

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR ISTILAH	xiii
DAFTAR SINGKATAN	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	4
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Batasan Penelitian	4
I.5 Manfaat Penelitian	4
I.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
II.1 Penelitian Terdahulu	6
II.2 ISO 9001:2015	6

II.3 <i>Requirement</i> ISO 9001:2015 klausul 8.6.....	7
II.4 Perancangan Proses	7
II.5 <i>Business Process Improvement</i>	8
II.5.1 Tahapan Pada <i>Business Process Improvement</i>	8
II.5.2 Analisis Aktivitas	10
II.5.3 <i>Improvement Technique wheel</i>	11
II.6 <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP)	11
II.7 Risiko	12
II.8 Manajemen Risiko	12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	13
III.1 Model Konseptual	13
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah.....	14
III.2.1 Tahap Pengumpulan Data	16
III.2.1.1 Data Primer	16
III.2.1.2 Data Sekunder.....	16
III.2.2 Tahap pengolahan data	16
III.2.2.1 Identifikasi Jenis Aktivitas berdasarkan BPI	16
III.2.2.2 Identifikasi <i>Gap Requirement</i> ISO dan Eksisting.....	17
III.2.2.3 Penyusunan <i>Risk register</i>	17
III.2.2.3.1 Identifikasi Risiko.....	17
III.2.2.3.2 Analisis Risiko.....	17
III.2.2.3.3 Evaluasi Risiko	17
III.2.2.3.4 Perlakuan Risiko	18
III.2.2.3.5 <i>Risk Register</i>	18

III.2.3 Tahap Perancangan	18
III.2.3.1 Rancangan Proses Berdasarkan <i>Requirement</i> ISO 9001:2015 Klausul 4.4.1.	18
III.2.3.3 Usulan Urutan Proses Perjalanan Dinas Pegawai.....	19
III.2.3.4 Rancangan SOP Perjalanan Dinas Pegawai.....	19
III.2.3.5 Verifikasi	19
III.2.4 Tahap Analisis	20
III.2.5 Tahap Kesimpulan dan Saran	20
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	21
IV.1 Pengumpulan Data	21
IV.1.1 Data Primer.....	21
IV.1.1.1 Data Potensi Risiko	21
IV.1.1.2 Proses Bisnis Realisasi	22
IV.1.2 Data Sekunder.....	24
IV.1.2.1 Requirement ISO 9001:2015 klausul 8.6	24
IV.1.2.2 Proses Bisnis Eksisting Universitas Telkom	24
IV.1.2.3 Struktur Organisasi SDM Universitas Telkom.....	26
IV.2 Pengolahan Data.....	27
IV.2.1 Identifikasi Jenis Aktivitas berdasarkan BPI.....	27
IV.2.1 Identifikasi <i>Gap</i>	29
IV.2.2 Identifikasi Risiko.....	30
IV.2.3 Analisis Risiko.....	31
IV.2.3.1 <i>Likelihood</i> Risiko.....	32
IV.2.3.2 Dampak Risiko	32

IV.2.4 Evaluasi Risiko	33
IV.2.5 Perlakuan Risiko	34
IV.2.6 <i>Risk Register</i>	37
BAB V PERANCANGAN DAN ANALISIS.....	40
V.1 Perancangan.....	40
V.1.1 Menentukan Input Proses.....	40
V.1.2 Menentukan Output Proses	40
V.1.3 Menetapkan <i>Key Performance Indicator</i>	40
V.1.4 Perbaikan Proses Perencanaan Perjalanan Dinas Pegawai dengan <i>Business Process Improvement</i>	41
V.1.5 Urutan Prosedur Perencanaan Perjalanan Dinas Pegawai	41
V.1.6 Perancangan SOP Perjalanan Dinas Pegawai	44
V.1.7 Verifikasi.....	44
V.2 Analisis Usulan Proses	44
V.2.1 Analisis usulan Proses berdasarkan ISO 9001:2015 Klausul 8.6	44
V.2.2 Analisis Usulan Proses Berdasarkan <i>Risk Register</i>	45
V.2.3 Analisis Usulan Proses berdasarkan <i>Business Process Improvement</i>	45
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	47
VI.1 Kesimpulan	47
VI.1.2 Saran.....	47
VI.1.2.1 Saran untuk Universitas Telkom	47
VI.1.2.2 Saran untuk Peneliti Selanjutnya.....	48
DAFTAR PUSTAKA	49