

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xv
DAFTAR ISTILAH	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
Bab I Pendahuluan	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan masalah	6
I.3 Tujuan Penelitian.....	6
I.4 Manfaat Penelitian.....	6
I.5 Batasan Penelitian	7
I.6 Sistematika Penulisan.....	8
Bab II Landasan Teori	10
II.1 Studi Pendahuluan.....	10
II.2 Proses Bisnis	10
II.2.1 Definisi Proses Bisnis	10
II.2.2 Karakteristik Proses yang Baik	12
II.2.3 Dasar-dasar Pemilihan Proses untuk Diperbaiki.....	12
II.3 Metode Perbaikan Proses Bisnis	13
II.4 <i>Business Process Improvement</i> (BPI)	15
II.4.1 Definisi BPI	15
II.4.2 Analisis Aktivitas	17
II.4.3 <i>Streamlining</i>	17
II.5 <i>Service Level Agreement</i> (SLA).....	19

II.5.1	<i>Service Level Agreement (SLA) Process Flows (eTOM)</i>	20
II.6	Service Level Guarantee	21
II.7	Pengukuran Waktu Metode Jam Henti.....	22
II.7.1	Langkah-langkah Sebelum Melakukan Pengukuran.....	22
II.7.2	Melakukan Pengukuran Waktu.....	23
II.7.3	Penetapan Waktu Baku	24
II.7.4	Menentukan Faktor Penyesuaian	24
II.7.5	Menentukan Kelonggaran	25
II.8	Simulasi.....	25
II.8.1	ARIS Simulation	25
Bab III	Metodologi Penelitian	26
III.1	Model Konseptual.....	26
III.2	Sistematika Pemecahan Masalah.....	28
III.2.1	Tahap Identifikasi	29
III.2.2	Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	30
III.2.3	Tahap Analisis, Evaluasi dan Usulan.....	32
III.2.4	Kesimpulan dan Saran	34
Bab IV	Pengumpulan & Pengolahan Data.....	35
IV.1	Struktur Organisasi Telkom Vision	35
IV.2	Proses Bisnis Penanganan Gangguan YES TV	37
IV.2.1	Aktivitas Proses Bisnis Penanganan Gangguan YES TV	38
IV.2.2	<i>Jobdesc</i> Pelaku Proses Bisnis Penanganan Gagguan YES TV	43
IV.2.3	Identifikasi <i>Input</i> dan <i>Output</i> Proses Bisnis.....	45
IV.2.4	Identifikasi <i>Level</i> Proses Bisnis Penanganan Gangguan YES TV..	46
IV.3	Identifikasi Teknologi dalam Penanganan Gangguan YES TV	47
IV.4	Pengukuran Waktu Aktivitas	48
IV.4.1	Perhitungan Waktu untuk SLA	48

IV.5	Simulasi Proses Bisnis	53
IV.5.1	Identifikasi Kebutuhan Data untuk Simulasi Proses Bisnis	53
Bab V	Analisis dan Usulan	55
V.1	Analisis Proses Bisnis Penanganan Gangguan YES TV	55
V.2	Analisis Hasil Simulasi Proses Bisnis <i>Existing</i>	55
V.2.1	Analisis Simulasi Periode Mingguan	56
V.2.2	Analisis Simulasi Periode Bulanan	61
V.3	Analisis SLA Proses Bisnis Penanganan Gangguan YES TV	65
V.4	Perbaikan Proses Bisnis Penanganan Gangguan YES TV	67
V.4.1	Identifikasi Permasalahan	67
V.4.2	Analisis Value Added & Streamlining Proses Bisnis	71
V.4.3	Usulan Perbaikan Proses Bisnis Penanganan Gangguan YES TV .	77
V.5	Desain Service Level Agreement	95
V.5.1	Dokumen Kontrol <i>Service Level Agreement</i> (SLA)	95
V.5.2	SLA Proses Bisnis Penanganan Gangguan	95
V.5.3	<i>Service Level Agreement</i> per Aktivitas	98
V.5.4	Desain Service Level Guarantee	105
V.6	Analisis Kekuatan dan Kelemahan Proses Bisnis	107
V.6.1	Analisis Kekuatan Proses Bisnis dengan SLA dan SLG	107
V.6.2	Analisis Kelemahan Proses Bisnis Tanpa SLA dan SLG	108
V.6.3	Pengaruh Usulan Perbaikan terhadap Proses Bisnis <i>Existing</i>	108
Bab VI	Kesimpulan dan Saran	110
VI.1	Kesimpulan	111
VI.2	Saran	113

DAFTAR PUSTAKA