

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS</b>	
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b>	
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISTILAH .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>Bab I Pendahuluan.....</b>	<b>1</b>
I.1    Latar Belakang .....	1
I.2    Perumusan Masalah.....	6
I.3    Tujuan Penelitian.....	6
I.4    Manfaat Penelitian.....	6
I.6    Sistematika Penulisan.....	7
<b>Bab II Landasan Teori .....</b>	<b>9</b>
II.1    Studi Literatur Tugas Akhir Terkait Penelitian Sebelumnya .....	9
II.2    Proses Bisnis .....	10
II.2.1    Definisi Proses Bisnis .....	10
II.2.2    Jenis-jenis Proses Bisnis .....	11
II.2.3    Karakteristik Umum dalam Proses Bisnis.....	11
II.2.4    Dasar-dasar Pemilihan Proses untuk Diperbaiki.....	12
II.2.5    Manfaat Organisasi Memiliki Proses Bisnis .....	12

II.3	<i>Business Process Improvement (BPI)</i> .....	13
II.3.1	Definisi BPI.....	13
II.3.2	Karakteristik BPI.....	14
II.3.3	Analisis Aktivitas .....	14
II.3.4	<i>Streamlining</i> .....	15
II.4	<i>Telecommunication Management Network (TMN) Model</i> .....	16
II.4.1	Definisi <i>Telecommunication Management Network (TMN) Model</i> .	16
II.5	<i>enhanced Telecom Operation Map (eTOM)</i> .....	16
II.5.1	<i>eTOM Conceptual Level View</i> .....	17
II.5.2	<i>eTOM CEO Level View</i> .....	18
II.6	<i>Service Level Agreement (SLA)</i> .....	20
II.7	<i>Service Level Agreement Process Flows (eTOM)</i> .....	21
II.8	<i>Service Level Guarantee (SLG)</i> .....	22
II.9	Pengukuran Waktu Metode Jam Henti.....	23
II.9.1	Langkah-langkah Sebelum Melakukan Pengukuran.....	23
II.9.2	Melakukan Pengukuran Waktu .....	23
II.9.3	Penetapan Waktu Baku .....	24
II.10	Simulasi .....	24
II.10.1	<i>ARIS Simulation</i> .....	24
II.11	Alasan Pemilihan Metode.....	25
<b>Bab III</b>	<b>Metodologi Penelitian</b> .....	<b>27</b>
III.1	Model Konseptual .....	27
III.2	Sistematika Pemecahan Masalah.....	29
III.2.1	Tahap Identifikasi .....	30
III.2.2	Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data .....	31
III.2.3	Tahap Analisis dan Usulan Perbaikan .....	33

III.2.4 Tahap Kesimpulan dan Saran .....	35
<b>Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data .....</b>	<b>36</b>
IV.1 Struktur Organisasi .....	36
IV.1.1 Struktur Organisasi XL .....	36
IV.1.2 Struktur Organisasi CEA .....	37
IV.1.3 Struktur Organisasi <i>Network Service</i> .....	37
IV.1.4 Struktur Organisasi <i>Customer Service</i> .....	38
IV.2 Identifikasi Proses Bisnis <i>Network No Coverage Problem Handling</i> ....	38
IV.2.1 Identifikasi Letak Proses Bisnis <i>Problem Handling</i> pada Kerangka eTOM .....	39
IV.3 Proses Bisnis <i>Network No Coverage Problem Handling</i> .....	40
IV.4 Identifikasi Bagian yang Terkait dalam Proses Bisnis <i>Problem Handling</i> .....	44
IV.4.1 Bagian yang Terkait dalam Penanganan Gangguan .....	44
IV.4.2 <i>Jobdesk</i> Bagian yang Terkait Proses Bisnis <i>Network No Coverage Problem Handling</i> .....	45
IV.5 Identifikasi <i>Input</i> dan <i>Output</i> .....	47
IV.6 Identifikasi Teknologi dalam Proses Bisnis <i>Problem Handling</i> .....	47
IV.7 Identifikasi Ketersediaan Sumber Daya dalam Proses Bisnis <i>Problem Handling</i> .....	48
IV.8 Identifikasi Kebutuhan Data untuk Simulasi Proses Bisnis .....	48
IV.8.1 Pengukuran Waktu Aktivitas .....	49
IV.8.2 Pengukuran Waktu untuk SLG Usulan .....	51
IV.8.3 Simulasi Proses Bisnis .....	51
IV.9 Waktu Standar <i>Network No Coverage Problem Handling</i> .....	51
<b>Bab V Analisis dan Usulan .....</b>	<b>53</b>
V.1 Analisis Proses Bisnis <i>Network No Coverage Problem Handling</i> .....	53

V.2 Analisis Hasil Simulasi Proses Bisnis <i>Existing</i> .....	56
V.2.1 Hasil Simulasi Periode Mingguan .....	56
V.2.2 Hasil Simulasi Periode Bulanan .....	59
V.3 Perbaikan Proses Bisnis <i>Network No Coverage Problem Handling</i> .....	62
V.3.1 Identifikasi Permasalahan .....	62
V.3.2 Usulan Perbaikan .....	65
V.3.3 Perhitungan Waktu Usulan Proses Bisnis <i>Network No Coverage Problem Handling</i> .....	75
V.3.4 Analisis Hasil Simulasi Proses Bisnis Usulan .....	79
V.4 Desain <i>Service Level Agreement (SLA)</i> .....	86
V.4.1 Dokumen <i>Service Level Agreement (SLA)</i> .....	86
V.4.2 SLA per Aktivitas .....	88
V.5 Analisis Kekuatan dan Kelemahan Proses Bisnis .....	91
V.6 Kontribusi Usulan Perbaikan dan Hasil Penelitian terhadap Proses Bisnis <i>Existing</i> .....	92
<b>Bab VI Kesimpulan dan Saran .....</b>	<b>95</b>
VI.1 Kesimpulan .....	95
VI.2 Saran.....	96

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**