

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR ISTILAH .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>Bab I Pendahuluan.....</b>	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Perumusan Masalah.....	4
I.3 Tujuan Penelitian .....	4
I.4 Batasan Penelitian .....	4
I.5 Manfaat Penelitian .....	5
I.6 Sistematika Penulisan.....	5
<b>Bab II Landasan Teori .....</b>	<b>7</b>
II.1 Studi Literatur .....	7
II.2 <i>Job Analysis</i> .....	8
Definisi <i>Job Analysis</i> .....	8
II.2.1 <i>Job Description</i> .....	8
II.2.2 <i>Job Spesification</i> .....	9
II.3 Lima Langkah Proses Pelatihan dan Pengembangan .....	9
II.4 Evaluasi Pelatihan .....	10
II.5 Proses.....	10
Proses Bisnis.....	10
II.6 Dokumentasi Proses .....	12
II.7 <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> .....	13
II.7.1 Fungsi dan Tujuan SOP .....	13
II.7.2 Bentuk <i>Standard Operating Procedure</i> .....	13
II.8 Metode Perbaikan Proses Bisnis .....	14
II.9 <i>Bussiness Process Reengineering</i> .....	15
II.10 <i>Clean Sheet Approach</i> .....	16
Ide Kreatif.....	18
II.11 Definisi <i>Benchmarking</i> .....	18

Sasaran dari <i>Benchmarking</i> .....	21
<b>Bab III Metodologi Penelitian.....</b>	<b>23</b>
III.1 Model Konseptual .....	23
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah .....	24
<b>Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data.....</b>	<b>27</b>
IV.1 Pelatihan Dosen dan Staf IT Telkom .....	27
IV.2 Analisis Proses Bisnis .....	27
IV.3 Identifikasi Teknologi Dan Fasilitas Informasi Proses <i>Existing</i> .....	30
IV.4 Metode Pengumpulan Informasi.....	30
IV.5 Referensi Yang Menjadi Acuan Proses.....	31
IV.6 Mitra Benchmarking .....	32
<b>Bab V Analisis Data.....</b>	<b>33</b>
V.1 Analisa Proses <i>Existing</i> .....	33
V.2 Analisa Tahap Ide Kreatif.....	38
V.2.1 <i>Brainstorming</i> .....	38
V.2.2 <i>Fantasizing</i> .....	39
V.2.3 <i>Benchmarking</i> .....	39
V.3 Perancangan Usulan .....	41
<b>Bab VI Kesimpulan dan Saran.....</b>	<b>46</b>
VI.1 Kesimpulan .....	46
VI.2 Saran.....	46
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>47</b>