

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR SINGKATAN	xii
DAFTAR ISTILAH	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	25
I.3 Tujuan	25
I.4 Batasan Masalah	25
I.5 Manfaat Penelitian	26
I.6 Ringkasan Sistematika Penulisan	26
BAB II	28
TINJAUAN PUSTAKA	28
II.1 Proses	28
II.2 Pemesanan	28
II.3 Proses Bisnis	28
II.4 <i>Business Process Improvement</i>	28

II.4.1 <i>Apply Improvement Technique</i>	30
II.5 <i>Joget Workflow</i>	32
II.8 <i>Desain User Interface</i>	33
II.9 <i>Use Case Diagram</i>	34
BAB III.....	36
METODOLOGI PENELITIAN	36
III.1 Model Konseptual	36
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah.....	37
III.2.1 Tahap Pengumpulan Data	37
III.2.2 Tahap Pengolahan Data.....	38
III.2.3 Tahap Perancangan dan Analisis	39
III.2.4 Tahap Kesimpulan dan Saran.....	40
BAB IV	41
PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	41
IV.1 Pengumpulan Data.....	41
IV.1.1.1 Tujuan Proses Pemesanan.....	41
IV.1.1.2 Peta Proses <i>Existing</i> PT. <i>Primarindo Asia Infrastructure</i>	41
IV.1.1.1.3 Proses Pemesanan <i>Existing</i>	42
IV.1 Kondisi <i>Existing</i> Proses Pemesanan	46
IV.1.2 Data Sekunder	46
IV.1.2.1 Data <i>Komplain Customer</i>	46
IV.2 Pengolahan Data	46
IV.2.1.Perbaikan Proses Bisnis dengan Metode <i>Business Process Improvement</i> Tahap <i>Apply Improvement Technique</i>	46
IV.2.2 Analisis Masalah Aktual Berdasarkan Kebutuhan Pemilik Proses.....	57
IV.2.3 <i>Requirements</i> Perbaikan Proses Berdasarkan Hasil <i>Apply Improvement Technique</i> dan Kebutuhan Pemilik Proses.....	59
BAB V.....	60

PERANCANGAN DAN ANALISIS HASIL	60
V.1 Perancangan Usulan Perbaikan Proses Pemesanan	60
V.1.1 Menentukan Input dan Output untuk Perancangan Proses Usulan	60
V.1.2 Menentukan Kriteria Perancangan Perbaikan Proses Usulan	60
V.1.3 Menentukan Peran dan Tugas Usulan Perbaikan Proses Pemesanan	60
V.1.4 Rancangan Alur Kerja (<i>Workflow</i>) Usulan	62
V.2 Perancangan Sistem Dokumentasi Pemesanan Usulan	64
V.2.1 Use Case Diagram	64
V.3 Verifikasi Kesesuaian	72
V.4 Analisis Hasil Rancangan Perbaikan Proses	72
BAB VI	75
KESIMPULAN DAN SARAN	75
VI.1 Kesimpulan	75
VI.2 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN A	79
LAMPIRAN B	82
LAMPIRAN C	84
LAMPIRAN D	86