

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xi
DAFTAR ISTILAH	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	3
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Batasan Masalah	4
I.5 Manfaat Penelitian	4
I.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
II.1. <i>International Organization for Standard (ISO)</i>	7
II.2. Sistem Manajemen Mutu (SMM)	8
II.2.1 Prinsip dari ISO 9001:2015	9
II.3. Sistem Manajemen Lingkungan (SML)	9

II.4.	Informasi Terdokumentasi	10
II.5.	Manajemen Risiko.....	15
II.6.	<i>Risk Based Thinking</i>	16
II.7.	<i>Risk register</i>	20
II.8.	<i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	20
II.8.1	Manfaat Penulisan SOP.....	20
II.9.	Perbandingan Metode Perbaikan Proses Bisnis	21
II.10.	<i>Business Process Improvement</i>	22
II.11	Perbaikan Proses dengan <i>Apply Improvement Technique</i>	23
BAB III	METODE PENELITIAN.....	25
III.1	Model Konseptual	25
III.2	Sistematika Pemecahan Masalah.....	26
III.2.1	Tahap Pengumpulan Data.....	28
III.2.2	Tahap Pengolahan Data	29
III.2.3	Tahap Perancangan.....	32
III.2.4	Tahap Analisis.....	33
III.2.5	Tahap Kesimpulan dan Saran	33
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	34
IV.1	Pengumpulan Data	34
IV.1.1	Data Primer	34
IV.1.2	Data Sekunder.....	36
IV.2	Pengolahan Data.....	39
IV.2.1	Identifikasi <i>Gap</i> Kondisi Aktual dengan <i>Requirement</i>	39
IV.2.2	<i>Risk Assessment</i>	40

IV.2.3 <i>Risk register</i>	57
BAB V PERANCANGAN DAN ANALISIS.....	58
V.1. Perancangan.....	58
V.1.1 Perancangan Proses Pengendalian Informasi Terdokumentasi Berdasarkan <i>Gap, Risk Register</i> serta <i>Requirement</i>	58
V.1.2 Perbaikan Proses Menggunakan <i>Apply Improvement Technique</i>	62
V.1.3 Pembuatan SOP Pengendalian Informasi Terdokumentasi.....	63
V.1.4 Verifikasi.....	63
V.2 Analisis Hasil Perancangan Proses.....	63
V.2.1 Analisis Kesesuaian Hasil <i>Requirement</i> dan Analisis <i>Gap</i>	63
V.2.2 Analisis Hasil Rancangan Proses Pengendalian Informasi Terdokumentasi Disesuaikan dengan <i>Requirement</i> ISO 9001:2015 dan 14001:2015 Klausul 7.5.....	64
V.2.3 Analisis Hasil Rancangan Proses Pengendalian Informasi Terdokumentasi Berdasarkan <i>Risk register</i>	65
V.2.4 Analisis Rancangan Proses Pengendalian Informasi Terdokumentasi Berdasarkan Hasil <i>Business Process Improvement</i>	66
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	66
VI.1 Kesimpulan	66
V.2 Saran	68
V.2.1 Saran untuk PT.Telehouse <i>engineering</i>	68
V.2.2 Saran untuk Peneliti Selanjutnya	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	71