

DAFTAR ISI

Halaman Judul Luar	
Halaman Judul Dalam	
Lembar Pengesahan	
Lembar Pernyataan Orisinalitas	
Lembar Persembahan	
ABSTRAKSI.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTTABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
 BAB I. PENDAHULUAN	 I-1
1.1 LATAR BELAKANG	I-1
1.2 PERUMUSAN MASALAH.....	I-4
1.3 TUJUAN PENELITIAN	I-4
1.4 MANFAAT PENELITIAN	I-4
1.5 BATASAN MASALAH	I-5
 BAB II. LANDASAN TEORI.....	 II-1
2.2 SEKILAS UNIT ENTERPRISE REGIONAL III	II-1
2.3 PROSES BISNIS.....	II-2
2.3.1 Karakteristik Proses yang Baik	II-3
2.3.2 Dasar-dasar Pemilihan Proses Untuk Diperbaiki	II-4
2.4 BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT (BPI)	II-4
2.4.1 Sasaran BPI	II-4
2.4.2 Klasifikasi Aktivitas	II-5
2.4.3 Streamlining.....	II-5
2.5 ENHANCED TELECOM OPERATION MAP (ETOM)	II-6
2.5.1 Definisi enhanced Telecom Operation Map (eTOM)	II-6
2.5.2 eTOM Conceptual Level View.....	II-6
2.5.3 eTOM CEO Level View.....	II-7
 BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	 III-1
3.1 MODEL KONSEPTUAL	III-1
3.2 SISTEMATIKA PEMECAHAN MASALAH.....	III-3
3.2.1 Perumusan Masalah	III-4
3.2.2 Tujuan Penelitian.....	III-4
3.2.3 Studi Pustaka.....	III-4
3.2.4 Studi Lapangan	III-4
3.2.5 Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	III-4
3.2.6 Analisis dan Usulan	III-5
3.2.7 Verifikasi	III-6
3.2.8 Kesimpulan dan Saran.....	III-6
 BAB IV. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	 IV-1
4.1 STRUKTUR ORGANISASI TELKOM UNER III.....	IV-1
4.2 IDENTIFIKASI PROSES BISNIS EKSISTING	IV-2
4.2.1 Proses Bisnis Aktivasi.....	IV-2
4.2.2 Proses Bisnis Mutasi Layanan	IV-10
4.2.3 Proses Bisnis Billing dan Penagihan	IV-13
4.2.4 Proses Bisnis Klaim dan Restitusi	IV-15
4.3 IDENTIFIKASI JOB DESCRIPTION DAN SCOPE OF WORK	IV-18
4.4 IDENTIFIKASI INPUT OUTPUT	IV-19

4.5	IDENTIFIKASI KEBUTUHAN DOKUMEN KERANGKA eTOM	IV-19
BAB V. ANALISIS DAN USULAN		V-1
5.1	ANALISIS PEMETAAN PROSES BISNIS EKSISTING PADA KERANGKA eTOM	V-1
5.2	ANALISIS PROSES BISNIS EKSISTING	V-2
5.2.1	<i>Proses Bisnis Eksisting</i>	V-2
5.2.2	<i>Identifikasi Proses Bisnis Kritis</i>	V-3
5.2.3	<i>Analisis dan Perbaikan</i>	V-4
5.3	ANALISIS KELEBIHAN DENGAN KERANGKA eTOM	V-24
5.4	ANALISIS SIMULASI PROSES BISNIS EKSISTING	V-25
5.4.1	<i>Proses Bisnis Eksisting Aktivasi</i>	V-25
5.4.2	<i>Proses Bisnis Eksisting Mutasi Layanan</i>	V-27
5.4.3	<i>Proses Bisnis Eksisting Klaim dan Restitusi</i>	V-28
5.5	ANALISIS SIMULASI PROSES BISNIS USULAN	V-31
5.5.1	<i>Proses Bisnis Usulan Aktivasi</i>	V-31
5.5.2	<i>Proses Bisnis Usulan Mutasi Layanan</i>	V-33
5.5.3	<i>Proses Bisnis Usulan Klaim dan Restitusi</i>	V-35
5.6	ANALISIS PROSES BISNIS USULAN	V-38
5.6.1	<i>Analisis dengan kerangka eTOM</i>	V-38
5.6.2	<i>Proses Bisnis Aktivasi</i>	V-38
5.6.3	<i>Proses Bisnis Mutasi Layanan</i>	V-39
5.6.4	<i>Proses Bisnis Billing dan Penagihan</i>	V-41
5.6.5	<i>Proses Bisnis Klaim dan Restitusi</i>	V-41
5.7	ANALISIS KEKUATAN DAN KELEMAHAN PADA PROSES BISNIS USULAN	V-42
5.7.1	<i>Analisis Kekuatan Proses Bisnis Usulan</i>	V-42
5.7.2	<i>Analisis Kelemahan Proses Bisnis Usulan</i>	V-42
BAB VI. PENUTUP		VI-1
6.1	KESIMPULAN	VI-1
6.2	SARAN	VI-2
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		