

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vi
Daftar Gambar	ix
Daftar Tabel	x
Daftar Lampiran	xiii
Daftar Istilah	xiv
Bab I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	3
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Batasan Penelitian	4
I.5 Manfaat Penelitian	4
I.6 Sistematika Penulisan	5
Bab II TINJAUAN PUSTAKA	7
II.1 Proses Bisnis	7
II.1.1 Manajemen Proses Bisnis	8
II.2 <i>Maturity Concept</i> (Konsep Kematangan)	10
II.3 <i>Maturity Model</i> (Model Kematangan)	11
II.4 <i>Business Process Maturity Model (BPMM) – OMG</i>	14
II.5 Komponen dalam <i>BPMM-OMG</i>	19
II.8 Penelitian Terdahulu	21

II.9 Alasan Pemilihan Metode	26
Bab III Metodologi Penelitian	27
III.1 Model Konseptual	27
III.2 Sistematika Penyelesaian Masalah	28
III.3 Tahap Pendahuluan	29
III.4 Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data	29
III.5 Tahap Analisis	30
III.6 Tahap Kesimpulan dan Saran	31
Bab IV PERSIAPAN DAN IDENTIFIKASI	32
IV.1 Identifikasi Objek Penelitian	32
IV.2 Profil Perusahaan	32
IV.2.1 Sejarah Perusahaan	33
IV.2.2 Produk dan Layanan Utama Perusahaan	35
IV.2.3 Anak Perusahaan	35
IV.2.4 Visi Perusahaan	37
IV.2.5 Misi Perusahaan	37
IV.2.6 Strategi Perusahaan	37
IV.2.7 Nilai – Nilai Perusahaan	37
IV.2.8 Struktur Organisasi Perusahaan	38
IV.2.9 Struktur Organisasi Divisi	42
IV.3 Proses Bisnis Divisi Resource Management	44
IV.4 Analisis SWOT	58
Bab V Implementasi dan Pengujian	60
V.1 Proses Penilaian	60
V.1.1 Maturity Level 1: Initial	60
V.1.2 Maturity Level 2: Managed	60

V.1.3	Maturity Level 3: Standardized	100
V.1.4	Maturity Level 4: Predictable	119
V.1.5	Maturity Level 5: Innovating	130
V.2	Hasil Perhitungan BPMM (Business Process Maturity Model)	142
V.3	Usulan Perbaikan	149
Bab VI	Kesimpulan dan Saran	152
VI.1	Kesimpulan	152
VI.2	Saran	153
Daftar Pustaka		154
LAMPIRAN – Daftar Pertanyaan Wawancara		158
LAMPIRAN – Dokumen Pendukung		181
LAMPIRAN – Lembar Verifikasi Perusahaan		186
LAMPIRAN – Dokumentasi Wawancara		188