

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ABSTRAK.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR ISI.....	1
DAFTAR TABEL.....	4
DAFTAR GAMBAR .....	5
DAFTAR SIMBOL .....	7
BAB 1 PENDAHULUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Identifikasi Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan Tugas Akhir .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Manfaat Tugas Akhir .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Lingkup Tugas Akhir .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6 Kerangka Berpikir.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Studi Literatur .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Dasar Teori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1 <i>Businnes Process Improvement (BPI)</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2 Definisi Proses Bisnis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3 <i>Business Process Modeling Notation (BPMN)</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Pengertian Analisis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4 Penelitian Kuantitatif.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5 Penelitian Kualitatif.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6 Analisis Sebab-Akibat.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB 3 METODE PENELITIAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1 Rencana Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.1.1	Tempat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.2	Waktu Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1	Profil Organisasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4	Tahapan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.1	Identifikasi dan Perumusan Masalah...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5	Metode Pendekatan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1	Data Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1	Ruang Lingkup penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2	Identifikasi Organisasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.3	Identifikasi Proses Bisnis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.4	Pemodelan Proses Bisnis Saat ini.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
a)	Proses Pendaftaran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
b)	Proses Sidang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
c)	Proses Pencetakan Akte Cerai Hingga Ke Arsip	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2	Pemilihan Proses Bisnis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3	Pengolahan Data Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1	Pengambilan Data Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2	Penetapan Responden. ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.3	Teknik Pengumpulan data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.4	Deskripsi Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.5	Analisis proses bisnis menggunakan <i>Weighted Selection Approach</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.6	Hasil Perhitungan Proses Bisnis Menggunakan <i>Weighted Selection Approach</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4	Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.1	Analisis Proses Bisnis saat ini menggunakan <i>Fishbone</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.2	Analisis Permasalahan Pada Proses Pendaftaran	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.3	Usulan Perbaikan Pada Proses Pendaftaran	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.4	Analisis Permasalahan pada Departement Kearsipan.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.4.5 Usulan Perbaikan Proses Bisnis Departemen Kearsipan.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.6 Perbandingan saat ini dan proses bisnis usulan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5 Perbandingan dengan Penelitian Lain .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB 5 Kesimpulan Dan Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1 Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2 Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR REFERENSI .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 1 Kuisioner .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 2 Wawancara .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 3 Daftar Riwayat Hidup .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Ilustrasi Literatur Penelitian 1.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 2. Ilustrasi Literatur Penelitian 2.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. Ilustrasi Literatur Penelitian 3.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. Peran Dan Deskripsi Di Pengadilan Agama Jakarta Barat	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5. Persyaratan Dan Waktu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 6. Penilaian Proses Bisnis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 7. Perbandingan Tingkat Kepuasan Layanan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 8. Penetapan Responden. ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 9. Hasil Perhitungan Dari <i>Weighted Selection Approach</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 10. Hasil Perhitungan Dari <i>Weighted Selection Approach</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 11. Analisis <i>Fishbone</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 12. Permasalahan Proses Pendaftaran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 13. Identifikasi Permasalahan Pada Proses Bisnis Kearsipan.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 14. Perbaikan Proses Bisnis Kearsipan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 15. Tabel improvement pada proses bisnis yang diusulkan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 16. Perbandingan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 17. Hasil Wawancara dan pertanyaan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. <i>Element Start, Intermadate, Dan End Event</i> .....	7
Gambar 2. Elemen-Element <i>Activity</i> .....	7
Gambar 3. <i>Elemen sequence flow, message flow, dan Association</i> .....	7
Gambar 4. <i>Pool dan Lane</i> .....	8
Gambar 5. Elemen Data <i>Object, Group, Dan Annotation</i> .....	8
Gambar 6. Kerangka Berfikir .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 7. Fase – fase dalam <i>Business Process Improvement</i> .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 8. Contoh Proses Bisnis. ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 9. Contoh <i>Fishbone</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 10. Logo Intansi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<i>Gambar 11. Struktur Organisasi Pengadilan Agama Jakarta Barat</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 12. Proses Pendaftaran Hingga Sidang ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 13. Tahapan Dalam Persidangan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 14. Proses Pencetakan Akte Cerai Hingga Kearsipan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 15. Rincian Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 16. Rincian Responden Berdasarkan Umur.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 17. Rincian Responden Berdasarkan Jabatan.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 18. Nilai Pernyataan <i>Point</i> Pertama Variabel Independen.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 19. Nilai Pernyataan <i>Point</i> Ke 2 Variabel Independen.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 20. Rincian Penyataan <i>Point</i> Ke 3 Variabel Independen.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 21. Rincian Penyataan <i>Point</i> Ke 4 Variabel Independen.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 22. Rincian Penyataan <i>Point</i> Ke 5 Variabel Independen.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 23. Rincian Penyataan <i>Point</i> Ke 6 Variabel Independend.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 24. Rincian Penyataan <i>Point</i> Ke 1 Variabel Dependend.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

Gambar 25. Rincian Pernyataan *Point* Ke 2 Variabel Dependen.**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 26. Rincian Pernyataan *Point* Ke 3 Variabel Dependen.**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 27. Rincian Pernyataan *Point* Ke 4 Variabel Dependen.**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 28. Rincian Pernyataan *Point* Ke 5 Variabel Dependen.**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 29. Rincian Pernyataan *Point* Ke 6 Variabel Dependen.**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 30. Diagram *Fishbone*.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 31. Usulan Proses Pendaftaran.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 32. Perbandingan proses pendaftaran saat ini dan usulan**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 33. Usulan Perbaikan Proses Bisnis Kearsipan**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 34. Perbandingan proses bisnis saat ini dan usulan**Error! Bookmark not defined.**



## DAFTAR SIMBOL

### 1. Flow Object

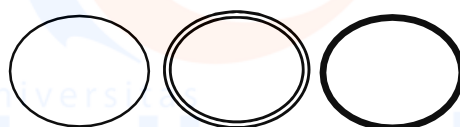
- a. *Event* direpresentasikan dalam bentuk lingkaran dan menjelaskan apa yang terjadi saat itu. Ada dua jenis *event*, yaitu *start*, *intermediate*, dan *end*. *Event-event* ini mempengaruhi alur proses alur proses dan biasanya menyebabkan terjadinya kejadian (*trigger*) atau sebuah dampak (*result*)

Masing-masing mewakili kejadian dimulainya proses bisnis, interupsi proses bisnis, dan akhir dari proses bisnis. Untuk setiap jenis *event* tersebut sendiri terbagi atas beberapa jenis, misalnya *message start*, yang dilambangkan seperti *start event* namun mendapatkan tambahan lambang amplop di dalamnya, yang berarti ada pesan *event* tersebut dimulai dengan masuknya pesan.

**Gambar 1. Element Start, Intermadate, Dan End Event**



- b. *Activity* merepresentasikan pekerjaan (*task*) yang harus diselesaikan. Ada empat macam *activity*, yaitu *task*, *looping task*, *sub process*, dan *looping subprocess*.



**Gambar 2. Elemen-Elemen Activity**

### 2. Connecting Object

*Connecting object* merupakan aliran pesan antar proses dimana satu kejadian dengan kejadian yang lain saling berhubungan dan merepresentasikan dari hubungan tersebut. Adapun simbol-simbol atau gambar dalam penulisan *connecting object* ada 3 jenis yaitu : *Sequence flow*, merepresentasikan pilihan default untuk menjalankan proses.

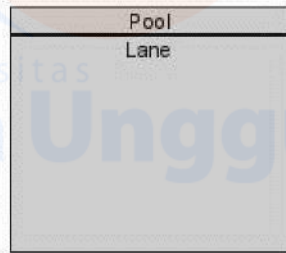
1. *Message flow*, merepresentasikan aliran pesan antar proses.
2. *Association*, digunakan untuk menghubungkan elemen dengan artifact.

**Gambar 3. Elemen sequence flow, message flow, dan Association**



### 3. Swimlanes

Elemen ini digunakan untuk mengkategorikan secara visual seluruh elemen dalam diagram. Ada dua jenis swimlanes, yaitu *pool* dan *lane*. Perbedaannya adalah *lane* terletak di bagian dalam *pool* untuk mengkategorisasi elemen-elemen di dalam *pool* menjadi lebih spesifik.



**Gambar 4. Pool dan Lane**

### 4. Artifacts

Elemen ini digunakan untuk memberi penjelasan di diagram. Elemen ini terdiri atas tiga jenis, yaitu:

1. Data object, digunakan untuk menjelaskan data apa yang dibutuhkan dalam proses
2. Group, untuk mengelompokkan sejumlah aktivitas di dalam proses tanpa mempengaruhi proses yang sedang berjalan
3. Annotation, digunakan untuk memberi catatan agar diagram menjadi lebih mudah dimengerti



**Gambar 5. Elemen Data Object, Group, Dan Annotation**

Notasi BPMN diatas dapat memodelkan pesan kompleks yang dilewatkan diantara pelaku bisnis atau bagian dari pelaku bisnis, Salah satu kelebihan diagram BPMN adalah kemampuan dalam memodelkan aliran pesan karena dapat menggambarkan secara grafis pemisahan aliran proses berdasarkan organisasi atau departemen yang melakukannya.