

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Penelitian.....	3
1.6 Relevansi.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	5
2.1 Penelitian sebelumnya.....	5
2.2 Skema Penelitian.....	9
2.3 Proses Bisnis.....	10
2.4 BPM Life Cycle.....	10
2.4.1 Process identification.....	11
2.4.2 Process discovery.....	11
2.4.3 Process analysis.....	11
2.5 Business Process Modelling Notation (BPMN).....	12
2.5.1 Flow Object.....	12
2.5.2 Connection Object.....	13
2.5.3 Swimlanes.....	14
2.5.4 Artifact.....	14
2.6 Value Added Analysis.....	15
2.6.1 Value Added Activities (VA).....	15
2.6.2 Business Value Added Activities (BVA).....	15
2.6.3 Non Value Added Activities (NVA).....	16
2.7 Cycle Time (CT).....	16

2.8 <i>Tools</i> Desain BPMN.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian.....	19
3.1.1 Studi Literatur.....	20
3.1.2 Identifikasi Masalah	20
3.1.3 Pengumpulan Data.....	20
3.1.4 Analisis Data	20
3.1.5 Perancangan Proses Bisnis	21
3.1.6 Metode Analisis Proses Bisnis	21
3.1.7 Verifikasi dan Validasi	21
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	23
4.1 Penyusunan BPMN Layanan Perbaikan Produk <i>IT</i>	23
4.1.1 Identifikasi Layanan Perbaikan Produk <i>IT</i>	24
4.1.2 Gambaran Proses bisnis BPMN 2.0 Layanan Perbaikan Produk <i>IT</i>	25
4.2 Merinci Aktivitas dengan <i>Value Added</i> Analisis Layanan Perbaikan	26
4.3 Perhitungan Cycle Time Layanan Perbaikan Produk <i>IT</i>	27
4.4 Hasil Perbaikan Proses bisnis	30
4.4.1 Hasil Perbaikan pada Aktivitas Proses Bisnis	32
4.4.2 Gambaran Hasil Perbaikan Proses Bisnis dengan BPMN 2.0.....	33
4.4.3 Perhitungan Cycle Time Layanan Perbaikan Produk <i>IT</i>	34
4.6 Perbandingan Proses Bisnis	38
4.6.1 Hasil Analisis Proses Bisnis yang lama.....	38
4.6.2 Hasil Analisis Proses Bisnis yang baru	39
4.7 Hasil Perbandingan Proses Bisnis Lama dan Proses Bisnis Baru	40
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	41
5.1 Kesimpulan.....	41
5.2 Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN	45
Lampiran 1.....	45
Lampiran 2.....	46
BIODATA PENULIS	47