirement ISO 9001:2015 Klausul 8.2 .....	48
V.2.2.	Analisis Hasil Rancangan Proses penetapan persyaratan produk Berdasarkan Penanganan Risiko .....	49
V.2.3.	Analisis Hasil Rancangan Proses dengan Tujuan Proses .....	49
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
VI.1.	Kesimpulan .....	50
VI.2.	Saran .....	51
DAFTAR PUSTAKA.....		
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		