

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR SINGKATAN .....	xii
DAFTAR ISTILAH .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Perumusan Masalah .....	25
I.3 Tujuan .....	25
I.4 Batasan Masalah .....	25
I.5 Manfaat Penelitian .....	26
I.6 Ringkasan Sistematika Penulisan .....	26
BAB II .....	28
TINJAUAN PUSTAKA .....	28
II.1 Proses .....	28
II.2 Pemesanan .....	28
II.3 Proses Bisnis .....	28
II.4 <i>Business Process Improvement</i> .....	28

II.4.1 <i>Apply Improvement Technique</i> .....	30
II.5 <i>Joget Workflow</i> .....	32
II.8 <i>Desain User Interface</i> .....	33
II.9 <i>Use Case Diagram</i> .....	34
BAB III.....	36
METODOLOGI PENELITIAN .....	36
III.1 Model Konseptual .....	36
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah.....	37
III.2.1 Tahap Pengumpulan Data .....	37
III.2.2 Tahap Pengolahan Data.....	38
III.2.3 Tahap Perancangan dan Analisis .....	39
III.2.4 Tahap Kesimpulan dan Saran.....	40
BAB IV .....	41
PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....	41
IV.1 Pengumpulan Data.....	41
IV.1.1.1 Tujuan Proses Pemesanan.....	41
IV.1.1.2 Peta Proses <i>Existing</i> PT. <i>Primarindo Asia Infrastructure</i> .....	41
IV.1.1.1.3 Proses Pemesanan <i>Existing</i> .....	42
IV.1 Kondisi <i>Existing</i> Proses Pemesanan .....	46
IV.1.2 Data Sekunder .....	46
IV.1.2.1 Data <i>Komplain Customer</i> .....	46
IV.2 Pengolahan Data .....	46
IV.2.1.Perbaikan Proses Bisnis dengan Metode <i>Business Process Improvement</i> Tahap <i>Apply Improvement Technique</i> .....	46
IV.2.2 Analisis Masalah Aktual Berdasarkan Kebutuhan Pemilik Proses.....	57
IV.2.3 <i>Requirements</i> Perbaikan Proses Berdasarkan Hasil <i>Apply Improvement Technique</i> dan Kebutuhan Pemilik Proses.....	59
BAB V.....	60

PERANCANGAN DAN ANALISIS HASIL .....	60
V.1 Perancangan Usulan Perbaikan Proses Pemesanan .....	60
V.1.1 Menentukan Input dan Output untuk Perancangan Proses Usulan .....	60
V.1.2 Menentukan Kriteria Perancangan Perbaikan Proses Usulan .....	60
V.1.3 Menentukan Peran dan Tugas Usulan Perbaikan Proses Pemesanan .....	60
V.1.4 Rancangan Alur Kerja ( <i>Workflow</i> ) Usulan .....	62
V.2 Perancangan Sistem Dokumentasi Pemesanan Usulan .....	64
V.2.1 Use Case Diagram .....	64
V.3 Verifikasi Kesesuaian .....	72
V.4 Analisis Hasil Rancangan Perbaikan Proses .....	72
BAB VI .....	75
KESIMPULAN DAN SARAN .....	75
VI.1 Kesimpulan .....	75
VI.2 Saran .....	76
DAFTAR PUSTAKA .....	77
LAMPIRAN A .....	79
LAMPIRAN B .....	82
LAMPIRAN C .....	84
LAMPIRAN D .....	86