

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
<u>BAB I</u> PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Visi Misi Telkomsel.....	3
1.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan	4
1.2 Latar Belakang Penelitian	5
1.3 Perumusan Masalah	15
1.4 Tujuan Penelitian	15
1.5 Manfaat Penelitian	15
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	16
<u>BAB II</u> TINJAUAN PERPUSTAKAN.....	70
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu.....	70
2.1.1 Manajemen Strategik	70
2.1.2 Transformasi Digital	72
2.1.3 Agile.....	74
2.1.4 <i>Customer Centric</i>	76
2.1.5 <i>Open Mindset</i>	77
2.1.6 <i>Innovation</i>	79

<u>2.1.7 Digital Culture</u>	81
<u>2.1.8 Penilaian Performance (OKR)</u>	84
<u>2.1.9 Faktor Yang Mempengaruhi Transformasi Digital</u>	86
<u>2.1.10 Teknologi Digital</u>	90
<u>2.1.11 Digitization</u>	92
<u>2.1.12 Digitalization</u>	93
<u>2.1.13 Penelitian Terdahulu</u>	94
<u>2.2 Kerangka Pemikiran</u>	107
<u>BAB III METODELOGI PENELITIAN</u>	109
<u>3.1 Jenis Penelitian</u>	109
<u>3.2 Operasional Variabel</u>	109
<u>3.3 Populasi dan Sampel</u>	116
<u>3.4 Teknik Pengumpulan Data</u>	118
<u>3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas</u>	119
<u>3.6 Teknik Analisis Data</u>	121
<u>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</u>	126
<u>4.1 Karakteristik Responden</u>	126
<u>4.2 Hasil Penelitian</u>	131
<u>4.2.1 Analisis Deskriptif</u>	131
<u>4.2.2 Analisis Faktor</u>	137
<u>4.3 Pembahasan</u>	85
<u>4.3.1 Faktor-Faktor Yang Menjadi Tantangan Dalam Melakukan Transformasi di Telkomsel Pada Network Services Management Group</u>	85
<u>4.3.2 Faktor Paling Dominan Menjadi Tantangan Dalam Proses Transformasi di Telkomsel Pada Network Services Management Group</u>	92

<u>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</u>	93
<u>5.1 Kesimpulan</u>	93
<u>5.2 Saran</u>	93
<u>DAFTAR PUSTAKA</u>	94
<u>LAMPIRAN</u>	98

