

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