

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR ISTILAH	ix
DAFTAR SINGKATAN	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah.....	4
I.3 Tujuan Penelitian.....	4
I.4 Batasan Penelitian	4
I.5 Manfaat Penelitian.....	5
I.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
II.1 Sistem Manajemen Mutu.....	7
II.2 ISO 9001:2015	7
II.3 Proses Bisnis.....	9
II.4 Business Process Management.....	10
II.5 Process Design	12
II.6 <i>American Productivity & Quality Center (APQC)</i>	13
II.7 <i>Tracer Study</i>	14

II.8	<i>Key Performance Indicator</i>	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		17
III.1.	Model Konseptual	17
III.2.	Sistematika Pemecahan Masalah.....	19
III.2.1	<i>Define Data Collection Standard</i>	20
III.2.2	<i>Data Discovery and “As/Is” Model</i>	20
III.2.3	<i>Workflow Analysis and Recommend Change</i>	21
III.2.5	<i>Design Simulation and Iteration</i>	22
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		24
IV.1.	Pengumpulan Data	24
IV.1.1.	Data Primer	24
IV.1.2.	Data Sekunder	26
IV.2.	Pengolahan Data.....	28
IV.2.1.	Analisis Gap	28
IV.2.2.	Identifikasi <i>Requirement</i> Berdasarkan Analisis Gap ISO 9001:2015 Klausul 8.2.1 Dan PCF APQC Kategori 5.0	28
IV.3.	Struktur Proses	29
BAB V PERANCANGAN DAN ANALISIS.....		38
V.1.	Perancangan Proses Usulan.....	38
V.1.1.	Menentukan Input Proses Tracer Study	38
V.1.2.	Menentukan Output Proses Tracer Study	38
V.1.3.	Menetapkan Urutan Proses, Sumber Daya dan Penanggung Jawab Proses Tracer Study	38
V.1.4.	Menentukan Pengukuran <i>Key Performance Indicator</i> Untuk Rancangan Proses Tracer Study	41
V.1.5.	Tanggung Jawab dan Wewenang untuk Rancangan Proses Tracer Study	41

V.1.6. Usulan Perancangan SOP Pelaksanaan <i>Tracer Study</i>	42
V.2. Analisis Rancangan Proses <i>Tracer Study</i>	42
V.2.1. Analisis Perancangan Proses <i>Tracer Study</i> Berdasarkan Analisis Gap	42
V.2.2. Analisis Rancangan Proses <i>Tracer Study</i> Berdasarkan <i>Requirement</i> ISO 9001:2015 Klausul 8.2.1 dan <i>Process Classification Framework</i> Pada APQC Untuk Edukasi poin 5.0.....	44
V.2.3. Analisis Usulan Database Berbasis Website Untuk Pelaksanaan <i>Tracer Study</i> di SMK Telkom Bandung	45
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	47
VI.1. Kesimpulan.....	47
VI.2. Saran	48
VI.2.1. Saran Untuk SMK Telkom Bandung	48
VI.2.2. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN.....	51