

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINAITAS.....	ii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR ISTILAH	xv
DAFTAR SINGKATAN.....	xvi
Bab I Pendahuluan.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah	8
I.3 Tujuan Penelitian	8
I.4 Manfaat Penelitian	9
I.5 Batasan Masalah	9
I.6 Sistematika Penulisan	9
Bab II Landasan Teori	12
II.1 Studi Literatur	12
II.2 Konsep Proses Bisnis	13
II.2.1 Karakteristik Proses yang Baik	14
II.2.2 Dasar-dasar pemilihan proses yang baik	15
II.2.3 Pengertian Analisis Proses Bisnis	15

II.2.4 Alasan Organisasi Melakukan Proses Bisnis	17
II.2.5 Spesifikasi Suksesnya Analisa Proses Bisnis	17
II.3 <i>Process Improvement, Process Redesign, dan Process Reengineering</i> ...	18
II.4 Pengertian <i>Business Process Improvement</i>	20
II.4.1 Manfaat <i>Business Process Improvement</i>	20
II.4.2 Sasaran Utama <i>Business Process Improvement</i>	21
II.4.3 Metodologi-metodologi <i>Business Process Improvement</i>	22
II.4.3.1 Metodologi BPI menurut James Harrington.....	22
II.4.3.2 Metodologi BPI menurut William Kettinger.....	28
II.5 Metodologi <i>Model-Based and Integrated Process Improvement</i>	29
II.5.1 Latar belakang dan Tujuan Metodologi MIPI.....	30
II.5.2 Sasaran Pembuatan MIPI	31
II.5.3 Alat bantu dalam <i>Business Proses Improvement</i>	35
II.6 Distribusi.....	39
II.6.1 Saluran Distribusi	39
II.6.1.1 Definisi Saluran Distrbusi	39
II.6.1.2 Fungsi Saluran Distribusi	40
Bab III Metodologi Penelitian	42
III.1 Model Konseptual	42
III.2 Sistem Pemecahan Masalah	43
III.2.1 Tahap Identifikasi dan Pendahuluan	44
II.2.1.1 Perumusan Masalah.....	44
II.2.1.2 Penetapan Tujuan	44
II.2.1.3 Studi Literatur.....	44

II.2.1.4 Studi Lapangan	45
III.2.2 Tahap Pengumpulan dan Pengolahan data.....	45
II.2.2.1 Data Primer.....	45
II.2.2.2 Pengolahan Data	45
II.2.2.3 Pemahaman Kebutuhan Bisnis	45
II.2.2.4 Pemahaman Proses Bisnis	45
III.2.3 Tahap Analisis dan Perbaikan.....	46
II.2.3.1 Analisis Hasil Pengolahan Data dan Perbaikan.....	46
II.2.3.2 Desain Usulan Perbaikan Proses Bisnis	46
II.2.3.3 Implementasi Perbaikan Proses Bisnis	46
III.2.4 Tahap Kesimpulan dan Saran	47
Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data	48
IV.1 Pengumpulan Data	48
IV.1.1 Profil Perusahaan	49
IV.1.1.1 Bagian-bagian yang Terkait dalam Proses Bisnis Distribusi	51
IV.1.2 Pemahaman Kebutuhan Bisnis	51
IV.1.3 Pemahaman proses.....	54
IV.1.3.1 Identifikasi dan Pemahaman Proses Bisnis Eksisting.....	54
IV.1.3.1 Proses Bisnis Distribusi	55
IV.2 Identifikasi <i>Input</i> dan <i>Output</i>	61
IV.3 Identifikasi Ketersediaan SDM, Teknologi, dan Fasilitas	63
IV.3.1 Ketersediaan SDM.....	63
IV.3.2 Ketersediaan Teknologi	64
IV.3.3 Ketersediaan Fasilitas Pendukung	64

IV.4 Pengukuran Waktu Proses dan Waktu Siklus.....	65
IV.4.1 Perhitungan Waktu Proses dan Waktu Siklus Eksisting	65
Bab V Analisis Dan Usulan Perbaikan.....	70
V.1 Analisis Penyebab Permasalahan.....	70
V.2 Analisis Aktivitas.....	71
V.2.1 <i>Value-Added Analysis</i>	71
V.3 Pendesain Ulang.....	98
V.3.1 Analisis dan Usulan Perbaikan Prosedur	98
V.3.2 Analisis dan Usulan Perbaikan Sumber Daya Manusia	107
V.3.3 Analisis dan Usulan Perbaikan Fasilitas dan Teknologi	110
V.4 Pengimplementasian Proses Baru	114
Bab VI Kesimpulan dan Saran	116
VI.1 Kesimpulan	116
VI.2 Saran	117
VI.2.1 Saran untuk Penelitian Selanjutnya	117
DAFTAR PUSTAKA	118
Lampiran	119