

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
DAFTAR ISTILAH	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
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 Studi Literatur	7
II.2 <i>Job Analysis</i>	8
Definisi <i>Job Analysis</i>	8
II.2.1 <i>Job Description</i>	8
II.2.2 <i>Job Spesification</i>	9
II.3 Lima Langkah Proses Pelatihan dan Pengembangan	9
II.4 Evaluasi Pelatihan	10
II.5 Proses.....	10
Proses Bisnis.	10
II.6 Dokumentasi Proses	12
II.7 <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	13
II.7.1 Fungsi dan Tujuan SOP	13
II.7.2 Bentuk <i>Standard Operating Procedure</i>	13
II.8 Metode Perbaikan Proses Bisnis	14
II.9 <i>Bussiness Process Reengineering</i>	15
II.10 <i>Clean Sheet Approach</i>	16
Ide Kreatif.	18
II.11 Definisi <i>Benchmarking</i>	18

Sasaran dari <i>Benchmarking</i>	21
Bab III Metodologi Penelitian.....	23
III.1 Model Konseptual	23
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	24
Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	27
IV.1 Pelatihan Dosen dan Staf IT Telkom	27
IV.2 Analisis Proses Bisnis	27
IV.3 Identifikasi Teknologi Dan Fasilitas Informasi Proses <i>Existing</i>	30
IV.4 Metode Pengumpulan Informasi	30
IV.5 Referensi Yang Menjadi Acuan Proses	31
IV.6 Mitra Benchmarking	32
Bab V Analisis Data.....	33
V.1 Analisa Proses <i>Existing</i>	33
V.2 Analisa Tahap Ide Kreatif.....	38
V.2.1 <i>Brainstorming</i>	38
V.2.2 <i>Fantasizing</i>	39
V.2.3 <i>Benchmarking</i>	39
V.3 Perancangan Usulan	41
Bab VI Kesimpulan dan Saran.....	46
VI.1 Kesimpulan	46
VI.2 Saran	46
DAFTAR PUSTAKA.....	47