

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| HALAMAN PENGESAHAN..... | i |
| HALAMAN PERNYATAAN | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| ABSTRAK | iv |
| ABSTRAC | v |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR TABEL..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian | 1 |
| 1.1.1 Profil Universitas Telkom..... | 1 |
| 1.1.2 Visi, Misi dan Tujuan Universitas Telkom..... | 2 |
| 1.1.3 Direktorat Keuangan Universitas Telkom | 3 |
| 1.1.4 Komponen Biaya Pendidikan..... | 4 |
| 1.2 Latar Belakang | 5 |
| 1.3 Perumusan Masalah | 10 |
| 1.4 Pertanyaan Penelitian..... | 12 |
| 1.5 Tujuan Penelitian | 13 |
| 1.6 Manfaat Penelitian | 13 |
| 1.7 Sistematika Penulisan Tesis | 15 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN | 16 |
| 1.1. Tinjauan Pustaka | 16 |
| 1.1.1. Manajemen Strategi | 16 |
| 1.1.2. Level Strategy | 17 |
| 1.1.3. Business Process Reengineering..... | 18 |
| 1.1.4. Konsep Business Process Reengineering | 19 |
| 1.1.5. Faktor yang Mempengaruhi Business Process Reengineering | 20 |
| 1.1.6. Biaya Pendidikan | 22 |
| 1.1.7. Komponen Biaya Pendidikan..... | 23 |
| 1.1.8. Culture..... | 24 |

| | | |
|--|--|-----------|
| 1.1.9. | Fungsi Budaya Organisasi | 24 |
| 1.1.10. | Leadership | 25 |
| 1.1.11. | Gaya Kepemimpinan..... | 26 |
| 1.1.12. | Kapabilitas TI..... | 26 |
| 1.1.13. | Penelitian Terdahulu | 27 |
| 1.2. | Kerangka Pemikiran..... | 36 |
| 1.3. | Ruang Lingkup Penelitian..... | 37 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | | 38 |
| 3.1. | Jenis Penelitian..... | 38 |
| 3.1.1. | Konteks Penelitian | 39 |
| 3.1.1.1. | Tel-U Care..... | 39 |
| 3.2. | Operasional Variabel / Panduan Pertanyaan | 40 |
| 3.3. | Tahapan Penelitian | 44 |
| 3.4. | Populasi dan Sampel | 46 |
| 3.4.1. | Sampling Kualitatif..... | 47 |
| 3.5. | Pengumpulan Data dan Sumber Data | 48 |
| 3.5.1. | Metode Pengumpulan Data | 48 |
| 3.5.2. | Desain Wawancara..... | 48 |
| 3.5.3. | Sumber Data..... | 51 |
| 3.6. | Uji Validitas | 52 |
| 3.7. | Teknik Analisis Data dan Penarikan Kesimpulan..... | 52 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | | 55 |
| 4.1. | Karakteristik Narasumber | 56 |
| 4.2. | Uji Keabsahan Data..... | 57 |
| 4.3. | Hasil Penelitian | 58 |
| 4.3.1. | Proses sebelum BPR | 58 |
| 4.3.1.1. | Studi Dokumentasi dan observasi | 58 |
| 4.3.1.2. | Hasil Wawancara Sebelum BPR..... | 62 |
| 4.3.1.3. | Proses Bisnis penundaan sebelum BPR (Manual) | 66 |
| 4.3.2. | Proses Setelah BPR..... | 67 |
| 4.3.2.1. | Proses setelah BPR..... | 67 |
| 4.3.2.2. | Gambar aplikasi / dokumentasi/Data/grafik per tahun..... | 69 |

| | | |
|----------------------------------|---|-----|
| 4.3.2.3. | Hasil Wawancara setelah implementasi BPR | 73 |
| 4.3.3. | Evaluasi implementasi BPR (sebelum dan sesudah) | 83 |
| 4.3.4. | Tantangan yang dialami dari implementasi BPR..... | 88 |
| 4.4. | Pembahasan Hasil Penelitian | 95 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | | 99 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 103 |
| LAMPIRAN VERBATIM WAWANCARA..... | | 109 |