

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAKSI.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	ivii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xiv
DAFTAR ISTILAH	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	3
I.3 Tujuan Penelitian	3
I.3 Batasan Masalah.....	4
I.4 Manfaat Penelitian	4
I.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
II.1 Profil Universitas Telkom	6
II.2 Penelitian Terkait	7
II.3 Defenisi Lingkungan.....	8
II.4 Sistem Manajemen Lingkungan.....	8
II.5 ISO	9
II.6 Prosedur Wajib ISO 14001:2004	10
II.7 Proses Bisnis	13
II.8 Metode Perbaikan Proses Bisnis	14
II.9 <i>BPI (Business Process Improvement)</i>	16
II.10 <i>SOP (Standard Operating Procedure)</i>	20
II.11 Manfaat <i>SOP (Standard Operating Procedure)</i>	20

VI.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68