

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	5
I.3 Tujuan Penelitian	5
I.4 Batasan Masalah	6
I.5 Manfaat Penelitian	6
I.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
II.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	8
II.2 Proses Bisnis	9
II.3 <i>Business Process Improvement (BPI)</i>	9
II.4 Metode-Metode <i>Business Process Improvement</i>	10
II.4.1 Model <i>Business Process Improvement</i> Menurut James Harrington	10
II.4.2 Model <i>Business Process Improvement</i> Menurut William Kettinger	13
II.4.3 Metodologi <i>Model-Based and Integrated Process Improvement (MIPI)</i> 14	
II.4.4 Perbandingan Metode <i>Business Process Improvement</i>	22
II.5 Alat Bantu Dalam Teknik MIPI	23
II.6 Penelitian Terdahulu	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
III.1 Model Konseptual	31

III.2	Sistematika Pemecahan Masalah.....	32
III.2.1	Tahap Pendahuluan	34
III.2.2	Tahap Pengumpulan Data dan Pengolahan Data	34
III.2.3	Tahap Analisis Data	37
III.2.4	Kesimpulan dan Saran.....	39
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	40
IV.1	Profil Perusahaan.....	40
IV.2	Pemahaman Tujuan Perusahaan	40
IV.2.1	Visi dan Misi Perusahaan.....	42
IV.2.2	Struktur Organisasi	42
IV.2.3	Unit yang Terkait Dalam Proses Bisnis Pengadministrasian.....	45
IV.3	Data Tanggung Jawab Unit Administrasi Penjualan.....	46
IV.4	Pemahaman Proses Bisnis	47
IV.4.1	Identifikasi dan Pemahaman Proses Bisnis Eksisting.....	47
IV.4.1.1	Proses Bisnis Pendataan Laporan Pekerjaan Teknisi	48
IV.4.2	Identifikasi <i>Input</i> dan <i>Output</i>	52
IV.4.3	Identifikasi Kondisi Eksisting <i>Stakeholder</i> Internal dan Eksternal.....	53
IV.4.4	Identifikasi Ketersediaan SDM, Teknologi, dan Fasilitas Pendukung.....	54
IV.4.4.1	Ketersediaan SDM	54
IV.4.4.2	Ketersediaan Teknologi.....	55
IV.4.4.3	Ketersediaan Fasilitas	55
IV.5	Perancangan Proses Bisnis Usulan.....	56
IV.5.1	Analisis Aktivitas	56
IV.5.2	Pendesainan Ulang Proses Bisnis	69
BAB V	ANALISIS	71
V.1	Analisis Hasil Pengolahan Data dan Usulan Perbaikan	71
V.1.1	Analisis dan Usulan Perbaikan Proses Bisnis	71
V.1.2	Analisis dan Usulan Perbaikan Sumber Daya Manusia.....	73
V.1.3	Analisis dan Usulan Perbaikan Fasilitas Pendukung dan Teknologi....	78
V.1.4	Perbandingan Analisis Proses Bisnis Eksisting dan Usulan	81
V.2	Pengimplementasian Proses Bisnis	82
V.3	Pengujian Proses dan Metodologi Baru	82

V.4	Pengevaluasian Proses Baru	83
V.5	Analisis <i>Benchmarking</i>	83
V.6	Identifikasi Kebutuhan Sistem Informasi.....	86
IV.6.1	Fungsi Sistem.....	87
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	88
VI.1	Kesimpulan.....	88
VI.2	Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	91