

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
HALAMAN PENGESAHAN	1
HALAMAN PERNYATAAN	2
KATA PENGANTAR	3
<i>ABSTRACT</i>	5
<i>ABSTRACT</i>	6
DAFTAR ISI	7
DAFTAR TABEL	10
DAFTAR GAMBAR	11
DAFTAR LAMPIRAN	12
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Visi, Misi, Tagline, Tujuan, Manfaat	4
1.1.2 Struktur Organisasi	5
1.1.3 Product	7
1.2 Latar Belakang Penelitian	10
1.3 Perumusan Masalah	19
1.4 Tujuan Penelitian	19
1.5 Manfaat Penelitian	20
1.5.1 Manfaat Teoretis	20
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	22
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu	22
2.1.1 Definisi Business Process Improvement	22

2.1.2 Tujuan dan Manfaat BPI.....	24
2.1.3 Business Process Management	26
2.1.4 Efektivitas Proses Bisnis	29
2.1.5 Konsep dasar BPI.....	31
2.1.6 Model BPI menurut H. James Harrington	33
2.1.7 Implementasi BPI dalam Industri Ekspor	35
2.1.8 Business Process Improvement Level.....	40
2.1.9 Teori Sistem	41
2.1.10 Penelitian Terdahulu.....	43
2.2 Kerangka Pemikiran.....	51
BAB III METODE PENELITIAN.....	53
3.1 Jenis Penelitian	53
3.2 Operasionalisasi Variabel.....	55
3.3 Tahapan Penelitian.....	60
3.4 Situasi Sosial dan Sample Penelitian	61
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data	63
3.5.1 Pengumpulan Data	63
3.5.2 Sumber Data	64
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	64
3.7 Teknik Analisis Data	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	69
4.1 Karakteristik Responden/Data/Narasumber/Data Deskriptif	69
4.2 Hasil Penelitian	76
4.2.1 Tantangan Operasional Gocean Export.....	78
4.2.2 Identifikasi Akar Masalah.....	100
4.2.3 Perencanaan Konsep Business Process Improvement	102
4.2.4 Strategi Peningkatan Efisiensi dan Efektivitas.....	109

4.2.5 Validasi Business Process Improvement (BPI)	112
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	115
BAB V	122
Kesimpulan dan Saran	122
5.1 Kesimpulan	122
5.2 Saran	124
DAFTAR PUSTAKA	125
LAMPIRAN	127