

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
DAFTAR ISTILAH	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Batasan dan Asumsi Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1. Teori Dasar	8
2.1.1. Jasa	8
2.1.2. Manajemen Sumber Daya Manusia	8
2.1.3. Proses Bisnis	9
2.1.4. Business Process Life Cycle	9
2.1.5. Business Process Improvement (BPI).....	10
2.1.6. Tahapan Business Process Improvement (BPI)	11
2.1.7. Klasifikasi Aktivitas Proses Bisnis	14
2.2. Alasan Pemilihan Teori / Model / Kerangka Kerja	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1. Lokasi dan Waktu.....	23
3.2. Sistematika Penyelesaian Masalah	23

3.2.2.	Tahap Pengumpulan Data	25
3.2.3	Tahapan Pengolahan Data.....	26
3.2.4	Rancangan Proses Bisnis Usulan	27
3.2.6	Kesimpulan dan Saran.....	28
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		29
4.1.	Pengumpulan Data.....	29
4.1.1.	Proses Bisnis Eksisting	29
4.1.2.	Aspek Sumber Daya Manusia (SDM), Informasi, dan Metode pada Proses Bisnis Eksisting	34
4.2.	Proses Pengolahan Data	36
4.2.1.	Organizing for Improvement.....	36
4.2.2.	Understanding the Process	40
4.2.3.	Streamlining	51
4.2.4.	Hasil Rancangan Usulan	71
4.2.5.	Measurement and Controls	73
4.2.5.1.1.	Siklus Penyerahan Barang	74
	Tabel IV.18 Hasil Pengamatan Kondisi Siklus Penyerahan Barang	74
4.2.5.1.2.	Siklus Pengajuan Pembayaran	75
4.2.6.	Analisis Supply Chain.....	79
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		81
5.1.	Verifikasi dan Validasi	81
5.1.1.	Verifikasi.....	81
5.1.2.	Validasi	82
5.2.	Analisis Hasil.....	84
5.2.1.	Analisis Business Process Improvement (BPI).....	86
5.2.2.	Analisis Proses Bisnis Usulan	88
5.2.3.	Analisis Perbandingan Efisiensi Total Waktu Siklus Proses Bisnis Eksisting dan Usulan	90
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....		93
6.1.	Kesimpulan.....	93
6.2.	Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA		95
LAMPIRAN.....		97