

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR ISTILAH.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	15
1.1.Latar Belakang	15
1.2.Perumusan Masalah.....	20
1.3.Tujuan Penelitian	20
1.4.Batasan Penelitian.....	21
1.5.Manfaat Penelitian.....	21
1.6.Sistematika Penulisan.....	21
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	23
2.1.Proses Bisnis	23
2.2.Perbaikan Proses Bisnis.....	23
2.3.Business Process Improvement	25
2.4.Fase-fase Business Process Improvement.....	26
2.5.Analisis Aktivitas Business Process Improvement	28

2.6.Penelitian Terdahulu	30
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1.Model Konseptual	33
3.2.Sistematika Pemecahan Masalah	34
3.2.1.Tahap Pendahuluan.....	36
3.2.1.1.Penelitian Awal	36
3.2.1.2.Studi Literatur	36
3.2.1.3.Perumusan Masalah, Penentuan Tujuan, dan Batasan Penelitian	36
3.2.2.Tahap Pengumpulan Data	36
3.2.2.1.Sumber Data	36
3.2.2.2.Metode Pengumpulan Data.....	37
3.2.2.3.Informan Kunci.....	37
3.2.3.Tahap Pengolahan Data.....	37
3.2.3.1.Pemetaan Proses Bisnis Existing	37
3.2.3.2.Perbaikan Proses Bisnis Metode Business Process Improvement	38
3.2.3.6.1.Organizing for Improvement.....	38
3.2.3.6.2.Understanding the Process.....	38
3.2.3.6.3.Plan for Improvement	39
3.2.3.3.Perancangan Proses Bisnis Usulan	39
3.2.3.4.Measure and Controll.....	39
3.2.3.5.Perancangan Aplikasi dan Guide book	39
3.2.4.Tahap Analisis Data	39
3.2.4.1.Analisis Proses Bisnis Existing	39
3.2.4.2.Analisis Business Process Improvement.....	39

3.2.4.3. Analisis Rancangan Usulan Perbaikan Proses Bisnis	39
3.2.4.4. Analisis Rancangan Aplikasi dan Guide book.....	40
3.2.5. Kesimpulan dan Saran	40
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	41
4.1. Proses Bisnis Existing.....	41
4.2. Business Process Improvement	52
4.6.1. Organizing for Improvement	52
4.6.2. Understanding the Process.....	53
4.6.3. Plan For Improvement.....	72
4.7. Proses Bisnis Usulan.....	85
4.8. Measure and Controll.....	97
4.9. Perancangan Aplikasi dan Guide book Usulan	114
4.9.1 Aplikasi Order Pasang Baru dan Laporan Gangguan.....	115
4.9.2 Guide book	129
BAB V ANALISIS.....	131
5.1. Proses Bisnis Existing.....	131
5.2. Business Process Improvement	132
5.3. Proses Bisnis Usulan.....	140
5.4. Perancangan aplikasi dan guide book.....	142
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	146
6.1. Kesimpulan	146
6.2. Saran	148
DAFTAR PUSTAKA	149
LAMPIRAN	151

LAMPIRAN A	152
LAMPIRAN B	154
LAMPIRAN C	158
LAMPIRAN D	160
LAMPIRAN E.....	165
LAMPIRAN F.....	170