

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah.....	4
I.3 Tujuan Penelitian.....	5
I.4 Manfaat Penelitian.....	5
I.5 Batasan Penelitian	5
I.6 Sistematika Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
II.1 Studi Literatur.....	8
II.2 Proses Bisnis.....	9
II.2.1 Manfaat Organisasi Memiliki Proses Bisnis	9
II.2.2 Sasaran Perbaikan Proses Bisnis	10
II.2.3 Dasar Pemilihan Proses Untuk Diperbaiki.....	10
II.3 Business Process Improvement	10
II.3.1 Definisi Business Process Improvement.....	10
II.3.2 Metodologi-Metodologi Business Process Improvement	11
II.4 Standard Operational Procedure (SOP).....	16
II.4.1 Fungsi SOP.....	17
II.4.2 Tujuan dan penerapan SOP.....	17
II.4.3 Manfaat SOP	18
II.4.4 Bentuk SOP.....	19

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
III.1 Model Konseptual	23
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah.....	25
III.2.1 Tahap Identifikasi dan Pendahuluan	27
III.2.2 Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	28
III.2.3 Tahap Analisis dan Usulan Perbaikan.....	29
III.2.4 Tahap Perancangan <i>Standard Operational Procedure</i>	31
III.2.5 Tahap Kesimpulan Dan Saran.....	31
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	32
IV.1 Profil Perusahaan.....	32
IV.1.1 Visi dan Misi Perusahaan.....	32
IV.1.2 Struktur Organisasi.....	33
IV.2 Proses Bisnis <i>Existing</i>	35
IV.3 Identifikasi Aktivitas Proses Bisnis <i>Existing</i>	37
IV.4 Penggambaran Diagram Alir (<i>Flowchart</i>) Proses Bisnis <i>Existing</i>	40
IV.5 Identifikasi Kebutuhan Pelanggan Internal dan Eksternal	41
IV.5.1 Pelanggan Internal.....	41
IV.5.2 Pelanggan Eksternal	44
IV.6 Ketersediaan Sumber Daya Manusia, Fasilitas, dan Teknologi	46
IV.6.1 Ketersediaan Sumber Daya manusia.....	46
IV.6.2 Ketersediaan Fasilitas.....	47
IV.6.3 Ketersediaan Teknologi	48
BAB V ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN	49
V.1 Analisis Proses Bisnis <i>Existing</i>	49
V.1.1 Prosedur.....	49
V.1.2 Sumber Daya Manusia.....	50
V.1.3 Fasilitas.....	51
V.1.4 Teknologi.....	52
V.2 Analisis Aktivitas & <i>Streamlining</i> Proses Bisnis <i>Existing</i>	52
V.3 Analisis dan Usulan Perbaikan Sumber Daya Manusia	53

V.4 Analisis dan Usulan Perbaikan Fasilitas dan Teknologi	53
V.5 Analisis dan Usulan Kebutuhan Kastemer Internal dan Eksternal.....	54
V.6 Proses Bisnis dan SOP Usulan	54
V.7 Perancangan Arsitektur Sistem Penjualan Tiket	58
V.8 Perhitungan Efisiensi Proses Bisnis Usulan	58
V.9 Perbandingan Proses Bisnis <i>Existing</i> dengan Proses Bisnis Usulan	59
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	63
VI.1 Kesimpulan Hasil Penelitian	63
VI.2 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN A.....	69
LAMPIRAN B.....	71
LAMPIRAN C.....	76
LAMPIRAN D.....	100
LAMPIRAN E.....	103
LAMPIRAN F.....	106
LAMPIRAN G.....	110
LAMPIRAN H.....	127