

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS .....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRACT .....	vii
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pokok Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Ruang Lingkup Penelitian .....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
1.6 Kerangka Penulisan .....	12
BAB II TELAAH KEPUSTAKAAN .....	14
2.1 Tinjauan Pustaka.....	14
2.1.1 Manajemen Operasional.....	15

2.1.2 Manajemen Perubahan .....	15
2.1.3 <i>Business Process Management</i> (BPM).....	16
2.1.4 <i>Business Process Model and Notation</i> (BPMN) .....	20
2.1.5 <i>Standard Operating Procedures</i> (SOP).....	26
2.2 Penelitian Terdahulu .....	27
2.3 Kerangka Pemikiran .....	31
BAB III GAMBARAN UMUM.....	34
3.1 Penjelasan Obyek Penelitian .....	34
3.2 Posisi dan Peran Obyek Penilitan.....	34
3.3 Kegiatan Utama .....	36
3.4 Situasi dan Kondisi Obyek Penelitian .....	38
3.5 Struktur Organisasi Perusahaan.....	39
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN .....	41
4.1 Jenis Penelitian .....	41
4.2 Desain Penelitian .....	41
4.3 Teknik Pengumpulan Data.....	42
4.4 Teknik Analisis Data.....	43
4.5 Analisis Validitas Data.....	44
4.5.1 Triangulasi Sumber.....	44
4.5.2 Triangulasi Metode.....	45
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	46
5.1 <i>Profile</i> Perusahaan .....	46

5.2 Analisis Pemetaan Proses Bisnis <i>As-Is</i> .....	47
5.2.1 Proses Produksi .....	47
5.2.2 Proses Pengiriman Barang.....	49
5.3 Analisis Permasalahan Proses Bisnis <i>As-Is</i> .....	50
5.3.1 Analisis Proses Produksi .....	50
5.3.2 Analisis Proses Pengiriman Barang.....	54
5.3.3 <i>Fishbone Diagram</i> Permasalahan PT XYZ.....	58
5.4 Analisis Pemetaan Proses Bisnis <i>To-Be</i> .....	60
5.4.1 Pemetaan Proses Produksi.....	60
5.4.2 Perencanaan Perbaikan Proses Produksi .....	63
5.4.3 Pemetaan Proses Pengiriman Barang .....	64
5.4.4 Perencanaan Perbaikan Proses Pengiriman Barang.....	67
5.5 Implementasi Pemetaan Proses Bisnis <i>To-Be</i> .....	70
5.5.1 Implementasi Rencana Perbaikan dan Proses <i>To-Be</i> pada Proses Produksi	71
5.5.2 Implementasi Rencana Perbaikan dan Proses <i>To-Be</i> pada Proses Pengiriman Barang .....	75
5.5.3 Tantangan Implementasi Business Process Management .....	83
5.6 <i>Monitoring</i> dan Evaluasi Proses Bisnis <i>To-Be</i> .....	84
5.6.1 <i>Monitoring</i> dan Evaluasi Proses <i>To Be</i> Proses Produksi .....	84
5.6.2 <i>Monitoring</i> dan Evaluasi Proses <i>To Be</i> Proses Pengiriman Barang .....	86
5.7 Ringkasan Hasil Implementasi <i>Business Process Management</i> dan Hasilnya....	88
5.8 Analisis Triangulasi Sumber.....	90

5.9 Analisis Triangulasi Metode.....	91
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	95
6.1 Kesimpulan.....	95
6.2 Implikasi Manajerial.....	96
6.3 Keterbatasan Penelitian .....	98
6.4 Rekomendasi Penelitian Berikutnya.....	98
DAFTAR PUSTAKA .....	99