

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	v
Kata Pengantar	i
Daftar Isi.....	iii
Daftar Gambar.....	vii
Daftar Tabel	viii
Daftar Lampiran	x
Daftar Istilah.....	xi
Bab I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah.....	7
I.3 Tujuan Tugas Akhir.....	7
I.4 Batasan Tugas Akhir	7
I.5 Manfaat Tugas Akhir.....	7
I.6 Sistematika Penulisan.....	8
Bab II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
II.1 <i>Service</i>	10
II.2 Laporan Performansi Layanan	10
II.3 Proses Bisnis.....	11
II.3.1 Proses	11
II.3.2 Definisi Proses Bisnis	11

II.4	<i>Business Process Improvement (BPI)</i>	12
II.4.1	Definisi <i>Business Process Improvement</i>	12
II.4.2	Tujuan Proses Bisnis <i>Imporvment</i>	12
II.4.3	Tahap <i>Business Process Improvement (BPI)</i>	13
II.4.4	<i>Tools Improvement Technique Wheel</i>	15
II.4.5	<i>Flowchart</i>	18
II.5	<i>Root Cause Analysis</i>	19
II.6	Sistem Informasi Manajemen.....	20
II.6.1	Sistem Informasi	20
II.6.2	Sistem Pendukung Manajemen	20
Bab III	Metodologi Penelitian.....	22
III.1	Model Konseptual	22
III.2	Sistematika Penyelesaian Masalah	23
III.2.1	Tahap Pengumpulan Data	25
III.2.2	Tahap Pengolahan Data.....	25
III.2.3	Tahap Perancangan	25
III.2.4	Tahap Analisis.....	25
Bab IV	PERANCANGAN SISTEM TERINTEGRASI	26
IV.1	Pengumpulan Data.....	26
IV.1.1	Alur Proses Eksisting Pengelolaan LPL Mitra.....	26
IV.1.2	Kondisi Eksisting Proses Pengelolaan LPL	33
IV.1.2.1	Data Lama Waktu Pengerjaan Laporan <i>Final Approve</i>	33
IV.1.2.2	Jenis Kesalahan Pada LPL Mitra	34
IV.1.3	Data Status <i>On Process</i>	35
IV.1.4	Persyaratan Mitra Dalam Menerbitkan LPL	35
IV.1.4.1	Persyaratan untuk <i>Upload LPL</i>	35

IV.1.4.2	Kelengkapan Pada LPL Mitra.....	36
IV.2	Pengolahan Data.....	37
IV.2.1	<i>Root Cause Analysis</i> (RCA).....	38
IV.2.2	Analisis <i>Improvement Wheel</i> pada Proses Pengelolaan LPL Mitra.....	41
IV.2.3	<i>Requirement</i> Akhir Perbaikan Proses.....	56
IV.3	Perancangan Usulan Proses Pengelolaan LPL Mitra	57
IV.3.1	Rancangan Sistem Kerja Pembuatan dan Pengiriman LPL Mitra	57
IV.3.1.1	Rancangan Alur Sistem Usulan Pembuatan dan Pengiriman LPL.....	57
IV.3.1.2	Sistem Kerja Penghindar Kesalahan Pembuatan dan Pengiriman LPL	59
IV.3.2	Alur Proses Verifikasi LPL Mitra Usulan.....	62
IV.3.3	Sistem Notifikasi Pada Proses Verifikasi LPL	64
IV.3.3.1	<i>Use Case</i> diagram Notifikasi	64
IV.3.4	Usulan Untuk Aktivitas Penandatanganan LPL.....	66
IV.3.5	Menentukan Peranan dan Tugas Dari Proses Pengelolaan LPL Mitra.....	66
IV.3.6	Alur Kerja Proses Pengelolaan LPL Mitra Usulan	67
IV.3.7	Menetapkan Pengukuran Proses Pengelolaan LPL Mitra.....	68
Bab V	ANALISIS DAN EVALUASI PERANCANGAN.....	70
V.1	Analisis Verifikasi.....	70
V.2	Analisis Implementasi dan Validasi Rancangan	72
Bab VI	Kesimpulan dan Saran	73
VI.1	Kesimpulan.....	73
VI.2	Saran.....	74
VI.2.1	Saran Untuk Unit Assurance Center PT. Telkom Indonesia.....	74

VI.2.2	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	74
	Daftar Pustaka	75