

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR SINGKATAN .....	x
DAFTAR ISTILAH .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Perumusan Masalah .....	4
I.3 Tujuan Penelitian .....	4
I.4 Batasan Masalah .....	4
I.5 Manfaat Penelitian .....	4
I.6 Sistematika Penulisan .....	4
BAB II LANDASAN TEORI .....	6
II.1 Perancangan Proses .....	6
II.2 Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 .....	6
II.1.1 Risiko dan Peluang ISO 9001: 2015 .....	9
II.3 Definisi Risiko .....	9
II.4 <i>Risk Based Thinking</i> .....	10

II.5 <i>Risk Management</i> .....	10
II.5.1 <i>Risk Assessment</i> .....	11
II.5.2 <i>Risk Treatment</i> .....	14
II.5.3 <i>Risk Register</i> .....	15
II.5.4 <i>Risk Matrix</i> .....	15
II.6 <i>Business Process Improvement</i> .....	16
II.6.1 Tahapan Pada <i>Business Process Improvement (BPI)</i> .....	17
II.6.2 <i>Improvement Technique Wheel</i> .....	18
II.7 <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> .....	19
II.7.1 Definisi <i>Standar Operating Procedure (SOP)</i> .....	19
II.7.2 Tujuan Penyusunan Standar Operating Procedur (SOP) .....	19
II.7.3 Manfaat <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> .....	19
II.7.4 Jenis - Jenis <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> .....	20
II.7.5 Metode Penyusunan <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> .....	21
II.8 Alasan Pemilihan Metode .....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
III.1 Model Konseptual.....	24
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah .....	25
III.2.1 Tahap Pengumpulan Data.....	26
III.2.2 Tahap Pengolahan Data .....	27
III.2.3 Tahap Perancangan.....	28
III.2.4 Tahap Analisis .....	29
III.2.5 Tahap Rekomendasi Hasil Rancangan SOP .....	30

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	31
IV.1 Pengumpulan Data.....	31
IV.1.1 Data Primer .....	31
IV.1.2 Data Sekunder .....	33
IV.2 Pengolahan Data .....	39
IV.2.1 Identifikasi <i>Gap</i> .....	39
IV.2.2 Kesimpulan Identifikasi <i>Gap Requirement</i> .....	42
BAB V PERANCANGAN DAN ANALISIS.....	43
V.1 Perancangan Proses Penanganan Ditujukan Pada Peluang dan Risiko.....	43
V.1.1 Menentukan <i>Input</i> Perancangan Proses.....	43
V.1.2 Menentukan <i>Output</i> Proses.....	43
V.1.3 Rancangan Proses Bisnis .....	43
V.1.4 Menentukan Kriteria Proses Penanganan Risiko dan Peluang....	45
V.1.5 Perbaikan Proses Penanganan Risiko dan Peluang Menggunakan Metode <i>Business Process Improvement</i> .....	45
V.1.6 Verifikasi Hasil Rancangan Proses Penanganan Risiko dan Peluang .....	51
V.2 Analisis Hasil Rancangan Proses Penanganan Risiko dan Peluang .....	51
V.2.1 Analisis Hasil Rancangan Proses Penanganan Risiko dan Peluang Berdasarkan <i>Requirement ISO 9001:2015</i> Klausul 6.1.....	51
V.2.2 Analisis Hasil Rancangan Proses Penanganan Risiko dan Peluang Berdasarkan <i>Requirement ISO 31000: 2009</i> .....	53
V.2.3 Analisis Hasil Rancangan Proses Penanganan Risiko dan Peluang Berdasarkan Teori Manajemen Risiko.....	55

V.2.4 Analisis Hasil Rancangan Proses Dengan Melakukan Perbaikan . Menggunakan Metode <i>Business Process Improvement</i> .....	57
V.2.5 Analisis Hasil Rancangan Proses Dengan Kesesuaian <i>Gap Analysis</i> .....	58
V.2.6 Analisis Hasil Rancangan Proses Dengan Tujuan Proses .....	60
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....	61
VI.1 Kesimpulan.....	61
VI.2 Saran .....	62
VI.2.1 Bagi Perusahaan .....	62
VI.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya .....	63
DAFTAR PUSTAKA .....	64