

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
DAFTAR SINGKATAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah.....	7
I.3 Tujuan Penelitian.....	7
I.4 Batasan Penelitian.....	8
I.5 Manfaat Penelitian.....	8
I.6 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
II.1 Proses Bisnis.....	10
II.2 Digitalisasi Industri.....	12
II.3 Jasa.....	15
II.3.1 Pelayanan Jasa Pengiriman.....	15
II.4 Konsep Biaya.....	15
II.5 Teori Efisiensi Relatif.....	18
II.6 Teori Metode <i>Data Envelopment Analysis</i> (DEA).....	20
II.6.1 Formula DEA.....	21
II.6.2 Konsep – konsep Dasar DEA.....	22

II.6.3 Keunggulan dan Kelemahan Metode DEA.....	23
II.7 Analisis Data Tren.....	24
II.7.1 Pengertian Analisis Tren.....	24
II.7.2 Perhitungan Data Tren.....	25
II.8 <i>Return On Assets</i>	25
II.8.1 Pengertian <i>Return On Assets</i>	25
II.8.2 Perhitungan <i>Return On Assets</i> (ROA).....	26
II.8.3 Manfaat <i>Return On Assets</i> (ROA).....	27
II.8.4 Kelebihan dan kelemahan <i>Return on Assets</i> (ROA).....	27
II.9 Hipotesis Penelitian.....	28
II.10 Penelitian Terdahulu.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
III.1 Metode Penelitian.....	32
III.1.1 Model Konseptual.....	32
III.1.2 Sistematika Pemecahan Masalah.....	33
III.2 Metode Penelitian.....	34
III.2.1 Tahapan Identifikasi Awal dan Penelitian Awal.....	34
III.2.1.1 Merumuskan Masalah.....	34
III.2.1.2 Studi Literatur.....	34
III.2.2 Tahapan Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	34
III.2.2.2 Penentuan <i>Decision Making Unit</i> (DMU).....	38
III.2.2.3 Pemilihan Kriteria Evaluasi Perusahaan.....	39
III.2.2.5 Identifikasi Kriteria Kinerja Efisiensi Perusahaan.....	39
III.2.2.6 Identifikasi <i>Input</i> dan <i>Output</i>	39
III.2.2.7 Pembuatan Model DEA.....	40
III.2.2.8 Perhitungan Efisiensi Relatif.....	41
III.2.2.9 Analisis Data Tren.....	41
III.2.2.10 Uji Hipotesis.....	41
III.2.2.10.1 Uji Normalitas.....	41

III.2.2.10.2 Uji Beda <i>Paired Sample T-Test</i>	42
III.2.2.10.3 Uji Beda <i>Wilcoxon Signed Rank Test</i>	42
III.2.3 Tahapan Analisis.....	43
III.2.4 Tahapan Kesimpulan dan Saran.....	44
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	45
IV. 1 Pengumpulan Data.....	45
IV.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	45
IV.1.2 Visi, Misi dan Logo Perusahaan.....	46
IV.1.3 Analisis Kebutuhan.....	47
IV.1.3.1 Pelayanan Jasa Terhadap Klien.....	48
IV.1.3.2 Kapasitas Pengangkutan Kargo.....	50
IV.1.3.3 Digitalisasi Sebagai Penunjang Proses Bisnis.....	52
IV.1.3.4 Kerjasama dengan Pihak Eksternal Selain Klien.....	60
IV.1.4 Kondisi Aktual Lingkungan Perusahaan.....	61
IV.1.4.1 Proses Bisnis Sebelum Digitalisasi.....	63
IV.1.4.2 Proses Bisnis Setelah Digitalisasi.....	65
IV. 2 Pengolahan Data.....	66
IV.2.1 Proses Bisnis Sebelum Digitalisasi.....	66
IV.2.1.1 Identifikasi <i>Input</i> dan <i>Output</i> pada Proses Bisnis.....	66
IV.2.1.2 Identifikasi Ketersediaan SDM, Teknologi dan Fasilitas Pendukung.....	67
IV.2.1.2.1 Ketersediaan SDM Sebelum Digitalisasi.....	67
IV.2.1.2.2 Ketersediaan Teknologi Sebelum Digitalisasi.....	68
IV.2.1.2.3 Ketersediaan Fasilitas Pendukung Sebelum Digitalisasi.....	69
IV.2.1.3 Analisis Penyebab Permasalahan Sebelum Digitalisasi.....	69
IV.2.1.4 Analisis Aktivitas Sebelum Digitalisasi.....	71
IV.2.1.4.1 Peta Proses Bisnis Sebelum Digitalisasi.....	71
IV.2.2 Proses Bisnis Setelah Digitalisasi.....	78
IV.2.2.1 Identifikasi <i>Input</i> dan <i>Output</i> Proses Bisnis.....	78

IV.2.2.2 Identifikasi Ketersediaan SDM, Teknologi dan Fasilitas Pendukung.....	79
IV.2.2.2.1 Ketersediaan SDM Setelah Digitalisasi.....	79
IV.2.2.2.2 Ketersediaan Teknologi Setelah Digitalisasi.....	80
IV.2.2.2.3 Ketersediaan Fasilitas Pendukung Setelah Digitalisasi.....	80
IV.2.2.3 Analisis Aktivitas Setelah Digitalisasi.....	81
IV.2.2.3.1 Peta Proses Bisnis Sesudah Digitalisasi.....	82
IV.2.2.4 Analisis Perbandingan Efisiensi Waktu Siklus dan Jumlah Aktivitas Sebelum dan Sesudah Digitalisasi.....	88
IV.2.3 Perhitungan <i>Data Envelopment Analysis</i>	102
IV.2.3.1 Penentuan Variabel <i>Input</i> dan <i>Output</i> pada <i>Decision Making Unit</i>	103
IV.2.3.2 Model dan Perhitungan DEA.....	105
IV.2.4 Data Tren.....	115
IV.2.4.5 Perbandingan <i>Return On Assets</i>	116
IV.2.5 Uji Hipotesis.....	119
IV.2.5.1 Uji Asumsi Dasar.....	119
IV.2.5.1.1. Uji Normalitas.....	119
IV.2.5.2 Uji Beda Sampel Berpasangan.....	120
IV.2.5.2.1 Uji Beda <i>Paired Sample T-Test</i>	120
IV.2.5.2.2 Uji Beda <i>Wilcoxon Signed Rank Test</i>	122
BAB V PEMBAHASAN DAN ANALISIS DATA	124
V.1 Analisis Efisiensi Proses Bisnis Sebelum dan Sesudah Digitalisasi.....	124
V.2 Analisis <i>Data Envelopment Analysis</i>	131
V.3 Analisis Data Tren.....	134
V.3.1 Analisis Hasil Perbandingan <i>Return On Assets</i>	134
V.4 Analisis Uji Hipotesis.....	135
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	138
VI.1 Kesimpulan.....	138
VI. Saran.....	139

VI.2.1 Saran Bagi Objek Penelitian.....	139
VI.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	140
DAFTAR PUSTAKA.....	141
LAMPIRAN.....	145