

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERSEMBAHAN	
ABSTACTION	i
ABSTRAKSI	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Perumusan Masalah	I-2
1.3 Tujuan Penelitian	I-2
1.4 Manfaat Penelitian	I-2
1.5 Pembatasan Masalah	I-3
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Business Process Improvement (BPI)	II-1
2.1.1 Definisi Business Process Improvement (BPI)	II-1
2.1.2 Manfaat Organisasi Memiliki Proses Bisnis	II-1
2.1.3 Dasar Pemilihan Proses Bisnis Untuk Diperbaiki	II-2
2.1.4 Sasaran Business Process Improvement	II-2
2.1.5 Fase-Fase Dalam Perbaikan Proses Bisnis	II-2
2.1.6 Prinsip Penyederhanaan (Streamlining)	II-4
2.1.7 Pengukuran Efisiensi Berdasarkan Eliminasi Waktu Siklus	II-5
2.2 Telkom Speedy	II-6
2.2.1 Teknologi ADSL (Asymetric Digital Subscriber Line)	II-7
2.2.2 Konfigurasi Terminal dan Telkom Speedy	II-8
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Model Koseptual	III-1
3.2 Sistematika Pemecahan Masalah	III-2
3.3 Penjelasan Tahap Penelitian	III-3
3.3.1 Perumusan Masalah	III-3
3.3.2 Penetapan Tujuan Penelitian	III-3
3.3.3 Studi Pendahuluan	III-3
3.3.4 Study Literatur	III-3
3.3.5 Pengumpulan dan Pengolahan Data	III-3
3.3.5.1 Pemetaan Proses	III-3
3.3.5.2 Pengukuran dan Pengolahan Waktu Siklus	III-3
3.3.5.3 Identifikasi Kebutuhan Customer Internal dan Eksternal	III-4
3.3.5.4 Identifikasi Kemampuan Perusahaan	III-4
3.3.6 Analisa Aktivitas	III-4
3.3.7 Analisa Streamlining	III-4
3.3.8 Analisa dan Desain Usulan Perbaikan Proses Bisnis	III-5
3.3.9 Kesimpulan dan Saran	III-5

BAB IV	PENGUMPULAN DATA DAN PENGOLAHAN DATA	
4.1	Identifikasi Aktifitas dan Input Output	IV-1
4.2	Identifikasi Kebutuhan Pelanggan	IV-1
4.2.1	Pelanggan Internal	IV-1
4.2.2	Pelanggan Eksternal	IV-2
4.3	SDM Pada Proses Pelayanan Telkom Speedy dan Fasilitas Teknologi yang Mendukung	IV-3
4.4	Functional Time Line Flowchart Proses Bisnis Eksisting	IV-5
4.5	Pengukuran Efisiensi Waktu Siklus Eksisting	IV-5
4.6	Identifikasi Kebutuhan Data untuk Simulasi Proses Bisnis	IV-6
4.7	Simulasi Proses Bisnis	IV-7
BAB V	ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN	
5.1	Analisis Proses Bisnis Eksisting	V-1
5.2	Analisis Proses Bisnis Usulan	V-2
5.2.1	Analisis Aktivitas dan Usulan Perbaikan	V-2
5.2.2	Analisis dan Usulan Sumber Daya Manusia	V-8
5.2.3	Analisis dan Usulan Fasilitas Pendukung Proses Bisnis	V-9
5.3	Analisis dan Usulan Kebutuhan Pelanggan	V-9
5.3.1	Pelanggan Internal	V-9
5.3.2	Pelanggan Eksternal	V-10
5.4	Functional Time Line Flowchart Proses Bisnis Usulan	V-10
5.5	Analisis Hasil Simulasi	V-11
5.5.1	Hasil Simulasi Proses Bisnis Pasang Baru Eksisting	V-12
5.5.2	Hasil Simulasi Proses Bisnis Penanganan Gangguan Eksisting	V-13
5.5.3	Hasil Simulasi Proses Bisnis Penanganan Klaim Tagihan Eksisting	V-14
5.5.4	Hasil Simulasi Proses Bisnis Pasang Baru Usulan	V-15
5.5.5	Hasil Simulasi Proses Bisnis Penanganan Gangguan Usulan	V-17
5.5.6	Hasil Simulasi Proses Bisnis Penanganan Klaim Tagihan Usulan	V-18
5.6	Perhitungan Efisiensi Waktu Siklus Usulan	V-29
5.7	Usulan Proses Bisnis Pelayanan Telkom Speedy	V-20
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1	Kesimpulan	VI-1
6.2	Saran	VI-2

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN