

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR ISTILAH	x
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Rumusan Masalah	5
I.3. Tujuan Penelitian	5
I.4. Manfaat Penelitian	5
I.5. Sistematika Penulisan	5
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	7
II.1. Standar Operational Procedure (SOP)	7
II.2. Audit Internal	7
II.3. International Organization for Standarization (ISO).....	8
II.4. ISO 9001:2015	8
II.5. ISO 19011:2018	12
II.6. Audit.....	14
II.7. ISO 9001:2015 Klausul 9.2 Audit Internal	15
II.8. ISO 9001:2015 Klausul 9.1	16
II.7.1. <i>Monitoring</i>	16
II.7.2. <i>Measurement</i>	16
II.7.3. <i>Evaluation</i>	17
II.9. Standard Operating Procedure (SOP)	17
II.10. Key Performance Indicators.....	18
II.11. Business Process Management	18
II.12. Analisis Pemilihan Metode	19
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	23

III.1. Sistematika Penyelesaian Masalah.....	23
III.1.1. Tahap Pengumpulan Data	24
III.1.2. Tahap Pengolahan Data.....	25
III.1.3. Tahap Perancangan Data.....	25
III.1.4. Tahap Verifikasi dan Validasi	25
III.1.5. Tahap Kesimpulan dan Saran.....	26
III.2. Batasan dan Asumsi Penelitian	26
BAB IV PENGUMPULAN DATA DAN PENGOLAHAN DATA	27
IV.1. Tahap Pengumpulan Data	27
IV.1.1. BPM Process Identification.....	27
IV.1.2. BPM Process Discovery.....	36
IV.2. Tahap Pengolahan Data.....	39
IV.2.1. BPM Process Analysis	39
IV.3. Tahap Perancangan	46
IV.3.1. BPM Redesign	46
BAB V ANALISIS, VERIFIKASI, DAN VALIDASI.....	58
V.1. Verifikasi Hasil Rancangan.....	58
V.2. Analisis Hasil	61
V.2.1. Analisis Hasil Rancangan SOP Audit Internal.....	61
V.2.2. Peragaan (Simulasi/Uji Coba Langsung)	61
V.2.3. Analisis Kelebihan dan Kekurangan Hasil Rancangan.....	62
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	63
VI.1. Kesimpulan	63
VI.2. Saran.....	64
LAMPIRAN A. Hasil Wawancara.....	1
LAMPIRAN B. SOP AUDIT INTERNAL	1
LAMPIRAN C. TAUTAN BERKAS HASIL RANCANGAN.....	1
LAMPIRAN D. PANDUAN PENGGUNAAN DASHBOARD AUDIT INTERNAL.....	1
LAMPIRAN E. VALIDASI & SIMULASI.....	1
DAFTAR PUSTAKA	1