

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR ISTILAH	xi
DAFTAR SINGKATAN	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	9
I.3 Tujuan Penelitian	10
I.4 Batasan Penelitian	10
I.5 Manfaat Penelitian	10
I.6 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
II.1 Proses Bisnis	12
II.2 Kerangka Proses Bisnis	12
II.2.1 APQC PCF	15
II.3 Perbaikan Proses Bisnis	18
II.3.1 Business Process Improvement	19
II.4 Pelayanan Pelanggan	22
II.5 Teori Organisasi.....	23
II.5.1 Desain Organisasi	24
II.5.2 Struktur Organisasi	25
II.6 Penelitian Terdahulu	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
III.1 Model Konseptual	28

III.2 Sistematika Pemecahan Masalah.....	29
III.2.1 Tahap Identifikasi dan Pendahuluan	31
III.2.2 Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data	31
III.2.3 Tahap Analisis dan Rekomendasi	32
III.2.4 Tahap Kesimpulan dan Saran	34
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	35
IV.1 UKM XYZ	35
IV.1.1 Profil Perusahaan	35
IV.1.2 Proses Bisnis Pengelolaan Pelayanan Pelanggan Eksisting	38
IV.2 Benchmark	39
IV.2.1 Profil Objek Benchmark	40
IV.3 Perbandingan Proses Bisnis	41
IV.4 Proses Bisnis Usulan	42
IV.4.1 Rancangan Awal Proses Bisnis Usulan	42
IV.4.2 Business Process Improvement	43
IV.5 Perancangan Struktur Organisasi	44
BAB V ANALISIS DAN REKOMENDASI	47
V.1 Analisis Kondisi Eksisting UKM XYZ.....	47
V.2 Analisis Kondisi Objek <i>Benchmark</i>	47
V.3 Analisis Gap Proses Bisnis Eksisting secara Keseluruhan dengan APQC.	48
V.4 Analisis Gap Proses Bisnis Eksisting Pengelolaan Layanan Pelanggan	49
V.4.1 Analisis Gap Proses Bisnis Eksisting dengan Objek <i>Benchmark</i> ..	49
V.4.2 Analisis Gap Proses Bisnis Eksisting dengan APQC	49
V.5 Analisis Rancangan Awal Proses Bisnis Usulan.....	51
V.6 Analisis Business Process Improvement	52
V.7 Analisis Perbandingan Struktur Organisasi Eksisting dan Usulan.....	53
V.8 Analisis Implementasi Rekomendasi	58
V.9 Analisis Dampak Implementasi Rekomendasi	59
VI.1 Kesimpulan	61
VI.2 Saran.....	61
VI.2.1 Saran Bagi Perusahaan	61
VI.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	61
DAFTAR PUSTAKA	xiv