



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	3
DAFTAR TABEL	6
DAFTAR GAMBAR	7
DAFTAR LAMPIRAN	8
ABSTRAK	9
ABSTRACT	10
BAB I	11
PENDAHULUAN	11
1.1. Latar Belakang	11
1.2. Rumusan Masalah	15
1.3. Pertanyaan Penelitian	18
1.4. Tujuan Penelitian	19
1.5. Manfaat Penelitian	19
1.6. Ruang Lingkup Masalah	19
1.7. Sistematika Penulisan	20
BAB 2	22
LANDASAN TEORI	22
2.1 Transformasi Digital	22
2.2 <i>Business Process Reengineering</i> (BPR)	24
2.3 DMAIC	26
2.4 <i>Fishbone Diagram</i>	31
2.5 Teknik “ <i>Five Whys</i> ”	33
2.6 QCDSM	34
BAB 3	37
METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1 Kerangka Penelitian	37
3.2 Metode Pengumpulan Data	39
3.3 Metode Analisis Data	44
3.3.1 Analisis Strategi menggunakan DMAIC	44
3.3.2 Analisis <i>Root Cause</i> dengan <i>Fishbone Diagram</i> dan Teknik “ <i>Five Whys</i> ”	46
3.3.3 Analisis Evaluasi Hasil menggunakan QCDSM	46
3.4 Profil Perusahaan	48



HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Deskripsi Data	51
4.1.1	Hasil Observasi (termasuk pengolahan data internal)	51
4.1.2	Hasil Wawancara	53
4.2	Pembahasan	54
4.2.1	<i>Business Process Reengineering</i> dengan menggunakan metode DMAIC	54
4.2.2	<i>Root Cause Analysis</i> menggunakan <i>Fishbone Diagram</i> dan Teknik “ <i>Five Whys</i> ”	61
4.2.3	Analisis Evaluasi Hasil menggunakan QCDSM	72

BAB 5

SIMPULAN

5.1	Simpulan	76
5.2	Implikasi	78
5.3	Keterbatasan Penelitian	80
5.4	Saran	81

DAFTAR PUSTAKA

82