

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	
LEMBAR PERSEMBAHAN	
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xiv
DAFTAR ISTILAH	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
Bab I Pendahuluan	18
I.1 Latar Belakang	18
I.2 Perumusan Masalah	20
I.3 Tujuan Penelitian	21
I.4 Batasan Penelitian	21
I.5 Manfaat Penelitian	22
I.6 Sistematika Penulisan	22
Bab II Landasan Teori	24
II.1 Proses	24
II.1.1 Proses Utama (<i>Major Process</i>)	24
II.1.2 Sub Proses	25
II.1.3 Aktivitas (<i>Activities</i>)	25
II.1.4 Tugas (<i>Task</i>).....	25
II.1.5 Sistem (<i>System</i>).....	25
II.2 Proses bisnis.....	26
II.2.1 RVA (<i>Real Value Added</i>).....	27
II.2.2 BVA (<i>Business Value Added</i>).....	27
II.2.3 NVA (<i>Non Value Added</i>).....	27
II.3 Rekayasa Ulang (<i>Reengineering</i>).....	27

II.4	Rekayasa Ulang Proses (<i>Process Reengineering</i>).....	28
II.5	<i>Rapid Re (Rapid Reengineering) Methodology</i>	28
II.5.1	Tahap 1 – Persiapan (<i>Preparation</i>).....	28
II.5.2	Tahap 2 – Identifikasi (<i>Identification</i>)	29
II.5.3	Tahap 3 – Visi (<i>Vision</i>).....	29
II.5.4	Tahap 4 – Solusi (<i>Solution</i>).....	29
II.5.5	Tahap 5 – Transformasi (<i>Transformation</i>)	30
II.6	Dokumentasi Proses.....	30
II.6.1	<i>Flow Chart</i>	30
II.6.2	<i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	31
II.7	Penelitian Sebelumnya Mengenai <i>Business Process Reengineering</i>	31
II.7.1	Penelitian Menggunakan Pendekatan <i>Rapid Re</i>	31
II.7.2	Penelitian Menggunakan Metode BPR	32
Bab III	Metodologi Penelitian	33
III.1	Model Konseptual Performansi Proses Bisnis Divisi Yankes	33
III.2	Kerangka Pemecahan Masalah	35
III.2.1	Sistematika Pemecahan Masalah	35
III.2.2	Tahap Identifikasi	36
III.2.3	Tahap Analisis dan Perancangan	37
III.2.4	Tahap Analisis Hasil	38
Bab IV	Pengumpulan dan Pengolahan Data	40
IV.1	Tahap 1 – Persiapan (<i>Preparation</i>).....	40
IV.1.1	Langkah 1 – Pengenalan Kebutuhan (<i>Recognize Need</i>)	40
IV.1.2	Langkah 2 – Membangun Konsensus Eksekutif (<i>Develop Executive Consensus</i>).....	41
IV.1.3	Langkah 3 – Pelatihan Tim (<i>Train Team</i>).....	43
IV.1.4	Langkah 4 – Rencana Perubahan (<i>Plan Change</i>)	43
IV.2	Tahap 2 – Identifikasi (<i>Identification</i>)	44
IV.2.1	Langkah 1 - Pemodelan Pelanggan (<i>Model Customers</i>).....	44
IV.2.2	Langkah 2 - Pendefinisian dan Pengukuran Performansi (<i>Define and Measure Performance</i>)	47
IV.2.3	Langkah 3 - Pendefinisian Entitas (<i>Define Entities</i>).....	56
IV.2.4	Langkah 4 - Pemodelan Proses (<i>Model Processes</i>)	59
IV.2.5	Langkah 5 - Identifikasi Aktivitas (<i>Identify Activities</i>).....	67
IV.2.6	Langkah 6 - Pemetaan Organisasi (<i>Map Organization</i>)	71
IV.2.7	Langkah 7 - Pemetaan Sumberdaya (<i>Map Resources</i>)	77
IV.2.8	Langkah 8 - Memrioritaskan Proses (<i>Prioritize Processes</i>)	80
Bab V	Analisis dan Perancangan	82
V.1	Tahap 3 – Visi (<i>Vision</i>)	82
V.1.1	Langkah 1 – Memahami Struktur Proses.....	82

V.1.2	Langkah 2 – Memahami Alur Proses (<i>Understand Process Flow</i>).....	86
V.1.3	Langkah 3 – Penilaian Peluang (<i>Estimate Opportunity</i>).....	94
V.2	Tahap 4 – Solusi (<i>Solution</i>).....	96
	Rancangan Teknis (<i>Technical Design</i>)	96
V.2.1	Langkah 1 - Memeriksa Kembali Hubungan Proses (<i>Reexamine Process Linkages</i>)	96
V.2.2	Langkah 2 - Pendefinisian Ulang Alternatif (<i>Redefine Alternatives</i>).....	100
V.2.3	Langkah 3 - Penerapan Teknologi (<i>Apply Technology</i>).....	110
V.3	Analisis Hasil	111
V.3.1	Perubahan Aktifitas.....	111
V.3.2	Pengukuran Performansi	115
V.3.3	Perbandingan Performansi	122
	Bab VI Penutup	124
VI.1	Kesimpulan	124
VI.2	Saran	125
VI.2.1	Bagi Penerapan Sistem Pengukuran Kinerja di Perusahaan ..	125
VI.2.2	Bagi Penelitian Selanjutnya	125
	DAFTAR PUSTAKA	126