

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar Belakang.....	1
I.2. Perumusan Masalah.....	3
I.3. Tujuan Penelitian.....	4
I.4. Batasan dan Ruang Lingkup Penelitian.....	4
I.5. Manfaat Penelitian.....	4
I.6. Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
II.1. Sistem Manajemen Mutu.....	6
II.2. Risk Based Thinking	7
II.2.1 Definisi Risiko.....	8
II.2.2 Risk Management Process.....	8
II.2.2.1 Risk Assesment	8
II.2.2.1.1 Risk Identification	8
II.2.2.1.2 Risk Analysis.....	8
II.2.2.1.3 Risk Evaluation	9
II.3. Audit Internal	10
II.4. Proses Bisnis	11
II.4.1. Metode Perbaikan Proses Bisnis	11
II.4.2. Bussines Process improvement	12
II.5. Perancangan Proses	15
II.5.1. Persyaratan Proses Menurut ISO 9001:2015 Klausul 4.4.1	15
II.6 Standar Operasional Prosedur (SOP)	16
II.6.1. Bentuk SOP	16

II.6.2. Penyusunan SOP	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.2.1.1 Data Primer	21
III.2.1.2 Data Sekunder	21
III.2.2 Tahap Pengolahan Data	22
III.2.2.1 Penyesuaian <i>Requirement</i> Secara Keseluruhan	22
III.2.2.2 Analisis <i>Gap</i>	22
III.2.2.3 Analisis Risiko	22
III.2.2.3.1 <i>Risk Identification</i>	22
III.2.2.3.2 <i>Risk Analysis</i>	23
III.2.2.3.3 <i>Risk Evaluation</i>	23
III.2.2.3.4 <i>Risk Treatment</i>	23
III.2.2.4 <i>Risk Register</i>	23
III.2.3 Tahap Perancangan	24
III.2.3.1 Merancang Prosedur Audit internal berdasarkan analisis <i>gap</i> dan <i>risk register</i>	24
III.2.3.2 Improvement dengan metode BPI.....	24
III.2.3.3 Rancangan prosedur Audit Internal	24
III.2.3.4 Rancangan <i>SOP</i> Audit Internal SMK Telkom.....	25
III.2.3.5 Verifikasi.....	25
III.2.6 Tahap Analisis.....	25
III.2.6 Tahap Kesimpulan dan Saran	26
BAB IV PENGUMPULAN dan PENGOLAHAN DATA	27
IV.1 Pengumpulan Data.....	27
IV.1.1 Data Primer	27
IV.1.1.1 Data Tinjauan Risiko pada Proses Bisnis Eksisting.....	27
IV.1.2 Data Sekunder.....	28
IV.1.2.1 Profil dan Struktur Organisasi SMK Telkom	28
IV.1.2.2 Requirement ISO 9001:2015 Klausul 9.2.....	29
IV.1.2.4 Proses Bisnis Audit Internal <i>Existing</i> di SMK Telkom	30
IV.2 Pengolahan Data	33
IV.2.1 Integrasi <i>requirement</i>	33
IV.2.2 <i>Gap</i> analisis antara <i>requirement</i> terintegrasi dengan Proses Aktual.....	36

IV.2.3 Risk Assesment.....	39
IV.2.3.1 Risk Identification.....	39
IV.2.3.2 Risk Analysis	41
IV.2.3.2.1 Likelihood Risiko	41
IV.2.3.2.2 Dampak Risiko	41
IV.2.3.3 Risk Evaluation.....	42
IV.2.3.4 Risk Treatment.....	44
IV.2.3.5 Risk Register.....	50
BAB V PERANCANGAN dan ANALISIS	52
V.1 Perancangan Proses Audit Mutu Internal.....	52
V.1.1 Perbaikan Proses Menggunakan Metode <i>Bussines Process Improvement</i>	52
V.1.2 Perancangan proses audit mutu internal berdasarkan <i>ISO 9001:2015</i> (klausul 9.2) dan <i>ISO 19011</i>	55
V.1.2.1 Menentukan Masukan dan Keluaran Proses	55
V.1.2.1.1 Masukan (<i>input</i>) proses audit mutu internal.....	55
V.1.2.1.2 Keluaran (<i>output</i>) proses audit mutu internal.....	55
V.1.2.2 Menetapkan Urutan Proses, Sumber Daya, dan Penanggung Jawab Pada Proses Bisnis Audit Internal.....	56
V.1.2.3 Menetapkan Kriteria Proses Audit Mutu Internal	59
V.1.3 Pembuatan <i>SOP</i> Proses Audit Mutu Internal	60
V.1.4 Verifikasi Hasil <i>SOP</i> Audit Mutu Internal	61
V.2 Analisis Hasil Rancangan <i>SOP</i> Audit Mutu Internal.....	61
V.2.1 Analisis Rancangan <i>SOP</i> Audit Mutu Internal dengan Integrasi <i>Requirement</i>	61
V.2.2 Analisis Hasil Rancangan Proses dengan Gap Analisis.....	64
V.2.3 Analisis Rancangan <i>SOP</i> Audit Mutu Internal Berdasarkan Penanganan Risiko	65
V.2.4 Analisis Rancangan <i>SOP</i> Audit Mutu Internal Berdasarkan Tujuan/Objektif Proses	66
BAB VI KESIMPULAN dan SARAN.....	67
VI.1 Kesimpulan.....	67
VI.2 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70