

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISTILAH</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>Bab I Pendahuluan</b> .....	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	4
I.3 Tujuan Penelitian .....	5
I.4 Manfaat penelitian .....	5
I.5 Batasan Masalah .....	5
I.6 Sistematika Penulisan .....	6
<b>Bab II Landasan Teori</b> .....	<b>8</b>
II.1 Study Literatur.....	8
II.1.1 “Usulan perancangan <i>standard operational procedure</i> (SOP) Divisi MSDM PT. INTI Berdasarkan Metode <i>Business Process Improvement</i> (BPI)” .....	8
II.1.2 “Analisis Perbaikan Proses Bisnis Pada Perusahaan Konveksi Pakaian CV. Ayu Wisma Collection dengan metode <i>Business Process Improvement</i> (BPI) untuk meningkatkan kinerja Perusahaan.....	8
II.2 Proses bisnis .....	9

II.2.1	Proses .....	9
II.2.2	Definisi Proses bisnis.....	10
II.2.3	Karakteristik proses yang baik .....	11
II.2.4	Dasar-dasar pemilihan proses untuk diperbaiki .....	11
II.3	<i>Business Process Improvement</i> .....	12
II.3.1	Sasaran BPI .....	12
II.3.2	<i>Streamlining</i> .....	14
II.4	<i>Standard Operational Procedure (SOP)</i> .....	15
II.4.1	Manfaat <i>Standard Operational procedure (SOP)</i> .....	15
II.4.2	Bentuk <i>Standard Operational procedure (SOP)</i> .....	16
II.4.3	Penulisan <i>Standard Operational procedure (SOP)</i> .....	17
II.5	<i>Cycle Time</i> .....	18
II.6	Diagram Sebab Akibat .....	19
II.7	Alasan Pemilihan Metode .....	20
<b>Bab III</b>	<b>Metodologi Penelitian .....</b>	<b>22</b>
III.1	Model Konseptual.....	22
III.2	Sistematikan Pemecahan Masalah .....	23
III.2.1	Perumusan Masalah.....	24
III.2.2	Tujuan Penelitian.....	24
III.2.3	Studi Pustaka.....	24
III.2.4	Pengumpulan dan Pengolahan Data .....	24
III.2.5	Analisis Proses Bisnis <i>Existing</i> .....	25
III.2.6	Analisis Aktivitas dan <i>Streamlining</i> .....	25
III.2.7	Perancangan Proses Bisnis Usulan.....	25
III.2.8	Pembuatan SOP Usulan .....	25
III.2.9	Analisis perbandingan proses bisnis <i>existing</i> dan proses bisnis usulan.....	26
III.2.10	Kesimpulan dan Saran .....	26

<b>Bab IV Pengumpulan Dan Pengolahan Data.....</b>	<b>27</b>
IV.1 Profil Perusahaan .....	27
IV.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	28
IV.3 Identifikasi Kebutuhan Pelanggan Internal .....	31
IV.4 Identifikasi Keluhan dan Harapan Pelanggan Eksternal.....	32
IV.5 Identifikasi Proses Bisnis <i>Existing</i> Divisi Marketing .....	33
IV.5.1 Proses Bisnis Penjualan Dalam Negeri.....	33
IV.5.2 Proses Bisnis Penjualan Barang ke Luar Negeri .....	37
IV.5.3 Proses Bisnis pengiriman <i>sample</i> .....	38
IV.5.4 Proses Bisnis perubahan order .....	39
IV.5.5 Proses Bisnis Penangan Keluhan Pelanggan.....	40
IV.6 Identifikasi <i>Input</i> dan <i>Output</i> Proses Bisnis Divisi Marketing.....	41
IV.7 Identifikasi Kemampuan Perusahaan.....	42
IV.8 <i>Flow Chart</i> Proses Bisnis <i>Existing</i> .....	42
<b>Bab V Analisis .....</b>	<b>43</b>
V.1 Analisis Proses Bisnis <i>Existing</i> .....	43
V.1.1 Faktor Manusia.....	44
V.1.2 Faktor Prosedur .....	44
V.1.3 Faktor Fasilitas .....	45
V.2 Analisis Aktivitas dan <i>Streamlining</i> .....	46
V.3 Perancangan Proses Bisnis Usulan .....	46
V.3.1 Proses Bisnis Usulan Penjualan Dalam Negeri.....	47
V.3.2 Proses Bisnis Usulan Penjualan Keluar Negeri.....	50
V.3.3 Proses Bisnis Usulan Pengiriman <i>Sample</i> .....	51
V.3.4 Proses Bisnis Usulan Perubahan Order .....	52
V.3.5 Proses Bisnis Usulan Penanganan Keluhan Pelanggan .....	53
V.4 <i>Flow chart</i> Proses Bisnis Usulan.....	54

V.5	SOP Usulan .....	55
V.5.1	SOP Proses Bisnis Penjualan dalam Negeri usulan .....	55
V.5.2	SOP Proses Bisnis Penjualan Keluar Negeri Usulan.....	55
V.5.3	SOP Proses Bisnis Pengiriman <i>Sample</i> .....	55
V.5.4	SOP Proses Bisnis Perubahan Order .....	58
V.5.5	SOP Proses Bisnis Penangan Keluhan Pelanggan .....	59
V.6	Analisis Perbandingan Proses Bisnis <i>Existing</i> dan Proses Bisnis Usulan .....	61
<b>Bab VI</b>	<b>Kesimpulan dan Saran .....</b>	<b>73</b>
VI.1	Kesimpulan.....	73
VI.2	Saran.....	73
VI.2.1	Saran Untuk Pihak Divisi Marketing PT.SIMNU .....	73
VI.2.2	Saran Untuk Peneliti Selanjutnya .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>.....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>.....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN A</b>	<b>.....</b>	<b>78</b>
<b>LAMPIRAN B</b>	<b>.....</b>	<b>91</b>
<b>LAMPIRAN C</b>	<b>.....</b>	<b>105</b>
<b>LAMPIRAN D</b>	<b>.....</b>	<b>164</b>
<b>LAMPIRAN E</b>	<b>.....</b>	<b>178</b>