

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	13
I.1 Latar Belakang	13
I.2 Perumusan Masalah	18
I.3 Tujuan Penelitian	18
I.4 Batasan Penelitian	18
I.5 Manfaat penelitian	18
I.6 Sistematika Penulisan	19
BAB II LANDASAN TEORI	21
II.1 Manajemen	21
II.2 Organisasi	21
II.3 Proses Bisnis	22
II.4 Business Process Framework	22
II.4.1 APQC	22
II.4.2 Framework eTOM dan ITIL	23
II.4.1 Framework eTOM	24
II.4.2 Framework ITIL	25
II.5 Analisis Gap	26
II.6 RACI Matrix	26
II.7 Job Description	27
II.7.1 Pengertian Job Description	27
II.7.2 Tujuan Job Description	28
II.7.3 Susunan Job Description	29

II.8 Penelitian Terdahulu	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
III.1 Model Koseptual	31
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	32
III.2.1 Tahap Pengumpulan Data	34
III.2.2 Tahap Pengolahan Data	34
III.2.3 Tahap Perancangan	35
III.2.4 Tahap Kesimpulan dan Saran	35
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	36
IV.1 Pengumpulan Data	36
IV.1.1 Data Primer	36
IV.1.2 Data Sekunder	38
IV.2 Pengolahan Data	42
IV.2.1 Value Chain	42
IV.2.2 Analisis Proses Bisnis <i>Exisiting</i>	42
IV.2.3 Analisis Gap	45
BAB V PERANCANGAN DAN ANALISIS	74
V.1 Perancangan Proses Bisnis Usulan	74
V.2 Analisis RACI Matrix	91
V.3 Perancangan Job Description	101
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	109
VI.1 Kesimpulan	109
VI.2 Saran	111
VI.2.1 Saran untuk CV. Gradient	111
VI.2.2 Saran untuk Peneliti Selanjutnya	111
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN A	113
LAMPIRAN B	115
LAMPIRAN C	158