

DAFTAR ISI

Halaman

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.2.1. Identifikasi Masalah Penelitian.....	6
1.2.2. Pembatasan Masalah Penelitian.....	6
1.2.3. Perumusan Masalah Penelitian.....	6
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.3.1. Tujuan Penelitian	7
1.3.2. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
2.1. Kajian Teori	8
2.1.1. Definisi Proses Bisnis	8
2.1.2. Klasifikasi dan Areaa Proses Bisnis	10
2.1.3. <i>Focus Group Discussion</i>	11
2.1.4. <i>Business Process Improvement</i>	16
2.1.5. Tahap Pelaksanaan <i>Business Process Improvement</i>	18
2.1.6. Prinsip dan Keuntungan dari Penyederhanaan (<i>Streamlining</i>).....	24
2.1.7. Definisi Simulasi	28
2.1.8. Model-Model Simulasi	30
2.1.9. Definisi Impor.....	32
2.1.10. Definisi Efisiensi	35
2.2. Penelitian Terdahulu	37
2.3. Kerangka Pemikiran	45
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian	46
3.2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	46
3.3. Populasi dan Sample.....	46

3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.5. Metode Analisis Data	48
3.5.1. Focus Group Discussion (FGD).....	48
3.5.2. Proses Business Proses Improvement (BPI)	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Deskripsi Perusahaan	
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan	55
4.1.2. Lingkup Bidang Usaha	58
4.1.3. Sumber Daya	59
4.1.4. Tantangan Bisnis di Perusahaan	62
4.1.5. Proses/Kegiatan Bisnis di Perusahaan	62
4.2. Hasil Penelitian	63
4.2.1. Evaluasi Proses Bisnis	63
4.2.2. Rancangan Perbaikan Proses Bisnis	65
4.2.3. Rekomendasi Proses Bisnis	69
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian	71
4.3.1. Perbaikan Proses Bisnis	71
4.3.2. Simulasi Proses Bisnis	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	73
5.2. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	79
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	80

UNIVERSITAS
MERCU BUANA