

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah pesanan pelanggan UKM XYZ	2
Tabel 1. 2 Jumlah Pelaksanaan Pemesanan Ulang.....	4
Tabel 1. 3 Perhitungan Potential Loss	5
Tabel 1. 4 Jumlah Kategori Proses.....	7
Tabel 2. 1 Perbandingan Kerangka Proses Bisnis.....	13
Tabel 2. 2 Level APQC PCF.....	15
Tabel 2. 3 Kategori APQC PCF.....	16
Tabel 2. 4 Kerangka Pengelolaan pelayanan pelanggan.....	16
Tabel 2. 5 Perbandingan Metode Perbaikan Proses Bisnis.....	18
Tabel 2. 6 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 4. 1 Divisi Produksi UKM XYZ	37
Tabel 4. 2 Fasilitas UKM XYZ.....	37
Tabel 4. 3 Sampel hasil perbandingan proses bisnis keseluruhan dengan APQC	38
Tabel 4. 4 Pengelolaan Pelayanan Pelanggan	39
Tabel 4. 5 Deskripsi Pekerjaan Pegawai Objek Benchmark.....	41
Tabel 5. 1 Proses Bisnis Objek Benchmark	48
Tabel 5. 2 Sampel analisis gap dengan objek benchmark (proses dimasukkan ke usulan).....	49
Tabel 5. 3 Sampel analisis gap dengan APQC (proses dipertahankan)	50
Tabel 5. 4 Sampel analisis gap dengan APQC (tidak dimasukkan).....	50
Tabel 5. 5 Sampel analisis gap dengan APQC (proses dimasukkan)	50
Tabel 5. 6 Rancangan Awal Proses Bisnis Usulan	51
Tabel 5. 7 Perbandingan Dimensi Struktural Eksisting dengan Usulan	54
Tabel 5. 8 Uraian Jabatan Staf Desain	56
Tabel 5. 9 Sampel Pembagian Aktor Utama Proses Usulan	56
Tabel 5. 10 Dampak Finansial Implementasi Rekomendasi.....	59