

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiii
DAFTAR ISTILAH	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah.....	3
I.3 Tujuan Penelitian	3
I.4 Batasan Penelitian	3
I.5 Manfaat Penelitian	4
I.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
II.1 Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015	5
II.2 Sistem Manajemen Mutu	5
II.3 ISO 9001:2015 Klausul 6.1	5
II.4 ISO 9001:2015 Klausul 4.1 dan 4.2.....	6
II.5 Risiko	7
II.5 Manajemen Risiko	7
II.6 Sasaran Mutu	8
II.7 Definisi Mutu	9
II.8 Business Process Improvement.....	9
II.9.1 Analisis Aktivitas.....	10
II.9.2 Pendekatan <i>Improvement Technique Wheel</i>	11

II.10 Standard Operating Procedure (SOP).....	11
II.11 Risk Register	12
II.12 Penelitian Terdahulu	12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	14
III.1 Model Konseptual	14
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah.....	15
III.2.1 Tahap Pengumpulan Data	16
III.2.1.1 Data Primer.....	17
III.2.1.2 Data Sekunder	17
III.2.2 Tahap Pengolahan Data.....	17
III.2.2.1 Hasil GAP Requirement	17
III.2.2.2 Penyusunan Risk Register	17
III.2.3 Tahapan Perancangan SOP.....	18
III.2.3.1 Proses Bisnis SOP	18
III.2.3.2 Improvement dengan Business Process Improvement (BPI)	18
III.2.3.3 Hasil Rancangan SOP	18
III.2.3.4 Verifikasi SOP.....	18
III.2.4 Tahap Analisis	18
III.2.4.1 Analisis Pemenuhan Requirement Integrasi ISO	18
III.2.4.2 Analisis Pemenuhan Gap	19
III.2.4.3 Analisis Pemenuhan Risk Register	19
III.2.4.4 Analisis Berdasarkan <i>Business Process Improvement</i>	19
III.2.5 Tahap Kesimpulan dan Saran.....	19
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	20
IV.1 Pengumpulan Data	20
IV.1.1 Data Primer	20
IV.1.1.1 Data Potensi Risiko	20
IV.1.1.2 Proses Bisnis Realisasi	22
IV.1.2 Data Sekunder.....	23
IV.1.2.1. Requirement ISO 9001:2015 Klausul 6.1.....	23
IV.1.2.2. Proses Bisnis Eksisting Pengusulan Program Kegiatan Mahasiswa di Universitas Telkom	24

IV.1.2.3 Struktur Organisasi Penelitian & Kemahasiswaan	25
IV.2 Pengolahan data.....	27
IV.2.1 Identifikasi jenis aktifitas berdasarkan BPI.....	27
IV.2.2 Identifikasi Gap	30
IV.2.3 Identifikasi Risiko	31
IV.2.4 Analisis Risiko	32
IV.2.4.1 Likelihood Risiko	33
IV.2.4.2 Dampak Risiko.....	33
IV.2.5 Evaluasi Risiko.....	35
IV.2.6 Perlakuan Risiko.....	35
IV.2.7 Risk Register	39
BAB V PERANCANGAN DAN ANALISIS.....	42
V.1 Perancangan	42
V.1.1 Menentukan Input Proses.....	42
V.1.2 Menentukan Output Proses.....	42
V.1.3 Menetapkan Key Performance Indicator	42
V.1.4 Perbaikan Proses Pengusulan Program Kegiatan Mahasiswa dengan <i>Business Process Improvement</i>	43
V.1.5 Urutan Prosedur Perencanaan Pengusulan Program Kegiatan Mahasiswa .	43
V.1.6 Perancangan SOP Pengusulan Program Kegiatan Mahasiswa	45
V.1.7 Verifikasi	45
V.2 Analisis Usulan Proses	45
V.2.1 Analisis usulan Proses berdasarkan ISO 9001:2015	45
V.2.2 Analisis Usulan Proses Berdasarkan <i>Risk Register</i>	46
V.2.3 Analisis Usulan Proses berdasarkan <i>Business Process Improvement</i>	46
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	48
VI.1 Kesimpulan	48
VI.2 Saran.....	48
VI.2.1 Saran Untuk Universitas Telkom	48
DAFTAR PUSTAKA.....	49
LAMPIRAN.....	xvi