

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG.....	ix
DAFTAR ISTILAH	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	xi
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah	3
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Batasan Penelitian.....	4
I.5 Manfaat Penelitian	4
I.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
II.1 Penelitian Terkait.....	6
II.2 Perancangan Proses	7
II.3 Sistem Manajemen Mutu Berbasis <i>ISO 9001:2015</i>	7
II.4 Pelatihan	9
II.4.1 Definisi Pelatihan	9
II.4.2 Tujuan Pelatihan.....	9
II.4.3 Tahapan Pelatihan	9
II.5 Manajemen Risiko	10
II.5.1 Risk Assessment.....	10

II.5.2	Perlakuan Risiko	13
II.5.3	Risk Register	13
II.6	Business Process Improvement	13
II.6.1	Langkah-langkah dalam <i>Business Process Improvement</i>	14
II.6.2	Pendekatan <i>Improvement Technique Wheel</i>	15
II.7	Standard Operating Procedure (SOP).....	16
II.7.1	Proses Pembuatan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP).....	16
II.8	<i>Joget Workflow V5</i>	17
II.9	<i>Key Performance Indicator</i> (KPI)	17
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	18
III.1	Model Konseptual.....	18
III.2	Sistematika Pemecahan Masalah.....	19
III.2.1	Tahap Pengumpulan Data	21
III.2.2	Tahap Pengolahan Data	23
III.2.3	Tahap Perancangan	25
III.2.4	Tahap Analisis	28
III.2.5	Tahap Kesimpulan dan Saran	28
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	29
IV.1	Pengumpulan data.....	29
IV.1.1	Data Primer	29
IV.1.2	Data Sekunder	32
IV.2	Pengolahan Data	36
IV.2.1	Identifikasi Gap	36
IV.2.2	<i>Risk Assessment</i>	37
IV.2.3	Perlakuan Risiko	44
BAB V	PERANCANGAN DAN ANALISIS.....	47
V.1	Perancangan Proses	47
V.1.1	Perbaikan Proses Pelatihan <i>In-House Training</i> Menggunakan <i>Business Process Improvement</i>	47

V.1.2	Perancangan Proses Pelaksanaan Pelatihan <i>In-House Training</i> berdasarkan ISO 9001:2015 klausul 4.4.1	49
V.1.3	Tanggung Jawab dan Wewenang untuk Rancangan Proses Pelatihan <i>In-House Training</i>	55
V.2	Analisis Hasil Rancangan Proses Pelatihan IHT	57
V.2.1	Analisis Hasil Rancangan Proses Berdasarkan ISO 9001:2015 Klausul 7.2	57
V.2.2	Analisis Hasil Rancangan Proses Berdasarkan Teori Tahapan Pelatihan	59
V.2.3	Analisis Usulan Proses Pelatihan IHT Berdasarkan Risk Register ...	61
V.2.4	Analisis Hasil Rancangan Proses Pelatihan IHT Berdasarkan Tujuan/Objektif Proses.....	61
V.2.5	Analisis Usulan Proses Pelatihan <i>In-House Training</i> Berdasarkan Hasil <i>Busines Process Improvement</i>	62
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	63
VI.1	Kesimpulan.....	63
VI.2	Saran.....	64
DAFTAR	PUSTAKA	64
LAMPIRAN	A	A-
LAMPIRAN	B	B-
LAMPIRAN	C	C-
LAMPIRAN	D	D-
LAMPIRAN	E	E-