

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	3
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	4
ABSTRAK .....	5
<i>ABSTRACT</i> .....	6
KATA PENGANTAR .....	7
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR LAMPIRAN.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG.....	viii
DAFTAR ISTILAH .....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	10
I.1 Latar Belakang .....	10
I.2 Perumusan Masalah.....	13
I.3 Tujuan Penelitian.....	13
I.4 Batasan Masalah.....	13
I.5 Manfaat Penelitian.....	13
I.6 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II LANDASAN TEORI .....	16
II.1 Penelitian Terkait .....	16
II.2 Metode Penelitian.....	18
II.2.1 Populasi Sampel.....	18
II.2.2 Teknik Pengambilan Data.....	20
II.2.3 Validitas dan Realibilitas .....	21
II.3 <i>Benchmarking</i> .....	22
II.3.1 Pengertian <i>Benchmarking</i> .....	22

II.3.2	Tahapan <i>Benchmarking</i> .....	22
II.4	Analisis SWOT.....	23
II.5	Matriks SWOT .....	25
II.6	Analisis GAP .....	26
II.7	Proses Bisnis.....	27
II.8	Perbaikan proses Bisnis .....	27
II.9	<i>Business Process Improvement</i> .....	29
II.9.1	Definisi <i>Business Process Improvement</i> .....	29
II.9.2	Manfaat dan Tujuan <i>Business Process Improvement</i> .....	29
II.9.3	Fase-fase <i>Business Process Improvement</i> .....	30
II.9.4	Analisis Aktivitas <i>Business Process Improvement</i> .....	32
II.10	<i>Standart Operating Procedure (SOP)</i> .....	34
II.10.1	Manfaat SOP .....	34
II.10.2	Bentuk <i>Standart Operating Procedure (SOP)</i> .....	35
II.10.3	Penulisan <i>Standart Operating Procedure (SOP)</i> .....	36
II.11	Kepuasan Konsumen .....	37
II.12	Produktivitas.....	37
II.13	<i>On The Job Training</i> .....	37
BAB III	METODELOGI PENELITIAN .....	38
III.1	Model Konseptual .....	38
III.2	Sistematika Pemecahan Masalah.....	40
III.2.1	Tahap Identifikasi dan Pendahuluan .....	41
III.2.2	Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	42
III.2.3	Tahap Analisis dan Rekomendasi .....	42
III.2.4	Tahap Penentuan Hasil Pembahasan.....	44
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	45
IV.1	Pengumpulan Data .....	45
IV.1.1	Identifikasi Bisnis Eksisting.....	45
IV.1.2	Identifikasi <i>Benchmarking</i> .....	52
IV.1.2.1	<i>SeeCut Barbershop</i> .....	52
IV.1.2.2	<i>BarberBronze Barbershop</i> .....	55

IV.1.3	Komponen Pemasukan Serious Cut <i>Barbershop</i> .....	58
IV.1.4	Komponen Pengeluaran Serious Cut <i>Barbershop</i> .....	58
IV.2	Pengolahan Data .....	59
IV.2.1	Identifikasi <i>Benchmarking</i> .....	59
IV.3	Identifikasi SWOT .....	62
IV.3.1	Identifikasi Faktor Internal Serious Cut <i>Barbershop</i> .....	62
IV.3.2	Identifikasi Faktor Eksternal Serious Cut <i>Barbershop</i> .....	63
IV.4	Identifikasi Matriks SWOT .....	63
IV.5	Identifikasi Pengukuran <i>Business Process Improvement</i> Eksisting .....	65
BAB V	ANALISIS DAN REKOMENDASI .....	71
V.1	Analisis GAP .....	71
V.2	Analisis SWOT .....	73
V.2.1	Analisis Faktor Internal Serious Cut <i>Barbershop</i> .....	73
V.2.2	Analisis Faktor Eksternal Serious Cut <i>Barbershop</i> .....	74
V.3	Analisis Matriks SWOT .....	76
V.4	Integrasi Hasil Analisis GAP dan Matriks SWOT .....	79
V.5	Rekomendasi .....	81
V.6	Hasil <i>Improvement</i> Perbaikan .....	82
V.7	Deskripsi Kerja Perbaikan Usulan .....	87
V.8	Analisis Pengukuran <i>Business Process Improvement</i> Usulan .....	88
V.9	Hasil Perbandingan Pengukuran Waktu Eksisting dengan Usulan .....	94
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN .....	96
VI.1	Kesimpulan .....	96
VI.2	Saran .....	96
DAFTAR PUSTAKA	.....	97