

Daftar Isi

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
Daftar Isi.....	v
Daftar Gambar	ix
Daftar Tabel	x
Daftar Simbol.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah	4
1.2.1 Identifikasi Masalah	4
1.2.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	6
1.3.1 Maksud Penelitian	6
1.3.2 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.4.1 Kegunaan Teoritis	7
1.4.2 Kegunaan Praktis	8
1.5 Batasan Masalah	9
1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	10
1.7 Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Sistem.....	16
2.3 Sistem Informasi	17
2.4 Data dan Informasi.....	18
2.5 Teknologi Informasi.....	18
2.6 <i>Business Process Improvement</i>	19

2.7	Analisis Proses Bisnis	22
2.8	<i>Value Chain</i>	23
2.9	Analisis SWOT	25
2.10	<i>Business Process Model and Notation</i>	26
2.11	Simulasi Proses Bisnis	26
2.12	Pemodelan Proses Bisnis	27
2.13	<i>Bizagi Modeler</i>	28
2.14	<i>Value stream mapping</i>	31
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN		33
3.1	Objek Penelitian.....	33
3.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	33
3.1.2	Visi Misi Perusahaan	34
3.1.2.1	Visi Perusahaan.....	34
3.1.2.2	Misi Perusahaan.....	34
3.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan	35
3.1.4	Deskripsi Tugas.....	36
3.2	Tahapan Penelitian.....	64
3.2.1	Studi Literatur	65
3.2.2	Pengumpulan Data	65
3.2.3	Identifikasi Awal.....	66
3.3	Metode Penelitian	67
3.3.1	Pemilihan Proses Bisnis	68
3.3.2	Analisis dan Pemodelan Proses Bisnis.....	68
3.3.3	Rekomendasi Proses Bisnis	70
3.3.4	Simulasi Proses Bisnis	71
3.4	Analisis kondisi yang berjalan	71
3.4.1	Alur proses sistem bisnis yang sedang berjalan (<i>As – is</i>)	71
3.4.2	<i>Value Chain</i>	72
3.4.3	Analisis SWOT	103
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		104
4.1	Objek Penelitian.....	104
4.2	Analisis Proses Bisnis	104

4.3	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	106
4.3.1	Uji Validitas	106
4.3.2	Uji Reliabilitas	107
4.4	Pemilihan Aktivitas Proses Bisnis	107
4.5	Pemodelan Proses Bisnis	108
4.5.1	`Aktivitas Proses Bisnis Pelayanan.....	109
4.5.1.1	Deskripsi Aktivitas Proses Bisnis Pelayanan.....	109
4.5.1.2	Identifikasi Aktor Aktivitas Proses Bisnis Pelayanan	110
4.5.1.3	Identifikasi Teknis Pada Proses Bisnis Pelayanan.....	111
4.5.1.4	Alur Aktivitas Proses Bisnis Pelayanan	111
4.5.1.5	Diagram Aktivitas Proses Bisnis Pelayanan.....	114
4.6	Evaluasi Aktivitas Proses Bisnis.....	115
4.6.1	Identifikasi Permasalahan Aktivitas Proses Bisnis	115
4.6.2	Analisis Aktivitas Proses Bisnis	117
4.6.2.1	Deskripsi Aktivitas Proses Bisnis Pelayanan.....	118
4.7	Rekomendasi Aktivitas Proses Bisnis.....	120
4.7.1	Rekomendasi Teknologi.....	123
4.8	Perbaikan Aktivitas Proses Bisnis Rekomendasi (<i>To-Be</i>)	123
4.9	Pemodelan Proses Aktivitas Proses Bisnis Rekomendasi (<i>To-Be</i>)	124
4.9.1	Perbaikan Aktivitas Proses Bisnis Pelayanan (<i>Rekomendasi</i>)	125
4.9.1.1	Aktivitas Proses Bisnis Pelayanan (<i>rekomendasi</i>).....	125
4.9.1.2	Alur Aktivitas Proses Bisnis Pelayanan (<i>rekomendasi</i>)	126
4.9.1.3	Diagram Aktivitas Proses Bisnis Pelayanan (<i>rekomendasi</i>)..	128
4.9.1.4	Deskripsi Aktivitas Proses Bisnis Pelayanan (<i>rekomendasi</i>)	129
4.10	Simulasi Proses Bisnis	130
4.10.1	Perbaikan Aktivitas Proses Bisnis Pelayananani Saat ini (<i>As-is</i>)	130
4.10.2	Simulasi Aktivitas Proses Bisnis Pelayanan Saat ini (<i>As-is</i>)	131
4.10.3	Simulasi Aktivitas Proses Bisnis Pelayanan Rekoemendasi (<i>To-Be</i>)	141
4.10.4	Simulasi Aktivitas Proses Bisnis Pelayanan Rekomendasi (<i>To-be</i>)	149
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		151
5.1	Kesimpulan	151

5.2	Saran	152
Daftar Pustaka		154
LAMPIRAN		