

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
DAFTAR GAMBAR.....	6
DAFTAR TABEL	7
DAFTAR LAMPIRAN	8
DAFTAR ISTILAH.....	9
BAB I PENDAHULUAN	10
I.1 Latar Belakang.....	10
I.2 Perumusan Masalah.....	13
I.3 Tujuan Penelitian.....	13
I.4 Batasan Penelitian.....	14
I.5 Manfaat Penelitian.....	14
I.6 Sistematika Penulisan	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
II.1 Landasan Teori.....	17
II.1.1 UMKM.....	17
II.1.2 Proses Bisnis	20
II.1.3 Business Process Management (BPM).....	21
II.1.4 Business Process Maturity Model (BPMM).....	24

II.1.5 Business Process Orientation (BPO)	26
II.1.6 IT Readiness	31
II.1.7 Penelitian Kualitatif	31
II.1.8 Penelitian Studi Kasus	32
II.1.9 Analisis Data.....	33
II.1.10 Pengujian Validitas Data	34
II.2 Penelitian Terdahulu	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	41
III.1 Sistematika Penyelesaian Masalah	41
III.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah	42
III.3 Studi Literatur	42
III.4 Pengembangan Instrumen Penelitian	42
III.5 Pengumpulan Data	44
III.6 Validitas Data.....	44
III.7 Pengolahan Data	44
III.8 Analisis	47
III.9 Simpulan	48
BAB IV HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN	49
IV.1 Hasil Pelaksanaan Penelitian	49
IV.1.1 Waktu Data.....	49
IV.1.2 Informasi Umum Studi Kasus	50
IV.1.3 Gambaran Umum Studi Kasus	50
IV.2 Hasil Pengolahan Data.....	58
IV.2.1 Penilaian Kematangan Proses Bisnis UMKM	59
IV.2.1.2 Laurent Restoran (LRR)	66

IV.2.2 Penilaian Kesiapan Teknologi Informasi UMKM	69
IV.3 Analisis Kematangan Proses Bisnis Setiap Area.....	73
IV.3.1 Pandangan Strategis (SV).....	74
IV.3.2 Definisi dan Dokumentasi Proses (DDP).....	75
IV.3.3 Proses Pengukuran dan Pengelolaan (MMP)	77
IV.3.4 Struktur Proses Organisasi (POS)	78
IV.3.5 Manajemen Manusia (UK).....	79
IV.3.6 Proses Budaya Organisasi (POK)	80
IV.3.7 Orientasi Pasar (TU).....	81
IV.3.8 Pandangan Pemasok (VD)	82
IV.4 Analisis Kesiapan TI Setiap Area.....	83
IV.4.1 Infrastruktur TI.....	84
IV.4.1 Aplikasi TI.....	86
IV.4.1 Sumber Daya TI	87
IV.5 Profil UMKM Berdasarkan Kematangan Proses Bisnis dan Kesiapan Teknologi Informasi.....	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	96
V.1 Kesimpulan	96
V.2 Saran.....	97
Daftar Pustaka.....	101
LAMPIRAN	104